



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

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR  
(MICROCREDITOS) DEL BANCO DE GUAYAQUIL S.A., CANTON LA  
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023**

**PROYECTO PARA TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO  
A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA**

**AUTOR:**

**Dennis Michelle Tomalá Pancho**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**JUNIO - 2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR (MICROCREDITOS) DEL BANCO DE GUAYAQUIL S.A., CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023”, elaborado por el/la Sr./Srta. TOMALÁ PANCHO DENNIS MICHELLE, egresado(a) de la Carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORIA, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, 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**



---

**Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.**

**Profesor Tutor**

### Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR (MICROCREDITOS) DEL BANCO DE GUAYAQUIL S.A., CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, TOMALÁ PANCHO DENNIS MICHELLE con cédula de identidad 2450103342 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.



---

Tomalá Pancho Dennis Michelle

C.C. No.: 2450103342

## **Agradecimientos**

Primero agradezco a Dios por su infinita bondad y guía durante el transcurso de mi vida, por aquellos momentos buenos y lo malos que han servido de aprendizaje, de igual manera por ser mi fortaleza en mis momentos de dificultades.

También, agradezco especialmente a mis padres Rodolfo y Rosa, por su amor, sacrificio que han hecho por mí, los valores compartidos, ser quienes me guían, por la confianza que me han brindado y el apoyo incondicional durante todo momento de mi vida personal y formación académica.

A mi hermana Susana que es parte importante de mi vida, quién con sus consejos, me ha ayudado a no rendirme en las adversidades que se me han presenta en el camino.

De igual manera a mi compañero de vida Marcos, más que mi pareja es mi mejor amigo, quien me ha apoyado incondicionalmente, por su comprensión, asimismo por estar en cada paso que doy, ser quien me alienta a seguir y no rendirme en mi proceso académico.

Asimismo, a mi tutora porque con su ayuda y sabios conocimientos ha sido guía durante la elaboración de este trabajo académico.

Finalmente, a mi compañero de clases Henry quien desinteresadamente me ha brindado su ayuda en la elaboración de este trabajo académico.

**Tomalá Pancho Dennis Michelle**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación primero se lo dedico a mis padres Rodolfo y Rosa, por ser mis pilares fundamentales en mi vida y que gracias al esfuerzo de ellos he podido salir adelante

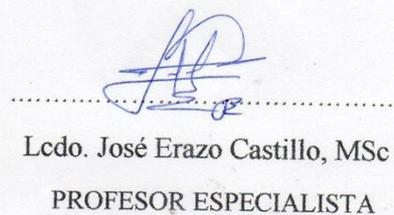
A mi hermana que han estado durante este proceso y apoyarme en lo que he necesitado.

Y finalmente a mi abuela Mariana por ser una de las personas que siempre quiso verme cumplir esta meta, que a pesar de no estar físicamente conmigo, sé que desde el cielo estuvo dándome el impulso que necesitaba durante este proceso, hoy sé que donde estas, sonrías por mí.

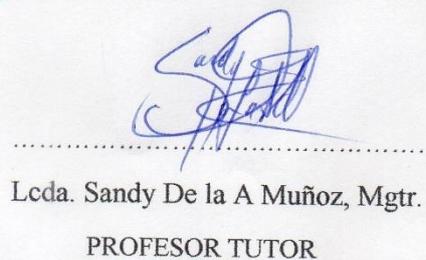
**Tomalá Pancho Dennis Michelle**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

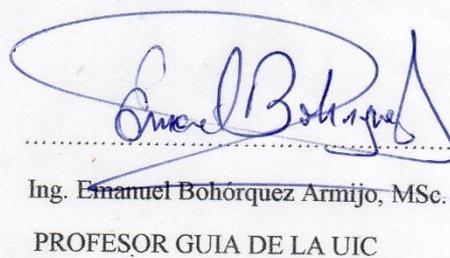
.....  
Ing. Wilson Toro Álava, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....  
Lcdo. José Erazo Castillo, MSc  
PROFESOR ESPECIALISTA



.....  
Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.  
PROFESOR TUTOR



.....  
Ing. Emanuel Bohórquez Armijo, MSc.  
PROFESOR GUIA DE LA UIC



.....  
Lcdo. Andrés Soriano Soriano  
Asistente Administrativo

## Contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>13</b>
<b>Planteamiento del problema .....</b>	<b>14</b>
<b>Formulación del problema.....</b>	<b>16</b>
<b>Sistematización del problema .....</b>	<b>16</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>16</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>17</b>
<b>Mapeo. ....</b>	<b>17</b>
<b>Capítulo I. Marco Referencial .....</b>	<b>18</b>
<b>Revisión de literatura .....</b>	<b>18</b>
<b>Desarrollo de teorías y conceptos .....</b>	<b>20</b>
<i>Control interno de las cuentas por cobrar .....</i>	<i>20</i>
<b>Control interno. ....</b>	<b>21</b>
<i>Importancia.....</i>	<i>21</i>
<i>Objetivo. ....</i>	<i>22</i>
<i>Efectividad del control interno. ....</i>	<i>22</i>
<i>Métodos de evaluación de control interno. ....</i>	<i>22</i>
<b>Coso II – ERM.....</b>	<b>23</b>
<i>Ambiente de control.....</i>	<i>24</i>
<i>Establecimiento de objetivos. ....</i>	<i>24</i>
<i>Identificación de eventos. ....</i>	<i>24</i>
<i>Evaluación de riesgos. ....</i>	<i>24</i>
<i>Repuesta al riesgo. ....</i>	<i>25</i>
<i>Actividad de control. ....</i>	<i>25</i>
<i>Información y comunicación. ....</i>	<i>25</i>
<i>Monitoreo. ....</i>	<i>26</i>
<b>Cuentas por cobrar. ....</b>	<b>26</b>
<i>Cartera vencida. ....</i>	<i>27</i>
<i>Tasas de morosidad. ....</i>	<i>27</i>
<i>Antigüedad de saldos. ....</i>	<i>27</i>
<i>Deterioro de las cuentas por cobrar. ....</i>	<i>28</i>
<i>Políticas contables de cuentas por cobrar. ....</i>	<i>28</i>
<b>Indicadores de cuentas por cobrar. ....</b>	<b>28</b>
<i>Rotación de cuentas por cobrar. ....</i>	<i>29</i>
<i>Periodo de cobranza. ....</i>	<i>29</i>

<i>Capital de trabajo neto.</i> .....	30
<b>Fundamentos legales (según el tema)</b> .....	30
<i>Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos</i> .....	30
<i>Nic 1 - Presentación de estados financieros</i> .....	31
<i>NIFF 9 – Instrumentos financieros</i> .....	32
<i>Norma internacional de auditoría 315</i> .....	32
<i>Ley general de instituciones del sistema financiero</i> .....	33
<i>Ley de régimen tributario interno</i> .....	34
<b>Capítulo II. Metodología</b> .....	35
<b>Diseño de la investigación</b> .....	35
<b>Métodos de la investigación</b> .....	36
<b>Población y muestra</b> .....	36
<b>Recolección y procesamiento de datos</b> .....	38
<i>Técnicas de investigación</i> .....	38
<i>Instrumentos de investigación.</i> .....	38
<b>Capítulo III. Resultados y Discusión</b> .....	40
<b>Análisis de datos</b> .....	40
<i>Análisis - entrevista dirigida al contador</i> .....	40
<i>Análisis - entrevista dirigida al jefe de área cobranza y asistente de cobranza</i> .....	42
<i>Cuestionario COSO II – dirigido al contador, jefe área de cobranza y asistente de cobranza</i> .....	45
<i>Análisis de la cartera de clientes – área microcréditos</i> .....	56
<i>Rotación de cuentas por cobrar</i> .....	61
<b>Discusión</b> .....	69
<b>Conclusiones</b> .....	71
<b>Recomendaciones</b> .....	72
<b>Referencias</b> .....	74
<b>Apéndice</b> .....	80
<b>Apéndice 1. Cronograma</b> .....	80
<b>Apéndice 2. Ficha para el control de tutorías</b> .....	81
<b>Apéndice 3. Estados Financieros</b> .....	82
<b>Apéndice 4. Estados Financieros</b> .....	83
<b>Apéndice 5. Matriz De Consistencia</b> .....	84

<b>Apéndice 6. Formato de entrevista al contador .....</b>	<b>85</b>
<b>Apéndice 7. Formato de entrevista al jefe de cobranza y asistente de cobranza .....</b>	<b>86</b>
<b>Apéndice 8. Cuestionario de control Interno .....</b>	<b>87</b>

### **Contenido de Tablas**

<i>Tabla 1</i> Población Banco de Guayaquil S.A .....	37
<i>Tabla 2</i> Muestra no probabilística por conveniencia .....	37
<i>Tabla 3</i> Nivel de confianza y riesgo .....	45
<i>Tabla 4</i> Ambiente de control.....	45
<i>Tabla 5</i> Establecimiento de objetivo .....	46
<i>Tabla 6</i> Identificación de eventos .....	47
<i>Tabla 7</i> Evaluación de riesgos.....	47
<i>Tabla 8</i> Respuesta al riesgo.....	48
<i>Tabla 9</i> Actividad de control .....	49
<i>Tabla 10</i> Información y comunicación.....	50
<i>Tabla 11</i> Monitoreo.....	51
<i>Tabla 12</i> Recopilación de los componentes del cuestionario de control interno COSO II .....	54
<i>Tabla 13</i> Cartera de clientes - Ajuste.....	56
<i>Tabla 14</i> Asiento de ajuste.....	57
<i>Tabla 15</i> Cartera de crédito .....	58
<i>Tabla 16</i> Método de antigüedad de saldos.....	59
<i>Tabla 17</i> Asiento contable de deterioro .....	60
<i>Tabla 18</i> Asiento de baja de cuentas por cobrar.....	60
<i>Tabla 19</i> Indicadores - resultados de la industria.....	61

### **Contenido de Figuras**

<i>Figura 1</i> Ambiente de control.....	45
<i>Figura 2</i> Establecimiento de objetivo .....	46
<i>Figura 3</i> Identificación de eventos.....	47
<i>Figura 4</i> Evaluación de riesgos.....	48
<i>Figura 5</i> Respuesta al riesgo.....	49
<i>Figura 6</i> Actividad de control.....	50
<i>Figura 7</i> Información y comunicación.....	51
<i>Figura 8</i> Monitoreo.....	52
<i>Figura 9</i> Resumen del cuestionario del control interno COSO II.....	55



AUTOR:

Tomalá Pancho Dennis Michelle

TUTOR:

Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.

### Resumen

El control interno de las cuentas por cobrar es esencial para mantener la liquidez y solvencia dentro de las organizaciones, así mismo, para proteger los activos y garantizar la razonabilidad de los estados financieros. El Banco Guayaquil S.A.- Agencia La Libertad tiene procedimientos inadecuados de control interno de las cuentas por cobrar, lo que causa errores en los registros contables y falta de reconocimiento de deterioro acumulado de incobrables. El trabajo investigativo tiene como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante sistema de COSO II, para mejorar la eficiencia y la eficacia del manejo de las cuentas por cobrar. Se aplicó una metodología con enfoque mixto, alcance descriptivo y métodos bibliográficos, deductivo y analítico; empleándose un muestreo no probabilístico y por conveniencia. Los resultados se obtuvieron mediante entrevistas y cuestionario COSO II al personal involucrado con el objeto de estudio, en donde se evidenció que el área de microcréditos obtuvo un nivel de confianza bajo con un 42% y nivel de riesgo medio con un 58%, debido a que la empresa no aplica adecuadamente el manual para el tratamiento de la cartera de clientes, también existen diferencias de saldos entre el departamento de contabilidad con el departamento de microcréditos, en el período 2023 no se ha realizado el cálculo del deterioro apropiadamente. Por último, se sugiere a la entidad actualizar los procesos y políticas de para el control interno de las cuentas por cobrar para reducir los riesgos y poder recuperar la cartera de manera oportuna.

**Palabras claves:** Control interno, cuentas por cobrar, área de microcréditos, COSO II.



AUTHOR:

Tomalá Pancho Dennis Michelle

TUTOR:

Lcda. Sandy De la A Muñoz, Mgtr.

### **Abstract**

The internal control of accounts receivable is essential to maintain liquidity and solvency within organizations, as well as to protect assets and guarantee the reasonableness of financial statements. Banco Guayaquil S.A. - Agencia La Libertad has inadequate internal control procedures for accounts receivable, which causes errors in accounting records and lack of recognition of accumulated impairment of bad debts. The objective of the investigative work is to analyze the internal control of accounts receivable through the COSO II system, to improve the efficiency and effectiveness of the management of accounts receivable. A methodology was applied with a mixed approach, descriptive scope and bibliographic, deductive and analytical methods; using non-probabilistic and convenience sampling. The results were obtained through interviews and a COSO II questionnaire with the personnel involved with the object of study, where it was evident that the microcredit area obtained a low level of confidence with 42% and a medium risk level with 58%, due to that the company does not properly apply the manual for the treatment of the client portfolio, there are also differences in balances between the accounting department and the microcredit department, in the period 2023 the impairment calculation has not been carried out appropriately. Finally, it is suggested that the entity update the processes and policies for the internal control of accounts receivable to reduce risks and be able to recover the portfolio in a timely manner.

**Keywords:** Internal control, accounts receivable, microcredit area, COSO II.

## Introducción

En la actualidad, el control interno permite evaluar de manera precisa la eficiencia y eficacia de las diferentes operaciones administrativas y contables que se realizan en una empresa. También es importante, porque permite afirmar que tan confiable es la información financiera que se presenta, ayuda a disminuir algún tipo de riesgo, estafa o fraude. Por otro lado, las cuentas por cobrar constituyen las deudas que los clientes tienen con una compañía originada por prestación de servicios o por la adquisición de un producto.

Por su parte, Acurio (2022) menciona que el control interno, es de suma importancia porque a través del mismo, se realiza la revisión de todas las actividades que se encuentran dentro de una empresa, permitiendo proteger los recursos de las pérdidas, los fraudes o errores. Asimismo, permite el mejoramiento de la confiabilidad de los datos contables y operativos, y asegura el cumplimiento de las normativas empresariales al evaluar cada área a controlar.

Las cuentas por cobrar son parte del activo corriente, se generan al momento de conceder créditos a los clientes y luego serán dadas de baja a cambio de efectivo cuando se realicen los cobros de la deuda, necesitan ser controladas desde la aprobación del préstamo hasta que se realice la recuperación total del crédito (Solano, 2018).

Por consiguiente, Delgado (2017) plantea que el control interno de las cuentas por cobrar permite asegurar la integridad y la confiabilidad de los procesos, ayudando a prevenir fraudes, manipulación de los registros contables o alguna actividad inusual dentro de la empresa; proporcionando a la alta gerencia información confiable que facilite evaluar la situación financiera. Además, el control interno ayuda a la transparencia y cumplimiento normativo para el éxito de una organización.

Dentro de una empresa es importante realizar el control interno de las cuentas por cobrar, debido a que los problemas presentados dentro de esta área usualmente tienen un alto impacto dentro de las entidades. Por otro lado, las problemáticas de la ineficiencia en las cuentas por cobrar se desarrollan por la poca efectividad en el sistema de control, la deficiente gestión al momento de recuperar las deudas o por la mala contabilización de las cuentas pendientes de pago (Gruezo y Heras, 2020).

De acuerdo a lo anterior, el presente trabajo de investigación titulado “Control interno de las cuentas por cobrar (microcréditos) del Banco de Guayaquil S.A., Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023” tiene como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar, para mejorar la eficiencia y eficacia de la cartera mediante el sistema COSO II, contribuyendo en el desarrollo de las actividades crediticias en la institución financiera, además, de realizar la actualización de las políticas para el tratamiento de los créditos y presentar información confiable.

### **Planteamiento del problema**

A nivel mundial, Huiman (2022) afirma que el control interno se considera como un proceso integral que se realiza para evaluar la situación de la empresa. La falta de un control interno puede acarrear problemas, sin embargo, se debe realizar los debidos controles para prevenir algún tipo de deficiencia, que ayude a mantener la confianza al momento de presentar la información financiera.

A su vez, el control interno es aquel proceso que evalúa las actividades de una organización para mantener la eficiencia y eficacia de las operaciones que se realizan en cada área, de modo que permita llegar al logro de sus objetivos, de igual manera tener confianza de la información financiera que se presenta para la publicación de los estados financieros (Rodriguez, 2019).

En Latinoamérica, Quispe (2020) señala que el control interno es una ayuda que permite el logro de los objetivos, mantener y mejorar el rendimiento de las organizaciones. Por otra parte, al realizar controles algunas entidades se basan en el modelo COSO, debido a que permite desarrollar de una manera eficaz y eficiente sistemas de control, que se adaptan a cambios operativos, reduciendo y evitando los riesgos hasta niveles aceptables para ayudar en la toma de decisiones.

En Ecuador, las cuentas por cobrar son parte del activo, es considerada una de las más importantes después del efectivo, debido a que es una cuenta que se convierte en efectivo en un corto plazo, se conceden al momento de otorgar un crédito por la venta de un bien o prestación de un servicio y serán dadas de baja al momento que el cliente cancele todo el crédito (Cedeño et al., 2021).

A nivel provincial, Guerrero (2023) considera que el objetivo del control interno en las cuentas por cobrar es ayudar a la organización a realizar los cobros a los

cliente de manera oportuna, por esta razón los directivos deben tener experiencia y conocimientos previos al momento de aplicar los procesos de planeación, organización, ejecución, supervisión del comportamiento operacional de la empresa, permitiendo de esta manera mejorar la administración de las cuentas por cobrar.

Además, al implementar un control interno en las cuentas por cobrar de manera eficiente ayuda a las instituciones reforzar el cumplimiento de las normas, reglas y leyes que se aplican en las cuentas por cobrar para garantizar un buen desempeño, también permite que una organización alcance sus metas en relación a la liquidez y la rentabilidad, debido a esto, es necesario que los funcionarios realicen de manera correcta los registros, evitando así futuros errores, para garantizar la confiabilidad de la información financiera (Cuñas, 2023).

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el estudio del control interno de las cuentas por cobrar (microcréditos) en el Banco Guayaquil S.A., Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, institución financiera obligada a llevar contabilidad, la misma que inicio sus actividades en el año 1923 ubicada en la ciudad de Guayaquil, al pasar de los años ha logrado obtener diversos establecimientos, entre estos establecimientos se encuentra la agencia La Libertad ubicada en la calle 9 de octubre 407 y Salomón Pinargote, constituida en el año 2010, actualmente la sociedad cuenta con de 2.500 trabajadores a nivel nacional, como actividad económica principal son las actividades de intermediación monetaria realizada por la banca comercial.

La problemática principal que presenta el Banco Guayaquil S.A es que tiene un deficiente control interno de las cuentas por cobrar microcréditos, debido a que existen inadecuados controles en los registros de las cuentas por cobrar, por otro lado, al no depurar los saldos de los clientes entre los departamentos de contabilidad y microcréditos no se contabiliza de manera correcta las diferencias encontradas.

