



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA
ELENA**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

TEMA:

**CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE
OLON, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2021**

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

AUTOR:

Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

LA LIBERTAD – ECUADOR

Año 2022

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Control interno contable de las cuentas por cobrar de la junta de agua potable de Olón, parroquia Manglaralto, provincia de santa elena, año 2021**“, elaborado por el Sr. **Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay**, egresado(a) de la Carrera de **Contabilidad y Auditoría** , Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciado en contabilidad y auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Javier Raza Caicedo', is written over a light gray rectangular background.

Atentamente

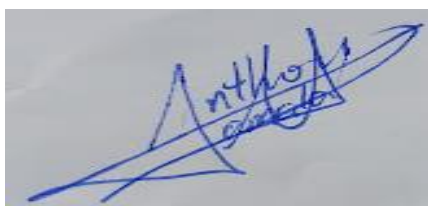
LCDO. JAVIER RAZA CAICEDO, MCA

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Control interno contable de las cuentas por cobrar de la junta de agua potable de Olón, parroquia Manglaralto, provincia de santa elena, año 2021”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay, con cédula de identidad número 2450556143 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 Gonzabay Anthony Gabriel.

C.C. No.: 245055614-3

Agradecimiento

Nuestras vidas se encuentran plasmadas de retos y uno de ellos es obtener un título universitario, gracias a Dios por permitirme terminar esta etapa que es fundamental en el enriquecimiento de información previo al campo laboral en el que nos encontramos inmersos, a mis padres por el apoyo y cariño que me brindan día a día, por los mensajes de aliento y esperanza a seguir con mi carrera universitaria, igual agradezco a nuestra alma Máter y profesores que nos brindaron sus conocimientos durante ocho semestres previo a la titulación, de igual manera al Master Javier Raza por guiarme en la ejecución de este trabajo de investigación.

Dedicatoria.

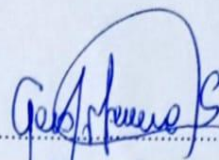
Mi trabajo de titulación se la dedico con todo el cariño y amor a mis padres, por sus sacrificios y esfuerzos por creer en mis capacidades. Aunque hemos pasado por momentos difíciles siempre me han brindado su comprensión, cariño y amor.

A mis compañeros y amigos del paralelo, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, a todas aquellas personas que durante estos ocho semestres estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y lograron que esta meta se haga realidad.

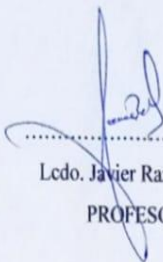
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



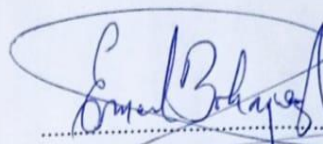
.....
Econ. Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORIA



.....
Ing. Germán Mosquera Soriano, Mgtr.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgtr.
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC II



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

Índice de Contenido.

Introducción.....	4
Capítulo I.....	8
Marco referencial.....	8
Revisión de literatura.....	8
Desarrollo de teorías y conceptos.....	11
Control interno de las cuentas por cobrar.....	11
Control interno.....	12
Control interno contable.....	12
Control interno administrativo.....	12
Objetivos e importancia del control interno.....	12
Marco integrado COSO I.....	13
Ambiente de Control.....	13
Evaluación de riesgo.....	13
Actividades de control.....	13
Información y comunicación.....	14
Supervisión y monitoreo.....	14
Cuentas por cobrar.....	14
Clasificación de las cuentas por cobrar.....	14
Antigüedad de saldos.....	14
Tratamiento contable de las cuentas por cobrar.....	15
Reconocimiento de las cuentas por cobrar.....	15
Estimación para cuentas incobrables.....	15
Rotación de cuentas por cobrar.....	16
Ventas de bienes o servicios.....	16
Políticas de créditos o cobros.....	16
Métodos de evaluación de control interno.....	16
Cuestionario.....	16
Flujo grama.....	16
Método descriptivo.....	17
Fundamentos legales.....	19
Normas internacionales de contabilidad.....	19
Instrumentos financieros. Objeto.....	19
Alcance.....	19

Instrumentos financieros derivados.....	20
Normas contables.....	21
Norma Internacional de auditoría.....	21
NIA 315.....	21
Ley orgánica de régimen tributario interno.....	21
Capítulo II.....	22
Metodología.....	22
Diseño de la investigación.....	22
Métodos de la investigación.....	22
Población.....	23
Recolección y procesamiento de datos.....	23
CAPITULO III.....	25
RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	25
Análisis de datos.....	25
Análisis de encuestas.....	25
Análisis de entrevista.....	40
Síntesis.....	45
Discusión.....	55
Análisis del tratamiento contable.....	56
Tratamiento contable de las cuentas por cobrar.....	56
Análisis horizontal.....	57
Análisis vertical del activo corriente.....	57
Tratamiento contable de las cuentas por cobrar.....	57
Ajustes en las cuentas por cobrar.....	58
Propuesta.....	60
Referencias Bibliográficas.....	70
Apéndice.....	73

Índice de Tabla.

Tabla 1 Muestra de Estudio.....	23
Tabla 2 Aplicación de un manual de procedimientos.	25
Tabla 3 Personal encargado de efectuar cobros	26
Tabla 4 Rotación del personal en el área de recaudación.	27
Tabla 5 Existencias de Folios con información.	28
Tabla 6 Sistema de procedimientos de datos.	29
Tabla 7 Nivel de riesgo	30
Tabla 8 Conciliación de Planillas.....	31
Tabla 9 Documentación de cobros.....	32
Tabla 10 Antigüedad de saldos.	33
Tabla 11 Controles en la recuperación de las cuentas por cobrar	34
Tabla 12 Aprobación de asientos contables.	35
Tabla 13 Sostenibilidad de la Institución	36
Tabla 14 Reajustes o reclasificación.	37
Tabla 15 Cobro de Intereses.....	38
Tabla 16 Documentos que representan derechos.	39
Tabla 17 Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control.	47
Tabla 18 Evaluación de riesgo.	48
Tabla 19 Resumen de la evaluación de riesgo	48
Tabla 20 Cuestionario de actividades de control	50
Tabla 21 Resumen de Actividades de Control	50
Tabla 22 Evaluación de Información y comunicación,.....	51
Tabla 23 Resumen de información y Comunicación.	52
Tabla 24 Evaluación en supervisión y monitoreo.	53
Tabla 25 Resumen de Supervisión y monitoreo.....	53
Tabla 26 Resumen de la Evaluación de control interno.....	54
Tabla 27 Asiento de Ajuste.	59
Tabla 28 Libro Diario.....	59
Tabla 29 Flujogramas de procedimientos.	64

Índice de Figuras.

Figura 1 Aplicación de un manual de procedimientos.....	26
Figura 2 Personal encargado de efectuar cobros.....	27
Figura 3 Rotación del personal en el área de recaudación.....	28
Figura 4 Existencias de Folios con información.....	29
Figura 5 Sistema de procedimientos de datos.....	30
Figura 6 Nivel de riesgo.....	31
Figura 7 Conciliación de Planillas.....	32
Figura 8 Documentación de cobros.....	33
Figura 9 Antigüedad de saldos.....	34
Figura 10 Controles en la recuperación de las cuentas por cobrar.....	35
Figura 11 Aprobación de asientos contables.....	36
Figura 12 Sostenibilidad de la Institución.....	37
Figura 13 Reajustes o reclasificación.....	38
Figura 14 Cobro de Intereses.....	39
Figura 15 Documentos que representan derechos.....	40
Figura 16 Evaluación al Ambiente de Control.....	46

Índice de Apéndice.

Apéndice 1 Matriz de Operacionalización.....	73
Apéndice 2 Instrumento Encuesta.....	75
Apéndice 3 Instrumento Entrevista 1.....	77
Apéndice 4 Instrumento Entrevista 2.....	78
Apéndice 5 Instrumento Entrevista 3.....	79
Apéndice 6 Informe de Control Interno.....	81
Apéndice 7 Análisis Horizontal del Activo Corriente.....	83
Apéndice 8 Análisis Vertical del Activo Corriente.....	83
Apéndice 9 Tratamiento Contable de las Cuentas por Cobrar.....	84
Apéndice 10 Evidencia I.....	85
Apéndice 11 Evidencias II.....	85
Apéndice 12 Evidencia III.....	86
Apéndice 13 Carta Aval.....	87



CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE
LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLON, PARROQUIA
MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021

AUTOR.

Tomalá Gonzabay Anthony Gabriel.

TUTOR.

Lcdo. Javier Raza Caicedo MCA.

RESUMEN.

El control interno es un proceso sistemático que se debe de considerar al desarrollar los procesos de la junta de agua potable de Olón, presenta un aumento en las cuentas por cobrar en el periodo fiscal del 2021, debido a la deficiencia en el control de las planillas mensuales, al no realizar un seguimiento previo a la recuperación de cuentas vencidas afectando al desempeño y retrasando las obligaciones institucionales, la falta de aplicación de manuales de procedimientos no le permite a la institución gestionar y dar seguimiento a la recaudación de las planillas vencidas, además el incumplimiento de los usuarios hacia la entidad son factores que le impiden alcanzar los objetivos operaciones planteados por la administración, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el control interno a través del mecanismo de COSO I determinando la eficiencia y eficacia en las cuentas por cobrar. El tipo de investigación es de carácter descriptivos con enfoques mixtos, con lineamientos deductivos, inductivos y bibliográficos, los principales resultados se generaron a través de la aplicación de la encuesta y entrevista, mediante la evaluación del control interno y sus componentes se determinó un alto nivel de riesgo en las operaciones de las cuentas por cobrar, se evidenciaron que las actividades no son eficientes y por lo tanto no fueron eficaces en las operaciones, por lo que se recomienda que la institución efectúe evaluaciones de control interno, mediante herramientas que le permitan minorizar sus riesgos en las operaciones administrativas, funciones y procesos contables.

Palabras claves: Control Interno. Cuentas por Cobrar. Manual de Procedimientos.



CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE
LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLON, PARROQUIA
MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021

AUTOR.

Tomalá Gonzabay Anthony Gabriel.

TUTOR.

Lcdo. Javier Raza Caicedo MCA.

ABSTRACT.

Internal control is a systematic process that must be considered when developing the processes of the organization. Junta de Agua Potable de Olón, presents an increase in accounts receivable in the fiscal period of 2021, due to the deficiency in the control of monthly payrolls, by not carrying out a follow-up prior to the recovery of overdue accounts, affecting performance and delaying institutional obligations, the lack of application of procedure manuals does not allow the institution to manage and monitor the collection of expired forms, in addition, the non-compliance of the users towards the entity are factors that prevent it from achieving the operational objectives set by the administration, the present Research work aims to analyze internal control through the COSO I mechanism, determining the efficiency and effectiveness of accounts receivable. The type of research is descriptive with mixed approaches, with deductive, inductive, and bibliographic guidelines, the main results were generated through the application of the survey and interview, through the evaluation of internal control and its components, a high level was determined. of risk in the operations of accounts receivable, it was evidenced that the activities are not efficient and therefore they were not effective in the operations, for which it is recommended that the institution carry out internal control evaluations, through tools that allow it to reduce their risks in administrative operations, functions, and accounting processes.

Keywords: Internal Control. Accounts Receivable. Procedures manual.

Introducción.

Las cuentas por cobrar es uno de los componentes que les permite a las organizaciones administrar de una mejor manera sus finanzas, debido a que un buen manejo de esta le proporciona una buena gestión financiera, garantizando que la entidad pueda cumplir con sus compromisos y obligaciones.

El control interno de las organizaciones es un proceso sistemático que se debe de considerar al desarrollar los procesos, actividades y funciones de cada departamento de la entidad, este permite disminuir los riesgos inherentes, evitar fraudes y proteger los activos e intereses de la empresa.

Las cuentas por cobrar son aquellas que representan un derecho de cobro, estas garantizan el grado de liquidez con la que cuenta la entidad, además permite el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, es por eso que se debe realizar diferentes controles en aquellas cuentas pendientes de cobro, por tal motivo la empresa debe contar con manual de políticas y procedimientos que les permita tener un mejor control y manejo de su liquidez.

En cuanto a los aportes de Ortiz (2020), considera que las cuentas por cobrar se originan mediante las ventas de bienes o servicios a crédito, pues estas se consideran como un activo exigible con relación directa al retorno del efectivo, las principales causas de la falta de liquidez es el incumplimiento o retraso en las cuentas por cobrar, en varias ocasiones estas se generan por la ausencia de manuales de políticas y procedimientos que no le permite a la empresa tener una buena gestión de cobranza.

Mientras que Morales et al. (2014), manifiesta que las cuentas por cobrar son créditos otorgados por la entidad hacia sus consumidores a través de la comercialización de bienes o servicios, estos créditos o ventas se deberán considerar como efectivo cuando el monto económico sea retornado en la empresa, además son el motor económico en la administración de una entidad, teniendo como objetivo conservar y perfeccionar los recursos para su correcto funcionamiento.

Este trabajo de unidad de integración curricular denominado “control interno contable en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021”, tendrá como objetivo analizar el control interno a través del mecanismo de COSO I, determinando la eficiencia y eficacia en las cuentas por cobrar.

En Santa Elena existen empresas dedicada a la venta de bienes o servicios que cuentan con problema en el retorno de las cuentas por cobrar, debido a la falta de

seguimiento o aplicación de políticas y manuales que le permita gestionar de una mejor manera el periodo de cobranza, en varios casos se debe a la falta de responsabilidad por parte de los usuarios hacía la institución. En su efecto estas cuentas aumentan y tienen como consecuencia la falta de liquidez, provocando que las empresas presenten inconvenientes en el momento de solventar sus gastos administrativos.

La junta del sistema regional del agua potable de Olón dedicada al almacenamiento y distribución del líquido vital a varias comunidades aledañas como; Curia, San José, La entrada y las Núñez; Esta institución es la encargada del abastecimiento y el funcionamiento óptimo y eficiente del sistema, favorece a la restauración de la cobertura vegetal de la población, aun así existen varias falencias que impiden que las actividades se desarrollen de la mejor manera.

En la población sujeta a este trabajo de investigación se considera al presidente de la junta de agua potable de Olón, además del personal que labora en el área de contabilidad y cobranzas de la institución, en donde se aplicaran técnicas que permita la recolección de información y datos dentro de estos departamentos, dicha averiguación servirá como referencia y bases fundamentales en el desarrollo de la investigación.

Con relación a los aportes de Quinteros et al (2018), indican que; En Latinoamérica las empresas buscan incrementar sus resultados económicos al final de cada período, implementando objetivos, políticas y aplicando herramientas que le proporcione sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para esto se debe cumplir con directrices que le permita evaluar sus procesos y actividades empresariales en busca de mejorar el desempeño institucional. Se debe tomar en cuenta que en un mundo globalizado las instituciones se mantienen en constante riesgo y los controles que se establecen bajo un estudio con anterioridad se deberán modificar inmediatamente.