Además, la institución no realiza el cálculo del deterioro de la cartera bajo la normativa tributaria presentando inconsistencias en los saldos contables, que se refleja en un elevando monto de las cuentas por cobrar en el año 2023.

Por lo tanto, se puede mencionar que el control interno COSO II es esencial para mejorar la eficiencia y eficacia de las cuentas por cobrar de la institución y la presentación de los estados financieros de manera razonable, esto conlleva a una mejor

gestión, en donde se busca reducir los riesgos por pérdidas y proporcionar a la organización una liquidez financiera adecuada para cubrir con sus obligaciones.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera se aplican las políticas y procedimientos contables en el control interno de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A. Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023?

### **Sistematización del problema**

¿En qué condiciones se encuentra el control interno de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A. Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023?

¿Cuál es el método adecuado para analizar los saldos de la cartera en el Banco Guayaquil S.A. Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023?

¿De qué forma se puede mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A. Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023?

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el sistema COSO II, para mejorar la eficiencia y eficacia en el manejo de las cuentas por cobrar en la en el Banco Guayaquil S.A, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023

#### **Objetivos específicos**

Diagnosticar las políticas y procedimientos de control interno de cuentas por cobrar mediante la aplicación del sistema COSO II para mejorar la gestión de la cartera en el Banco Guayaquil S.A, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023.

Organizar la cartera de clientes mediante la metodología antigüedad de saldos para determinar el deterioro acumulado de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A. Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023.

Actualizar las políticas y procedimientos contables mediante la emisión de un informe de control para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023.

## **Justificación**

Para la parte teórica de este trabajo de investigación se justifica recopilando de información de fuentes bibliográficas y literarias (artículos científicos, libros y normativas vigentes) que ayudaron a conocer la variable, resaltando que al aplicar un adecuado control interno en las cuentas por cobrar en los microcréditos ayuda a mejorar la gestión empresarial, también a reducir los riesgos y evitar errores que se presentan en los procesos para la recuperación de la cartera de crédito.

Para la parte práctica del trabajo de investigación se analizó las cuentas por cobrar de los microcréditos año 2023, mediante el sistema COSO II, también se calculó el gasto por pérdida de deterioro de los incobrables bajo la normativa tributaria, de igual manera se aplicó la antigüedad de saldos dentro de las cuentas por cobrar y por otro lado, se actualizaron las políticas referentes al tratamiento de la cartera vencida, para que así se mejore la eficiencia y la eficacia de la cartera.

Para finalizar este trabajo de investigación se entregó al gerente general del área de microcrédito para la toma de decisiones, ayudar a la planificación de la gerencia y ser competitivos en el mercado.

## **Mapeo.**

En el capítulo I se menciona el Marco Referencial, se realiza la revisión literaria, desarrollo de teorías y conceptos y fundamentos legales, por consiguiente, en el Capítulo II hace referencia a la metodología, se habla del diseño de la investigación, métodos de la investigación, población y muestra, recolección y procedimientos de datos, culminando con el Capítulo III contiene los análisis de datos, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndice.

## Capítulo I. Marco Referencial

### Revisión de literatura

El siguiente artículo de revista lleva como título “Incidencia de la aplicación de las políticas de créditos y cobranza en la recuperación de cartera del Super Las Segovias, S.A. de la Ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020” escrito por Gutierrez et al. (2021), la problemática que se encuentra en el supermercado Las Segovias S.A. está en los procesos de otorgamientos de crédito y como llega afectar la cartera vencida, su principal objetivo es aplicar flujogramas en los procesos de crédito de esta manera permitirá la mejora de aplicaciones de políticas y calidad de la cartera de crédito, evitando mora de clientes, mejora en las gestiones de cartera, un buen análisis de crédito, así la empresa evita gastos legales por pérdidas de recursos, su metodología tiene un enfoque cualitativa ya que utiliza la recolección de datos sin medición numérica, debido a que determina la incidencia de las políticas de crédito y cobranza, su tipo de muestreo es no probabilístico, donde se seleccionan por sus criterios, estos no tienen posibilidad de ser elegido entre sí, para seleccionar la muestra fue de manera incidental porque se seleccionó a personas que se encuentran involucrados en el tema directamente, el instrumento utilizado fueron entrevistas dirigidas al gerente general como al responsable del área de crédito y cobranza, se obtuvo como resultado la recolección de información necesaria, conocer las políticas de creditico como de cobranza que aplica el Super Las Segovias para otorgar y gestionar los cobros.

Por otro lado, el artículo de investigación denominado “Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.” cuya autoría es de Calle et al., (2020), tiene como objetivo evaluar el sistema del control interno dentro de los procesos administrativos y financieros de Austroseguridad Cía. Ltda.; la metodología es bajo un diseño no experimental, utilizando estudio explicativo – secuencial, con un enfoque mixto tanto cuantitativo como cualitativo; aplicando instrumentos de cuestionarios de control interno y entrevistas con interrogantes relacionadas con los componentes de los procesos de administración y financieros; sus resultados se ven reflejados en las hojas de hallazgos donde se identificó la falta de evaluación continua, poco procedimiento y políticas en las áreas de contabilidad y administración, y para finalizar el incumplimiento de controles internos efectivos.

Así mismo, el trabajo científico llamado “La importancia del control interno y su incidencia en los procesos contables de las Pymes” publicado por Hidalgo et al., (2023); el objetivo del estudio es analizar la importancia de establecer procedimientos de control interno en los diferentes procesos contables y como afectan para la presentación de información financiero y económica de las PYMES de Bahía de Caráquez; para esto se aplicó una metodología con enfoque cualitativo y alcance descriptivo, también aplicando investigación bibliográfica; utilizo instrumento de encuesta a colaboradores en el área administrativa y contable, su muestra es de 30 y población de 34 PYMES, se obtuvo como resultado que las diferentes entidades de Bahía no toman tanta importancia los procesos de control interno, por lo que no cuentan con manuales y procesos regidos por las normativas vigentes, afectado así la presentación de información financiera, lo que hace que las entidades tengan poca confiabilidad y no puedan tomar las decisiones correctas para el buen funcionamiento de las mismas.

Destacando el trabajo de investigación nombrado “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Correr S.A.C., Comas, 2020” de Huaman y Huanca (2022) la problemática de la empresa Correr S.A.C. son los inconvenientes en el control interno en las cuentas por cobrar, debido a la falta de control, donde no se ha cumplido con el pago de sus obligaciones comerciales, teniendo retrasos en los pagos a sus proveedores, su objetivo es la evaluar la forma en que el control interno de las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa, por consiguiente, tiene un enfoque cuantitativo por la recopilación de datos como el análisis realizado en este trabajo investigativo, así mismo tiene un alcance correlacional por las relaciones que se ven entre las variables, su diseño es descriptivo con una clasificación transversal, su población es de 10 trabajadores de la empresa, su muestra es censal, tipo no probabilístico, las técnicas utilizadas son los análisis documentales que permitió comprender y analizar los documentos proporcionados en el área de estudio, entrevistas, en lo que se refiere a instrumentos utilizados se encuentra la lista de cotejo, guías de cuestionario, por último se obtuvo como resultado que los análisis documentales se encuentran acorde a los objetivos establecidos dentro de la investigación.

Sin embargo, en la investigación de Acuario (2022) denominada “Gestión de cuentas por cobrar y su rentabilidad en la empresa Tabex, Ambato” su problemática es la insuficiencia administrativa de las cuentas por cobrar, la gestión de cobranza la realiza un solo responsable que es el departamento contable el mismo que refleja un volumen alto de facturas vencidas y no recaudadas, no lleva los registros de adelantos de los clientes ocasionando errores de cobranza y molestias a los clientes, su objetivo es analizar por medio de los estados financieros las cuentas por cobrar de los créditos entregados, con la finalidad de conocer la rentabilidad, crecimiento de la entidad Tabex, su metodología es deductivo, alcance es descriptiva – explicativa, con enfoque mixto cuantitativo – cualitativo, consta con una población total de 4 personas que son el gerente general, contador, 2 personas del departamento de crédito y cobranza, instrumentos utilizados fueron las entrevistas, análisis de estados financieros, unidad de observación, instrumentos cuestionarios, tratamiento de la información, los resultados obtenidos es un resumen de la situación financiera que demuestra información disoluble del estado actual de la empresa.

### **Desarrollo de teorías y conceptos**

#### ***Control interno de las cuentas por cobrar***

Teniendo en cuenta a Huarancca, (2022) argumenta que el control interno en las cuentas por cobrar es un instrumento que facilita a las entidades a realizar las gestiones de cobros a los clientes que se les ha concedido un crédito y que no excedan de los tiempos límites establecidos, evitando de esta manera financiamientos que provoquen gastos y así afectar a los estados financieros.

De igual manera se puede decir que implementar controles internos en las cuentas por cobrar es esencial porque ayuda a proteger los activos financieros de la empresa y garantiza la honradez y claridad de la información contable a presentar. Para esto se debe incluir políticas que ayuden a los procedimientos para realizar evaluación de los créditos desde un inicio hasta el seguimiento y recuperación de la cartera total (Lorna, 2020).

De acuerdo a Gómez et al., (2020) considera que el control interno de las cuentas por cobrar es importante debido a que permite evaluar de qué manera las entidades implementan las políticas y procedimientos de cobranza a los clientes, permitiendo mejorar los procesos internos en el área de cobro.

Por consiguiente, el control interno de las cuentas por cobrar es un proceso que ayuda a las entidades a detectar algún posible inconveniente durante el proceso de cobro por la venta de bienes o la prestación de servicios (Perez y Perez, 2022).

**Control interno.** Desde la perspectiva de Calle et al., (2020) menciona que dentro de una institución el control interno es un proceso realizado por los altos directivos y por todo el personal, también es un elemento fundamental para la administración, porque sin un control adecuado no se puede gestionar las actividades que se realizan, así mismo, ayuda tener una seguridad razonable en la presentación de la información financiera.

El control interno es un sistema de control financiero empleado en una compañía, tiene como objetivo proteger y asegurar los activos de la empresa, quien determina los sistemas de control es la dirección o gerencia con la finalidad de que se pueda realizar el proceso administrativo de una forma secuencial y ordenada (Huaman y Huanca, 2022).

Con ayuda de Jaime, (2018) considera que el control interno es un proceso donde permite conocer de que manera una organización esta administrada, también permite encontrar algún tipo de inconveniente dentro de los procesos realizados en la administración, dando paso a la ayuda en las tomas de decisiones, garantizando el cumplimiento de los objetivos.

**Importancia.** Al momento de implementar el control interno es importante establecer procedimientos que ayuden a mejorar la situación por la que esté travesando la institución, por esta razón los encargados deberán contar con todos los recursos necesarios, así mismo, determinaran el tiempo y las tareas a realizar a cada uno de los involucrados (Hidalgo et al., 2023)

Así mismo, como afirma Cumbicos et al., (2023) el control interno es importante en toda entidad debido a que permite tener confianza en la presentación de sus informes financieros, de esta manera, también ayuda en la toma de decisiones que deben realizar los gerentes, inversionistas y demás partes interesadas. Al tener una buena estructura de control, habrá menos riesgos de algún error contable, mejora la presentación de la información financiera y evita irregularidades que se puedan presentar tanto jurídicas como financieras.

**Objetivo.** Desde el punto de vista de Avilés et al., (2022) mencionan que los principales objetivos del control interno son:

- Implementar de normas y elementos que permitan la descripción y ejecución de actividades dentro de una organización, con sus debidos controles para asegurar la medición de su rendimiento
- Permitir comprobar las actividades, determinando si los resultados obtenidos tienen concordancia con los objetivos establecidos.
- Medir y evaluar de los resultados de las metas alcanzadas durante un tiempo determinado
- Ejecutar acciones correctivas necesarias que permitan alcanzar los objetivos ya propuestos.

De acuerdo con Catagua et al., (2023) los objetivos del control interno son:

- Proteger los recursos y de esta manera buscar una buena gestión que ayude afrontar los riesgos que puedan perjudicar a la entidad.
- Asegurar que la entidad promueva y facilite el adecuado desempeño de sus funciones y actividades con eficiencia y eficacia para el cumplimiento de su misión.
- Verificar que la organización posea los adecuados procesos e instrumentos para el diseño y desarrollo de la planificación, de acuerdo su naturaleza y características.

**Efectividad del control interno.** El control interno es considerado efectivo en cada área de la empresa cuando la junta directiva y la administración, se asegure que permitirá: primero entender los alcances de los objetivos y su direccionamiento, segundo publicar estados financieros confiables y por último cumplir con las leyes y reglamentos que permitan su aplicación responsable (Piloso y Mendoza, 2022).

Además, Pacheco, (2023) indica que el control interno es un procedimiento realizado por los alta gerencias, es considerado efectivo cuando se determina si existe o no una seguridad razonable al momento de presentar la información financiera, el cumplimiento de las leyes y las normas aplicadas dentro de las operaciones que realiza la organización.

**Métodos de evaluación de control interno.** La aplicación de los métodos depende de la actividad que realice la entidad en la que se realizara el control interno,

se da a conocer dos de los métodos de evaluación de control interno que son los siguientes:

### **Método de cuestionario**

Para realizar este proceso se efectúa primero preguntas técnicas, dependiendo de las áreas a trabajar y serán contestadas por el personal encargado o el responsable, al elaborar las preguntas deben ser escritas de manera clara y simples para que sean entendible por quien las lea.

### **Método de gráfico.**

Ayuda a describir de manera jerárquica quienes son parte de la entidad y los procesos que se realizan en cada una de las áreas a controlar, por esta razón se representa en forma de esquema mediante cuadros, figuras, flechas, entre otros; mostrando las actividades que se realizan para el logro de los objetivos (Calle et al., 2020).

### **Método descriptivo**

Método también conocido como narrativos, por medio de este método se describe las actividades y los procesos que realiza la entidad, permitiendo conocer como el personal realiza sus actividades y los documentos utilizados para trabajar. Es redactado de manera sencilla para que se pueda entender la lectura de los procesos administrativos o financieros (Cabrera et al., 2020)

**Coso II – ERM.** Con ayuda de Calle et al., (2020) menciona que el modelo Enterprise Risk Management (ERM) se aplica en los procesos directivos, administrativos, ayudando a gestionar los riesgos para que no afecten directamente a la empresa, sino razonablemente y disminuirlos para lograr cumplir con los objetivos. Los objetivos se clasifican en: estratégicos, operativos, coherentes con la información entregada a terceros y los relacionados al desempeño.

De igual manera se considera que el Coso II es importante porque ayuda a encontrar los puntos críticos en las entidades, permitiendo informar a la administración cuales son los riesgos que existen, por esta razón al aplicar el sistema de control se brinda una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos (Moncada y Sosa, 2019).

El análisis según Mancero et al., (2020) describe que el COSO II es conocido en las instituciones privadas y públicas como una de las normas más esenciales del control interno, donde se incluye la etapa de la planificación, luego pasa por la ejecución y culmina con el monitoreo, haciendo que se cambie de un modelo que solo evalúa los resultados a uno que engloba todas las etapas de funcionamiento

***Ambiente de control.*** Es el primer componente del Coso II, es decir la base de los demás componentes, se relaciona al conjunto de normas, procesos y estructuras que ayudan a llevar a cabo el control interno de la institución; inciden en la estructura de las actividades, permite establecer los objetivos y evaluación de los riesgos (Gómez et al., 2021).

Por lo tanto, Moncada y Sosa, (2019) plantea que el ambiente de control es el pilar de todos componentes del control interno, crear conciencia en el personal que trabaja dentro de cada área de la empresa, de igual manera ayuda a establecer las estrategias y los objetivos, las actividades a realizar dentro del negocio; identificar y evaluar los riesgos.

***Establecimiento de objetivos.*** Toda organización debe establecer sus objetivos que permita a la dirección tener la capacidad de identificar eventos que se presenten dentro de las áreas que se realiza el control interno (Calle et al., 2020)

Como plantea Cedeño et al., (2024) en toda organización se debe definir los objetivos que ayuden a poner en práctica las estrategias para el logro de las metas, también sirven para poder observar con claridad los pasos a seguir para identificar, evaluar y responder ante el riesgo.

***Identificación de eventos.*** Se puede decir que es la identificación aquellos riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos de manera directa o indirecta a la empresa, se deben priorizar de acuerdo a nivel de gravedad (Cedeño et al., 2024)

Teniendo en cuenta a Calle et al., (2020) argumenta que es indispensable identificar a tiempo cuales son los eventos que se presentan interna o externamente y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos ya sean estos positivos o negativos para así diferenciarlos de los riesgos y de las oportunidades

***Evaluación de riesgos.*** Se realiza un análisis de los riesgos encontrados, donde se observa el impacto que ocasionaron en la empresa, de esta manera determinar cómo

deben ser administrados, de acuerdo a la categoría de respuesta que obtuvieron donde estas pueden ser: evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos (Moncada y Sosa, 2019).

De acuerdo con Gómez et al., (2021) menciona que es el proceso donde se observa como la administración reconoce los riesgos más relevantes que puedan afectar las habilidades de la empresa al momento de procesar información consistente y confiable, por este motivo, dentro de este apartado se implica un proceso dinámico, que ayuda a encontrar los riesgos, para que no afecte el cumplimiento de los objetivos

**Respuesta al riesgo.** Luego de evaluar los riesgos, la dirección deberá responder a ellos, donde sus respuestas pueden ser varias como: aceptar, reducir o evitar los riesgos; luego de obtener una respuesta, se evaluará que efecto tendrá sobre la probabilidad y el impacto de los riesgos, para seleccionar aquella que se considere menos riesgosa (Gómez et al., 2021)

Como expresa Calle et al., (2020) luego de identificar cuáles son los riesgos que afectan a la organización la dirección debe seleccionar cuales son las posibles respuestas para reducir los riesgos presentados, realizando actividades que ayuden alinear los riesgos aceptados

**Actividad de control.** Son las políticas y procedimientos realizadas para todos los niveles y funciones de la empresa, sirven de ayuda para quienes realizan el control de las actividades, permitiendo a verificar que se estén cumpliendo con las directrices establecidas por la administración, para manejar el riesgo encontrado dentro de la entidad (Gómez et al., 2021)

Desde la perspectiva de Moncada y Sosa, (2019) las actividades de control son políticas y procedimientos que crea la administración, son necesarias para manejar los riesgos que se presenten en la institución, estas actividades se pueden dividir en tres categorías que son: operación, información financiera y el cumplimiento.

**Información y comunicación.** Para una entidad es primordial contar con un canal de información, donde le permitan comunicar las actividades y eventos que se están realizando en la entidad, ya sean estas de manera interno o externa, de manera que la administración tenga conocimiento para evitar algún tipo de riesgo y otras responsabilidades (Moncada y Sosa, 2019).

Desde el punto de vista de Jimenez et al., (2020) cada una de las áreas de la empresa debe informar y comunicar la información necesaria en el tiempo adecuado, que permita cumplir a cada uno de los miembros con sus responsabilidades. La información presentada debe ser eficaz que permita a todos realizar sus actividades de manera precisa.

**Monitoreo.** Al momento de que la gerencia tome en cuentas las evaluaciones y actividades de cómo se están realizando los riesgos que se encontraron en la organización se podrá obtener un monitoreo de calidad, por otro lado, es un componente donde constantemente se debe realizar seguimiento y si es necesario realizar modificaciones luego de las evaluaciones (Moncada y Sosa, 2019).

A juicio de Jimenez et al., (2020) destaca que el monitoreo se refiere a los procesos donde se verifica que se esté cumpliendo con el control interno adecuado en cada una de las áreas a lo largo del tiempo, para su logro se lo realiza mediante las actividades de supervisión y evaluaciones periódicas de las actividades que se realizan dentro de la organización.

**Cuentas por cobrar.** Las cuentas por cobrar dentro de una empresa son aquellos activos exigibles que se reflejan al momento de otorgar una venta a crédito a los consumidores, que luego de un tiempo determinado se convertirán en efectivo, así mismo, son importante porque el ingreso monetario de la cuenta permite mantener saludablemente los flujos de caja (Romero et al., 2023).

Por otro lado, Salinas, (2019) expresa que las cuentas por cobrar son aquellos importes que tienen como deuda terceras personas en una compañía, se clasifican en dos tipos de cuentas: primero las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la organización, son las deudas de los clientes por la venta de algún bien o prestación de un servicio y segundo las cuentas por cobrar no derivadas de las operaciones de la organización, se originan de transacciones por préstamos o anticipos a empleados de la empresa.

Las cuentas por cobrar representan el financiamiento que la empresa otorga a sus clientes, nacen al momento que la entidad realice un crédito a una persona por la compra de un bien o por la prestación de un servicio, de igual manera, es considerada una de las más importantes después del efectivo, pueden ser exigidas a: corto plazo es

decir aquellas que no excedan los doce meses; y a largo plazo que son aquellas que exceden los doce meses (Cedeño et al., 2021).

***Cartera vencida.*** Con ayuda de León y Espinoza, (2023) describe a la cartera vencida como aquellos créditos, préstamos o cuentas por cobrar que han llegado a su límite de tiempo y no han sido canceladas por los deudores, también en ocasiones puede presentar un riesgo significativo porque los ingresos no se están realizando adecuadamente, de tal manera que afecta a la rentabilidad, los flujos de efectivo y la capacidad para que la institución cumpla con sus obligaciones financieras.

La cartera vencida se origina cuando la persona a quien la empresa otorgo un crédito no lo cancela en el tiempo establecido, por esto es importante que se implementen estrategias para poder recuperar la cartera, debido a que se pueden generar riesgos o problemas económicos (Moreira y Intriago, 2023).

***Tasas de morosidad.*** Según Cevallos y Campos, (2023) describen que la morosidad es generada por los incumplimientos de los pagos por parte de deudores que han recibido préstamos, dando como consecuencia que la entidad deba aplicar estrategias que le permitan recuperar los valores que se han otorgado por medio de los créditos, evitando así algún tipo de riesgo

El índice de morosidad es la sumatoria de los saldos de todos los créditos en mora otorgados y que ya han superado los días del préstamo, es decir es el incumplimiento de los pagos por quienes han recibido el crédito por parte de la entidad (Razo et al., 2022).

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

***Antigüedad de saldos.*** Con ayuda de Prado, (2023) plantea que para la ambigüedad de saldos es importante llevar adecuados registros de los saldos de las cuentas por cobrar y de las cuentas vencidas, estos registros se deben realizar de manera mensual en periodos cortos dependiendo de la necesidad de la empresa. Para la recuperación de los saldos de la cartera vencida se debe separar por categorías: primero las no vencidas, seguida de las que tienen vencimiento de 30 días, luego las que tienen una antigüedad de 31 a 60 días y por ultimo las de 61 a 90 días.

La antigüedad de los saldos, clasifica las cuentas por cobrar en grupo de acuerdo a su vencimiento de 1 a 30 días, de 31 a 60 días y por ultimo de 61 a 90 días

para que de esta manera se pueda revisar los riesgos por incobrabilidad y así hacer los cálculos para una adecuada provisión al contabilizar las cuentas por cobrar (Fonseca et al., 2017).

***Deterioro de las cuentas por cobrar.*** A juicio de Andrade y Camones, (2022) considera que cuando exista evidencia de deterioro de las cuentas por cobrar se deberá realizar el reconocimiento en los resultados en el momento que ocurra, se deberá utilizar una cuenta valoración para presentar el activo.

El deterioro de las cuentas por cobrar, se evidencia cuando el cliente incumple con los pagos del crédito recibido. Un deterioro corresponde a los valores excedentes en los libros de las cuentas por cobrar del valor presente, se establece la medición posterior al costo amortizado de la amortización de los flujos futuros estimados, teniendo como efecto la disminución el activo y luego reconocer un gasto por deterioro. Dentro de una entidad se estima el deterioro con el propósito de dar a conocer la realidad económica (Cristancho, 2020).

***Políticas contables de cuentas por cobrar.*** Con ayuda de Mendoza (2020), hacer referencia que las políticas de cobranza son aquellos procesos que se deben seguir cuando se realizan los cobros de aquellas cuentas por cobrar que han vencido, por otro lado, al momento de examinar el nivel de las cuentas incobrables se verificara que tan efectivas son las políticas establecidas, por esta razón es recomendable que sean analizadas cada cierto periodo de tiempo de acuerdo con las necesidades y operaciones que se realicen dentro de una compañía.

Es de gran importancia que dentro de una entidad se establezcan políticas y procedimientos cobranza que ayuden a realizar revisiones periódicas de los procesos que se realizan, con la finalidad de obtener un adecuado control de las cuentas por cobrar y de esta manera detectar situaciones complejas de posibles cuentas incobrable, así mismo, poder evitar riesgos que puedan existir y así evitar algún tipo de perjuicio (Mogollón, 2020).

***Indicadores de cuentas por cobrar.*** Los indicadores financieros son utilizados como una herramienta para conocer la condición financiera de la empresa, debido a su cálculo permite realizar los ajustes del desempeño operativo identificando las áreas que tienen mejor rendimiento y las que se deben mejorar (Macias y Sánchez, 2022).

Basado en Correa et al., (2021) plantea que el uso de los indicadores financieros permite evaluar la continuidad de la organización, de igual manera aproximar el valor de la misma y conocer la proyección a un futuro; también se puede establecer modelos estadísticos que ayuden a pronosticar el resultado de la liquidación de la empresa.

Los indicadores de la cartera permite conocer cuál es el tiempo promedio de solvencia que se le da a los clientes, de igual manera evaluar las políticas de cobro y crédito, saber el tiempo de rotación de las cuentas por cobrar, si la rotación es baja significa que los recursos excedentes no tienen un valor monetario, indicadores financieros de cobranza son: ratios de cobro, ratios de periodo d cobro y de pago (Barriga, 2017).

**Rotación de cuentas por cobrar.** Empleando las palabras de Acuña y Silva, (2022) sostiene que no solo las empresas utilizan las rotaciones de cuentas por cobrar, sino también las entidades bancarias, por lo que muchas veces no procesan de manera inmediata el monto de ventas, deben esperar hasta que el deudor cancele la facturo y que no se atrase en los pagos, por esta razón es importante administrar el capital como la cartera del cliente.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Las rotaciones de cobranza es la medida de cuantas veces la institución realiza sus cobros durante el tiempo contable, permitiendo conocer cuantas veces se puede convertir el activo exigible en efectivo para el incremento de la liquidez, por esta razón es de gran importancia mantener el control en las cobranzas (Vásquez et al., 2021).

**Periodo de cobranza.** Tal como Acuña y Silva, (2022) describe que el período promedio de cobranza es el período promedio donde se mide la cantidad de días en que la empresa determina para recibe los pagos de las cuentas por cobrar después de otorgar el crédito, permitiendo de esta manera conocer con qué frecuencia se recuperara la cartera.

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365 \text{ días}}{\text{Ventas anuales}}$$

El periodo promedio de cobranza es el periodo de tiempo en días en que la entidad tarda en realizar el cobro al deudor que se la ha otorgado el crédito, por esta razón la entidad debe tener en cuenta el tiempo en que se demora el cobro para obtener el efectivo (Vásquez et al., 2021).

**Capital de trabajo neto.** Como opina Parra, (2023) el capital de trabajo neto aumenta la estabilidad financiera, debido a que son aquellos activos que las empresas pueden manipular de una manera más rápida y se pueden convertir en efectivo en un tiempo corto, es decir en menos de un año, como son las cuentas por cobrar.

Es de gran importancia el capital de trabajo neto, debido a que muestra con cuanta cantidad de dinero cuenta la empresa para realizar sus operaciones comerciales, a su vez es necesaria porque permite solventar las obligaciones con terceras a corto plazo (Manrique, 2021).

La fórmula para el cálculo del capital neto es:

Capital de trabajo neto = Cuentas por cobrar clientes + Inventarios – Proveedores.

### **Fundamentos legales (según el tema)**

#### ***Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos***

De acuerdo a las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos (2023)

Apartado 100-01 control interno: El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control (p. 4).

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, y el seguimiento (p. 4).

Así mismo, las norma 405-10 conciliación y constatación:

Una persona independiente del registro y manejo del mayor auxiliar o general de anticipos de fondos y cuentas por cobrar se encargará de efectuar la conciliación entre estos registros, verificando que los saldos de los auxiliares concilien con el saldo de la cuenta del mayor general, para identificar si los saldos responden a operaciones realizadas y oportunamente registradas en la contabilidad (p. 38).

Se efectuarán constataciones físicas sorprendidas de los valores a cobrar por lo menos trimestralmente y al finalizar cada ejercicio, por personal independiente del control, registro o manejo de efectivo, comprobando la legalidad de los documentos de respaldo, que garanticen la integridad y existencia física (p. 38).

### ***Nic 1 - Presentación de estados financieros***

Con ayuda de las normas internacionales de contabilidad 1 (2018) se presenta lo siguiente:

#### **Objetivo**

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido (p. 5).

#### **Alcance**

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido (p. 5).

#### **Presentación razonable y cumplimiento de las NIIF**

Los estados financieros deberán presentar razonablemente la situación financiera, el rendimiento financiero, así como los flujos de efectivo de una entidad.

Esta presentación razonable requiere la presentación fidedigna de los efectos de las transacciones, así como de otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos establecidos en el Marco Conceptual. Se presume que la aplicación de las NIIF, acompañada de información adicional cuando sea preciso, dará lugar a estados financieros que proporcionen una presentación razonable. Una entidad no señalará que sus estados financieros cumplen con las NIIF a menos que satisfagan todos los requerimientos de estas (pp. 11-12).

### ***NIIF 9 – Instrumentos financieros***

Las normas internacionales de información financiera (2017) menciona:

Una entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financiero de forma que refleje:

- (a) un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles;
- (b) el valor temporal del dinero; y
- (c) la información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita necesariamente identificar todos los escenarios posibles. Sin embargo, considerará el riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida crediticia, incluso si dicha posibilidad es muy baja (p. 29).

### ***Norma internacional de auditoría 315***

Con ayuda de las normas internacionales de auditoría 315 (2013) Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno, da a conocer que:

Procedimientos de valoración del riesgo: procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control

interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en éstos (p. 3).

El proceso de valoración del riesgo por la entidad

15. El auditor obtendrá conocimiento de si la entidad tiene un proceso para:

(a) la identificación de los riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera;

(b) la estimación de la significatividad de los riesgos;

(c) la valoración de su probabilidad de ocurrencia; y

(d) la toma de decisiones con respecto a las actuaciones para responder a dichos riesgos. (p. 6)

### ***Ley general de instituciones del sistema financiero***

Según la Ley general de instituciones del sistema financiero (2012) nos menciona los siguientes artículos:

Art. 68.- Las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que dicte la Superintendencia, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los mismos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos. Presentarán a la Superintendencia en la forma y con la periodicidad que ésta lo determine, los resultados de tal calificación, la que podrá ser examinada por los auditores externos o por la Superintendencia (p. 26).

Art. 69.- Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes (p. 26).

Art. 70.- El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora tres años, será obligatoriamente castigado por la institución del sistema financiero (pp. 26-27).

Art. 85.- La Superintendencia, respecto de las auditorías que se realicen, tendrá plenas facultades fiscalizadoras sobre ellas y podrá exigir requisitos mínimos que deban cumplirse. Tanto auditor interno como externo, presentarán al directorio y a la Superintendencia, con la periodicidad que estos lo determinen, cualquier información que se les solicite y aquellas que los auditores consideren necesaria (p. 31).

***Ley de régimen tributario interno***

Según la ley de régimen tributario interno (2023) da a conocer en el siguiente artículo acerca de las provisiones.

Art 10. 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 (p. 19).

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones (pp. 19-20).

## **Capítulo II. Metodología**

### **Diseño de la investigación**

El trabajo de investigación se realizó en el Banco Guayaquil S.A. agencia La Libertad, a continuación, se detalla las diferentes metodologías aplicadas, donde se destaca el enfoque, alcance, diseño, métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

### **Enfoque de la investigación**

Dentro del trabajo investigativo se aplicó un Enfoque mixto, por lo tanto, se consideró un enfoque cuantitativo donde se permitió analizar la cartera vencida y presentar los resultados de los análisis estadísticos del cuestionario del COSO II. Estos resultados reflejaron de manera porcentual el nivel de confianza y riesgo actual de la empresa.

Así mismo, se aplicó un enfoque cualitativo que permitió comprender los procesos contables relacionado a las cuentas por cobrar de la empresa, por medio de la aplicación de entrevista al contador y jefe de área de cobranza generando recomendaciones que fortalezcan y mejoren el control interno de las cuentas por cobrar.

### **Alcance descriptivo**

El trabajo de investigación tuvo un alcance descriptivo, porque su objetivo fue conocer y recopilar información de la situación actual por la que está atravesando la gestión contable de las cuentas por cobrar, describiendo las condiciones del control interno de las cuentas incobrables el del Banco Guayaquil de la Agencia de la Libertad. Se realizó mediante aplicación de entrevistas y del sistema COSO II.

### **Tipo de investigación**

También, se aplicó un diseño no experimental, debido a que se analizó los datos ya existentes en la institución financiera relacionados con las cuentas por cobrar, sin manipular la información, también es un estudio transversal porque se recolectó información en el área de microcréditos y los estados financieros examinando las gestiones de los créditos durante el período 2023.

## **Métodos de la investigación**

En el presente trabajo de investigación define tres tipos de métodos de investigación: deductivo, analítico y bibliográfico.

### **Deductivo**

El método deductivo dentro del trabajo permitió comprender la problemática y la variable de estudio, por medio de la obtención de teorías, legalidades y razonamiento de los diferentes autores, aplicando dichos conceptos se obtuvo resultados sobre el tratamiento de la cartera de clientes de los microcréditos en el Banco Guayaquil de la agencia La Libertad.

### **Analítico**

Al aplicar este método facilitó obtener datos importantes sobre el control interno de las cuentas por cobrar en el área de microcréditos, donde se conoció que el Banco de Guayaquil de la agencia La Libertad no lleva un adecuado registro de los saldos cancelados por sus clientes siendo esta una de las causas de la problemática; además en este estudio se realizó el cálculo del gasto de deterioro de los incobrable, se aplicó la antigüedad de saldos dentro de las cuentas por cobrar para dar la baja de clientes con mayor fecha de antigüedad, así mismo, se planteó propuestas de soluciones de mejora para el área de estudio.

### **Bibliográfico**

Dentro de la investigación para obtener información certera se utilizó fuentes bibliográficas como artículos científicos, libros, leyes y normas tanto primarias como secundarias con el propósito de obtener bases teóricas que permitieran la comprensión de la variable “control interno de las cuentas por cobrar”.

## **Población y muestra**

### **Población**

Dentro del trabajo investigativo se estableció una población finita, compuesta por los trabajadores de los departamentos de contabilidad, microcrédito, administrativo y cobranza de la entidad financiera, que corresponden a 10 personas involucradas con el objeto de estudio.

**Tabla 1****Población Banco de Guayaquil S.A**

<b>Departamento</b>	<b>Trabajadores / Empleados</b>	<b>Número de Trabajadores / Empleados</b>
Administrativo	Gerente	1
Contable	Contador	1
Microcrédito	Jefe de área de crédito	2
Cobranza	Jefe de área de cobranza	1
Cobranza	Asistentes de cobranza	5
<b>Total</b>		<b>10</b>

*Fuente:* Banco de Guayaquil S.A *Autor:* Tomalá Pancho Dennis

**Muestra**

Se empleó un muestreo no probabilístico y muestra por conveniencia, eligiendo al contador y jefe de área de cobranza como aquel personal idóneo que conoce la problemática que presenta la empresa, permitiendo recopilar información minuciosa sobre los procesos de las cuentas por cobrar.

Por consiguiente, se detalla la muestra del estudio

**Tabla 2****Muestra no probabilística por conveniencia**

<b>Trabajadores / Empleados</b>	<b>Número de Trabajadores / Empleados</b>
Jefe de área de cobranza	1
Contador	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil S.A. agencia La Libertad

## **Recolección y procesamiento de datos**

En el trabajo investigativo se empleó tanto técnicas como instrumentos que se da a conocer a continuación.

### *Técnicas de investigación*

#### **Entrevista**

Las entrevistas fueron aplicadas al contador y jefe del área de cobranza, donde se pudo recopilar información necesaria de la variable de estudio en el Banco de Guayaquil de la agencia de La Libertad, dando a conocer que el área contable no ha aplicado en su totalidad la normativa tributaria y no se había realizado adecuadamente la baja de cuentas incobrables.

#### **Instrumento de COSO II**

La aplicación del COSO II fue dirigido al contador y jefe de área de cobranza, se utilizó para obtener datos y respuestas significativas sobre los distintos procesos o mecanismos aplicados en las cuentas por cobrar, de esta manera permitió comprobar el cumplimiento de los objetivos en las actividades realizadas en la cartera crediticia del Banco Guayaquil de la agencia La Libertad.

### *Instrumentos de investigación.*

#### **Guía de entrevista**

Las entrevistas constaron de 8 preguntas dirigidas al jefe de cobranza y 7 preguntas dirigidas al contador con respuestas abiertas, realizándose un total 15 preguntas, su propósito fue conocer las gestiones, movimientos que se realizan en las cuentas por cobrar dentro de los departamentos de cobranzas y contabilidad de la institución financiera.

#### **Cuestionario de COSO II**

Se utilizó el cuestionario COSO II, para el análisis de la investigación permitiendo determinar el nivel de confianza y de riesgo en las cuentas por cobrar en los microcréditos, el cuestionario se conformó con 8 componentes: ambiente de control, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgo,

repuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación, monitoreo, donde cada uno de los componentes consta de 5 preguntas, a excepción de las actividades de control que consta de 6 preguntas dando con resultado 41 preguntas con opciones de respuestas de: SI, NO y N/A argumentando una observación sea el caso, las preguntas permitieron conocer las actividades que se realizan para el otorgamiento de créditos, los objetivos para recuperación de la cartera crediticia, la evaluaciones de las cuentas por cobrar hasta llegar al monitoreo de los créditos entregados por la institución financiera

Cada uno de estos instrumentos se efectuaron con la finalidad de conseguir información sobre las debilidades y fortalezas de la entidad financiera.