En un estudio realizado por García et al. (2019), mencionan que, En Ecuador existen varias entidades que no poseen un control en las cuentas por cobrar y además no cuentan con una cartera de créditos eficientes, es por esto que las organizaciones buscan mejorar el proceso del control interno, las cuales toman como referencia todas las actividades y funciones que conlleva al giro del negocio, cumpliendo con los requerimientos necesarios que le permita mejorar el funcionamiento en las actividades administrativas y operativas, evitando riesgos inherentes y fraudes. Es importante

establecer un control en cada una de las actividades y funciones que se desarrollan en la gestión empresarial.

Las cuentas por cobrar es un factor estratégico en el desarrollo de las actividades comerciales pues, se debe dar seguimiento continuo en cobros de servicios o créditos brindados, las instituciones deben de contar con políticas y manuales que le permita tener una buena rotación en estas cuentas y a través de una gestión pueda disminuir los saldos que se encuentren vencidos.

La Junta de Agua Potable de Olón presenta un incremento en las cuentas por cobrar en el ejercicio económico en el periodo fiscal del 2021, debido a la deficiencia en el control de las planillas mensuales al no realizar un seguimiento previo a la recuperación de cuentas vencidas por el servicio que ofrece la entidad, afectando al desempeño y retrasando las obligaciones de la Junta de Agua Potable situando en riesgo directo a la sostenibilidad de la institución.

La ausencia de políticas y la falta de aplicación de manuales de procedimientos no le permite a la institución gestionar y dar seguimiento a la recaudación de las planillas vencidas, además el incumplimiento de los usuarios hacia la entidad son factores que impiden alcanzar los objetivos operaciones planteados por la administración, exponiendo a la sostenibilidad y causando anomalías en la rotación del efectivo y en su efecto aumentan los valores de la cartera vencida.

No existe un protocolo a seguir que se pueda aplicar en varios casos puntuados de las cuentas por cobrar, en donde los usuarios no cancelan sus planillas mensuales por el servicio del agua potable, además existen anomalías en el manejo de estas cuentas que provoca un incremento en estos rubros.

Considerando lo expuesto anteriormente la formulación del problema de presente investigación se enfoca en la siguiente pregunta: ¿ De qué manera se aplica el control interno contable en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón?

Sistematizando lo siguiente

- ¿Como se manejan las cuentas por cobrar en la Junta de Agua Potable de Olón?
- ¿Qué estrategias se pueden implementar en el área de recaudación para la recuperación de las cuentas por cobrar?
- ¿Qué lineamientos se aplican en la apertura del servicio de agua potable hacia sus usuarios?

En la justificación se puede mencionar que, el presente trabajo se realiza previo a una investigación, tomando en cuenta que el control interno es una herramienta que

le permite a la institución evaluar la eficiencia y eficacia de sus actividades y operaciones institucionales, siendo este fundamental en la hora de tomar decisiones que contribuyan al desarrollo del establecimiento.

La evaluación de control interno mediante los mecanismos del Coso I contribuirá a conocer el nivel de eficacia y eficiencia de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, cuyo objetivo es diagnosticar los problemas que existe en la entidad, generando los cambios necesarios para gestionar y evaluar la efectividad de estas cuentas.

La Junta de Agua Potable de Olón cuenta con dificultades en el retorno de valores pendientes de cobro, es por esto que se realiza un trabajo de investigación en la que se recolectara información veraz y contundente que permitirá llegar a conclusiones y posterior a plantear recomendaciones para que los funcionarios de la entidad puedan tomar decisiones que beneficien a la institución.

Este trabajo de investigación es posible gracias a la colaboración del personal responsable y encargado de la Junta de Agua Potable de Olón, la cual nos está proveyendo toda la información relevante y necesaria para desarrollar este trabajo de titulación.

En el capítulo I se explica la problemática de la entidad, se presentan los antecedentes, objetivos generales, específicos y la justificación. Gran parte información nos proporcionará la empresa la cual permite el desarrollo de la investigación. Capitulo II comprende la metodología y técnicas utilizadas en este proceso. Capitulo III se detallan los resultados de la investigación, seguido de las conclusiones, recomendaciones y el apéndice sustentando los resultados del trabajo.

Se establece como objetivo general analizar el control interno a través del mecanismo de COSO I determinando la eficiencia y eficacia en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón. Los objetivos específicos se emplearon de la siguiente manera.

- Identificar el control interno del proceso de las cuentas por cobrar obteniendo su eficacia y eficiencia en las operaciones de la Junta de Agua Potable de Olón.
- Aplicar el reconocimiento de las cuentas por cobrar mediante su tratamiento contable en la presentación de estados financieros.
- Elaborar un manual de procedimientos de las cuentas por cobrar de la junta de agua potable de Olón.

Capítulo I

Marco referencial.

Revisión de literatura.

De acuerdo con el estudio de Vargas (2017) denominado “evaluación de control interno de cuentas por cobrar de la veterinaria Zoonic en el año 2016, para proponer un manual de políticas de créditos y cobranzas” se centró en buscar los factores que afectan a los procesos de cobranzas, riesgos crediticios y la disminución de las utilidades mediante una investigación cualitativa con lineamientos cuantitativos, cuyo objetivo fue evaluar el control interno de cuentas por cobrar en la Veterinaria Zoonic año 2016, utilizando el modelo COSO 2013 que permitió brindar alternativas de solución para lograr que el control interno este presente y funcione con normalidad.

La investigación citada empleó una metodología documental de carácter descriptivo con enfoque cualitativos y lineamientos cuantitativos, de tipo exploratorio y descriptivo en el periodo del 2016, a través de una investigación de campo se manejó el muestreo no probabilístico, que determino una muestra de cinco trabajadores pertenecientes al área contable. Además se establecieron métodos, técnicas e instrumentos para la recolección directa de información conociendo la realidad de las cuentas por cobrar.

El investigador concluye que el manual del control interno se encontraba desactualizado, tomando como referencia el informe de COSO I, además no existía políticas de créditos, no se aplicaban normas y procedimientos que le permitieran disminuir y evitar el aumento de las cuentas por cobrar.

Con base al estudio de Granera (2019), realiza la evaluación de control interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato del hospital alemán nicaragüense en base al marco integrado Coso 2013 para el periodo 2018. La institución presentó problemas de liquidez debido a que tardanza en la rotación de las cuentas por cobrar, teniendo como política de créditos otorgar un plazo de 50 días, el objetivo de la investigación fue describir los aspectos más relevantes de las cuentas por cobrar lo que permitió evaluar en nivel de eficiencia y eficacia de sus operaciones, para cumplir con ello se optó por una investigación descriptiva con enfoques mixtos concluyendo que es necesario proponer un manual de control interno.

Con respecto a esta investigación fue carácter descriptivo, ya que la recolección de datos no permitió una medición numérica, se trabajó con técnicas como la observación directa, entrevistas con preguntas cerradas y evaluaciones de controles

internos en los procesos administrativos, la población fue constituida por trabajadores del comisariato Alemán Nicaragüense obteniendo como muestra un total de 6 trabajadores relacionados en áreas administrativas.

El autor concluye que es necesario proponer un manual de control interno para la administración de las cuentas por cobrar del comisariato del hospital alemán nicaragüense a través del Marco Integrado COSO 2013 se detalló que la empresa tiene un nivel de confianza del 52%. Debido a que el establecimiento no cuenta con una estructura bien definida ni un plan estratégico donde se centren los objetivos operacionales.

En base al trabajo de titulación de Ulloa (2022) titulado sistema de control y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa REPALSA S.A – AÑO 2020, esta entidad realiza de manera deficiente la evaluación crediticia debido a que existen políticas pero no son oportunas, se plantea como objetivo general determinar la incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa REPALSA S.A, el mismo que se desarrolló mediante procedimientos y análisis de datos utilizando el método científico y la aplicación de técnicas e instrumentos que permitieron la recolección de información.

Este trabajo fue de carácter metodológico, aplicando técnicas e instrumentos como la observación debido al acceso sobre los hechos del objeto de estudio, se aplicaron entrevistas que permitieron recolectar información importante en base a la investigación, el análisis documental se aplicó en todos los documentos referentes a este proceso, en la población fue consideraron a 50 trabajadores de la empresa REPALSA S.A mientras que se realizó una muestra no probabilística obteniendo información de 12 trabajadores referentes al área de administración.

El autor concluyo que en la empresa REPALSA S.A no cuenta con un control interno eficiente en el área de las cuentas por cobrar, además se detalla que no existe un adecuado ambiente de control, teniendo como consecuencia el irrespetó al código de ética y valores.

En el trabajo de titulación de Durán (2015) titulado control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa El Mundo Berrezueta Carmona y CIA, se centró en el inoportuno control interno de las cuentas por cobrar que afecta directamente a los estados financieros de la entidad, se estableció un control interno el cual se aplicó en el proceso financiero contable de esta organización para obtener resultados confiables, está investigación fue de carácter documental y de

campo basada en la información requerida y la relación directa con el lugar donde se producen los hechos, además se evidencio que la entidad no contaba con un control adecuado que le permita ser guiada por una planeación estratégica.

La presente investigación fue de carácter documental y de campo, basada en el requerimiento de información y al relacionarse de manera directa a través de la observación. El enfoque cualitativo se empleó por la interpretación de diferentes fuentes y factores, mientras que el enfoque cuantitativo permitió reconocer la aplicación y explicación de normas y fundamentos contables que intervienen de manera base en la organización, además se tomó como base a una población de 52 contadores libre de ejercicio profesional y una muestra de 34.

El autor concluye que el Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez no cuenta con un control interno en las cuentas por cobrar, que le permita obtener resultados y probabilidades estadísticas de acuerdo con la estabilidad crediticia siendo esta la base en la rotación del efectivo.

De acuerdo al trabajo de investigación realizado por Vásquez (2019) titulada control interno al componente cuentas por cobrar y su incidencia en los procesos de créditos y cobranzas de la Empresa PROEME S.A de la ciudad de Manta, existe una problemática debido al inadecuado control y gestión dentro de los procesos de recuperación de cartera siendo este el principal motivo de la falta de liquidez, por lo que se estableció elaborar un manual de políticas y procedimientos dirigido a las cuentas por cobrar, esta investigación fue documental, de campo y descriptiva, relacionados con el método analítico y la aplicación de técnicas que permiten la recolección de la información.

La investigación documental se enmarco por la referencia de documentos elaborados por otros autores los mismos que contenían datos referentes al objeto de estudio, la investigación de campo y descriptiva se relacionaron directamente con la empresa, mediante técnicas como la observación, encuestas, entre otras. Se considero una población de 28 personas internas pertenecientes a la entidad, mientras que la muestra fue seleccionada de manera no probabilística considerando a cuatro personas que corresponden al área contable.

El autor estableció que aplicando un manual de control interno se obtendría mejores resultados los cuales se reflejarían en los estados financieros y un cambio significativo en la recaudación de las cuentas por cobrar, además establece que es necesario la elaboración de un examen de control interno que sea dirigido a la gestión

de los procesos crediticios obteniendo resultados que le permita mejorar la situación de la entidad.

El estudio de Rodríguez (2019) titulado Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía ASOTECOM S.A, periodo 2017, se realizó en la ciudad de Machala previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría, estableció como objetivo principal resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, así como también detectar riesgos inherentes que se puedan presentar y afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La investigación fue de carácter cuantitativa, lo que permitió conocer la realidad de la institución mediante las aplicaciones de las ratios financieras, se evidenció que la falta de liquidez se debe a que las cuentas por cobrar acrecientan debido a la falta de un manual de procedimientos que le permita regular las políticas de crédito, concluyendo que la entidad no cuenta con un sistema contable que le permita mejorar el manejo y controlar la información de manera eficiente y rápida.

El autor concluyó que la entidad no cuenta con un manual de control interno en las cuentas por cobrar, ocasionando que se extienda la cartera vencida. Además entre los resultados se evidenció que no se realiza un análisis del historial crediticio del cliente debido a la falta de un sistema que le permita ser evaluado.

Desarrollo de teorías y conceptos.

Control interno de las cuentas por cobrar.

Iniciamos con los aportes de Mendoza et al (2018), el control interno es un mecanismo que permite evaluar las funciones y actividades de las instituciones, esta herramienta permite direccionar todo tipo de organización hacia sus objetivos empresariales, determinando la eficacia y eficiencia de las operaciones efectuadas por la entidad, tal como la confiabilidad de sus registros, cumplimiento de leyes, normas y políticas aplicables dentro de la institución. Cabe mencionar que una vez aplicado el control interno en sus operaciones permite conocer la situación actual de las mismas.

De acuerdo con Cruz (2013) manifiesta que el control interno es un sistema que permite regular las actividades establecidas por dirección o gerencia, pues permite cumplir con sus actividades administrativas de forma ordenada, con el fin de proteger, salvaguardar y asegurar sus activos.

Como lo menciona Arroba et al (2018), la situación económica del país se basa en los resultados económicos obtenidos a través de la comercialización de productos o servicios generados por empresas, pues estos optan por tomar medidas enfocadas en

la modalidad de cobros otorgando créditos a los consumidores, obteniendo liquidez a corto o a largo plazo, esto le permite a la entidad cumplir con sus obligaciones a terceros. Es importante dar seguimiento y control de los movimientos contables de las cuentas por cobrar, evitando pérdidas y fraudes.

Control interno.

Teniendo en cuenta los aportes de Acosta (2020), el control interno es una herramienta que permite conocer el nivel de eficacia y eficiencia de las operaciones administrativas, este proceso debe ser efectuada por el personal gerencial y está diseñada para reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidas, promoviendo al desarrollo de la empresa.

Como lo establece Coso (2013), el control interno es un proceso integrado y dinámico en cada una de las entidades, esta herramienta es aplicables en las grandes, medianas y pequeñas empresas públicas o privadas, cada entidad puede implementar a sus bases distintos tipos de controles interno dependiendo el tamaño de la entidad. Esta matriz permite evaluar las funciones que se desarrollan de manera interna en las instituciones.

Control interno contable. Desde el punto de vista de Gomez y Lazarte (2019), el control interno es un proceso que se lleva a cabo en todos los niveles de una empresa, su principal finalidad es verificar el cumplimiento de los objetivos, normas y procedimientos, pues esta herramienta verifica con exactitud y veracidad la información administrativa y financiera.

Control interno administrativo. Se considera que el control interno administrativo se debe ejecutar de la siguiente manera; plantear objetivos empresariales que le permita a la entidad alcanzar el éxito, generar utilidades y mantener un buen ambiente de control, en el proceso de ejecución el personal administrativo deberá de velar por la organización implementando un diseño de organización relacionado con estrategias que permita cumplir con los objetivos empresariales obteniendo resultados favorables en la organización empresarial.

Objetivos e importancia del control interno. Con base a la Cofae (2020), el control interno es una herramienta importante en las administraciones, pues se convierte en una evaluación relacionada dentro de la entidad, en la que podemos analizar el proceso administrativo o verificar funciones administrativas, este método conlleva a que se cumplan los objetivos de la entidad y alcanzar las metas propuestas

por ellas, el control interno busca evitar riesgos y fraudes que afectan a los estados financieros.