### **Procesamiento de datos**

Para culminar la recopilación de datos mediante el cuestionario COSO II y la entrevista, se utilizó como herramienta de ayuda los programas de Microsoft office Word y Excel para la tabulación de datos, elaboración de tablas y gráficos necesarios para el análisis de la información obtenida por los trabajadores que permiten realizar de una manera más rápida la presentación de resultados y además expresar las conclusiones y recomendaciones respectivas dirigidas a la institución financiera.

### Capítulo III. Resultados y Discusión

#### Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó dos instrumentos que son las entrevistas y el instrumento COSO II que fueron dirigidas al contador y jefe de cobranza con la finalidad de obtener información de la variable.

#### *Análisis - entrevista dirigida al contador*

#### **Entrevista dirigida al contador en el Banco de Guayaquil S.A agencia La Libertad.**

**Tema:** Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar (Microcréditos) Del Banco De Guayaquil S.A., Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2023.

**Objetivo:** Obtener información relevante que permita conocer la situación actual de las cuentas por cobrar en el Banco de Guayaquil S.A agencia La Libertad, Año 2023

#### **1. ¿Cómo está compuesta contablemente la cartera de crédito en el Banco Guayaquil, agencia La Libertad?**

La cartera de crédito está compuesta de la siguiente manera: intereses por cobrar inversiones \$10 391 303.69, intereses por cobrar de cartera de crédito \$57 391 931.34 ( Cartera de crédito productivo \$21 016 253.10, cartera de crédito consumo \$24 771 141.63, cartera de crédito inmobiliario \$2 222 051.39, cartera de créditos para microcréditos \$6 878 641.45, cartera de crédito educativo \$32 241.30, cartera de crédito refinanciada \$ 1 895 909.59, cartera de crédito reestructurada \$575 692.88), pago por cuentas de clientes \$8 833 989.19, intereses reestructurados por cobrar \$4 381 953.58, cuentas por cobrar varias \$23 942 278.90, menos el deterioro acumulado de incobrables \$28 813719.86 que suman un valor en las cuentas por cobrar de \$76 127 736.84

#### **2. ¿La empresa se utiliza un método de análisis de la cartera de cuentas por cobrar basado en la antigüedad de saldos? En caso afirmativo, ¿podría usted describir en qué consiste dicho método?**

Dentro de la agencia se utiliza un método de análisis de la cartera basado en la antigüedad de saldo, que permite evaluar la situación de las cuentas por cobrar, dicho

método consiste en la clasificación en diferentes categorías según el tiempo transcurrido desde su fecha de vencimiento que son de 0 – 30, 31 – 60, 61 – 120, 121 – 180 y más de 180 días.

**3. ¿La institución financiera realiza la baja de cuentas incobrables conforme a lo establecido en la Ley y Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno?**

La institución financiera no ha realizado adecuadamente la baja de cuentas incobrables de acuerdo a lo que establece la Ley y Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

**4. ¿Usted efectúa el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar conforme a la normativa tributaria?**

El departamento contable realizó el cálculo del deterioro hasta el año 2022, pero por motivos de diferentes trabajos que se realizan dentro del área no ha aplicado en su totalidad la normativa del Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno, por esta razón no se ha dado la baja apropiada de las cuentas incobrables, ni reconocer el deterioro acumulado en el año 2023.

**5. ¿Considera usted la aplicación de las NIIF y NIC para el reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar de la empresa?**

El Banco de Guayaquil – Agencia La Libertad, no aplica en su totalidad las NIIF y NIC, aunque para el reconocimiento de las cuentas por cobrar se realiza conforme a ciertos aspectos de estas normativas.

**6. ¿En la empresa con qué frecuencia concilian los saldos de las cuentas por cobrar entre los departamentos de crédito y cobranza? ¿Qué acciones se efectúan en su departamento cuando se determinan diferencias?**

Aunque en los departamentos tienen un sistema automatizado donde se concilian los saldos de las cuentas por cobrar se ha evidenciado diferencias debido a que los pagos que realizan los clientes no se registran correctamente.

**7. ¿Cómo afecta la cartera vencida a la situación financiera de la empresa y qué medidas se toman para reducirlas?**

La cartera vencida afecta al Banco – Agencia La Libertad se ha visto un poco afectada en la liquidez debido a que los prestamos mal registrados y no cancelados reducen el flujo de efectivo que se encuentra disponible en la institución, limitando la capacidad para cumplir las obligaciones financieras y seguir concediendo préstamos a nuevos clientes.

**Análisis de entrevista realizada al contador**

Se pudo diagnosticar en la entrevista que el contador del Banco de Guayaquil S.A de la Agencia La Libertad no aplica en su totalidad las normativas basadas en las cuentas por cobrar. Además, aunque el área de microcréditos tengan un sistema automatizado no se realiza la conciliación de los saldos de los incobrables, por esta razón la baja de las cuentas por cobrar no son las adecuadas y a su vez se evidenció que no hay el apropiado cálculo del deterioro en el período 2023, lo que conlleva a inconsistencias en la presentación de los estados financieros, debido a los inconvenientes encontrados se destaca la necesidad de aplicar las normas que ayuden a mejorar la gestión contable mediante la aplicación del COSO II.

***Análisis - entrevista dirigida al jefe de área cobranza y asistente de cobranza***

**Entrevista dirigida al jefe del área de cobranza en el Banco de Guayaquil S.A agencia La Libertad.**

**Tema:** Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar (Microcréditos) Del Banco De Guayaquil S.A., Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2023.

**Objetivo:** Obtener información relevante que permita conocer la situación actual de las cuentas por cobrar en el Banco de Guayaquil S.A agencia La Libertad, Año 2023

**1. ¿Dentro del departamento de cobranza se preparan informes de cartera que contenga un detalle de los deterioros de los incobrables?**

Dentro del departamento de cobranza de la institución financiera no se ha preparado informes de cartera donde se detalla el deterioro de los incobrables del año

2023, aunque es importante porque le permitiría evaluar la salud financiera de la cartera de crédito y determinar los deterioros reales de los créditos que no se han recuperado.

**2. ¿En el departamento de cobranza se realizan conciliaciones de las cuentas por cobrar con el departamento contable? En el caso de existir diferencias ¿cuáles son las acciones que realiza el departamento de cobranza?**

El departamento de cobranza tiene un sistema automatizado donde realiza las conciliaciones de las cuentas por cobrar con el departamento contable, pero a pesar de contar con el sistema se ha evidenciado diferencias debido a que los pagos de los clientes no se han registrado de una manera correcta, por esta razón el departamento de cobranza ha documentado y detallado las discrepancias encontradas.

**3. ¿El departamento de cobranza mantiene informado al departamento de contabilidad sobre los movimientos de la cartera y créditos que se encuentran pendientes de cobro?**

Si, ambos departamentos se mantienen informados de los movimientos de la cartera que se encuentra pendiente de cobro a través de un sistema automatizado que tiene la institución financiera.

**4. ¿El departamento de cobranza coordina con el departamento contable la baja de cuentas incobrables?**

Los departamentos no coordinan la baja de los incobrables por esta razón se ha identificado inconvenientes en los registros debido a que el departamento contable es quien se encarga de gestionar y registrar adecuadamente las pérdidas por cuentas incobrables según las normativas contables establecidas.

**5. ¿En la empresa existe un manual de procedimientos para el control de los créditos a los clientes, donde se detalle la participación activa del departamento de cobranza para la recuperación de la cartera vencida?**

La empresa consta con un manual de procedimientos desactualizado para el control de los créditos a los clientes, donde detalla los procesos de cobro, las políticas de cobro, las gestiones de la cartera vencida que se debe realizar, por esta razón el

personal del departamento de cobranza de la agencia la Libertad no cumple a cabalidad con lo establecido en el manual.

**6. ¿Cuáles son los plazos de pago que la empresa otorga a sus clientes para la cancelación de los créditos?**

El Banco Guayaquil – Agencia La Libertad otorga plazos de pago hasta 180 días (6 meses) para realizar la cancelación de sus créditos a sus clientes de acuerdo a las condiciones acordadas en el momento que se aprueba el crédito, los plazos varían dependiendo del préstamo recibido y las condiciones que establece el banco con el cliente.

**7. ¿Cómo el departamento de cobranza evalúa los riesgos asociados a la gestión de cuentas por cobrar?**

El departamento de cobranza junto con el departamento de riesgos de portafolio, evalúa los riesgos asociados a las gestiones de cuentas por cobrar antes de ser aprobado el crédito mediante procesos estructurados y exhaustivos como es el análisis del historial crediticio, capacidad de pago del cliente, clasificación de los clientes en diferentes categorías de riesgo (bajo, medio, alto).

**8. ¿Qué estrategias y técnicas se aplican para la recuperación de la cartera vencida?**

Se aplica una variedad de estrategias y técnicas para la recuperación de la cartera vencida, están diseñadas para poder maximizar la recuperación de deudas de los clientes, las principales técnicas que utilizamos incluyen: mensajes de texto, notificaciones por escrito y visitas de campo.

**Análisis de entrevista realizada al jefe del área de cobranza**

Se logró observar que en el departamento de cobranza consta con un manual de procedimientos desactualizado para el control de créditos, por esta razón no se cumple a cabalidad por el personal del área, así mismo, no se realiza un informe de la cartera donde detalle el deterioro de los incobrables, lo que no permite determinar el deterioro de los créditos que no se han recuperado, también se ha evidenciado diferencias en las conciliaciones de las cuentas por cobrar debido a los malos registros.

***Cuestionario COSO II – dirigido al contador, jefe área de cobranza y asistente de cobranza***

El instrumento COSO II permitió obtener información donde se detalla el nivel de control que tiene el Banco de Guayaquil – Agencia La Libertad, por cada uno sus componentes. A continuación, se muestra los resultados del nivel de riesgo y confianza:

**Tabla 3**

***Nivel de confianza y riesgo***

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

*Nota:* Niveles de riesgo y confianza del control interno COSO II

**Tabla 4**

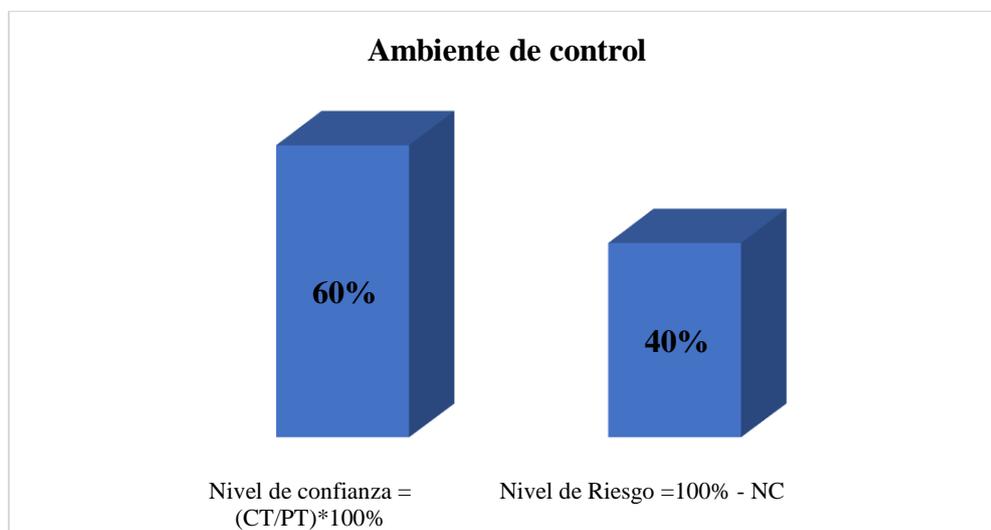
***Ambiente de control***

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

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

**Figura 1**

***Ambiente de control***



*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

Tabla 4, se evidenció que el componente ambiente de control presenta un nivel medio de confianza del 60% y un nivel alto de riesgo del 40%, donde se indica que la empresa consta con un manual de procedimientos para el control de la cartera, este no se cumple a cabalidad y se encuentra desactualizado, también la entidad cuenta con documentos que respaldan la información y datos de los clientes, pero que no hay un sistema para evaluación de habilidades del personal involucrado en la cartera de los microcréditos, tampoco se ha implementado controles de prevención para aumento de saldo en la cartera vencida.

**Tabla 5**

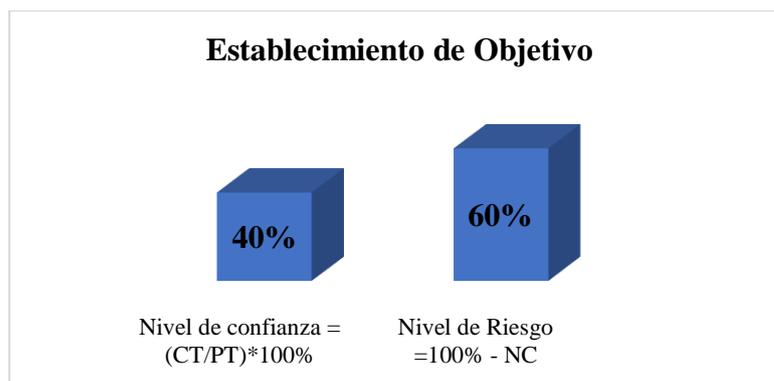
***Establecimiento de objetivo***

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

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

**Figura 2**

***Establecimiento de objetivo***



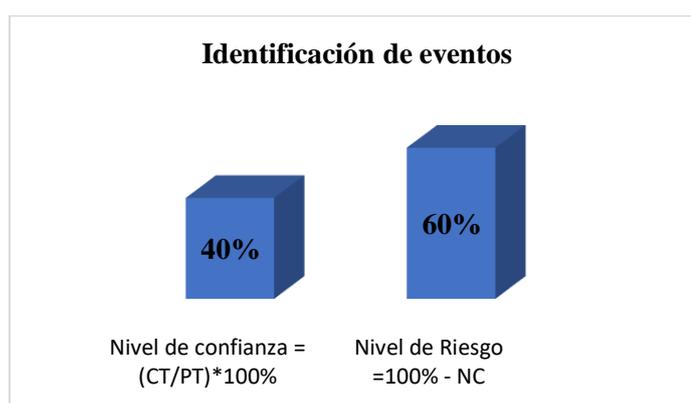
*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

Tabla 5, muestra que el componente de establecimiento de objetivos tiene un nivel de confianza bajo con 40% y un nivel de riesgo medio de 60%, donde se da a conocer que no se establecen metas específicas para la recuperación de la cartera de crédito, tampoco en el área de cobranza hay un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar vencidas y se aplican medidas de cobro si es necesario, por último la entidad no realiza evaluaciones en las cuentas por cobrar para conocer el cumplimiento de las metas en los departamentos de contabilidad y cobranza referente a la recuperación de la cartera.

**Tabla 6****Identificación de eventos**

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

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

**Figura 3****Identificación de eventos**

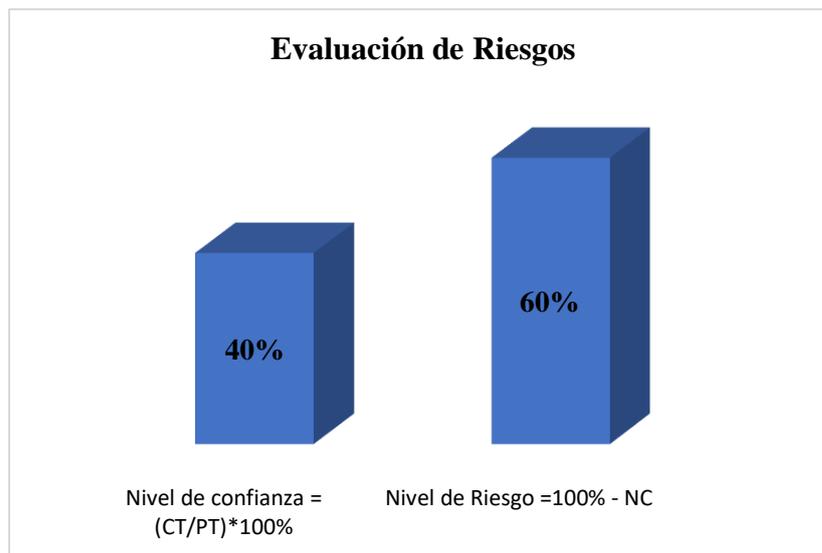
*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

Tabla 6, da a conocer que el nivel de confianza es bajo con un 40% y su nivel de riesgo es medio con un 60% en el componente identificación de eventos, debido a que en la empresa se evalúa regularmente la eficacia de los controles internos establecidos para la identificación de eventos en las cuentas por cobrar, pero no hay las documentaciones de los eventos relacionadas a las cuentas por cobrar, de igual manera, la institución no cuenta con un flujograma de procesos de negociación y concesión de créditos, por último, el departamento de cobranza no lleva un control de los eventos inusuales de los pagos de los clientes por los préstamos recibidos.

**Tabla 7****Evaluación de riesgos**

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

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

**Figura 4*****Evaluación de riesgos***

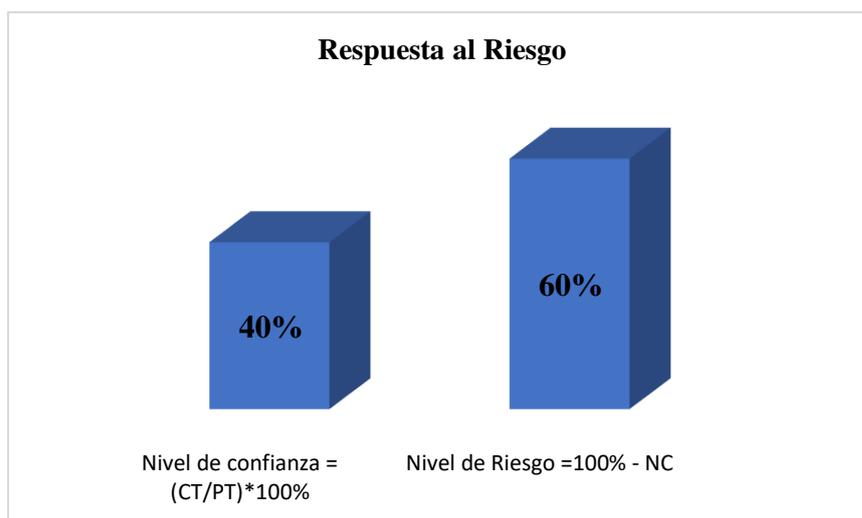
*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

Tabla 7, muestra que la evaluación de riesgo tiene un nivel de confianza bajo con un 40% y se tiene nivel de riesgo medio con un 60%, debido a la entidad financiera no identifica con precisión los riesgos de la cartera crediticia, además no hay procesos de supervisión y control sobre los posibles riesgos en las cuentas por cobrar y tampoco existen monitoreos contantemente los indicadores de claves de riesgo en las cuentas por cobrar, aunque si se realizan evaluaciones periódicas de la solvencia y la capacidad de pago de los clientes antes de otorgar el crédito, de la misma manera se establecen los límites de créditos a los cliente con base a su capacidad de pago.