Según Mendoza et al. (2018), el control interno es una herramienta fundamental en la base organizacional de todas las empresas, este proceso evita riesgos y fraudes protegiendo a los activos e intereses de la organización, así mismo permite evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas protegiendo la información y que esta sea razonable y confiable.

Marco integrado COSO I.

De acuerdo con Santa (2014), el modelo Coso I es definido como técnicas y procedimientos del control interno es la gestión organizacional, plantea que el informe de coso es un proceso integrado que forma parte del proceso administrativo y permite medir el nivel de eficacia y eficiencia de las operaciones.

Según Mafla (2016), menciona que el marco integrado Coso I es un sistema que evalúa de forma sistemática y ordenada las funciones, como las responsabilidades, normas, reglamentos, instrucciones, manuales y procedimientos de todas las áreas de una entidad, además se identifican las actividades que cada sujeto debe de cumplir dentro de la organización.

Ambiente de Control. Conforme a las valoraciones de Abella (2016), el componente de ambiente interno es la base de toda organización, está relacionada directamente con la estructura organizacional, influye significativamente en el establecimiento de los objetivos empresariales, también se relaciona con las actividades que se desarrollan diariamente.

Evaluación de riesgo. Desde el punto de vista de Opirani (2014), la evaluación de riesgo es un proceso sistemático donde se evalúa las actividades administrativas u operacionales, analizando las probabilidades y el posible efecto de un riesgo, el nivel de riesgo se podrá determinar mediante una ponderación según las calificaciones sobre las actividades tomadas en cuenta, existen tres tipos de riesgo: riesgo alto, riesgo medio y riesgo bajo.

Actividades de control. Mientras que Auditool° (2014), define a las actividades de control como un conjunto de directrices preestablecidas a través de políticas y manuales de procedimientos internos de la institución, los cuales se deberán cumplir y respetar minimizando los riesgos que dificultan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Información y comunicación. Auditool^o (2015), menciona que la información es el resultado del proceso de recolección de datos, este componente hace referencia en la manera que las áreas operativas y administrativas identifican e intercambian información, estos datos son necesarios para que la empresa identifique el proceso del control interno, teniendo como referencia los objetivos empresariales. La comunicación es el proceso donde los datos obtenidos a través de una evaluación se difunden a través de varias fuentes.

Supervisión y monitoreo. Como lo estipula García (2010), la supervisión es la etapa en la que evalúa la calidad del control interno por un periodo de tiempo establecido, respetando los lineamientos de este proceso, en este periodo se comprueban el cumplimiento de las normas institucionales, además de sus políticas internas y externas que se encuentren vigentes.

Cuentas por cobrar

Dueñas (2022), define a las cuentas por cobrar como el derecho de recaudación sobre una acción denominada venta, en donde el consumidor adquiere un producto o servicio a un plazo establecido por sus políticas, existen dos tipos de cuentas por cobrar; a corto plazo su periodo máximo de cancelación deberá ser menor a un año mientras que las cuentas a largo plazo se extienden de un año en adelante.

Mientras Guerrero (2015), manifiesta que las cuentas por cobrar corresponden a los derechos exigibles que se originan al momento de realizar una venta de bienes o servicios, estas cuentas también son reconocidas como clientes las cuales representan el importe de ventas concedidos a plazos, generando un crédito comercial representando un beneficio esperado. Este derecho de cobro es sustentado normalmente con un contrato de compra y venta.

Clasificación de las cuentas por cobrar. Como lo menciona Czerny (2021), las cuentas por cobrar se pueden clasificar de acuerdo con el origen; Comerciales, son aquellas cuentas que se originan a través de la comercialización de bienes o servicios ofertados por la entidad, mientras que las cuentas por cobrar internas son aquellos pendientes de cobro que existen entre el personal de la entidad y la empresa.

Antigüedad de saldos. Según Hunter (2018), define a la antigüedad de saldo como valores pendientes de recaudaciones los cuales son generados por la venta de bienes o servicios, se consideran como antiguas una vez que haya culminado el periodo máximo de pago, además se toma en cuenta que las entidades cuentan con

políticas en donde se detalla los periodos que se deben de considerar en la antigüedad de saldos.

Según Fonseca et al (2017), señalaron que el método de antigüedad de saldo consiste en realizar un análisis minucioso en las cuentas pendientes de cobro, es decir los valores que se encuentren vencidos hasta la fecha límite de pago, por lo general se realiza este análisis una vez y cuando se termine el periodo contable, mientras más días de retraso tenga la cuenta mayor será el interés por mora de cliente, esto dependerá de la política que se encuentra vigentes y plasmadas en la entidad.

Tratamiento contable de las cuentas por cobrar. Mientras que Santistevan (2021), señala que el tratamiento contable permite determinar las debilidades y fortalezas en el proceso de las cuentas por cobrar, así mismo mide la razonabilidad y fiabilidad en los procesos contables los cuales deben de basarse en los reglamentos internos, normas y leyes que regulan la entidad y se encuentran vigentes en nuestro país.

Como lo estable Castro et al (2021), el tratamiento contable en las cuentas por cobrar es importante en la gestión administrativa siendo esta la base de toda organización se relaciona directamente con la rentabilidad y riesgo que representa las cuentas pendientes de cobros, además un buen tratamiento contable podrá contemplar que la empresa cuente con liquidez o asuma riesgos por falta de esta.

Reconocimiento de las cuentas por cobrar. El reconocimiento de las cuentas por cobrar se debe efectuar en el momento de que adquiriente realice la opción de compra por ende el ofertante ejecute su venta, y esta se otorgue a periodos de pagos, esta deberá ser valuada por su valor razonable que normalmente corresponden a su valor nominal.

Estimación para cuentas incobrables. La estimación de las cuentas incobrables representa la cantidad monetaria que se encuentran pendientes de cobro al final del ejercicio, valor monetario que el cliente no ha cancelado, razonablemente estos valores pendientes corresponden a una acción generada a través de la venta de bienes o prestación de servicios. (Vite, 2017)

Según Tello et al. (2018), para establecer las provisiones de las cuentas por cobrar, las cuales se consideran irrecuperables o difícil de ejecución, las entidades deben realizar un estudio que sirva como base para calcular los valores pendientes de

cobros, se debe tomar en cuenta que la provisión de cuentas incobrables es el 1% y no puede exceder al 10% de la cartera comercial.

Rotación de cuentas por cobrar

Reséndiz (2022), considera que las empresas que realizan sus actividades de venta a través de créditos comerciales no disponen de manera inmediata del efectivo, generado a través de las ventas de bienes o servicios producidos por la empresa, la rotación de cuentas por cobrar permite que la entidad cumpla con sus derechos y obligaciones.

Ventas de bienes o servicios.

Como lo establece Gestiopolis (2021), la venta es el proceso de intercambio mediante dos partes realizan una acción de compra y venta, en donde el consumidor adquiere un bien o un servicio después de una inspección o descripción del artículo o servicio seleccionado, la venta es importante en las empresas comerciales porque a través de esta acción genera efectivo.

Políticas de créditos o cobros. Mientras Vargas (2017), menciona que las políticas de créditos o cobros son los lineamientos que la entidad establece como norma interna, los cuales están diseñadas para brindar facilidad y seguridad a los clientes, en ellas se detallan las normas que deberá regirse en el momento de realizar un crédito.

Como lo establece Granera (2019), las políticas de créditos o cobros de una entidad son lineamientos a seguir al momento de realizar una acción de comercialización, posterior al periodo de recaudación de estos valores monetarios, en un resultado efectivo se ve la calidad de las políticas de créditos, evitando que las cuentas incobrables aumenten.

Métodos de evaluación de control interno.

Cuestionario.

Mientras que Macias (2016), establece el cuestionario como la técnica más empleada en la evaluación de control interno el cual permite obtener información real y concisa mediante una secuencia de preguntas, previamente diseñada en base al tema de investigación, estas interrogantes deben ser claras y breves con la finalidad obtener información de manera sistemática y ordenada teniendo opiniones, pensamientos, deseos y malestares sobre el tema indagado.

Flujo grama. Como lo establece Estupiñán (2016), el flujograma es la representación a través de un gráfico donde se evidencian los procedimientos o

actividades que se deben de cumplir para alcanzar los objetivos empresariales de manera sistemática. Estos gráficos pueden representar la descripción de las operaciones administrativas, procesos, formularios y registros en los cuales se pueden detallar la descripción de cada función.

Método descriptivo. Como lo menciona Meléndez (2016), este método consiste en describir o narrar las actividades que se desarrollan en los departamentos, administradores, trabajadores y registros que se despliegan de manera interna, sirve como evidencia en el momento de una evaluación donde se registran las actividades de cada colaborador, esta descripción se debe realizar de manera continua y organizada, respetando las normas internas y externas que rigen de forma general en las instituciones. Se debe describir los siguiente;

1. Procedimientos.
2. Registros.
3. Formularios
4. Archivos.
5. Departamentos.

Normas de control interno

A través de las normas de auditoria (2014) se puede establecer lo siguiente 100-01 Control Interno.

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, está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

200 Ambiente de control.

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno

y su incidencia sobre las actividades y resultados. El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Un ambiente propicio para el control estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.

300 Evaluación del riesgo.

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos.

300-1 Identificación de riesgos.

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos.

400 Actividades de Control.

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo con sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan

desviaciones e incumplimientos. Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan a lo largo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad.

Fundamentos legales.

Normas internacionales de contabilidad.

Instrumentos financieros. Objeto.

El objeto de esta norma es establecer principios para presentar los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio y para compensar activos y pasivos financieros, ella aplica a la clasificación de los instrumentos financieros e instrumentos de patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendo y pérdidas y ganancias relacionadas con ellos; y en las circunstancias que obligan a la compensación de los activos y pasivos financieros. (Normas internacionales de contabilidad 39 [NIC 39], 2012, P 4)

Alcance.

El alcance de la NIC 39 es para todas las empresas, en cuanto se refiere a dar a conocer los distintos tipos de instrumentos financieros por medio de la contabilidad.

Una empresa efectuará en algunas oportunidades inversiones en la propiedad de otras empresas, las cuales se considerarán como una inversión estratégica, con el fin de crear una relación de operación a largo plazo. (Instrumentos Financieros , 2012)

Por otra parte, la NIC 39 indica que dentro del conjunto de instrumentos financieros que existen, quedan fuera de su alcance:

- Las obligaciones y derechos por planes de pensiones.
- Los contratos de seguros.
- Los contratos de garantía financiera.
- Las participaciones en filiales, asociadas en negocios conjuntos.
- Las obligaciones y derechos por contratos de arrendamiento.
- Los contratos contingentes en combinaciones de negocios.
- Los instrumentos de capital emitidos por la propia empresa.
- Los compromisos de préstamos que no se liquidan por netos.

Son excluidos por el alcance de la NIC 39 debido a que los mismos, tienen su directriz específica dentro de una normativa correspondiente.

Instrumentos financieros derivados.

Los instrumentos financieros comprenden tanto instrumentos primarios (tales como cuentas por cobrar, por pagar o instrumentos de patrimonio) como instrumentos financieros derivados (tales como opciones financieras, futuros y contratos a término, permutas de tasa de interés y divisas). Los instrumentos financieros derivados cumplen la definición de instrumento financiero y, por tanto, entran dentro del alcance de esta norma. (Normas Internacionales de Contabilidad., 2014)

Técnicas de auditoría.

Como lo define Auditool° (2019), son métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

Observación.

La observación consiste en presenciar un proceso o un procedimiento aplicados por otras personas, la observación proporciona evidencia de auditoría sobre la realización de un proceso o procedimiento, pero está limitada al momento en el que tiene lugar la observación y por el hecho de que observar el acto puede afectar al modo en que se realiza el proceso o en procedimiento. (Moncayo, 2018)

Confirmación.

Una de las confirmaciones externa constituye evidencia de auditoria obtenida por el auditor mediante una respuesta directa escrita de un tercero (la parte confirmante) dirigida al auditor, en papel, en soporte electrónico u otro medio. Los procedimientos de confirmación externa con frecuencias son relevantes cuando se trata de afirmaciones relacionadas con determinados saldos contables y sus elementos. (Moncayo, 2018)

Pruebas de recorrido

Las pruebas de recorrido implican la ejecución independiente por parte del auditor de procedimientos o de controles que en origen fueron realizados como parte del control interno de la entidad, esta prueba es ideal para verificar la eficacia operativa de los controles. (Moncayo, 2018)

Normas contables.

(NIIF, 2010) Las NIIF son emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB), organismo creado en Londres - Inglaterra, y constituyen normas contables que son de aplicación obligatoria en Ecuador desde el año 2010 para todas las empresas que reportan a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Norma Internacional de auditoría

NIA 315. Según la NIA 315 define al control interno como el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El termino controles se refiera a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (International Auditing Standard, 2013)

Ley orgánica de régimen tributario interno.

Como lo establece la LORTI, 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 que se encuentren pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. (Ley Organica De Regimen Tributario Interno, 2014)

Capítulo II

Metodología.

Diseño de la investigación.

En este trabajo de investigación se aplicó un enfoque mixto, que se origina a través del enfoque cuantitativo; el cual permitirá tener una mejor postura de la problemática a través de la recolección de información y datos que permite conocer la situación actual de la entidad mediante datos numéricos que serán analizados a través de gráficos y tablas que tengan relación directa con la variable de investigación. El enfoque cualitativo permitirá recabar datos, y debido a su flexibilidad obtener información profunda y detallada mediante las opiniones, deseos, pensamientos o malestares sobre el proceso del control interno en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable Olón.

En base a lo planteado el alcance del estudio es de nivel descriptivo, exploratorio; debido a que se analizó las características de las variables del control interno en las cuentas por cobrar a través de las distintas dimensiones e indicadores que se utilizaron para la presente investigación, lo cual permitió conocer la situación de los procesos que efectúa la Junta de Agua Potable de Olón

Se optó por utilizar un diseño de investigación no experimental y de tipo transversal debido a que se obtuvo datos de manera visual, acciones y hechos que giran alrededor del objeto de estudio sin tener que intervenir en el proceso, de esta manera se podrá analizar el control interno en las cuentas por cobrar, además de recopilar información que se presentará con la finalidad de conocer el proceso de las cuentas por cobrar de la junta de Agua Potable de Olón. No se manipulan ni una clase de información y los datos obtenidos a través de las herramientas permitirán el desarrollo de la investigación, este estudio se desarrolló en un periodo establecido.

Métodos de la investigación.

Mediante la investigación tipo bibliográfica se recopiló y analizó información de fuentes secundarias las cuales fueron relevante en este trabajo de investigación aportando conceptos, argumentando ideas y procesos sobre el control interno en las cuentas por cobrar, estos datos se obtuvieron a través de documentos de soporte, tesis de tercer nivel, tesis de maestrías y tesis doctorales, libros digitales, libros físicos, artículos científicos, revistas, periódicos, sitios web entre otros.

Además se emplea el método deductivo siendo esta una estrategia de razonamiento que permitió generar conclusiones lógicas a través de la recolección de

información desarrolladas mediante las entrevista y encuestas realizadas al personal responsable de la Junta de Agua Potable de Olón.

Se aplico el método inductivo sienta este indispensable en el desarrollo de una investigación, debido al análisis e interpretación de datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección como la entrevista y encuestas, las cuales se aplicaron al personal administrativo de la Junta de Agua Potable de Olón.

Población

La población para este trabajo de investigación titulado control interno en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, año 2021 está comprendida por tres colaboradores de la entidad, administrador, contador y tesorero por lo tanto se determina que la población es finita y pequeña.

En cuanto al marco de la muestra se considera que se aplicó un censo debido a que existe una relación exhaustiva de las unidades poblacionales. Es decir se toma en cuenta a los tres colaboradores principales que velan por la seguridad de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón.

Tabla 1

Muestra de Estudio

Función	Área	Personal	Relación Porcentual
Presidente	Administrativa.	1	33,33%
Contadora	Contable	1	33,33%
Tesorero	Administrativa.	1	33,33%
Total		3	100%

Nota: Elaborado por Anthony Tomalá Gonzabay.

Recolección y procesamiento de datos.

En la presenta investigación se consideró aplicar dos instrumentos de recolección de datos, la encuesta es un formato de preguntas cerradas diseñadas para la recopilación de datos que permitirán conocer el proceso del control interno de las cuentas por cobrar, de igual manera se aplicara una entrevista con preguntas abiertas que permitirán recolectar información que sirva de sustento en el trabajo de investigación. Estos instrumentos serán aplicados al administrador, contador y tesorero de la Junta de Agua Potable de Olón.

La entrevista es una técnica cualitativa que consiste en realizar una conversación organizada con preguntas relacionadas al control interno de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, esta herramienta se aplicará de manera

individual permitiendo recabar información de la situación actual en las cuentas por cobrar. Será aplicada al administrador, contador y al tesorero, además está conformada por un total de siete preguntas abiertas.

La encuesta es la técnica más importante en las investigaciones, pues nos permite recolectar información mediante un cuestionario que se aplicará al administrador, contador y tesoro de la entidad, este proceso de recolección de datos se empleará en la Junta de Agua Potable de Olón. está compuesta por preguntas cerradas, que permite la recolección de información sobre la variable de estudio, conociendo políticas, controles, procedimientos que se aplican en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar.

Se desarrollo una evaluación de control interno, en la que se evalúa cada componente que este conforma: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Este mecanismo nos permitió conocer el nivel de control de los procesos contables de las cuentas por cobrar.

CAPITULO III

RESULTADO Y DISCUSIÓN.

Análisis de datos.

En el capítulo III de la presente investigación se detalla la información recolectada a través de los instrumentos; la encuesta y entrevista se aplicó al personal administrativo de la Junta de Agua Potable de Olón, presidente, contadora y tesorero. El principal objetivo de la aplicación de instrumentos permite conocer la situación actual de las cuentas por cobrar recolectando información complementaria para el desarrollo y estudio de la problemática detectada además en el cuestionario de control interno se evaluaron las políticas y procedimientos con las que cuenta la institución en referencia de las cuentas por cobrar.

Análisis de encuestas.

Dimensión: Control interno.

Pregunta 1

¿Dentro de la institución se aplica un manual de procedimientos en las cuentas por cobrar?

Tabla 2

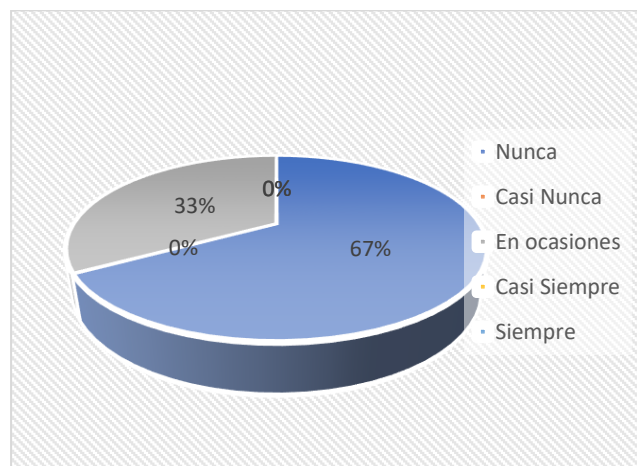
Aplicación de un manual de procedimientos.

Pregunta N° 1	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	67%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	1	33%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 1

Aplicación de un manual de procedimientos.



Con relación a los datos obtenidos a través de la ilustración 1, se evidencia que dentro de la institución el 67% de la población encuestada no aplica un manual de procedimientos que le permita ejecutar sus funciones y actividades dentro de la institución, por tal razón las acciones o procesos que tenga relación con las cuentas por cobrar no se encuentran debidamente garantizadas, mientras que el 33% señala que se acoge al manual de políticas por ocasiones debido a que no existe un manual de manera física en la institución.

Pregunta 2

¿Existe una persona responsable en la institución que efectúen los cobros y registros?

Tabla 3

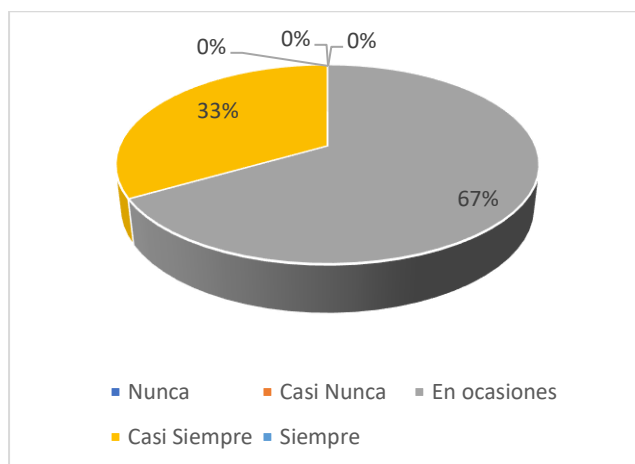
Personal encargado de efectuar cobros

Pregunta N° 2	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	2	67%
Casi Siempre	1	33%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 2

Personal encargado de efectuar cobros.



A través de los resultados obtenidos mediante la encuesta con relación a la pregunta 2 se evidencia que el 67% del total de la población encuestada manifestó que existe una persona responsable de efectuar los cobros de valores dentro de la institución, mientras que el 33% menciona que en ocasiones por motivos relacionados a sus funciones el tesorero es remplazado por la secretaria de la Junta de Agua Potable de Olón.

Pregunta 3

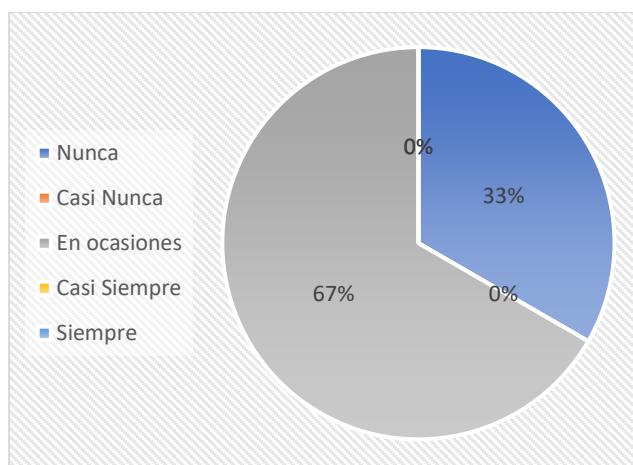
¿Es rotativo el personal encargado de la recaudación?

Tabla 4

Rotación del personal en el área de recaudación.

Pregunta N° 3	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	33%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	2	67%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 3 Rotación del personal en el área de recaudación.

Mediante los datos a través de la tabulación de la pregunta 3, según la ilustración el 67% de la población encuestada menciona que por ocasiones es rotativo el personal encargado de recolectar los valores de planillas, debido a las diferentes actividades que el tesorero debe de desempeñar, mientras que la población restante menciona que nunca se realiza una rotación del personal. Se considera que el tesorero es la persona encargada de desempeñar esta función, por lo tanto se debe diseñar funciones a corde a las actividades que el realiza dentro de la institución.

Pregunta 4

¿La institución posee un folio donde se administran todas las planillas de los usuarios?

Tabla 5

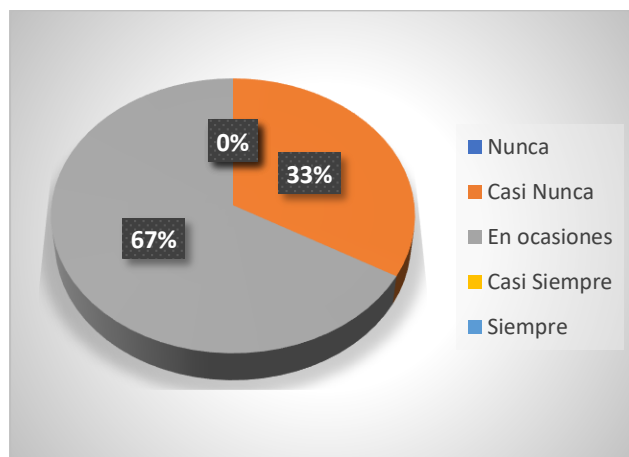
Existencias de Folios con información.

Pregunta N° 4	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	33%
En ocasiones	2	67%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 4

Existencias de Folios con información.



Considerando los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Junta de Agua Potable de Olón, a través de la ilustración, se puede observar que el 67% total de la población menciona que en ocasiones la entidad cuenta con un folio de planillas, pues se considera necesario mantener estos documentos para tratar en las asambleas y realizar las debidas notificaciones de pago, mientras el 33% restante menciona que casi nunca la entidad cuenta con estos documentos debido a que se maneja por un programa computarizado que permite archivar esta información.

Pregunta 5

¿Existe un sistema de procedimiento de datos que permita conocer información exacta y permita la toma de decisiones?

Tabla 6

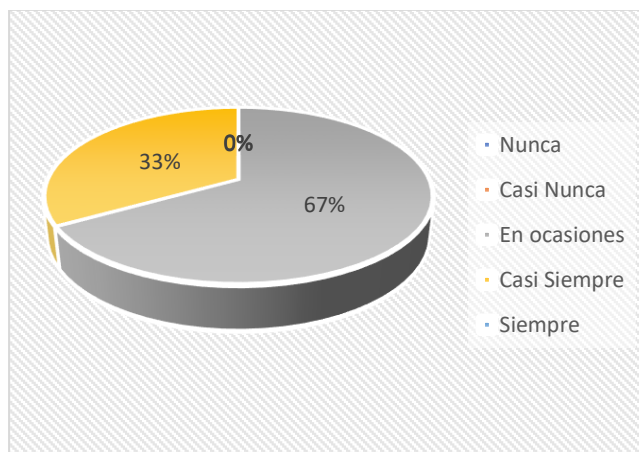
Sistema de procedimientos de datos.

Pregunta N° 5	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	2	67%
Casi Siempre	1	33%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 5

Sistema de procedimientos de datos.



El 67% de la población encuestada menciona que en ocasiones existe un sistema computarizado que le permite el procesamiento de datos, factor positivo para realizar un mayor control en los procesos contables, mientras que el 33% menciona casi siempre debido a que este sistema presenta fallas por falta de mantenimiento, colapsos o errores que normalmente se dan en este sistema, por lo que se concluye que este programa es inadecuado en las operaciones administrativas de la Junta de Agua Potable de Olón.

Pregunta 6

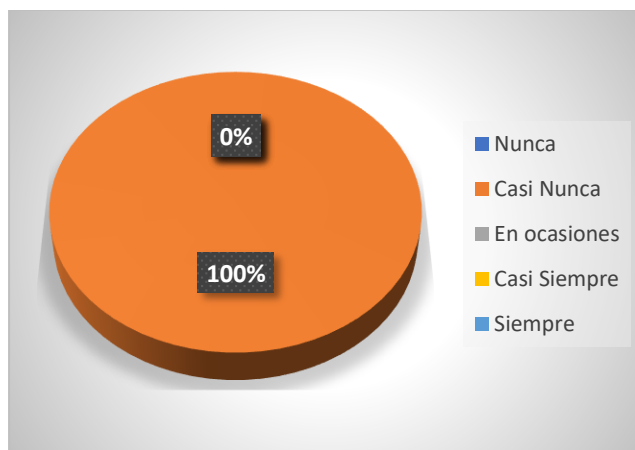
¿Se realizan periódicamente mediciones de nivel de riesgo en las operaciones de las cuentas por cobrar ?

Tabla 7

Nivel de riesgo

Pregunta N° 6	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	67%
Casi Nunca	2	33%
En ocasiones	1	67%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 6*Nivel de riesgo*

Con relación a los datos obtenidos a través de la pregunta 6, el 100% del personal administrativo de la institución menciona que casi nunca se realizan las mediciones de riesgo, debido a que el establecimiento no cuenta con un personal encargado de diseñar dicha función, esto ocasiona que administración no tome las decisiones correctas y no aplique estrategias que le permita disminuir las cuentas por cobrar.

Dimensión: Cuentas por cobrar.

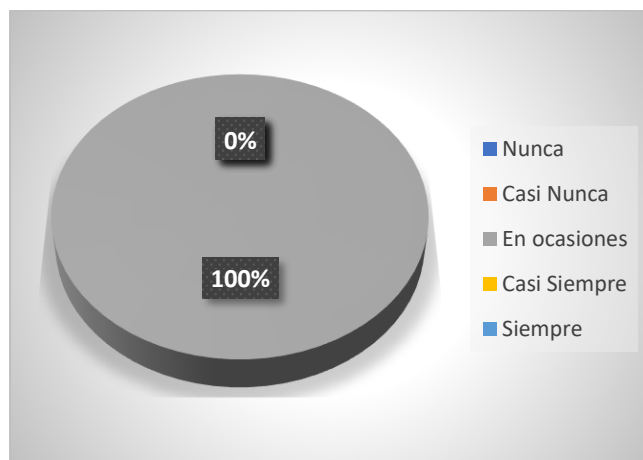
Pregunta 7

¿Se concilian mensualmente las planillas emitidas y los pagos según los saldos contables?

Tabla 8*Conciliación de Planillas.*

Pregunta N° 7	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	67%
En ocasiones	1	33%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 7*Conciliación de Planillas.*

En los resultados de la tabulación de datos se puede evidenciar que el 100% de la población encuestada establece que en ocasiones se realizan estas conciliaciones mensuales de planillas, debido a que no existe una política que establezca que estas operaciones se deben de realizar cada mes. Mediante este análisis se concluye que la información sobre las cuentas por cobrar no se mantiene actualizadas.