**Tabla 8*****Respuesta al riesgo***

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

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

**Figura 5****Respuesta al riesgo**

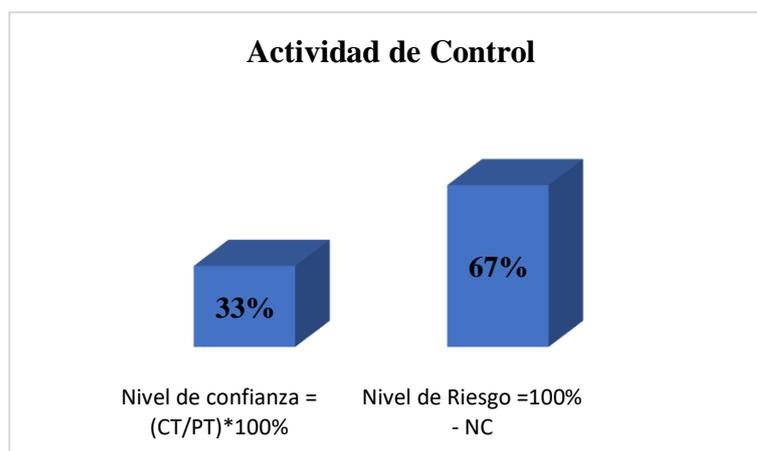
*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

Tabla 7, detalla que el componente respuesta al riesgo tiene un nivel de confianza es bajo de 40% y un nivel de riesgo medio de 60%, es indica que no se dan respuestas rápidas y oportunas a los riesgos que se destacan en el departamento de crédito y cobranza, aparte no se ha establecido medidas de control para mitigar los riesgos identificados en el límite de crédito, políticas de cobro, revisión de créditos y análisis de riesgo de los clientes, por último, la empresa no ha implementado mejoras en los procesos de revisión de los saldos y la antigüedad de las cuentas por cobrar.

**Tabla 9****Actividad de control**

Nivel de confianza y riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	6
Nivel de confianza = (CT/PT) *100%	0,333333333
Nivel de Riesgo =100% - NC	67%

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

**Figura 6****Actividad de control**

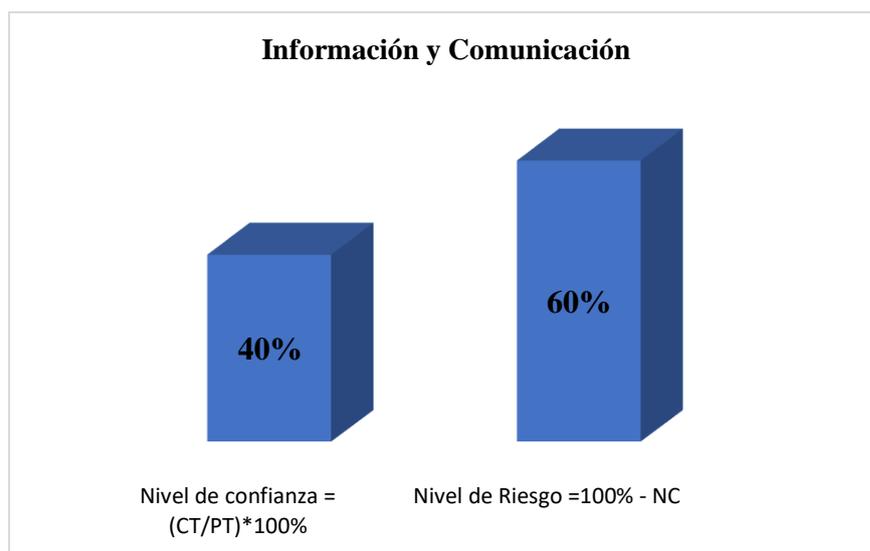
*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

Tabla 9, el componente de actividad de control tiene un 33% como nivel de confianza bajo y un 67% de nivel de riesgo medio, porque la empresa no analiza la cartera por medio del método de antigüedad de saldo en las cuentas por cobrar que asegure el cumplimiento de los pagos por los clientes, también el departamento de cobranza y contabilidad no se realizan la depuración de la cartera de clientes, seguido de que el área contable existen registros del deterioros de las cuentas por cobrar de acuerdo a la normativa tributaria hasta el año 2022 pero no se ha realizado el cálculo del deterioro para el período 2023 y para finalizar el departamento de contabilidad no da de baja de manera adecuada a los clientes identificados como incobrables con el departamento de cobranzas de acuerdo con la ley general de instituciones del sistema financiero una vez que se ha confirmado la imposibilidad de recuperar las deudas pendientes.

**Tabla 10****Información y comunicación**

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

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

**Figura 7****Información y comunicación**

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

Tabla 10, describe que el componente información y comunicación tiene nivel de confianza bajo de 40% y un nivel de riesgo medio de 60%, donde no hay políticas de comunicación que faciliten la comunicación con los directivos y funcionarios de los departamentos de contabilidad y cobranza, así mismo, no se elaboran informes periódicos que detallen el rendimiento y la situación de las cuentas por cobrar en el departamento de cobranza donde incluya el saldo y la antigüedad, con la finalidad de proporcionar al departamento de crédito información de los créditos otorgados y tampoco se realizan reuniones para tratar los puntos importantes del informe de la cartera entre las áreas implicadas.

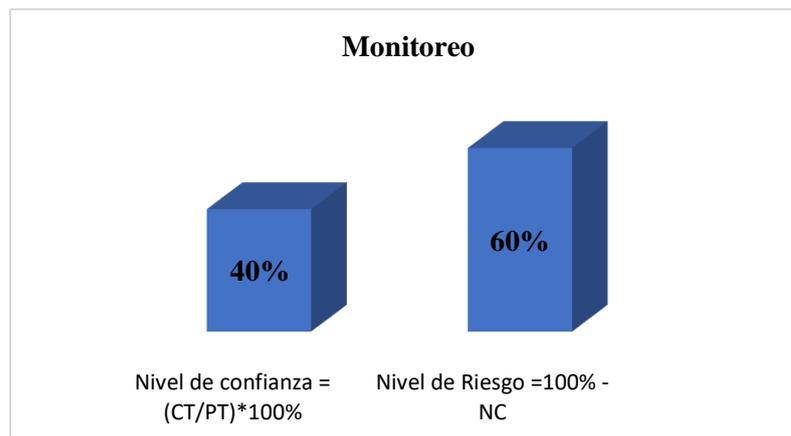
**Tabla 11****Monitoreo**

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

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

## Figura 8

### Monitoreo



*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

Tabla 11, se evidencia que el componente de monitoreo tiene un nivel de bajo con un 40% y un nivel de riesgo medio con un 60% , porque los directivos y jefes de las áreas de contabilidad y cobranza realizan supervisiones de las actividades relacionadas al control de las cuentas por cobrar, pero el área contable no verifica que el deterioro acumulado del 10% de la cartera total de crédito no supere el porcentaje máximo, por otro lado, la empresa no monitorea los saldos que están por vencer para que no se cree más deuda en la empresa y el departamento de cobranza no realiza seguimientos del crédito para identificar su destino.

#### Cálculo de nivel de confianza

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

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{17}{41} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 42\%$$

#### Cálculo de nivel de riesgo

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

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 42\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 58,00\%$$

Con la aplicación de COSO II se pudo determinar los niveles de riesgos y de confianza que posee el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad en el área de microcréditos, evidenciando un riesgo de 58% a continuación se presenta:

### **Cálculo del riesgo inherente**

Fórmula:

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

$$\text{Riesgo inherente} = 100\% - 42\%$$

$$\text{Riesgo inherente} = 58,00\%$$

Se evidencio un 58% de riesgo inherente en el área de microcréditos de la entidad.

### **Cálculo del riesgo control**

Fórmula:

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

$$\text{Riesgo de control} = 100\% - 58\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 42,00\%$$

Para realizar el cálculo de riesgo se utilizó una fórmula que es la resta del porcentaje total de la muestra con el riesgo inherente, por lo que se obtuvo un 42% de riesgo de control, quedando como evidencia las debilidades en procesos de control interno.

### **Cálculo de riesgo de detección**

Fórmula:

$$\text{Riesgo de detección} = \frac{\text{Riesgo de auditoría}}{\text{Riesgo inherente} * \text{Riesgo de control}}$$

$$\text{Riesgo de detección} = \frac{0,05}{0,58 * 0,42}$$

$$\text{Riesgo de detección} = 0,21$$

Se cálculo un 21% de riesgo de detección, lo que permite realizar la aplicación de procesos de recopilación de información.

### **Cálculo del riesgo de auditoría**

Fórmula:

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

Riesgo de auditoría = 0,58 \* 0,42\*0,21

Riesgo de auditoría = 0,05

Riesgo de auditoría = 5%

El riesgo de auditoria que se obtuvo fue de 5% debido a que la empresa no realiza de la mejor manera la aplicación de la normativa en el área de microcréditos.

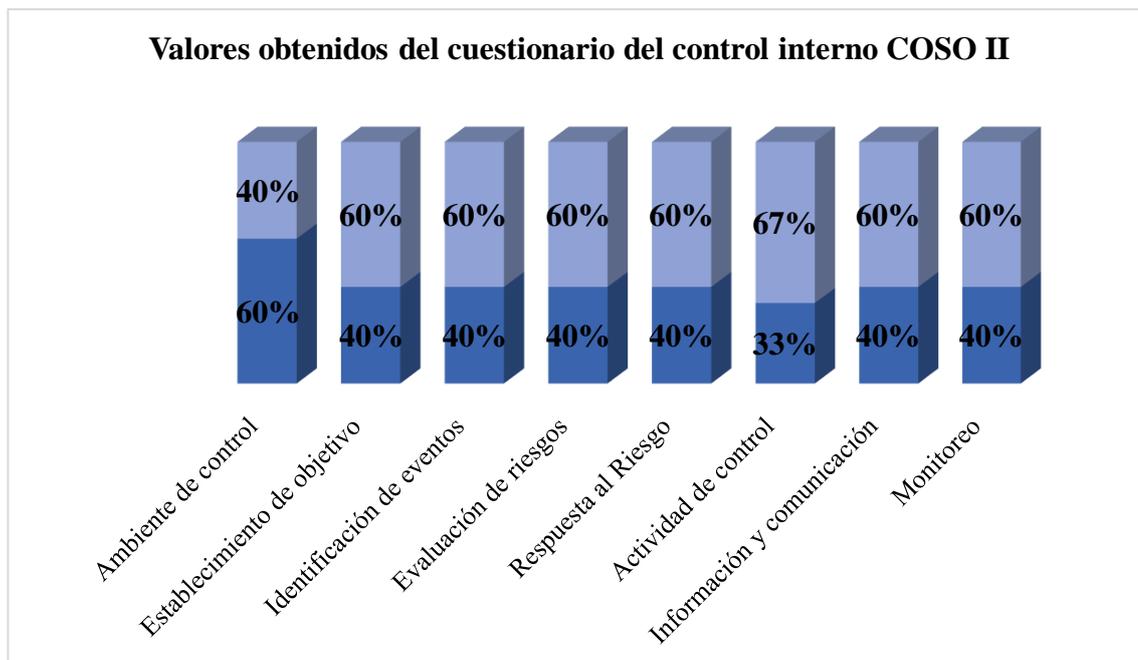
### **Análisis del cuestionario de control interno COSO II**

**Tabla 12**

#### *Recopilación de los componentes del cuestionario de control interno COSO II*

<b>Componentes</b>	<b>Nivel de confianza= CT/PT) *100%</b>		<b>Nivel de Riesgo= 100% - NC</b>	
	<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel</b>
Ambiente de control	60%	Medio	40%	Alto
Establecimiento de objetivo	40%	Bajo	60%	Medio
Identificación de eventos	40%	Bajo	60%	Medio
Evaluación de riesgos	40%	Bajo	60%	Medio
Respuesta al Riesgo	40%	Bajo	60%	Medio
Actividad de control	33%	Bajo	67%	Medio
Información y comunicación	40%	Bajo	60%	Medio
Monitoreo	40%	Bajo	60%	Medio
<b>TOTAL</b>	<b>42%</b>	<b>Bajo</b>	<b>58%</b>	<b>Medio</b>

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

**Figura 9****Resumen del cuestionario del control interno COSO II**

*Nota:* Datos proporcionados por el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad.

Tabla 12, se muestra los resultados de la evaluación a los componentes del COSO II aplicado en las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil – Agencia La Libertad, se obtuvo un nivel de confianza bajo con un 42% y un nivel de riesgo medio con un 58%. Previo al análisis de cada componente se puede observar lo siguiente: la empresa consta con un manual de procedimientos para el control de la cartera, este no se cumple a cabalidad y se encuentra desactualizado, tampoco hay un sistema para evaluar las habilidades del personal, también que la empresa no aplica totalmente las normativas para las cuentas por cobrar, así mismo, no se implementa controles para prevenir el aumento de la cartera vencida, tampoco se tiene metas para recuperar la cartera de crédito, por otro lado, la entidad no analiza la cartera por medio del método de antigüedad de saldos, los departamentos de contabilidad y cobranzas no realizan la depuración de la cartera de clientes, asimismo en el área contable existen registros del deterioro de las cuentas incobrables hasta el año 2022 pero no se ha realizado los cálculos del deterioro para el período 2023 y el departamento de contabilidad no da de baja de manera correcta a los clientes denominados como incobrables con el departamento de cobranzas.

*Análisis de la cartera de clientes – área microcréditos*

El Banco Guayaquil S.A – Agencia La Libertad no se ha realizado la depuración de las cuentas por cobrar microcréditos, a continuación, se da a conocer los ajustes pertinentes:

**Ajuste de cuentas por cobrar**

**Tabla 13**

**Cartera de clientes - Ajuste**

<b>CARTERA DE CLIENTES DE MICROCREDITOS AÑO 2023</b>				
<b>N°</b>	<b>Clientes</b>	<b>Monto cartera contabilidad</b>	<b>Monto cartera cliente</b>	<b>Ajuste</b>
1	BAILON MEJILLON PABLO ARTURO CALDERON LUCAS ALEXANDRA	415.325,00	315.323,00	100.002,00
2	ELIZABETH	44.845,00	28.835,00	16.010,00
3	PERERO POZO BRYAN FERNANDO	245.731,00	225.631,00	20.100,00
4	POAQUIZA POAQUIZA ANGEL MOISES	294.365,00	252.365,00	42.000,00
5	BORBOR SUAREZ MARCILIANO EFRAIN	302.360,00	235.865,00	66.495,00
6	PANCHANA CRUZ PASCUALITA MIRNA	131.100,52	114.091,05	17.009,47
7	RAMIREZ POZO ALFREDO PABLO	219.262,00	118.665,00	100.597,00
8	VICUÑA VERA LEOPOLDO GUSTAVO CASTILLO CHILAN SEGUNDO	267.652,42	216.561,48	51.090,94
9	PRUDENCIO	226.411,00	115.796,00	110.615,00
10	AÑAZCO SAONA MICHELLE VICTORIA	348.456,36	317.086,46	31.369,90
11	DE LA CRUZ GALDEA WENDY VANESSA	329.215,42	217.426,89	111.788,53
12	MITE LINDAO ANDRES RONALDO	116.954,62	104.853,42	12.101,20
13	REYES REYES RAMON LEONIDAS	399.460,00	223.000,00	176.460,00
14	ROCAFUERTE CRUZ ANGEL ANDRES SALAZAR MONTENEGRO KEMBERLY	395.456,35	282.536,23	112.920,12
15	PRISCILA	555.142,00	256.020,00	299.122,00
16	ALCIVAR CASTRO LEONELA SILVANA	388.132,00	202.000,00	186.132,00
17	FLOREANO REYES JULIANA PATRICIA	334.562,46	212.412,47	122.149,99
18	MERCHAN VALVERDE VICTOR MANUEL	349.512,00	332.500,00	17.012,00
19	NAVARRO LINDAO PETER CARLOS	315.423,25	245.385,98	70.037,27
20	POTES EUSEBIO MILTON GILBERTO	241.423,63	211.536,17	29.887,46
21	VILLA GARCIA RONALD MAXIMILIANO	324.123,00	256.987,00	67.136,00
22	BORBOR GUTIERREZ RICARDO	294.567,00	285.305,00	9.262,00
23	ORRALA TORRES ARIANA KATIUSCA	324.569,60	314.719,89	9.849,71
24	GONZALEZ MUÑOZ LEONOR NARCISA YAGUAL BORBOR WASHINGTON	5.960,57	4.102,42	1.858,15
25	ANASTACIO	8.631,25	3.440,28	5.190,97
<b>Total</b>		<b>6.878.641,45</b>	<b>5.092.444,74</b>	<b>1.786.196,71</b>

Tabla 13, detalla la depuración de la cartera de clientes de microcréditos, donde se puede observar que la baja de las cuentas canceladas por los clientes que han sido realizada de manera incorrecta porque se acredita la cuenta contable, pagos por cuentas de clientes en vez de la cartera del microcrédito de los clientes obteniendo una diferencia que asciende a \$1 786 196.71 y por ello se propone el siguiente asiento de ajuste:

**Tabla 14****Asiento de ajuste**

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Parcial</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
31/12/2023	<b>Cuentas por cobrar otros</b>		1.786.196,71	
	<b>Clientes</b>			
	BAILON MEJILLON PABLO ARTURO	100.002,00		
	CALDERON LUCAS ALEXANDRA			
	ELIZABETH	16.010,00		
	PERERO POZO BRYAN FERNANDO	20.100,00		
	POAQUIZA POAQUIZA ANGEL			
	MOISES	42.000,00		
	BORBOR SUAREZ MARCILIANO			
	EFRAIN	66.495,00		
	PANCHANA CRUZ PASCUALITA			
	MIRNA	17.009,47		
	RAMIREZ POZO ALFREDO PABLO	100.597,00		
	VICUÑA VERA LEOPOLDO GUSTAVO	51.090,94		
	CASTILLO CHILAN SEGUNDO			
	PRUDENCIO	110.615,00		
	AÑAZCO SAONA MICHELLE			
	VICTORIA	31.369,90		
	DE LA CRUZ GALDEA WENDY			
	VANESSA	111.788,53		
	MITE LINDAO ANDRES RONALDO	12.101,20		
	REYES REYES RAMON LEONIDAS	176.460,00		
	ROCAFUERTE CRUZ ANGEL ANDRES	112.920,12		
	SALAZAR MONTENEGRO KEMBERLY			
	PRISCILA	299.122,00		
	ALCIVAR CASTRO LEONELA			
	SILVANA	186.132,00		
	FLOREANO REYES JULIANA			
	PATRICIA	122.149,99		
	MERCHAN VALVERDE VICTOR			
	MANUEL	17.012,00		
	NAVARRO LINDAO PETER CARLOS	70.037,27		
	POTES EUSEBIO MILTON GILBERTO	29.887,46		
	VILLA GARCIA RONALD			
	MAXIMILIANO	67.136,00		
	BORBOR GUTIERREZ RICARDO	9.262,00		
	ORRALA TORRES ARIANA KATIUSCA	9.849,71		

GONZALEZ MUÑOZ LEONOR	
NARCISA	1.858,15
YAGUAL BORBOR WASHINGTON	
ANASTACIO	5.190,97

**Pagos por cuentas de clientes**

1.786.196,71

**Antigüedad de saldo**

Por medio del método de antigüedad se realizó la simulación de un caso práctico para la empresa, permitiendo realizar el cálculo del deterioro de las cuentas incobrables del año 2023.