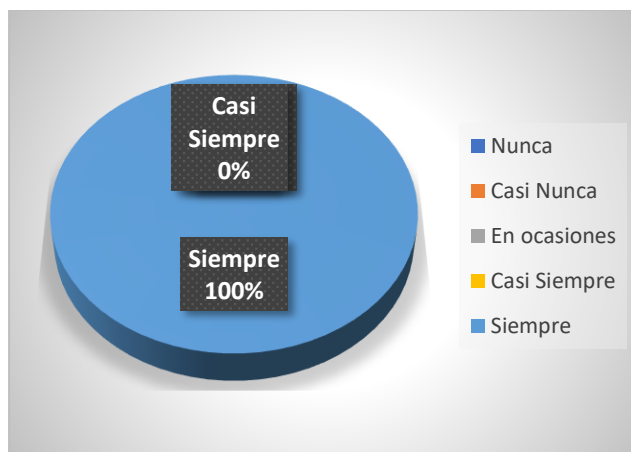
Pregunta 8

¿El documento que garantiza el cobro está debidamente amparado por la ley?

Tabla 9*Documentación de cobros.*

Pregunta N° 8	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	3	100%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

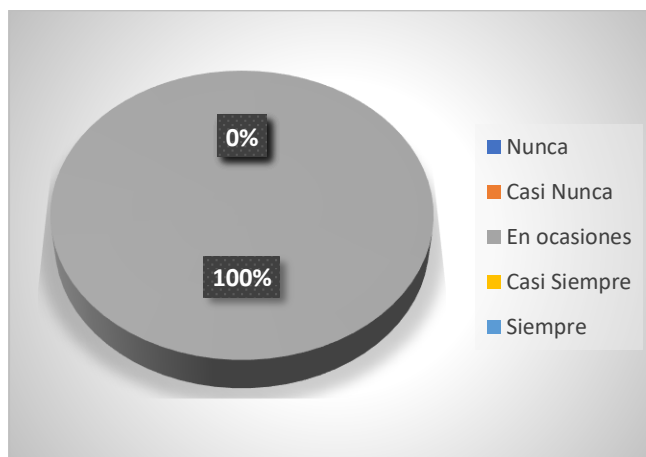
Figura 8*Documentación de cobros.*

Referente a la tabla 9, la población encuestada menciona que en la actualidad los documentos que ellos emiten a sus usuarios se encuentran debidamente autorizados por el ente regulador, además estas cuentan con el ruc de la institución y la autorización del sistema de renta internas. Esto fortalece su accionar en la gestión de cobros.

Pregunta 9**¿Se preparan informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?****Tabla 10***Antigüedad de saldos.*

Pregunta N° 9	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	3	100%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 9*Antigüedad de saldos.*

En relación con la tabla 9, la población encuestada señaló que en ocasiones cada tres meses se preparan estos informes por antigüedades de saldos, normalmente este proceso se realiza previo a la culminación de año, y se da a conocer la situación en la última asamblea, permitiendo tomar decisiones y aplicar estrategias que favorezcan en la recuperación de estos rubros vencidos.

Pregunta 10

¿Se realizan controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?

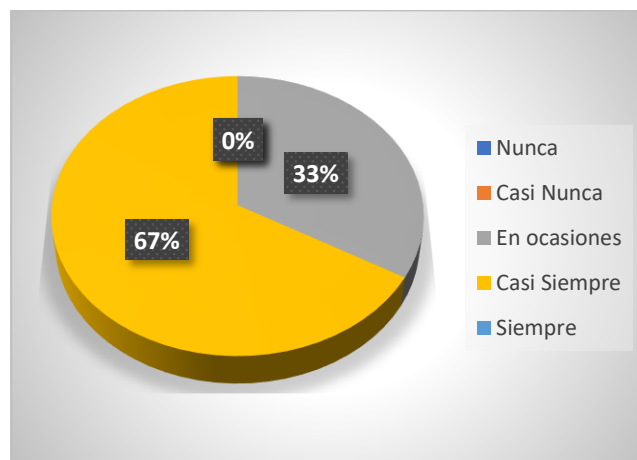
Tabla 11*Controles en la recuperación de las cuentas por cobrar*

Pregunta N° 10	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	2	33%
Casi Siempre	1	67%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 10

Controles en la recuperación de las cuentas por cobrar



Se visualiza en la ilustración 10, que el 67% de la población encuestada nos menciona que en ocasiones se realizan controles que garanticen la recuperación de cuentas pendientes de cobro, mientras que el 33% establece que casi siempre se realizan estos controles pero no garantizan en su totalidad la recuperación de estos rubros, debido a que no se aplican políticas que le permita disminuir las cuentas por cobrar.

Pregunta 11

¿Todos los asientos diarios son aprobados por un funcionario autorizado?

Tabla 12

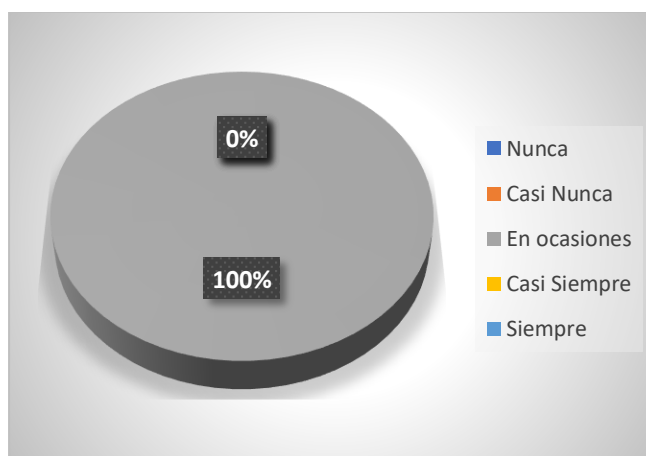
Aprobación de asientos contables.

Pregunta N° 11	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	3	100%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 11

Aprobación de asientos contables.



Mediante en análisis de la pregunta once, el 100% de la población encuestada menciona que la contadora es la encargada de realizar y aprobar todo el proceso contable de las operaciones institucionales. Debido a que estos datos funcionan como soporte en movimientos financieros de la Junta de Agua Potable de Olón.

Pregunta 12

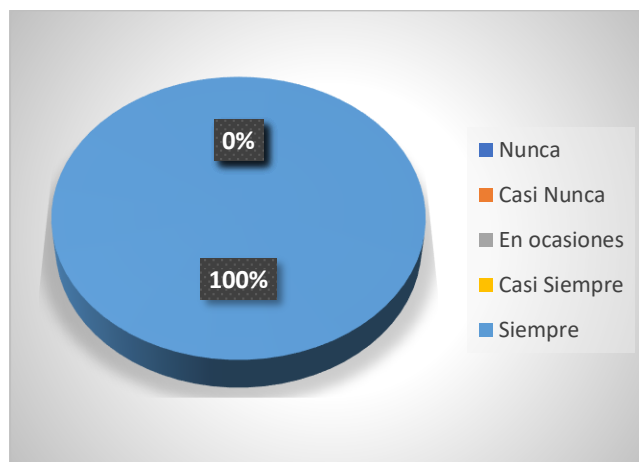
¿Cree usted que el atraso de las planillas perjudica directamente a la sostenibilidad de la institución?

Tabla 13

Sostenibilidad de la Institución

Pregunta N° 12	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	3	100%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 12*Sostenibilidad de la Institución*

Referente a la tabla 13, el total de la población encuestada considera que en su efecto el atraso de las planillas perjudica directamente a la sostenibilidad de la institución, debida a que esta es una organización privada sin fines de lucro creada para beneficio de la sociedad, por lo que la rotación de las cuentas por cobrar depende a que la institución afronte las obligaciones, realice sus mantenimientos y pueda brindar un servicio de excelente calidad.

Dimensión: Técnicas y procedimientos de auditoría.

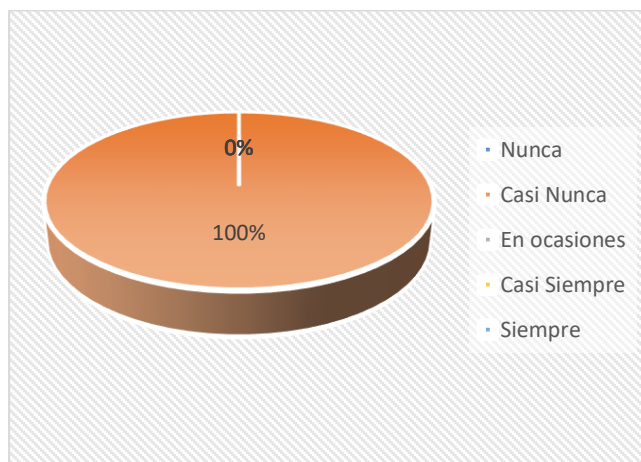
Pregunta 13

¿Se reajustan o se reclasifican las cuentas una vez obtenidas la confirmación del usuario?

Tabla 14*Reajustes o reclasificación.*

Pregunta N° 13	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	100%
En ocasiones	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

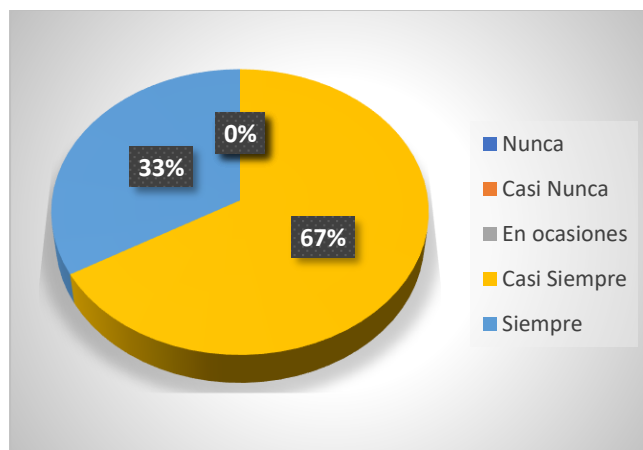
Figura 13*Reajustes o reclasificación.*

Referente a la tabla 13, la totalidad del personal encuestado respondió que los reajuste o reclasificación de saldos no se realizan, debido a que no cuentan con un auditor interno y por eso no se han reflejado inconvenientes en el momento de que el cliente valla a realizar sus pagos de planillas por el servicio.

Pregunta 14**¿Se realizan cobros por intereses por el atraso de planillas?****Tabla 15***Cobro de Intereses*

Pregunta N° 14	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	0	0%
Casi Siempre	2	67%
Siempre	1	33%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 14*Cobro de Intereses*

Según la tabla 15, el 67% del personal encuestado hace referencia a que casi siempre se realizan cobros de intereses por atraso, debido a que la institución tiene estipulado un plazo de 90 días para la otorgación de estos intereses, pero cabe mencionar que en ocasiones el sistema con el que cuenta la institución no genera intereses de mora. Perjudicando directamente a la rentabilidad de la institución.

Pregunta 15

¿Se mantienen en custodia los documentos que representen derechos exigibles?

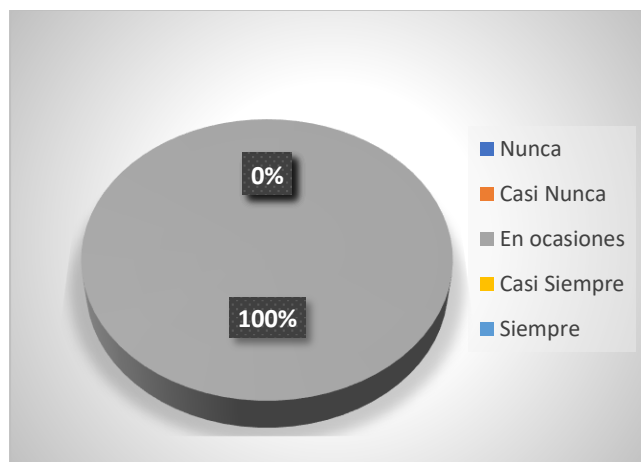
Tabla 16*Documentos que representan derechos.*

Pregunta N° 15	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En ocasiones	3	100%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	3	100%

Nota: La información se obtiene por el personal administrativo y contable de la Junta de Agua Potable de Olón mediante la aplicación de encuestas por parte del Sr. Anthony Gabriel Tomalá Gonzabay.

Figura 15

Documentos que representan derechos.



Referente a la tabla 16, el personal encuestado establece que en ocasiones se mantienen en custodia de manera física estos documentos que representan derechos exigibles, debido a que la institución cuenta con un sistema que le permite archivar toda esta información.

Análisis de entrevista.

Entrevista dirigida al presidente de la institución.

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

La administración realiza informes periódicamente cada tres meses, en este lapso se ejecutan reuniones con un vocal que represente cada comunidad en la que se brinda este servicio, estos colaboradores son los encargados de realizar los cobros en una oficina móvil que se sitúa en las casas comunales de cada área. Cabe mencionar que ellos reciben los pagos de usuarios que se acercan a cancelar. Siendo esta una de las gestiones que se realiza en las actividades de cobranza.

2. ¿Qué medidas ha tomado para disminuir la cartera vencida?

En la institución la única medida que se realiza para disminuir los rubros de la cartera vencida es realizar los cortes, estos se ejecutan una vez que se cumpla un periodo establecido de 90 días. Además se incentiva a los usuarios que se encuentran al día.

3. ¿Se calculan intereses por el retraso en las planillas vencidas de los usuarios?

Estos intereses se calculan una vez que se cumplan los periodos de prorroga establecidos por la administración, luego de los 90 días de plazo estas cuentas generan intereses a través del sistema computarizado con el cual cuenta la institución.

4. ¿Se analiza el riesgo de las cuentas incobrables?

La entidad no cuenta con un personal que se encargue de realizar una evaluación de riesgos, cabe mencionar que las cuentas incobrables aumentaron sus rubros hace aproximadamente ochos años atrás. En la actual administración se han tomado como medidas la suspensión del servicio y el retiro del medidor.

5. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre el vencimiento y cobranza de las planillas?

Una vez que se realiza el proceso de lectura, estos datos son insertados en la plataforma digital que maneja la institución, en ella se generan automáticamente los valores y son enviados a través de la herramienta tecnológica como es el WhatsApp. La administración espera que los usuarios se acerquen a realizar los pagos correspondientes a planillas

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

El control de las cuentas por cobrar es básico, cada tres meses se realiza un informe donde se detallan los valores que se encuentran pendientes de recaudación, puesto que la estrategia que se efectúan es enviar las planillas y la orden de cobro mediante la herramienta de WhatsApp. Además esta información reposa en el sistema tecnológico que utiliza la institución para realizar los diferentes procesos internos.

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

Dentro de la institución no existe una persona encargada de realizar las gestiones correspondientes para la disminución y seguimiento de las cuentas incobrables. Como ya se hizo mención se realiza un informe de los clientes que se encuentran pendientes de pago y en cada comunidad se establece una oficina móvil en donde el usuario puede ir a cancelar estos valores en su totalidad o realizar abonos.

Entrevista dirigida a la contadora.

1. ¿Existen políticas y procedimientos para la recaudación de cartera?

En la institución no existe de manera física un manual de políticas y procedimientos que le permita a sus colaboradores desempeñar correctamente sus actividades, la administración actual diseño como política un plazo de 90 días que se le otorga al cliente para que pueda realizar sus pagos, factor que perjudica directamente a la sostenibilidad de la institución debido a que no se recuperan los saldos contables mensualmente.

2. ¿Cómo usted considera el registro de las cuentas por cobrar?

El registro de las cuentas por cobrar es monitoreado por la contadora, debido a que estos movimientos se realizan mediante un sistema computarizado con el que cuenta la institución.

3. ¿Usted considera que la cartera vencida presenta un alto grado de morosidad?

Al inicio del 2021 la institución contaba con un alto grado de morosidad, pues se considera que el año 2020 por motivo de la pandemia generada por el Covid-19 la institución no aplicaba las ordenes de corte. Al final del periodo del 2021 la institución empezó a aplicar como estrategia la suspensión de servicio puesto que esta acción género que los usuarios se acerquen a abonar sus planillas pendientes.

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

La institución controla las cuentas por cobrar a través de un informe que se realiza cada tres meses, en ella se detallan los usuarios que se encuentran pendientes de recaudación, luego de que este proceso se efectuó se realizan las suspensiones del servicio, siendo esta es la única estrategia aplicable para la disminución y control de estos valores.

5. ¿Se prepara informes por antigüedad de saldos?

En el periodo del 2021 no se realizó un informe por antigüedad de saldos. Pero se toma en cuenta que se considera una cuenta antigua una vez que cumpla con un periodo mayor a dos años.

6. ¿Con que frecuencia se concilian las planillas emitidas y los pagos según los saldos contables?

Como se mencionó anteriormente estos informes se realizan cada tres meses, no se considera necesario realizar una conciliación de planillas debido

a que estos rubros se encuentran generados a través del sistema informático de la institución,

7. ¿Se realiza una confirmación de saldos en las obligaciones que los usuarios tienen pendientes con la institución?

La actual administración tiene como política realizar un informe trimestral, en donde se detallan los valores de cuentas por cobrar, vale mencionar que no se realiza una confirmación de saldos de manera individual si no de manera general por las diferentes comunidades que cuentan con el servicio.

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

Efectivamente estos análisis de las cuentas por cobrar se realizan cada trimestre, estos informes permiten establecer controles internos que mejoren la liquidez de institución, cabe recalcar que es una entidad privada dedicada a la prestación de servicios a la comunidad en general, luego de la comparación de estos valores y la resolución de la asamblea se efectúan estrategias como la suspensión del servicio siendo este un factor que le permita recuperar valores que se encuentren pendientes.

Entrevista dirigida al tesorero.

1. ¿Existen procedimientos para el control de las cobranzas de los usuarios?

Se considera como control la generación de planillas mensuales, estas son enviadas a los clientes mediante el uso de las diferentes herramientas tecnológicas, cabe mencionar que existe un plazo de 90 días establecidos por la administración para que el usuario pueda acercarse a realizar el pago total o parcial de las planillas evitando la suspensión del servicio y que se generen intereses.

2. ¿Cuenta con un manual de procedimientos el departamento de cobranza?

Las funciones y procedimientos se encuentran establecidas dentro del reglamento interno de la institución, cabe resaltar que la iniciar las actividades las funciones de cada departamento se desconocían por el hecho de que este documento se encontraba archivado y no de manera física en cada departamento de la organización.

3. ¿Qué estrategias se aplica para la recuperación de cartera vencida?

Desde el inicio de la actual administración se ha considerado como estrategia la emisión de planillas haciéndose valer de la tecnología, esta se envía mediante WhatsApp o correos debido a que en ocasiones los usuarios planteaban quejas de que las planillas no eran entregadas y por tal motivo ellos se atrasaban con sus obligaciones. La suspensión del servicio es otra estrategia de la que se hace valer la entidad, este proceso se efectúa cada trimestre mediante un informe, en la que se detalla la situación actual de las cuentas que se encuentran pendientes de cobro obligando así a que el usuario cumpla con la institución.

4. ¿Se encuentra establecido un valor por la reactivación del servicio y como se contabiliza?

En el reglamento interno de la institución se encuentra establecido un valor de \$3 por la reconexión del servicio al usuario tipo uno (comuneros) y \$5 para los usuarios tipo dos (personas no afiliadas a la comuna) en la actualidad la administración no está cobrando ni un valor por la reconexión del servicio, en la actualidad la recaudación de estos valores perjudica a la entidad.

5. ¿Se preparan informes por antigüedad de saldos?

El tesorero no realiza estos informes por antigüedades de saldos, el contador es el encargado de realizar dicha función.

6. ¿Cuáles son los procedimientos que se realizan en el área de recaudación?

Los procedimientos que se realizan en el área de recaudación son los siguientes:

Cobros de planillas en efectivo.

Cobros de planillas por transferencias.

Cobros de planillas en cheques.

En el caso de las transferencias y cheques se debe realizar con los datos de la institución. Debido a que al inicio de la administración hubo usuarios que realizaron sus respectivas quejas debido a que no coincidían sus saldos.

7. ¿Se envían saldos de cuentas a los clientes que le permite contar con un mejor control de las cuentas por cobrar?

Mensualmente el sistema informático genera las planillas, estas son enviadas a los usuarios mediante las herramientas tecnológicas, WhatsApp o correos electrónicos.

8. ¿Cómo se da el proceso de recaudación de planillas?

El cliente debe de acercarse a las ventanillas con la respectiva guía (planillas) se procede a verificar los datos y saldos en el sistema, luego se realiza el cobro total o parcial del saldo y se le entrega un recibo el cual está debidamente regulado por la ley.

9. Se realiza un informe sobre las cuentas que se encuentran pendientes de recaudación?

La administración actual realiza estos informes cada trimestre debido a que este estado permite identificar al usuario que se encuentra en mora y si este hace caso omiso se procede a la suspensión del servicio, cabe recalcar que cada que se realiza estos análisis se habilita una oficina móvil en cada comunidad para que los beneficiarios del servicio se acerquen a realizar sus pagos correspondientes.

10. ¿Mantiene informado a la gerencia sobre los movimientos de la cartera y planillas que se encuentren pendientes de cobro?

Se efectúan reuniones con frecuencia, en las que se gestiona y se toma decisiones que le permite a la institución recuperar valores monetarios que se encuentren en mora, debido a que estos rubros afectan directamente a la sostenibilidad de la institución.

Síntesis.

La investigación realizada en la Junta de Agua Potable de Olón tuvo como objetivo evaluar en control interno contable en las cuentas por cobrar, pues se evidencia que el personal gerencial de la institución no ha efectuado controles en estas cuentas, además no se aplica un manual de procedimiento, afectando directamente al funcionamiento y el proceso de las operaciones contables.

El control de las cuentas por cobrar incide directamente a la rentabilidad de la institución, estos rubros son destinados para el cumplimiento de sus obligaciones y la eficacia del servicio brindado hacia los habitantes de las distintas comunas. Además se evidencio que la falta del control interno en las cuentas por cobrar se debe a que no se cumple con un manual de procedimientos, no se realizan seguimientos en las planillas vencidas, el sistema de información utilizado por la institución es deficiente debido a los errores que se presentan continuamente en este programa, el cálculo de intereses, la perdida de información y el colapso de las ventanas son factores que afectan directamente a los procesos contables.

La falta de seguimiento en las cuentas por cobrar es uno de los factores que afecta directamente a la rentabilidad de organización, pues la única decisión que la administración toma como medida para la recuperación de rubros vencidos es la suspensión del servicio luego de que se cumpla con los 90 días de plazo establecidos internamente.

Cuestionario de control interno COSO 1

Ambiente de control.

Figura 16

Evaluación al Ambiente de Control

JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
PERIODO DEL EXAMEN:	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		CUENTA:	CUENTAS POR COBRAR	
AUDITOR RESPONSABLE:	ANTHONY GABRIEL TOMALÁ GONZABAY				
PERIODO 2021					
1. AMBIENTE DE CONTROL					
Nº	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
					SI = 1 NO = 0
1	¿La empresa cuenta con políticas de procedimientos internos que permita regular el control de las cuentas por cobrar?	1		La institución no cuenta con políticas que le permita regular el control de las cuentas por cobrar	0
2	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	1			0
3	¿Se soporta adecuadamente en el sistema de la empresa toda la información de los clientes?	1		el sistema que posee la empresa es deficiente.	0
4	¿El documento que garantice el cobro está amparado debidamente por las leyes vigentes?	1			1
5	¿La gestión de las cuentas de difícil cobro es asignada a un responsable y está debidamente controlada?	1		No se asigna a una persona que se encarga de gestionar las cuentas vencidas.	0

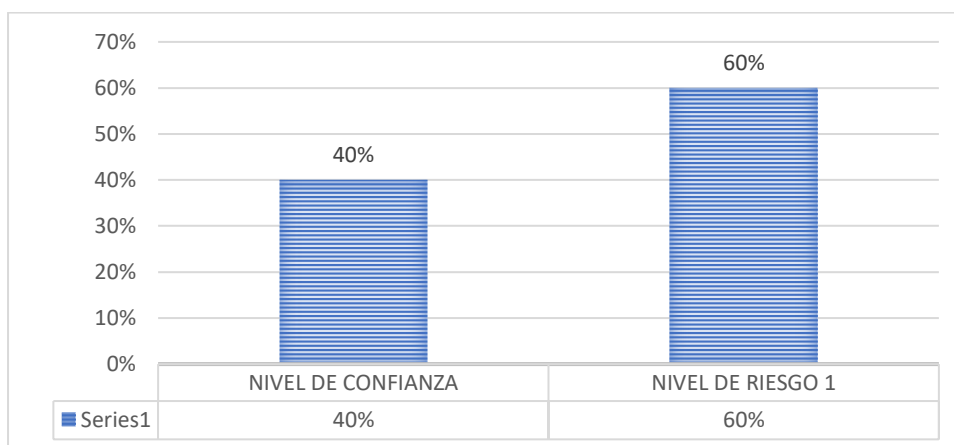
Tabla 17

Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control.

1. AMBIENTE DE CONTROL	
Detalle	Calificación Total.
Calificación total	2
Ponderación total	5
Nivel de confianza	0,4
Nivel de riesgo 1	0,6

Ilustración 1

Niveles de Confianza y Riesgo Ambiente de Control.



Al aplicar la evaluación de control interno al componente de Ambiente de control se determinó una calificación de (2/5), el 40% pertenece a un nivel de confianza bajo, mientras que el de nivel de riesgo es del 60% considerándose un alto, pues se concluye que la Junta de Agua Potable de Olón no cuenta con políticas que le permita llevar de una mejor manera sus actividades, además el sistema operativo de la institución es deficiente para las operaciones que esta realiza, no se asigna a un delegado para que gestione las cuentas vencidas ocasionando un bajo control en las cuentas por cobrar.

Evaluación de riesgos.

Tabla 18

Evaluación de riesgo.

JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
PERIODO DEL EXAMEN: AL 31 DE ENERO DEL 2021			CUENTA: CUENTAS POR COBRAR		
AUDITOR RESPONSABLE: TOMALA GONZABAY ANTHONY GABRIEL			PERIODO 2021		
EVALUACIÓN DE RIESGOS.					
N.º	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI NO		OBSERVACIÓN	CALF. SI = 1 NO = 0
		1	¿La institución ha conformado un equipo que evalúe los riesgos en las cuentas por cobrar?		
2	¿La persona responsable en el área de recaudación conoce sus funciones?	1			1
3	¿Se mantiene fijo el encargado de realizar los cobros en ventanillas?		1	el tesorero de la institución no se mantiene fijo en su lugar de trabajo debido a que cuentas con otras funciones.	0
4	¿El acceso a los registros contables está restringido para personas no responsables?	1			1
5	¿Se realizan evaluaciones para determinar errores en el procedimiento de registro de las cuentas por cobrar?		1	no se realizan evaluación para determinar errores en el proceso contable.	0
6	¿La administración realiza un seguimiento a las cuentas por cobrar mediante análisis de saldos de acuerdo con los niveles de morosidad?		1	no se realizan gestiones de las cuentas que se encuentran pendientes de pago	0

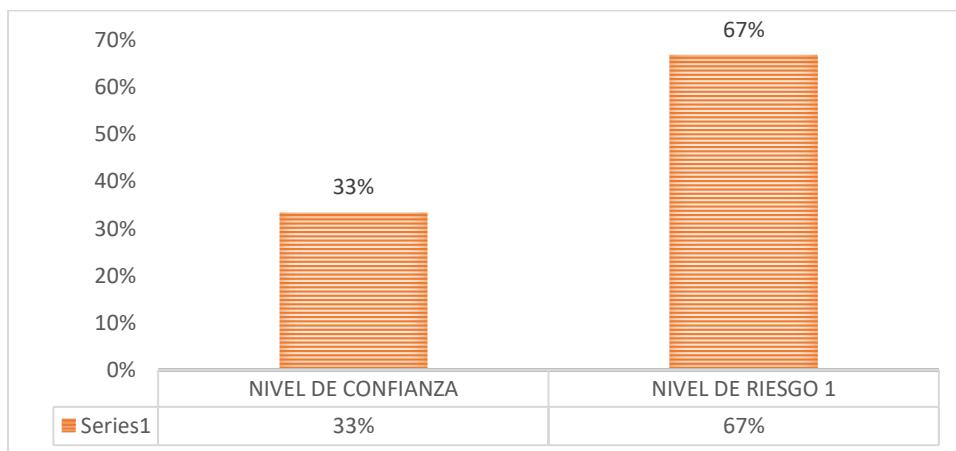
Tabla 19

Resumen de la evaluación de riesgo

2. Evaluación de riesgo	
Detalle	Calificación total
Calificación total	2
Ponderación total	6
Nivel de confianza	0,33
Nivel de riesgo 1	0,67

Ilustración 2

Niveles de Confianza y Riesgo de Evaluación de riesgos



En relación al cuestionario de control interno aplicada al componente de evaluación de riesgo, se determinó una calificación total de (2/6) con este resultado se puede detallar que el nivel de confianza es del 33% siendo este bajo, mientras que el nivel de riesgo de este componente es alto alcanzando el 67%, por lo que esto significa que la entidad no logra identificar los riesgos en sus actividades, Al no emplear un adecuado plan estratégico que le permita diseñar y asignar funciones a sus colaboradores, así mismo no se realiza una evaluación ni seguimiento a los procedimientos contables.