**Tabla 15****Cartera de crédito**

Al 31/12/2023 - Fecha de vencimiento			
N°	Clientes	Monto cartera cliente	Fecha de vencimiento
1	BAILON MEJILLON PABLO ARTURO	315.323,00	3/12/2023
2	CALDERON LUCAS ALEXANDRA ELIZABETH	28.835,00	1/12/2023
3	PERERO POZO BRYAN FERNANDO	225.631,00	7/12/2023
4	POAQUIZA POAQUIZA ANGEL MOISES	252.365,00	14/12/2023
5	BORBOR SUAREZ MARCILIANO EFRAIN	235.865,00	16/12/2023
6	PANCHANA CRUZ PASCUALITA MIRNA	114.091,05	6/12/2023
7	RAMIREZ POZO ALFREDO PABLO	118.665,00	11/12/2023
8	VICUÑA VERA LEOPOLDO GUSTAVO	216.561,48	9/12/2023
9	CASTILLO CHILAN SEGUNDO PRUDENCIO	115.796,00	26/11/2023
10	AÑAZCO SAONA MICHELLE VICTORIA	317.086,46	21/11/2023
11	DE LA CRUZ GALDEA WENDY VANESSA	217.426,89	28/11/2023
12	MITE LINDAO ANDRES RONALDO	104.853,42	16/11/2023
13	REYES REYES RAMON LEONIDAS	223.000,00	20/11/2023
14	ROCAFUERTE CRUZ ANGEL ANDRES	282.536,23	25/11/2023
15	SALAZAR MONTENEGRO KEMBERLY PRISCILA	256.020,00	1/11/2023
16	ALCIVAR CASTRO LEONELA SILVANA	202.000,00	31/10/2023
17	FLOREANO REYES JULIANA PATRICIA	212.412,47	18/10/2023
18	MERCHAN VALVERDE VICTOR MANUEL	332.500,00	4/10/2023
19	NAVARRO LINDAO PETER CARLOS	245.385,98	26/10/2023
20	POTES EUSEBIO MILTON GILBERTO	211.536,17	3/10/2023
21	VILLA GARCIA RONALD MAXIMILIANO	256.987,00	12/9/2023
22	BORBOR GUTIERREZ RICARDO	285.305,00	23/8/2023
23	ORRALA TORRES ARIANA KATIUSCA	314.719,89	28/7/2023
24	GONZALEZ MUÑOZ LEONOR NARCISA	4.102,42	2/9/2021

25	YAGUAL BORBOR WASHINGTON ANASTACIO	3.440,28	9/12/2021
<b>TOTAL</b>		<b>5.092.444,74</b>	

Cartera 2023	\$5 084 902.04
Cartera vencida años anteriores	\$ 7 542.70
Total Cartera	\$5 092 444.74

### **Cálculo del deterioro**

Cartera anual 2023	\$5 084 902.04
Deterioro 1%	\$ 50 849.02
Cartera Total 10%	\$ 509 244.47

Tabla 15, da a conocer los datos de la cartera vencida de la institución financiera, detallando todos los saldos de los clientes de microcrédito daría como resultado \$5 092 444.74 el valor total de la cartera. Luego se procedió a calcular el deterioro sobre la cartera anual 2023 que asciende a un valor de \$5 084 902.04, su deterioro anual del 1% con monto de \$50 849.02 valor que no supera el 10% de la cartera total.

### **Tabla 16**

#### ***Método de antigüedad de saldos***

<b>Plazo de días</b>	<b>Monto al 31/12/2023</b>	<b>%</b>	<b>Deterioro</b>
0-30 días	1.507.336,53	3%	45.220,10
31-60 días	1.516.719,00	5%	75.835,95
61-120 días	1.460.821,62	7%	102.257,51
121-180 días	600.024,89	10%	60.002,49
MAS DE 180 días	7.542,70	15%	1.131,41
Total	5.092.444,74		284.447,45

Tabla 16, evidencia el plazo de los días que establece la entidad para los créditos, el porcentaje aplicado se rige a criterio personal para identificar y categorizar los créditos con un alto potencial de incumplimiento, con la aplicación del método de antigüedad de saldos se pudo observar que el deterioro tiene un monto de \$284 447.45, el gasto por deterioro de cuentas incobrables es de \$50 849.02 y el gasto de deterioro de cuentas incobrables no deducibles de \$233 598.43 en cumplimiento de La Ley del Régimen Tributario Interno.

Por consiguiente, se detalla el asiento de reconocimiento del deterioro de créditos incobrables:

**Tabla 17**

*Asiento contable de deterioro*

<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
31/12/2023	Gasto por deterioro de cuentas por cobrar	50.849,02	
	Gasto por deterioro de cuentas por cobrar no deducibles	233.598,43	
	Deterioro acumulado de cuentas por cobrar		284.447,45
	P/R Calculo del deterioro		

*Nota:* Cálculo del deterioro acumulado

**Baja de cuentas de crédito incobrable**

La institución financiera dará de baja obligatoriamente los valores de aquellos prestamos que los deudores estén en mora durante 3 años, en efecto se deberá realizar el deterioro del 15% a los valores a darse de baja de acuerdo a las leyes que se rige el banco. Por consiguiente, se evidenció que los clientes González Muñoz Leonor Narcisa y Yagual Borbor Washington Anastacio suman un valor total de \$7 542.70 por los 3 años de mora de la fecha de vencimiento

Se da a conocer el asiento para dar de baja a los clientes de cuentas incobrables:

**Tabla 18**

*Asiento de baja de cuentas por cobrar*

<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
31/12/2023	Deterioro acumulado de cuentas incobrables	7 542,70	
	Cientes		7 542,70
	GONZALEZ MUÑOZ LEONOR NARCISA		
	YAGUAL BORBOR WASHINGTON		
	ANASTACIO		

*Nota:* Asiento del deterioro acumulado de las cuentas incobrables.

**Rotación de cuentas por cobrar**

**Tabla 19**

**Indicadores - resultados de la industria**

Indicadores	Resultados de la Industria 2022
Rotación de cuentas por cobrar	1,20
Período promedio de cobro	295
Capital de trabajo neto	28.334.400,64

*Nota:* Datos obtenidos del portal de la superintendencia de Bancos, año 2022

Tabla 19, contiene información sobre los indicadores financieros de la rotación de cuentas por cobrar, período promedio de cobro y el capital de trabajo, datos obtenidos del portal de la superintendencia de bancos del periodo 2022.

Se realizó el cálculo de índices financieros en la agencia La Libertad, se detalla a continuación:

**Rotación de las cuentas por cobrar**

Sin ajuste en el estado financiero

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingreso por servicios prestados}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{7.302.000,00}{76.127.736,84} = 0,096$$

Con ajustes en los estados financieros

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingresos por servicios prestados}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{7.302.000,00}{74.333.997,43} = 0,098$$

La rotación de las cuentas por cobrar evidencia que la institución financiera, año 2023, se convierte en efectivo 0.096 veces sin realizar el ajuste por la baja de clientes incobrables, luego de hacer el ajuste pertinente se determina que la institución financiera convierte en efectivo 0.098 veces al año, esto quiere decir que durante este año la entidad aumentó la velocidad de los cobros en comparación con el promedio de

la industria que es de 1,20 veces. Por esta razón, se debe implementar políticas que se direccionen al aumento de la liquidez de la institución.

### **Período promedio de cobro**

Sin ajuste en el estado financiero

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365 \text{ días}}{\text{Ingresos por servicios prestados}}$$

$$\frac{27.786.623.946,60}{7.302.000,00} = 305$$

Con ajustes en los estados financieros

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365 \text{ días}}{\text{Ingresos por servicios prestados}}$$

$$\frac{27.131.909.061,95}{7.302.000,00} = 304$$

El periodo promedio de cobro en el año 2023 tarda sin ser ajustado 305 días en recuperar la cartera, sin embargo, con los ajustes pertinentes tarda 304 días en relación con el promedio de la industria que recupera a los 295 días esto quiere decir que el indicador es regular debido a las deficiencias en las políticas y procesos del tratamiento de la cartera de clientes.

### **Capital de trabajo neto**

Sin ajuste en los estados financieros

**Capital de trabajo neto = Cuentas por cobrar clientes + Inventarios – Proveedores.**

$$\text{Capital de trabajo} = 76.127.736,84 + 0,00 - 29.245.743,05$$

$$\text{Capital de trabajo} = 46.881.993,79$$

Con ajuste en los estados financieros

**Capital de trabajo neto= Cuentas por cobrar clientes + Inventarios – Proveedores.**

Capital de trabajo = 74.333.997,43 + 0,00 - 29.245.743,05

Capital de trabajo = 45.088.254,38

El capital de trabajo en el año 2023 es de un valor de \$46 881 993.79 sin sus respectivos ajustes, luego de realizar los ajustes tiene un valor de \$45 088 254.38, mientras que en comparación con la industria es de \$28 334 400.64.

Para finalizar el caso práctico se presenta el informe de la actualización de políticas y procedimientos del tratamiento de la cartera de crédito para el área de microcréditos.

**Informe de control interno sobre afectación las políticas y procedimientos contables en las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A – Agencia La Libertad.**



Banco Guayaquil S.A. – Agencia La Libertad es una institución que ofrece diversos servicios entre ellos se encuentra la prestación de dinero a microempresas, lo que implica que tiene cuentas por cobrar provenientes de diferentes clientes, realizar el correcto manejo de esta cuenta es primordial para la liquidez financiera y adecuado funcionamiento de la entidad, sin embargo, se ha observado ciertas afectaciones en los procesos de la gestión contable, lo que preocupa al área de microcréditos. Se realiza este informe con el objetivo de analizar y presentar cuales son las principales problemáticas encontradas y de esta manera generar posibles respuestas que ayuden a mejorar la situación de la organización.

De acuerdo con la evaluación realizada al control interno de las cuentas por cobrar se pudo observar las siguientes deficiencias en los departamentos de crédito y cobranza:

- I. No se realizan registros adecuados de las cuentas por cobrar con respecto a la Normativa Tributaria
- II. La organización no ejecuta evaluaciones constantes para observar el desempeño de los trabajadores en el área de microcréditos.
- III. Aunque se tiene un sistema automatizado no se hacen las conciliaciones de manera correcta en los departamentos encargados.
- IV. En los estados financieros refleja el registro de la cuenta de deterioro acumulado de las cuentas por cobrar hasta el año 2022.
- V. La institución no realiza la confirmación de saldo con los clientes de manera periódica.

## Recomendaciones para la gestión contable

### Políticas cuentas por cobrar

- Realizar controles mensuales de los créditos otorgados mediante un informe que servirá de respaldo para hacer las conciliaciones del deterioro acumulado de cuentas incobrables.
- Implementar una cláusula de límite de crédito dentro del contrato para que se pueda prevenir las pérdidas financieras de la institución.
- Solicitar una garantía dependiendo del monto de crédito al inicio del préstamo.
- Brindar capacitaciones mensuales a los empleados de los departamentos de crédito y cobranza, de esta manea ayudara a mejorar las habilidades y conocimientos en las gestiones de riesgos, de acuerdo con el cuestionario COSO II
- Registrar las pérdidas crediticias incurridas de acuerdo con la Normativa Tributaria
- Regirse a las Leyes del Régimen Tributario Interno para dar la baja de las cuentas incobrables de la cartera de clientes.

La institución financiera no ha efectuado de manera correcta el cálculo del deterioro de las cuentas incobrables, por este motivo sugiero la aplicación de los siguientes porcentajes:

**TABLA DE TASA DE PERDIDA**

<b>Plazo de días</b>	<b>%</b>
0-30 días	3%
31-60 días	5%
61-120 días	7%
121-180 días	10%
MAS DE 180 días	15%

### Procedimiento de las cuentas por cobrar

- Requerir el estado de cuenta de los clientes que tengan saldos pendientes de pago.
- Informar a los clientes las cuotas próximas a vencer o las cuotas vencidas, mediante llamadas telefónica, mensajes de texto o visitas de campo.
- Al realizar los cobros de las cuotas de pago, se deberá registrar de manera correcta en las actividades contables.
- Se realizará seguimientos en las conciliaciones de las cuentas por cobrar para que se pueda mantener la rentabilidad de la institución.
- Aplicar correctamente el manual para las gestiones de las cuentas por cobrar por parte de los empleados encargados en los departamentos de crédito y cobranza.
- Cumplir con la normativa tributaria para el cálculo adecuado del deterioro acumulado de las cuentas incobrables.
- Actualizar la cartera de los clientes con la finalidad de disminuir los riesgos por los malos registros de los pagos de los clientes.
- El personal involucrado en realizar los cobros deberá informar de manera correcta con el propósito de mantener un buen control.
- Inspeccionar los documentos con el sistema con el fin de evitar diferencias entre los departamentos de cobranza y crédito.

### Política y procedimiento para otorgamiento de crédito a los clientes

Los departamentos de contabilidad y cobranza antes de otorgar un crédito deben revisar el historial crediticio para conocer la capacidad y responsabilidad de pago por parte del cliente.

La institución financiera al momento de otorgar un crédito a los clientes debe realizar el siguiente registro:

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
31/12/2023	Cuentas por cobrar microcréditos	xxxxxxxxxxx	
	Banco		xxxxxxxxxxx

El contador deberá realizar un informe mensual donde se dé a conocer la clasificación de las cuentas por cobrar microcréditos en categorías de 0 – 30, 31 – 60, 61 – 120, 121 – 180 y de 180 días en adelante. El informe será entregado al jefe del departamento de

contabilidad y cobranzas, por otro lado, al momento que se realiza el pago por parte de los clientes que se les ha otorgado los créditos debe registrar la baja de las cuotas del microcrédito de acuerdo al tiempo de la siguiente manera:

<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
31/12/2023	Bancos	XXXXXXXXXXXX	
	Cuentas por cobrar microcréditos		XXXXXXXXXXXX

### **Política para el cálculo del deterioro acumulado**

Al final del cierre del ejercicio fiscal el contador deberá informar y realizar el adecuado análisis de las cuentas incobrables, en caso de existir índice de deterioro, reconocer como gasto en los estados financieros, guiado de los lineamientos del Reglamento de La Ley de Régimen Tributario Interno.

A continuación, se da a conocer el asiento contable aplicado para el reconocimiento del gasto de deterioro de las cuentas incobrables.

<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
31/12/2023	Gasto por deterioro de cuentas incobrables	XXXXXXXXXXXX	
	Gasto por deterioro de cuentas incobrables no deducibles	XXXXXXXXXXXX	
	Deterioro acumulado de cuentas incobrables		XXXXXXXXXXXX
	P/R Calculo del deterioro incobrable		

*Nota:* Registro del reconocimiento de gasto de deterioro de las cuentas incobrables para el Banco Guayaquil S.A – Agencia La Libertad.

### **Política para la baja de clientes de las cuentas por cobrar**

La institución financiera dará de baja obligatoriamente los valores de aquellos prestamos que los deudores estén en mora durante 3 años de acuerdo a las leyes que se rige el banco.

<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
31/12/2023	Deterioro acumulado de cuentas incobrables	XXXXXXXXXXXX	
	Clientes		XXXXXXXXXXXX

El Banco Guayaquil S.A – Agencia La Libertad deberá seguir los parámetros establecidos de acuerdo con el reglamento para aplicar La Ley de Régimen Tributario Interno y se reconocer el gasto de por deterioro acumulado de acuerdo con la normativa tributaria.

A handwritten signature in blue ink, reading "Dennis Tomalá". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath the name.

---

Tomalá Pancho Dennis Michelle  
C.I. No.: 2450103342

## **Discusión**

Luego de revisar detalladamente la información obtenida a través de las entrevistas y el cuestionario COSO II en el Banco de Guayaquil S.A. - Agencia La Libertad, se ha evidenciado una serie de problemáticas significativas en el control interno de las cuentas por cobrar. Los resultados revelaron que no se han aplicado adecuadamente las normativas contables y tributarias, lo que ha llevado a deficiencias en el cálculo del deterioro de las cuentas incobrables y la baja inadecuada de las mismas.

Además, la falta de conciliación entre los departamentos de crédito y cobranza ha generado discrepancias en los registros, afectando la presentación precisa de los estados financieros. Se ha identificado también la ausencia de un sistema de evaluación del personal, controles preventivos para la cartera vencida y metas claras para la recuperación de la cartera de crédito. Estas deficiencias en los procesos de gestión de cuentas por cobrar impactan negativamente en la liquidez, el flujo de efectivo y la capacidad para cumplir con las obligaciones financieras, resaltando la urgencia de implementar medidas que fortalezcan el control interno en esta área crucial de la empresa.

El artículo de investigación de Huaranca (2022) argumenta que la falta de cumplimiento de normativas contables provocó deficiencias en la estimación del deterioro de cuentas incobrables y en su cancelación inoportuna, comprometiendo la precisión de la información financiera presentada. Se evidencia similitud con la situación del Banco Guayaquil del cantón La Libertad, pues se destaca que la falta de una adecuada aplicación de normativas contables y tributarias ha resultado en deficiencias en la estimación del deterioro de las cuentas incobrables y en la inadecuada cancelación de estas.

Según la investigación de Loma (2020) presenta la urgencia de establecer acciones que refuercen el control interno con el fin de asegurar una gestión efectiva de los cobros y la liquidez de la empresa, complementado con implementar medidas que mejoren la supervisión y el cumplimiento de normativas contables para garantizar la integridad financiera de la institución. Esta situación es similar al contexto que atraviesa el Banco Guayaquil del cantón La Libertad, al resaltar la necesidad de

implementar medidas que fortalezcan el control interno para garantizar la adecuada gestión de los cobros y la liquidez de la empresa.

El artículo de Acuario (2022) sobre la gestión de cuentas por cobrar y su rentabilidad en la empresa Tabex, Ambato, muestra la insuficiencia administrativa en las cuentas por cobrar y la concentración de la gestión de cobranzas ocasionadas por encargar a un solo responsable contable el manejo de las cuentas por cobrar, demostrando el conflicto existente al no contar con una coordinación adecuada entre áreas responsables de este rubro. De esta manera, es similar con los resultados obtenidos en el Banco Guayaquil del cantón La Libertad, que evidencia la falta de conciliación entre los departamentos de crédito y cobranza, es decir, varias áreas encargadas de la administración de las cuentas por cobrar, al no existir coordinación se han generado discrepancias en los registros, afectando la presentación precisa de los estados financieros.