Actividades de control.**Tabla 20***Cuestionario de actividades de control*

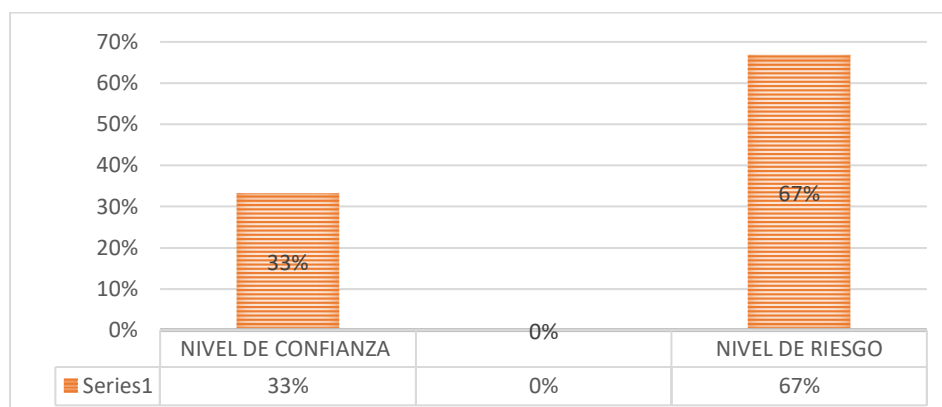
JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
PERIODO DEL EXAMEN: AL 31 DE ENERO DEL 2021			CUENTA: CUENTAS POR COBRAR		
AUDITOR RESPONSABLE: TOMALA GONZABAY ANTHONY GABRIEL					
PERIODO 2021					
3. ACTIVIDADES DE CONTROL					
Nº	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI NO		OBSERVACIÓN	CALF. SI = 1 NO =0
		1	¿Existe una persona encargada del registro de las cuentas por cobrar?		
2	¿Se elaboran informes mensuales de las cuentas por cobrar?		1	La administración no realiza informes mensuales.	0
3	¿Se establece intereses mensuales por el retraso en las obligaciones del cliente?		1	los intereses se calculan a partir del tercer mes.	1
4	¿Se aplica la NIIF para la presentación de los estados financieros?	1			1
5	¿Se analiza la cartera vencida periódicamente?		1	No se realizan análisis de cartera vencidas.	0
6	¿La institución cuenta con un sistema ágil para el registro de las cuentas por cobrar?		1	el sistema no es el adecuado.	0

Tabla 21*Resumen de Actividades de Control*

3. Actividades de control	
Detalle	Calificación total
Calificación total	2
Ponderación total	6
Nivel de confianza	0,33
Nivel de riesgo 1	0,67

Ilustración 3

Niveles de Confianza y Riesgo de Actividades de control



En relación con el cuestionario realizado al componente de actividades de control, el 33% determina que el nivel de confianza es bajo, mientras que el 67% detalla que el nivel de riesgo es alto, en el proceso se identificó que la administración no realiza informes mensuales que permita evaluar el estado de las cuentas por cobrar, de igual manera no se establecen intereses de manera mensual por el retraso de planillas correspondientes a usuarios beneficiarios del servicio de Agua Potable y no se analiza la cartera vencida.

Tabla 22

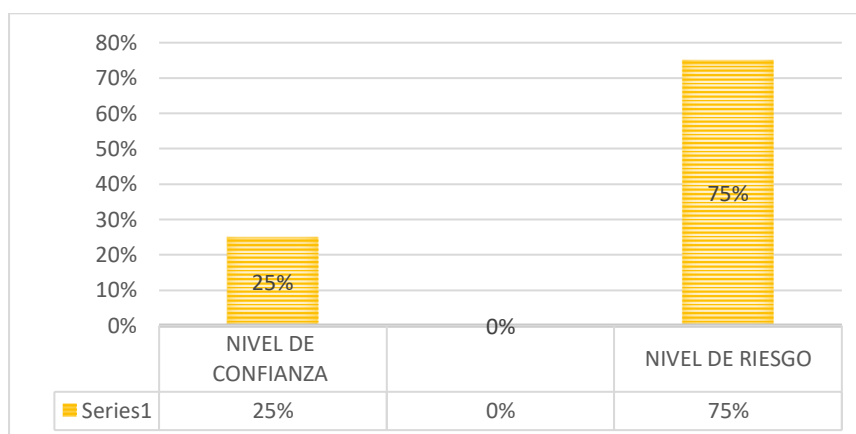
Evaluación de Información y comunicación,

JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
PERIODO DEL EXAMEN: AL 31 DE ENERO DEL 2021					
AUDITOR RESPONSABLE: TOMALA GONZABAY ANTHONY GABRIEL			CUENTA: CUENTAS POR COBRAR		
PERIODO 2021					
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
Nº	PREGUNTAS Y CONTROLES			OBSERVACIÓN	CALF. SI = 1 NO =0
		SI	NO		
1	¿Se informa al presidente sobre la situación de las cuentas por cobrar?	1			1
2	¿Se comunica en caso de existir inconsistencias en los saldos?		1	No se realizan confirmaciones de saldos.	0
3	¿Se facilita información al encargado de recaudación para el cumplimiento de sus actividades de cobro?		1	La información se la comunica verbalmente.	0
4	¿Se realizan reuniones emergentes donde se da a conocer el estado de las cuentas por cobrar previo a la toma de decisiones?		1	no se realizan reuniones emergentes.	0

Tabla 23

Resumen de información y Comunicación.

4. Información y comunicación	
Detalle	Calificación total
Calificación total	1
Ponderación total	4
Nivel de confianza	0,25
Nivel de riesgo 1	0,75

Ilustración 4*Niveles de Confianza y Riesgo de Información y Comunicación.*

De los resultados obtenidos a través de la evaluación al componente de información y comunicación se determina que el 25% corresponde a un nivel de confianza bajo, mientras que el nivel de riesgo es alto alcanzado el 75%, por lo que se determinó que la administración no genera información que le sirva de guía a cada colaborador de la institución, además no se realizan reuniones emergentes o con frecuencia para determinar o efectuar un plan estratégico que le permita llevar un mejor control en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Supervisión y monitoreo.**Tabla 24***Evaluación en supervisión y monitoreo.*

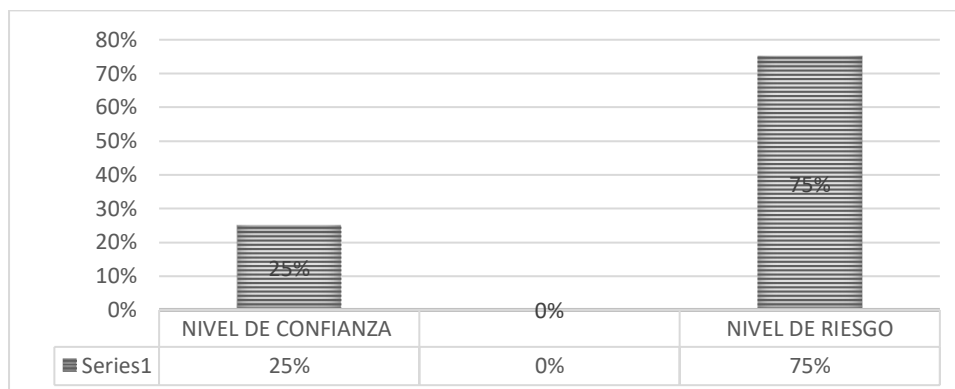
JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
PERIODO DEL EXAMEN: AL 31 DE ENERO DEL 2021		CUENTA: CUENTAS POR COBRAR			
AUDITOR RESPONSABLE: TOMALA GONZABAY ANTHONY GABRIEL					
PERIODO 2021					
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
N.º	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	OBSERVACIÓN	CALF. SI = 1 NO =0
1	¿Se realizan supervisiones al personal relacionado en el área de recaudación?	1		no se ejecutan supervisiones en las funciones de cada colaborador. la administración	0
2	¿Se monitorea el procedimiento del registro contable de las cuentas por cobrar?	1		no realiza monitoreos en las actividades.	0
3	En caso de existir inconsistencia en los saldos ¿se determinan responsables?	1		no se realizan confirmaciones de saldos.	0
4	En caso de existir errores en el registro contable ¿se realizan los respectivos ajustes?	1			1

Tabla 25*Resumen de Supervisión y monitoreo.*

5. Supervisión y monitoreo	
Detalle	Calificación total
Calificación total	1
Ponderación total	4
Nivel de confianza	0,25
Nivel de riesgo 1	0,75

Ilustración 5

Niveles de Confianza y Riesgo de Supervisión y Monitoreo.



El cuestionario al componente de supervisión y monitoreo determina que el nivel de confianza es del 25%, mientras que el nivel de riesgo se considera alto debido a que alcanza el 75%, esto se debe a que la administración de junta de agua potable de Olón no realiza una supervisión en los procesos contables que se originan en las cuentas por cobrar, así mismo no se lleva un control con la persona encargada de recaudar estos valores de las cuentas por cobrar.

Análisis general de la evaluación de control interno.

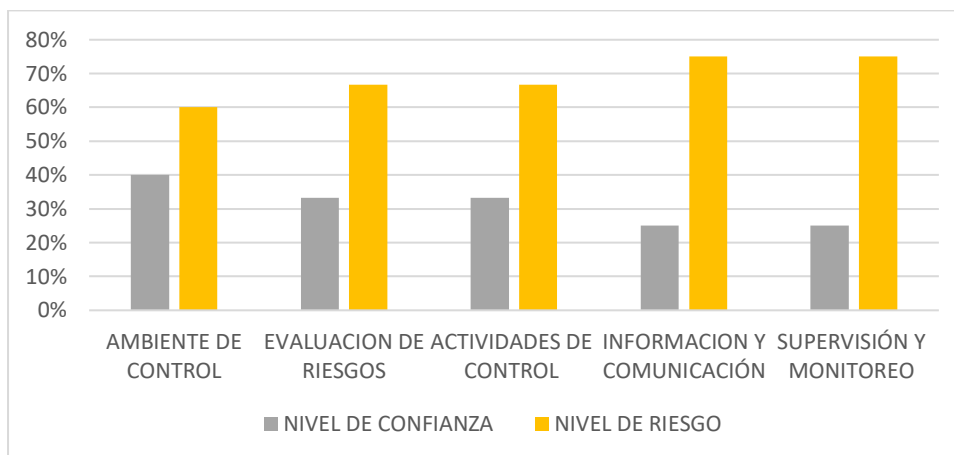
Tabla 26

Resumen de la Evaluación de control interno

JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN						
RESULTADOS DE LA EVALUACION DE CONTROL INTERNO						
Componente.	Total calificación	Ponderación total	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
Ambiente de control	2	5	40%	Baja	60%	Alta
Evaluación de riesgos	2	6	33%	Baja	67%	Alta
Actividades de control	2	6	33%	Baja	67%	Alta
Información y comunicación	1	4	25%	Baja	75%	Alta
Supervisión y monitoreo	1	4	25%	Baja	75%	Alta
Total			31%	Baja	69%	Alta

Ilustración 6

Resultados de la Evaluación de Control Interno.



Análisis del cuestionario de control interno. COSO I

A través de la evaluación de los componentes del Coso I basados en el rubro de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, se determina un nivel de confianza del 30% y un riesgo alto de 70%, esto es provocado debido al desconocimiento de funciones, el sobre cargo de responsabilidades, estrategias básicas, ineficiencia en el sistema contable que posee la entidad y la falta de seguimiento de las cuentas por cobrar, por lo que la administración deberá evaluar con más frecuencias las actividades y procedimientos que se realizan en el rubro de estas cuentas, así mismo deberá establecer funciones al alcance de cada colaborador lo que le permitiera prevenir riesgos en estos rubros y favorecer a la sostenibilidad de la institución.

Discusión.

Luego de realizar en respectivo análisis de la encuesta y entrevista aplicada al personal gerencial y administrativo de la Junta de Agua Potable de Olón se comprobó, que los controles y estrategias que se realizan en las cuentas por cobrar son básicas, además existe mucha flexibilidad en los tiempos establecidos para la suspensión de servicio, puesto que esto le da libertad a que los usuarios puedan realizar abonos y no el pago en su totalidad.

Las funciones que se establece internamente no son temporales, debido a que la persona encargada de la recaudación en ventanilla en ocasiones debe salir a cumplir con trabajos de campo, como la respectiva toma de lectura que se realiza cada mes. No se evalúan los riesgos de las cuentas por cobrar debido a que no se asigna a un encargado de esta actividad.

La falta de seguimiento y control en las planillas que se encuentran pendientes de cobro es un factor que afecta directamente a la rentabilidad de la organización. La estrategia que se utiliza es la suspensión de servicio y se efectúa cada tres meses que se cumple con el plazo de 90 días otorgado por la administración.

Las políticas establecidas son flexibles, debido a que se establece un periodo de tres meses, y el abono parcial de las planillas. Pues este factor no es favorable para la institución debido a que si un cliente se retrasa en sus pagos y realiza un abono a este no se le puede suspender el servicio afectando a la sostenibilidad y aumentando las cuentas por cobrar de la junta de agua potable.

Por otro lado, en base a la literatura revisada para elaboración del proyecto, en el estudio realizado por Vargas (2017) señala que el control interno de cuentas por cobrar, posee una rotación lenta, debido a esto las utilidades de la entidad presentan una disminución, al no contar con un manual de políticas en donde se estipulen estrategias que permita minorizar el riesgo comercial, además no se realiza un seguimiento, ni monitoreo de cuentas por cobrar, situación similar se denota en la Junta de Agua Potable de Olón donde no se cuenta con una manual eficiente que permita realizar los cobros de planillas, así mismo no se elaboran controles y las estrategias son básicas, situado en riesgo a la sostenibilidad de la institución debido a que se extiende mucho el plazo de pago.

Así mismo la investigación llevada a cabo de por Castañeda (2021) menciona que el control que se ejecuta en la institución es deficiente, por lo que no se establecen revisiones mensuales que permitan el seguimiento de aquellos clientes que se encuentran en mora, además no se realiza una proyección de valores que se encuentren pendientes de pago, situación similar ocurre en la junta de agua potable de Olón, donde los controles de las cuentas por cobrar son básicos, y no se elaboran informes mensuales que le permita realizar una revisión y ayude a tomar una decisión para la recuperación de la cartera vencida.

Análisis del tratamiento contable.

Tratamiento contable de las cuentas por cobrar .

En este segmento se identificará el tratamiento contable de las cuentas por cobrar mediante un caso práctico, la Junta de Agua Potable de Olón al finalizar el año fiscal presenta la información de los estados financieros al 31 de diciembre del 2021 y 31 de Diciembre del 2020, se detalla la estimación del activo corrientes, por lo que se procederá a realizar las siguientes etapas.

- Análisis horizontal del saldo de los activos corrientes.
- Análisis vertical , importancia relativa del activo corriente.
- Cedula analítica de las cuentas por cobrar.
- Ajustes en las cuentas por cobrar.

Análisis horizontal.

En el análisis horizontal es un procedimiento que se efectúa para comparar los saldos financieros de dos o más periodos, este proceso se ejecutó con el fin de conocer la situación actual del rubro de cuentas por cobrar de Junta de Agua Potable de Olón, en donde se realizó un comparación generada con la información del periodo del 2020 y 2021, además se estableció una variación absoluta y relativa que permitió identificar el aumento del 42% en comparación a estos rubros con el año anterior, aumentando el saldo contable con \$ 906,33, esta cuenta tiene una mayor incidencia dentro de los activos corrientes, en donde se identifica que los usuarios no están cumpliendo con sus obligaciones de pago y se extendiendo de los periodo determinado por la administración.

Análisis vertical del activo corriente.

El análisis vertical, es un mecanismo útil que permite identificar el peso relativo de cada una de las cuentas en relación a un periodo establecido, a través de esta componente se logró interpretar la situación de los estados financieros de la Junta de Agua Potable de Olón, considerando los datos al término del 2021, en la que se procedió a elaborar el análisis vertical del activo corriente, para determinar la importancia o peso relativo de las cuentas por cobrar en relación al total del activo corriente. Se identifico que el peso relativo de las cuentas por cobrar es del 42% que en valores monetarios corresponde a un total de \$4.063,00 que se encuentran establecidos en el periodo del 2021.