En el estudio de Pérez y Pérez (2022) establece que la falta de indagación de la cartera mediante el método de antigüedad de saldos genera problemas en la determinación precisa del deterioro de cuentas incobrables, por ende, considera vital implementar este análisis para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar. La investigación en mención presenta similitud con el presente estudio, al evidenciar las problemáticas que se generan al no aplicar un análisis de la cartera a través del método de antigüedad de saldos.

## Conclusiones

A continuación, se presentarán las conclusiones obtenidas al desarrollar la presente investigación, adquiriendo información relevante al cumplir con cada uno de los objetivos planteados al iniciar la indagación:

- Se concluye que se han identificado deficiencias significativas en la aplicación de normativas contables y tributarias, así como en la gestión misma de las cuentas por cobrar. Estas deficiencias han generado falta de precisión en el cálculo del deterioro de las cuentas incobrables, deficiencias en el método de antigüedad de saldos, y políticas contables y procedimientos inadecuados que afectan la transparencia y la salud financiera de la institución
- El diagnóstico realizado a través del sistema COSO II revela que en el Banco Guayaquil S.A. existe una falta de aplicación adecuada de normativas contables y tributarias en el manejo de las cuentas por cobrar. Esto se traduce en deficiencias en el cálculo del deterioro de las cuentas incobrables y no realizar de manera adecuada la baja de clientes de años anteriores, lo que compromete la precisión y la fiabilidad de la información financiera presentada.
- Se evidenció que no se realizaba el análisis de la cartera a través del método de antigüedad de saldos en el Banco Guayaquil S.A., esta situación ha generado dificultades en la determinación precisa del deterioro acumulado de las cuentas incobrables. Esta falta de organización y clasificación adecuada de la cartera de clientes dificulta la gestión efectiva de las cuentas por cobrar y pone en riesgo la salud financiera de la institución.
- En la empresa se encontraron políticas desactualizadas y procedimiento contables deficientes, entre los cuales se mencionan la ausencia de conciliación efectiva entre los departamentos de crédito y cobranza en el Banco Guayaquil S.A, de manera que se han desencadenado discrepancias significativas en los registros contables. Esto compromete la precisión y la transparencia en la presentación de los estados financieros de la entidad, lo que subraya la necesidad urgente de actualizar y fortalecer las políticas y procedimientos contables para mejorar la gestión integral de las cuentas por cobrar.

## Recomendaciones

Las recomendaciones mencionadas a continuación surgen de las conclusiones mencionadas anteriormente, de esta manera se plantean posibles soluciones a los problemas evidenciados:

- Considerando las deficiencias identificadas en la aplicación de normativas contables y tributarias, junto con las carencias en la gestión de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A., se recomienda una revisión integral y una actualización de las políticas y procedimientos contables. Garantizar la capacitación del personal en el marco del COSO II, reforzar la supervisión de los cálculos de deterioro de cuentas incobrables y su baja, establecer procedimientos claros para la clasificación de la cartera con seguimiento específico de créditos vencidos, así como implementar un proceso formal de conciliación entre los departamentos de crédito y cobranza,
- Es recomendable que el Banco Guayaquil S.A. refuerce la capacitación y entrenamiento del personal contable y financiero, aplicando los controles establecidos por el COSO II, para asegurar el estricto cumplimiento de las normativas contables y tributarias. Se recomienda implementar procesos de supervisión y revisión periódica de los cálculos de deterioro de cuentas incobrables y su baja, bajo el marco del COSO II, con el objetivo de garantizar la integridad y transparencia de los estados financieros.
- Se recomienda al Banco Guayaquil S.A. establecer procedimientos claros y detallados, incluyendo seguimiento contable específico para aquellos créditos vencidos, para la correcta aplicación de la metodología de antigüedad de saldos en la clasificación de la cartera de clientes. Es fundamental llevar a cabo una revisión minuciosa de los criterios y plazos definidos en esta metodología para asegurar una evaluación precisa del deterioro acumulado de las cuentas incobrables. La adecuada organización y clasificación de la cartera de clientes, con énfasis en un seguimiento puntual de los créditos vencidos, promoverá una gestión más efectiva de las cuentas por cobrar y fortalecerá la salud financiera de la institución.

- Para mejorar la precisión y transparencia en la presentación de los estados financieros, se sugiere al Banco Guayaquil S.A. establecer un proceso formal y sistemático de conciliación al departamento de crédito y cobranza. La implementación de reuniones periódicas de conciliación, la clarificación de responsabilidades y la comunicación efectiva entre los equipos garantizarán una gestión más integrada y precisa de las cuentas por cobrar. Es esencial que se fortalezcan las políticas y procedimientos contables para evitar discrepancias significativas en los registros, de igual manera, es relevante asegurar la confiabilidad de la información financiera presentada

### Referencias

- Acuña, I., & Silva, P. (2022). *Análisis de las cuentas por cobrar y la liquidez en una empresa de servicios de transporte, Lima 2018 - 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Acurio, S. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y su rentabilidad en la empresa tabex, Ambato*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Andrade, K., & Camones, J. (2022). *Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las MYPES del sector comercial farmacéutico, Lima Metropolitana 2020*. Universidad Continental.
- Avilés, P., Rodas, F., & Molina, C. (2022). El control interno contable como factor fundamental para la administración empresarial. *Alfa Publicaciones*, IV(1), 42-55. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.139>
- Ayala, K. (2023). *Propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II, aplicado a la empresa GesCaft Cia. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador.
- Barragán, G. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa GANA VI YF*. Universidad Técnica de Ambato.
- Barriga, G. (2017). *Gestión de cartera y liquidez de la empresa Textil el Peral CIA. LTDA*. Universidad Técnica de Ambato.
- Cabrera, A., & Miño, A. (2023). *Sistema de Control Interno basado en la metodología COSO II para la gestión de inventarios de tiendas TUTI S.A.* Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Cabrera, K., Tora, P., & Jaramillo, L. (2020). Aplicación del sistema de control interno basado en el modelo Coso I como herramienta didáctica que establece la metodología a aplicar para evaluaciones de control interno. *Ecos de la academia*, VI(12), 9-21. <https://doi.org/https://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/ecosacademia/article/view/399>
- Calle, G., Narvaez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cia. Ltda. *Dialnet*, VI(1), 429-465. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Catagua, M., Pinargote, M., & Mendoza, M. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *UEES*, IV(4), 151-166. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>
- Cedeño, R., López, A., & Zambrano, R. (2021). Las cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa. *Educación superior y gobernanza interuniversitaria*, II(4), 11-17. <https://doi.org/https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/aula-24/article/view/443/748>

- Cedeño, R., Morell, L., Velez, L., & Artieda, E. (2024). Gestion el riesgo integrada a la estrategia en las instituciones de Educacion superior. *Venezolana de Gerencia*, XXIX(105), 254-270.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.17>
- Cevallos, A., & Campos, J. (2023). Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la cooperativa de ahorro y credito de los profesores, empleados y trabajadores de la universidad tecnica de Manabí, Ecuador 2019-2020. *Digital Publisher*, VIII(3), 877-891.  
<https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>
- Chávez, N. (2022). *Capital de trabajo y rentabilidad en las empresas del sector comercial al por mayor y menor del Ecuador*. Universidad Tecnica de Ambato.
- Correa , D., Velez, N., & Murillo, M. (2021). Los indicadores financieros: herramienta para evaluar el principio de negocio en marcaha . *Desarrollo Gerencial*, XIII(2), 1-24.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.56124/sapientiae.v5i10.0050>
- Cristancho, J. (2020). *El deterioro en las cuentas por cobrar de las empresas sociales del estado de Bogotá, D.C.: criterios para un modelo de estimacion*. Universidad Nacional de Colombia.
- Cumbicos, H., Tapia, N., & Señalin, L. (2023). La importancia del control interno contable en la gestion efectiva de las empresas. *Ciencia Latina Internacional*, VII(4), 1635-1647. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.6981](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6981)
- Cuñas, K. (2023). *Control Interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y credito ´Fernando Daquilema Ltda. ´, Canton La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2022*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Delgado, R. (2017). *Procedimientos metodológicos para diseñar el sistema de control interno con enfoque por procesos en universidades cubanas*. Universitaria.
- Dominguez, G. (2023). *El control Interno de las cuentas por cobrar clientes en la Empresa Electrica Pública estrategica corporacion nacional de electricidad*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Fonseca, G., Valenzuela , C., Perrand, M., & Cosme, J. (2017). Términos económicos más utilizados en la salud. *Medisan*, XXI(6), 26.  
[https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192017000600016](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000600016)
- Gómez, H., Formoso, A., Niama, J., & Puchaicela, D. (2021). Proceso de control interno basado en Coso II en una empresa operadora de viajes. *Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, IV(3), 37-47.  
<https://doi.org/https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/437>

- Gómez, J., Olivo, I., & Petitón, M. (2020). *Análisis del control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Andy Santana Import SRL, en el periodo 2018*. Universidad APEC.
- Gruezo, D., & Heras, M. (2020). *Diseño manual de procesos para optimizar control interno cuentas por cobrar Dvsfrutas S.A.* . Universidad de Guayaquil.
- Guerrero, B. (2023). *Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Guija, M., & Terry, O. (2021). Analisis de las cuentas por cobrar en bancos de Lima . *Hechos contables, I(1)*, 49-63.  
<https://doi.org/https://educas.com.pe/index.php/hechoscontables/article/view/59/260>
- Gutierrez, S., Peralta, A., & Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicaicon de las politicas de credito y cobranza en la recuperacion de cartera del super las Segovias S.A de la ciudad de Esteli, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Dialnet(38)*, 149-165.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Hidalgo, M., Romero, M., & Briones, M. (2023). La importancia del control interno y su incidencia en los procesos contables de las Pymes. *Uleam, IV(7)*, 207-225.  
[https://doi.org/https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam\\_bahia\\_magazine/article/view/380/459](https://doi.org/https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/380/459)
- Huaman, K., & Huanca, Y. (2022). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de correr S.AC., comas 2020*. Universidad privada del norte.
- Huaranca, N. (2022). *Implementacion del control interno en las cuentas por cobrar para optimizar los resultados financieros de Ferreteria La Libertad S.R.I. Lima 2022*. Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Huiman, R. (2022). Sistema de control interno y la gestion pública: Una revision sistematica. *Multidisciplinar, VI(2)*, 2317.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030)
- Jaime, L. (2018). *Control interno de las cuentas - documentos por cobrar y por pagar y su incidencia en la liquidez de la piladora san agustin del canton babahoyo periodo 2017-2018*. Universidad tecnica estatal de Quevedo.
- Jimenez , E., Narvaez, C., Torres, M., & Erazo, J. (2020). Evaluacion del control interno del componente de propiedad, planta y equipo en emoresas hospitalarias. *Ciencias economicas y empresariales, VI(1)*, 526-551.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1159>
- León , L., & Espinoza, E. (2023). Analisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *Dialnet, VIII(3)*, 188-201.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>

- (2023). *Ley de Régimen Tributario Interno* .
- (2012). *Ley General De Instituciones Del Sistema Financiero*.
- Lorna, G. (2020). Procedimiento de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Maya*, II(2), 40-47.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.5>
- Macias , M., & Sánchez, A. (2022). El analisis financiero: un instrumento de evaluacion financiera en la empresa Fabril. *Sapientiae*, V(10), 1-20.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.56124/sapientiae.v5i10.0050>
- Mancero, M., Arroba , I., & Pazmiño, J. (2020). Modelo de control interno para Pymes en base al informe COSO ERM. *Universidad, ciencia y tecnologia*, XXIV(104), 04-11. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i105.375>
- Manrique, R. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G&K Consultores SAC, año 2019*. Universidad Privada Norte.
- Mendoza, J. (2020). *Políticas de cobranza y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa guardman S.A.C. en el distrito de Chorrillos*. Universidad Autonoma del Perú.
- Mogollón, J. (2020). La gestion de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa petroperu S.A periodo 2014-2016. *UNAH*, III(1), 151-164.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Moncada, R., & Sosa, T. (2019). *Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Moreira, M., & Intriago, C. (2023). Cartera vencida y su incidencia en el Liquidez de la cooperativa de ahorro y credito 15 de abril LTDA. *Reciamuc*, VII(1), 654-673. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.654-673](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.654-673)
- Muñoz, J. (2024). *Analisis de las cuentas por cobrar en la cooperativa de ahorro y credito "La Merced", Canton Playas, Provincia del Guayas, año 2022*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- NIC 1 - Presentacion de Estados Financieros* (2018).
- Norma Internacional De Auditoría 315*(2013).
- Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos*(2023).
- Normas internaciones de información financiera*(2017) .
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestion administrativa . *Ciencia Latina*, VII(1), 6697-6712. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4918](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918)

- Parra, S. (2023). Capital neto de trabajo como herramienta de competitividad en las empresas. *Uvserva*, *I*(15), 191-204. <https://doi.org/> <http://En asignación>
- Peñañiel, M., & Pullupaxi, X. (2020). *Diseño d eun sistema de control interno en la empresa de servicios Was Albán CIA. LTDA, ciudadela de Latacunga*. Universidad tecnica de Cotopaxi.
- Perez, R., & Perez, D. (2022). *Control interno de las cuentas por cobrar y su relacion con el flujo de caja financiero de la empresa electro Ucayali, Pucallpa 2022*. Universidad nacional de Ucayali.
- Piloso, A., & Mendoza, M. (2022). Analisis de la efectividad del control interno en procesos de recaudaion en empresas publicas. *Dialnet*, *VIII*(2), 352-369. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i2.2649>
- Prado, J. (2023). *Propuesta para optimizar la gestion y control de credito y cobranza de la empresa Sein SRL, lima 2023*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Quispe, P. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturacion en la EPS marañon S.RL. Jaen*. Universidad Señor de Sipán.
- Razo, C., Armas, I., & Basurto, J. (2022). Analisis del indice de morosidad en la linea de microcreditos en la cooperativa de ahorros y credito andina LTDA., canton latacunga, periodo 2020. *Sigma*, *X*(01), 75-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2920>
- Rodriguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017*. Lima: Universidad Tecnologica del Peru.
- Romero, R., Bocanegra, J., & Ruiz, M. (2023). Cuentas por cobrar y liquidez: un analisis de la industria textil peruana. *Uleam*, *IV*(1), 16-27. [https://doi.org/https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business\\_science/articloe/view/283/404](https://doi.org/https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/articloe/view/283/404)
- Rosales, Y. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar en la cooperativa de ahorro credito "Jardin Azuayo', Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2022*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Salinas, F. (2019). *Control interno y la gestion de cuentas por cobrar de la empresa tomografía medica S.A.C, Santiago de Sucre, periodo 2015-2017*. Universidad nacional del Callao.
- Solano, L. (2018). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresa mercantil SA.C año 2018*. Lima: Universidad Peruana de las Americas.
- Vásquez , C., Terry, O., Human, M., & Cerca, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: analisis comparativo de las empresas del sector lacteo que cotizan en la bolsa de valores lima. *Vision de futuro* , *XXV*(2), 194-208. <https://doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>

Villa, P. (2023). *La morosidad en la cartera de credito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y credito del segmento 1 provincia de chimborazo*. Universidad Nacional de Chimborazo.

Zambrano, E., & Zambrano, J. (2021). *Evaluación del control interno en la dirección de talento humano del gobierno autonomo descentralizado municipal del canton chone periodo 2017-2018*. ESPAMMFL.

## Apéndice

## Apéndice 1. Cronograma



**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**

		2024														
		MAR	ABR					MAY					JUN			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
No.	Actividades planificadas	25-29	01-05	08-12	15-19	22-26	29-03	06-10	13-17	20-24	27-31	03-07	10-14	17-21	FECHA	
1	Introducción	X	X	X												
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X	X	X								
3	Capítulo II Metodología							X	X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión										X	X	X	X		
5	Conclusiones y Recomendaciones													X		
6	Resumen													X		
7	Certificado Antiplagio-Tutor													X		
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)													X	Hasta el viernes 21 de junio del 2024	

**FIRMA DEL TUTOR**

Lcda. Sandy De la A Muñoz, Msc.

**FIRMA DEL ESTUDIANTE**

Tomalá Pancho Dennis Michelle

## Apéndice 2. Ficha para el control de tutorías



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

<b>Facultad:</b>		Ciencias Administrativas				
<b>Carrera:</b>		Contabilidad y Auditoría				
<b>Modalidad de Titulación:</b>		Trabajo de Integración Curricular				
<b>Docente tutor:</b>		Lcda. Sandy De la A Muñoz, Msc.				
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN				
4/4/2024	07:00 a.m	9:00 a. m.	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Aprobación de tema y firma	TITULACIÓN
11/4/2024	9:00 a. m.	11:15 a.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión de la introducción y problemática	
22/4/2024	10:00 a.m.	12:00 a.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión de la introducción y matriz de consistencia	
25/4/2024	7:00 a.m	9:00 a.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión de matriz de consistencia	
10/5/2024	9:00 a. m.	11:15 a.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Corrección y aprobación de matriz de consistencia	
25/5/2024	10:00 a.m.	12:00 p.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión del capítulo I	
31/5/2024	10:00 a.m.	12:00 p.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión del capítulo I y capítulo II	
6/6/2024	8:30 a. m.	10:00 a.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión del capítulo II e instrumentos	
14/6/2024	8:00 a. m.	10:00 a.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión de instrumentos	
15/6/2024	10:00 a. m.	12:00 p.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Aprobación de instrumentos	
21/6/2024	11:00 a. m.	13:00 p.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión caso práctico	
26/6/2021	14:30 p.m.	16:30 p.m.	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión caso práctico	
27/6/2024	8:30 a.m	10:30 a.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Revisión capítulo I, II y III	
30/6/2024	13:00 p.m	15:00 p.m	Tomalá Pancho Dennis Michel	8/1 CPA	Aprobación de tesis	
<b>OBSERVACIONES DEL DOCENTE:</b>						

**FIRMA DEL TUTOR**

Lcda. Sandy De la A Muñoz, Msc.

**FIRMA DEL ESTUDIANTE**

Tomalá Pancho Dennis Michelle

## Apéndice 3. Estados Financieros

<b>BANCO DE GUAYAQUIL S.A</b>			
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b>			
<b>31/12/2023</b>			
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>		<b>2 PASIVOS</b>
11	FONDOS DISPONIBLES	844.058.151,36	21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO 5.569.067.123,66
13	INVERSIONES	1.113.872.926,88	23 OBLIGACIONES INMEDIATAS 29.245.743,05
14	CARTERA DE CREDITOS	4.977.665.510,64	25 CUENTAS POR PAGAR 253.154.918,09
16	CUENTAS POR COBRAR	76.127.736,84	26 OBLIGACIONES FINANCIERAS 636.649.890,25
16 02	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	10.391.303,69	27 VALORES EN CIRCULACION 53.894.022,00
16 03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITO	57.391.931,34	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES
16 03 05	CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	21.016.253,10	28 Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN 75.000.000,00
16 03 10	CARTERA DE CREDITO CONSUMO	24.771.141,63	29 OTROS PASIVOS 4.861.511,31
16 03 15	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	2.222.051,39	<b>TOTAL DE PASIVOS 6.621.873.208,36</b>
16 03 20	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROREDITOS	6.878.641,45	
16 03 41	CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	32.241,30	
16 03 45	CARTERA DE CREDITO REFINANCIADA	1.895.909,59	
16 03 50	CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA	575.692,88	
16 14	PAGOS POR CUENTAS DE CLIENTES	8.833.989,19	
16 15	INTERESES RESTRUCTURADOS POR COBRAR	4.381.953,58	
16 90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	23.942.278,90	
16 99	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	-28.813.719,86	
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	31.952.243,60	<b>3 PATRIMONIO</b>
18	PROPIEDADES Y EQUIPOS	110.151.442,52	31 CAPITAL SOCIAL 537.165.000,00
19	OTROS ACTIVOS	225.521.253,09	33 RESERVAS 91.196.016,86
	<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>7.379.349.264,93</b>	35 SUPERAVIT POR VALUACIONES 7.348.784,45
			36 RESULTADOS 121.028.255,26
			37 UTILIDAD DEL PRESENTE EJERCICIO 738.000,00
			<b>TOTAL DE PATRIMONIO 757.476.056,57</b>
			<b>TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO 7.379.349.264,93</b>

**Apéndice 4. Estados Financieros****Banco De Guayaquil S.A****Estado de Resultado****31/12/2023**

<b>Ingresos Totales</b>	<b>7.302.000,00</b>
Intereses y descuentos ganados	4.972.000,00
Comisiones ganadas	408.000,00
Utilidades financieras	297.000,00
Ingresos por servicios	956.000,00
Otros ingresos operacionales	238.000,00
Otros ingresos	431.000,00
<b>Gastos Totales</b>	<b>6.564.000,00</b>
Provisiones	1.986.000,00
Gastos de operación	2.378.000,00
Otras pérdidas operacionales	1.190.000,00
otros gastos y pérdidas	660.000,00
Imp y participación a empleados	350.000,00
<b>Utilidad Neta</b>	<b>738.000,00</b>

### Apéndice 5. Matriz De Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR (MICROCREDITOS) DEL BANCO DE GUAYAQUIL S.A., CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023	<b>Formulacion de Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	Control Interno de las Cuentas por Cobrar	Control Interno	Importancia	<b>Enfoque:</b> Mixto - Cuantitativo y Cualitativo <b>Alcance:</b> Descriptivo <b>Tipo de investigación:</b> No experimental y transversal <b>Métodos:</b> Deductivo, analítico y bibliográfico <b>Poblacion y muestra:</b> Contador Jefe de área de cobranza <b>Instrumento:</b> Guía de entrevista Cuestionario de Evaluación de Control Interno	
	¿De qué manera se aplican las políticas y procedimientos contables en el control interno de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A, Canton La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023?	Analizar el control interno de las cuentas por cobrar mediante el sistema COSO II, para mejorar la eficiencia y eficacia en el manejo de las cuentas por cobrar en la en el Banco Guayaquil S.A, Canton La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023			COSO II - ERM		Objetivo interno
							control interno
	<b>Sistematización</b>	<b>Objetivos Especificos</b>		Cuentas por cobrar	Ambiente de control		
	¿En qué condiciones se encuentra el control interno de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A, Canton La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023?	Diagnosticar las políticas y procedimientos de control interno de cuentas por cobrar mediante la aplicación del sistema COSO II para mejorar la gestión de la cartera en el Banco Guayaquil S.A, Canton La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023.			Establecimiento de objetivos		
					Identificacion de eventos		
					Evaluacion de Riesgos		
	¿Cuál es el método adecuado para analizar los saldos de la cartera en el Banco Guayaquil S.A, Canton La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023?	Organizar la cartera de clientes mediante la metodología antigüedad de saldos para determinar el deterioro acumulado de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A, Canton La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023.		Indicadores Financieros	Repuesta al Riesgo		
					Actividades de control		
	¿De qué forma se puede mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A, Canton La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023?	Actualizar las políticas y procedimientos contables mediante la emisión de un informe de control para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en el Banco Guayaquil S.A, Canton La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023.		Indicadores Financieros	Informacion y comunicación		
Monitoreo							
Rotacion de cuentas por cobrar							
			Tasas de morosidad				
			Antigüedad de saldos				
			Deterioro de las cuentas por cobrar				
			Políticas contables de cuentas por cobrar				
			Periodo de cobranza				
			Capital de trabajo neto				



Apéndice 6. Formato de entrevista al contador

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Facultad de Ciencias Administrativas

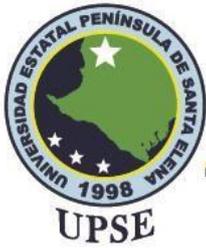
Carrera de Contabilidad y Auditoría

**Entrevista dirigida al contador en el Banco de Guayaquil S.A agencia La Libertad.**

**Tema:** Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar (Microcréditos) Del Banco De Guayaquil S.A., Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2023.

**Objetivo:** Obtener información relevante que permita conocer la situación actual de las cuentas por cobrar en el Banco de Guayaquil S.A agencia La Libertad, Año 2023

1. **¿Cómo está compuesta contablemente la cartera de crédito en el Banco Guayaquil, agencia La Libertad?**
2. **¿La empresa se utiliza un método de análisis de la cartera de cuentas por cobrar basado en la antigüedad de saldos? En caso afirmativo, ¿podría usted describir en qué consiste dicho método?**
3. **¿La institución financiera realiza la baja de cuentas incobrables conforme a lo establecido en la Ley y Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno?**
4. **¿Usted efectúa el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar conforme a la normativa tributaria?**
5. **¿Considera usted la aplicación de las NIIF y NIC para el reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar de la empresa?**
6. **¿En la empresa con qué frecuencia concilian los saldos de las cuentas por cobrar entre los departamentos de crédito y cobranza? ¿Qué acciones se efectúan en su departamento cuando se determinan diferencias?**
7. **¿Cómo afecta la cartera vencida a la situación financiera de la empresa y qué medidas se toman para reducirlas?**



Apéndice 7. Formato de entrevista al jefe de cobranza y asistente de cobranza

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Entrevista dirigida al jefe de área cobranza y asistente de cobranza en el Banco de Guayaquil S.A agencia La Libertad.

**Tema:** Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar (Microcréditos) Del Banco De Guayaquil S.A., Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2023.

**Objetivo:** Obtener información relevante que permita conocer la situación actual de las cuentas por cobrar en el Banco de Guayaquil S.A agencia La Libertad, Año 2023

1. ¿Dentro del departamento de cobranza se preparan informes de cartera que contenga un detalle de los deterioros de los incobrables?
2. ¿En el departamento de cobranza se realizan conciliaciones de las cuentas por cobrar con el departamento contable? En el caso de existir diferencias ¿cuáles son las acciones que realiza el departamento de cobranza?
3. ¿El departamento de cobranza mantiene informado al departamento de contabilidad sobre los movimientos de la cartera y créditos que se encuentran pendientes de cobro?
4. ¿El departamento de cobranza coordina con el departamento contable la baja de cuentas incobrables?
5. ¿En la empresa existe un manual de procedimientos para el control de los créditos a los clientes, donde se detalle la participación activa del departamento de cobranza para la recuperación de la cartera vencida?
6. ¿Cuáles son los plazos de pago que la empresa otorga a sus clientes para la cancelación de los créditos?
7. ¿Cómo el departamento de cobranza evalúa los riesgos asociados a la gestión de cuentas por cobrar?
8. ¿Qué estrategias y técnicas se aplican para la recuperación de la cartera vencida?

**Apéndice 8. Cuestionario de control Interno**

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO**

**Entidad Auditada:** Banco de Guayaquil SA  
**Área auditada:** Área de microcréditos  
**Periodo:** 2024-1  
**Elaborado por:** Dennis Michelle Tomalá Pancho



**AMBIENTE DE CONTROL**

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Todo el personal involucrado en el control de la cartera tiene manuales de políticas y procedimientos que describan claramente las funciones y operaciones a realizar de acuerdo a sus competencias?	X				1	
2	¿Se cuenta con documentos que respalden la información y datos de los clientes, a fin de verificar su elegibilidad para recibir créditos, como parte de las medidas de control establecidas en la empresa?	X				1	
3	¿Existe un sistema para evaluar las habilidades del personal involucrado en el control de la cartera de microcréditos?		X			0	No hay un sistema para evaluación de habilidades del personal involucrado en los microcréditos
4	¿La institución financiera ha implementado controles para prevenir el aumento de saldos en la cartera vencida?		X			0	No se ha implementado controles de prevención para aumento de saldo en la cartera vencida
5	¿Los directivos han diseñado objetivos específicos y claros para el personal de los departamentos de créditos y cobranzas, con miras a alcanzar metas empresariales?	X				1	
<b>CALIFICACION TOTAL</b>						<b>3</b>	

**Elaborado por:** Tomalá Pancho Dennis Michelle

---

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO**


---

**Entidad Auditada:** Banco de Guayaquil SA  
**Área auditada:** Área de microcreditos  
**Periodo:** 2024-1  
**Elaborado por:** Dennis Michelle Tomalá Pancho




---

**ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVO**


---

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se actualizan de manera periodica las politicas, normas y procedimientos que permitan facilitar el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X				1	
2	¿La institución financiera establece metas específicas para la recuperación de la cartera de créditos?		X			0	No se establecen metas para recuperacion de la cartera de crédito
3	¿El área de cobranza lleva a cabo un seguimiento de las cuentas por cobrar vencidas y se aplican medidas de cobro en caso necesario?		X			0	No hay un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar vencidas por parte del área de cobranza
4	¿Dentro de la entidad se planifican evaluaciones en las cuentas por cobrar que permitan determinar si se están cumpliendo con las metas establecidas en los departamentos de contabilidad y cobranza, en referencia a la recuperación de la cartera y los plazos de cobro acordados?		X			0	La entidad no realiza evaluaciones en las cuentas por cobrar para conocer el cumplimiento de las metas en los departamentos de cobranza y crédito
5	¿La institucion ha realizado un plan de capacitacion anual para el personal que realizan las recuperaciones de los creditos ?	X				1	
<b>CALIFICACION TOTAL</b>						<b>2</b>	

---

**Elaborado por:** Tomalá Pancho Dennis Michelle

---

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO**


---

**Entidad Auditada:** Banco de Guayaquil SA  
**Área auditada:** Área de microcréditos  
**Periodo:** 2024-1  
**Elaborado por:** Dennis Michelle Tomalá Pancho


**IDENTIFICACION DE EVENTOS**


---

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Se documentan los eventos relacionados con cuentas por cobrar, como comprobantes de pagos por los clientes?		X			0	No se documentan los eventos en las cuentas por cobrar
2	¿La institución financiera cuenta con un flujograma de proceso de negociación y concesión de créditos?		X			0	La institución no cuenta con un flujograma de procesos de negociación y concesión de créditos
3	¿ Los empleados de los departamentos de cobranza tienen la capacidad de identificar riesgos o eventos potenciales previo a la otorgación de créditos a los clientes?	X				1	
4	¿Se lleva un control por parte del departamento de cobranza de los eventos inusuales en los pagos de los clientes por préstamos otorgados?		X			0	El departamento de cobranza no lleva un control de los eventos inusuales de los pagos de los clientes
5	¿En la empresa se evalúan regularmente la eficacia de los controles internos establecidos para la identificación y gestión de eventos relacionados con cuentas por cobrar?	X				1	
<b>CALIFICACION TOTAL</b>						<b>2</b>	

---

**Elaborado por:** Tomalá Pancho Dennis Michelle

## CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

**Entidad Auditada:** Banco de Guayaquil SA  
**Área auditada:** Área de microcreditos  
**Periodo:** 2024-1  
**Elaborado por:** Dennis Michelle Tomalá Pancho



### EVALUACION DE RIESGOS

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿La entidad financiera identifica con precisión los riesgos de la cartera crediticia desde la perspectiva de probabilidad, impacto y tolerancia?		X			0	La entidad financiera no identifica con precisión los riesgos de la cartera crediticia
2	¿Se realiza una evaluación periódica de la solvencia y capacidad de pago de los clientes previo a la obtencion de un credito?	X				1	
3	¿Se establecen límites de crédito para los cliente con base en su capacidad de pago y riesgo crediticio?	X				1	
4	¿Existen procedimientos de supervisión y control sobre los posibles riesgos existentes en las cuentas por cobrar?		X			0	No hay procesos de supervision y control sobre los posibles riesgos en las cuentas por cobrar
5	¿Se monitorean continuamente los indicadores claves de riesgos en las cuentas por cobrar, como el índice de morosidad y la rotación de las cuentas por cobrar?		X			0	No existen monitoreos contantemente los indicadores de claves de riesgo en las cuentas por cobrar
<b>CALIFICACION TOTAL</b>						<b>2</b>	

**Elaborado por:** Tomalá Pancho Dennis Michelle

---

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO**


---

**Entidad Auditada:** Banco de Guayaquil SA  
**Área auditada:** Área de microcréditos  
**Periodo:** 2024-1  
**Elaborado por:** Dennis Michelle Tomalá Pancho


**RESPUESTA AL RIESGO**


---

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
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	No se dan respuestas rápidas y oportunas a los riesgos que se destacan en el departamento de crédito y cobranza
3	¿Se han establecido medidas de control para mitigar los riesgos identificados, en implementación de límites de crédito, políticas de cobro, revisiones de crédito y análisis de riesgo de los clientes?		X			0	No se han establecido medidas de control para mitigar los riesgos identificados en el límite de crédito, políticas de cobro, revisión de créditos y análisis de riesgo de los clientes.
4	Considerando los resultados de la evaluación de riesgos, ¿la empresa ha implementado mejoras en los procesos de revisión de los saldos y la antigüedad de las cuentas por cobrar?		X			0	La empresa no ha implementado mejoras en los procesos de revisión de los saldos y la antigüedad de las cuentas por cobrar
5	¿Se documentan los riesgos identificados con sus respectivas respuestas?	X				1	
<b>CALIFICACION TOTAL</b>						<b>2</b>	

---

**Elaborado por:** Tomalá Pancho Dennis Michelle

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO**

**Entidad Auditada:**

**Banco de Guayaquil SA**

**Área auditada:**

**Área de microcreditos**

**Periodo:**

**2024-1**

**Elaborado por:**

**Dennis Michelle Tomalá Pancho**



**ACTIVIDAD DE CONTROL**

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿El jefe del área de microcréditos reúne las carpetas de créditos de los socios para su respectiva revisión y/o aprobación?	X				1	
2	¿Existe un registro actualizado de los clientes, sus saldos y transacciones en las cuentas por cobrar en el área de microcreditos?	X				1	
3	¿En la empresa se analiza la cartera mediante el método de antigüedad de saldos en las cuentas por cobrar para asegurar el cumplimiento de los pagos por parte de los clientes?		X			0	La empresa no analiza la cartera por medio del método de antigüedad de saldo en las cuentas por cobrar que asegure el cumplimiento de los pagos por los clientes.
4	¿El departamento de cobranza y de contabilidad realizan la depuración de la cartera de clientes, verificando que se de baja el abono realizado a la cuenta del cliente?		X			0	El departamento de cobranza y contabilidad no se realizan la depuración de la cartera de clientes para verificar la baja del abono realizado por el cliente.
5	¿El área contable realiza los registros adecuados de los deterioros de las cuentas por cobrar conforme a la normativa tributaria?		X			0	El área contable no realiza los registros adecuados de los deterioros de las cuentas por cobrar de acuerdo a la normativa tributaria
6	¿El departamento de cobranza da de baja a los clientes identificados como incobrables de acuerdo con la ley general de instituciones del sistema financiero una vez que se ha confirmado la imposibilidad de recuperar las deudas pendientes?		X			0	el departamento de cobranza no da de baja de manera adecuada a los clientes identificados como incobrables de acuerdo con la ley general de instituciones del sistema financiero una vez que se ha confirmado la imposibilidad de recuperar las deudas pendientes
<b>CALIFICACION TOTAL</b>						<b>2</b>	

**Elaborado por:** Tomalá Pancho Dennis Michelle

---

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO**


---

**Entidad Auditada:** Banco de Guayaquil SA  
**Área auditada:** Área de microcreditos  
**Periodo:** 2024-1  
**Elaborado por:** Dennis Michelle Tomalá Pancho


**INFORMACION Y COMUNICACIÓN**


---

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Existen políticas de comunicación interna que faciliten la comunicación adecuada entre Directivos y funcionarios de los departamentos de contabilidad y cobranza?		X			0	No hay políticas de cocomunicación que faciliten la comunicación con los directivos y funcionarios de los departamentos de contabilidad y cobranza
2	¿Disponen de canales y medios de comunicación adecuados que suministren información interna y externa de manera ágil y oportuna de los procesos de otorgamiento de créditos?	X				1	
3	¿Se elaboran informes periódicos detallando el rendimiento y la situación de las cuentas por cobrar dentro del departamento de cobranza, incluyendo el saldo y la antigüedad, con el fin de proporcionar al departamento de crédito la información necesaria sobre los créditos otorgados y su situación actual?		X			0	No se elaboran informes periódicos que detallen el rendimiento y la situación de las cuentas por cobrar en el departamento de cobranza donde incluya el saldo y la antigüedad, con la finalidad de proporcionar al departamento de crédito información de los créditos otorgados.
4	¿La institución financiera cuenta con un software que facilite las gestiones de cobranza de la cartera?	X				1	
5	¿Se realizan reuniones para tratar puntos importantes relacionados con los informes de la cartera entre las áreas implicadas con la dirección de la empresa?		X			0	No se realizan reuniones para tratar los puntos importantes del informe de la cartera entre las áreas implicadas.
<b>CALIFICACION TOTAL</b>						<b>2</b>	

---

**Elaborado por:** Tomalá Pancho Dennis Michelle

---

**CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO**


---

**Entidad Auditada:** Banco de Guayaquil SA  
**Área auditada:** Área de microcreditos  
**Periodo:** 2024-1  
**Elaborado por:** Dennis Michelle Tomalá Pancho




---

**MONITOREO**


---

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1	¿Los directivos y jefes de las áreas de contabilidad y cobranza realizan supervisiones periódicas a las actividades relacionadas al control de las cuentas por cobrar?	X				1	
2	¿El jefe de cobranza supervisa continuamente el cumplimiento de metas referente a la recuperación de créditos?	X				1	
3	¿Se verifica anualmente, por parte del área contable, que el deterioro acumulado del 10% de la cartera total de créditos no supere el porcentaje máximo establecido por el reglamento?			X			El área contable no verifica que el deterioro acumulado del 10% de la cartera total de credito no supere el porcentaje máximo .
4	¿La empresa monitorea constantemente los saldos que están por vencer con la finalidad de no crear más deuda en la empresa?			X			La empresa nomonitorea los saldos que estan por vencer para que no se cree mas deuda en la empresa
5	¿El departamento de cobranza realizan seguimientos continuos sobre los créditos otorgados para identificar su destino?			X			El departamento de cobranza no realiza seguimientos del credito para identificar su destino
<b>CALIFICACION TOTAL</b>						<b>2</b>	

---

**Elaborado por:** Tomalá Pancho Dennis Michelle