Tratamiento contable de las cuentas por cobrar.

Se procedió a realizar el tratamiento contable en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, en donde se detalló un total de 25 usuarios, saldos contables, confirmaciones enviadas y recibidas, asimismo las diferencias deudoras y acreedoras, el plazo establecido por la institución, días vencidos y el nuevo saldo contable al término del tratamiento.

Este procedimiento se llevó a cabo para determinar el nivel de la cartera vencida, tomando en consideración que existe un plazo de 90 días para que el cliente pueda efectuar sus pagos, sin embargo un total de 19 usuarios se encuentran en mora debido a que planillas sobrepasan esta política, sin embargo por la falta de control en las operaciones contables dentro del departamento de cobranza conjunto al departamento contabilidad se establecieron errores en los saldos contables, debido a que el personal responsable no había registrados los respectivos abonos que los clientes habrían realizado en este periodo, motivo por el cual se altera la veracidad de la información presentada en los estados financieros.

Ajustes en las cuentas por cobrar.

Luego de realizar la cedula analítica de las cuentas por cobrar se encontraron diferencias en las confirmaciones de saldos las cuales corresponden a los usuarios que realizaron sus abonos a través de depósitos o transferencias bancarias, que recae en los siguientes usuarios: Torres Grijalva Oscar \$34,00, Reyes Reyes Eduardo \$70,00, Pozo Reyes Maruja Ricardina \$6,00, Reyes Borbor Jacinta Elena \$145,00, Gonzabay Borbor Felipe de Jesús \$107,00, Dirección Distrital de Salud 24d01 Santa Elena \$85,00, Barzola Alvear Eduardo Kleber \$58,00, Borbor Barzola Marcelina \$27,00, Rodríguez Reyes Emilio \$17,00, Flores Salinas Lorenzita \$300,00, Armijos Burbano Walter Rene \$290,00, Suarez Villao Armando Felipe \$29,00, Rodríguez Rodríguez Julio Daniel \$26,00, Valverde Farfán Alberto Elio \$33,00, Ruiz Manzo Martha \$96,00, Salinas Reyes Eustasio Cristóbal \$100,00, Zamora Vera José 2 \$52,00, Reyes Pambabay Luis \$36,00, Pozo López Fausto Evaristo \$255,00; sin que hasta la fecha estos abonos no se ha registrado en el sistema contable de la institución.

Tabla 27*Asiento de Ajuste.*

Junta de Agua Potable de Olón				
Libro Diario				
Al 31 de Diciembre 2021				
FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
2/1/2022	1			
	Bancos		\$ 1.766,00	
	Cuentas por cobrar			\$ 1.766,00
	Torres Grijalva Oscar	\$ 34,00		
	Reyes Reyes Eduardo	\$ 70,00		
	Gonzabay Borbor Felipe de Jesus	\$ 107,00		
	Dirección Distrital de Salud 24D01 SA	\$ 85,00		
	Barzola Alvear Eduardo Kleber	\$ 58,00		
	Borbor Barzola Marcelina	\$ 27,00		
	Rodriguez Reyes Emilio	\$ 17,00		
	Flores Salinas Lorenzita	\$ 300,00		
	SUAREZ VILLAO ARMANDO FELI	\$ 29,00		
	RODRIGUEZ RODRIGUEZ JULIO D/	\$ 26,00		
	Ruiz Manzo Martha	\$ 96,00		
	SALINAS REYES EUSTACIO CRIST	\$ 100,00		
	ZAMORA VERA JOSE 2	\$ 52,00		
	POZO LOPEZ FAUSTO EVARISTO	\$ 255,00		
	TOTAL		\$ 1.766,00	\$ 1.766,00

Se realiza el respectivo ajuste en los activos corrientes, pues se considera que el saldo de las cuentas por cobrar al término del periodo del 2021 era de \$4.063,00, luego de verificar las confirmaciones se identificó un movimiento acreedor de \$1766.00 , se realizó su respectivo ajuste y el nuevo saldo contable es de \$ 2.297,00.

Tabla 28*Libro Diario.*

Junta de Agua Potable de Olón				
Libro diario.				
Al 31 de Diciembre 2021				
Cuentas	Saldo Contable	Deudor	Acreedor	Saldo Ajustado
Caja	\$ 1.674,79			\$ 1.674,79
Bancos	\$ 3.900,22			\$ 3.900,22
Cuentas por cobrar	\$ 4.063,00		\$ 1.766,00	\$ 2.297,00
TOTAL	\$ 9.638,01			\$ 7.872,01

Propuesta.**ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN.****Justificación**

A medida de la ausencia del control interno que la institución no ejecuta a través de las gestiones de las cuentas por cobrar debidamente evidenciados en la metodología de la investigación es necesario la implementación de un manual de procedimientos para el departamento de cobranzas que conlleve a la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar vencidas y cumplir con sus obligaciones del giro de negocio.

Este documento servirá como guía a los colaboradores de la institución que se sitúen directamente en el área de cobranzas, de tal manera que contará con los procedimientos que él debe realizar dentro de sus funciones.

Con la implementación del manual de procedimientos se espera que exista un cambio positivo dentro del rubro de las cuentas por cobrar, y permita la disminución de la cartera vencida. Factor que beneficiara directamente las operaciones de la institución.

Objetivos.

Diseñar un manual de procedimientos en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, que permita reducir la cartera vencida y mejorar la liquidez.

Alcance

Este manual de seguimiento esta direccionado al personal administrativo y contable de la junta de agua potable de Olón.

- Presidente.
- Contador
- Tesorero.



Generalidades.

- A. Objetivo.
- B. Alcance.



Definiciones.



Políticas de procesos.



Descripción de procedimiento.



Responsable del proceso.

 Anexos

- Flujograma.

Luego de revisar la tabla de contenidos, se presentan los procedimientos a implementarse en el departamento contable,

Desarrollo de la propuesta.

La presente investigación radica en el proceso de evaluación del control interno y la elaboración del modelo de manual de procedimientos se oriente en la fundamentación teórica, como son los antecedentes, referencias de la investigación, referencias estratégicas, marcos teóricos, que nos permiten presentar el modelo matriz de edad de la cartera vencida en la Junta de Agua Potable de Olón.

Definiciones básicas del departamento de requerimiento de la matriz.

Cuentas por cobrar.-

Las cuentas por cobrar se definen como el derecho de recaudación sobre una acción denominada venta, en donde el consumidor adquiere un bien o servicio a un plazo establecido por políticas establecidas por el proveedor.

Clientes morosos.-

Se denominan morosos debido a que no cumplen con plazo establecido en las políticas de la entidad, estos retrasos afectan directamente a la sostenibilidad de la empresa.

Nivel de morosidad.-

esta es una medida que se establece por el periodo de retraso que posee un usuario, es decir se extiende al plazo establecido por la institución.

Gestión al proceso de cobranzas.

La gestión del proceso de cobranzas implica un conjunto de estrategias que se implementan con fin de favorecer y optimizar los procesos de pagos de los clientes, en lo que incluye acciones orientadas a evitar la acumulación de planillas

A través de los informes que emite el sistema contiene los datos necesarios de los clientes, días en mora, ubicación, monto de planillas, numero de celular entre otros.

Políticas generales de cobranzas.

1. Disminuir el plazo a los 60 días.
2. No se podrá a exceder a los 60 días.
3. El encargado de las cuentas por cobrar deberá presentar un reporte mensual de los movimientos de esta cuenta.

4. En caso de que no se registren los abonos recibidos por parte de los usuarios, la responsabilidad total recaerá en el tesorero.
5. Esta área deberá controlar periódicamente las planillas que se encuentren vencidas, mediante una verificación de saldos.
6. El área de cobranzas deberá realizar recordatorios a los clientes, mediante notificaciones de cobro antes y después del periodo de vencimiento. Estas notificaciones se podrán realizar mediante algunas herramientas tecnológicas o de manera física.
7. Para las cuentas de difícil cobro el área de cobranzas deberá realizar estrategias de cobro que garanticen la recuperación de saldos.
8. La institución deberá conformar un equipo de trabajo que se encargue de realizar gestiones de cobro.
9. El usuario que se atrase con sus obligaciones por más del periodo establecido se le deberá ejecutar la suspensión del servicio, hasta que cancele en su totalidad.
10. Ejecutar medidas legales en caso de realizar las respectivas notificaciones a clientes y que estos estén calificados con un alto nivel de morosidad.
11. Los pagos recibidos a través de transferencias o depósitos bancarios deberán registrarse instantáneamente.

Cartera vencida.

A. Generalidades.

Objetivos.

- Establecer un modelo de matriz de edad de cartera vencida, para la recategorización de los clientes acorde a sus días pendientes de pago.

Alcance.

- Departamento de cobranzas.

B. Descripción del procedimiento.

1. Departamento de cobranzas.

- 1.1 Revisión y registro de panillas canceladas.
- 1.2 Comunicación mediante llamadas telefónicas.
- 1.3 Notificación por escrita.
- 1.4 Efectúan procesos sobre los clientes que se encuentren vencidos.
- 1.5 Elabora informes sobre pagos y retraso de clientes.

2. Departamento de contabilidad.

- 2.1 Realiza la reagrupación de los clientes acorde a sus saldos vencidos.

2.2 Analiza y evalúa los cambios propuestos a corte de la matriz.

2.3 Se efectúa la suma de los valores totales de manera horizontal para obtener sus pesos relativos.

2.4 Cálculo de valores de manera vertical.

2.5 Elaborar reportes.

3. Presidente.

3.1 Toma decisiones

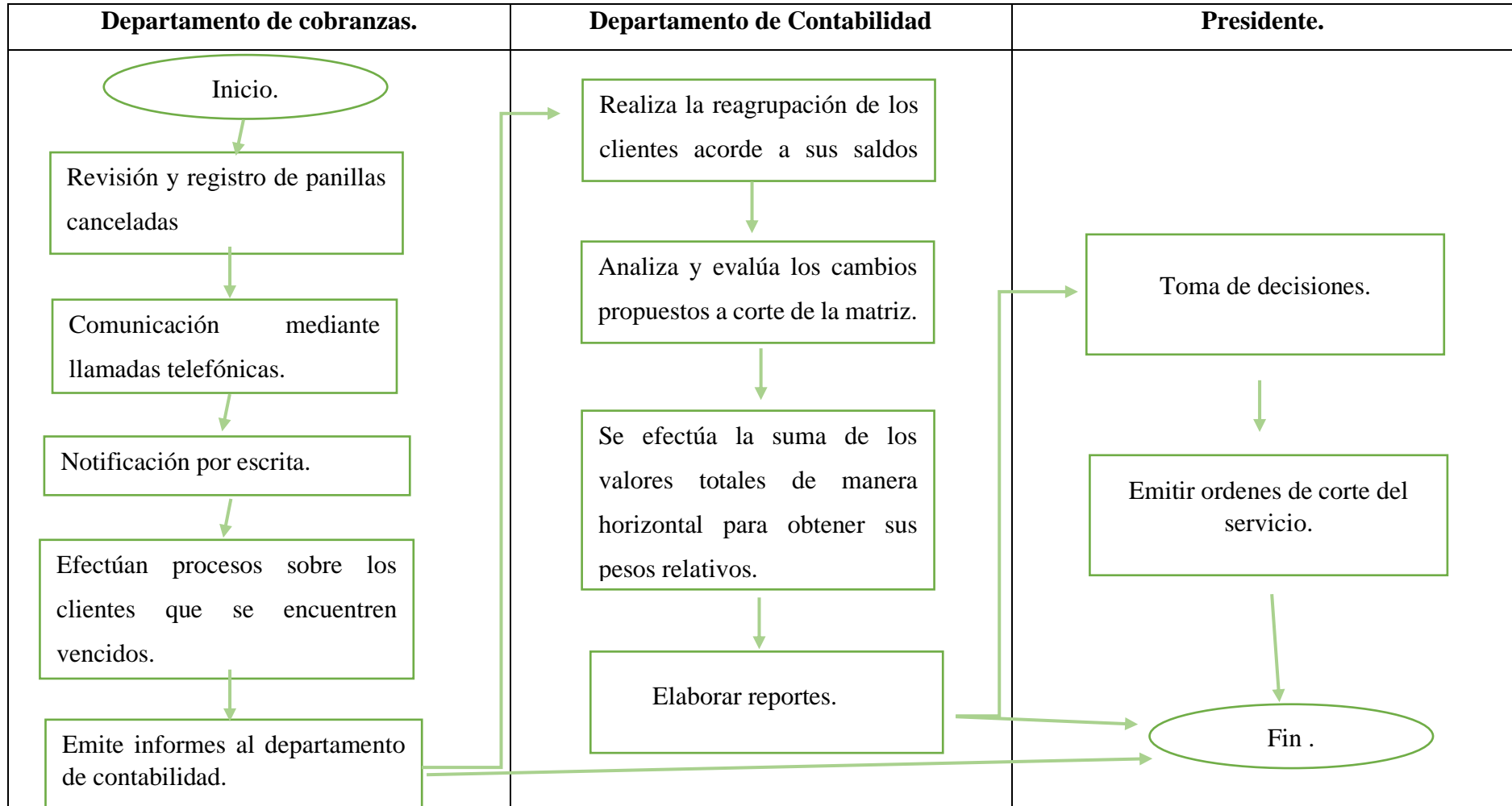
3.2 Emite las ordenes de corte.

Anexos.

Flujogramas

Tabla 29

Flujogramas de procedimientos.



JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN
CEDULA ANALITICA DE EDAD DE LA CARTERA VENCIDA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Clientes	DIAS VENCIDOS						TOTAL CARTERA VENCIDA	PESO RELATIVO	
	31-60	61-90	91-120	121-150	151-200	201-250			251- 300
1 Torres Grijalva Oscar					\$ 200,00			\$ 200,00	11,30
2 Reyes Reyes Eduardo	\$ 175,00							\$ 175,00	9,89
3 TOMALA REYES JANETH ELIZABETH								\$ -	0,00
4 Pozo Reyes Maruja Ricardina			\$ 70,00					\$ 70,00	3,95
5 Alarcon Moreira Pedro Luis								\$ -	0,00
6 Reyes Borbor Jacinta Elena							\$ 200,00	\$ 200,00	11,30
7 Gonzabay Borbor Felipe de Jesus						\$ 190,00		\$ 190,00	10,73
8 Dirección Distrital de Salud 24D01 SANTA ELENA							\$ 99,00	\$ 99,00	5,59
9 Barzola Alvear Eduardo Kleber	\$ 67,00							\$ 67,00	3,79
10 Borbor Barzola Marcelina	\$ 60,00							\$ 60,00	3,39

JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN
CEDULA ANALITICA DE EDAD DE LA CARTERA VENCIDA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Clientes	DIAS VENCIDOS							TOTAL CARTERA VENCIDA	PESO RELATIVO	
	31-60	61-90	91-120	121-150	151-200	201-250	251- 300			más de 300
11 Rodriguez Reyes Emilio			\$ 50,00						\$ 50,00	2,82
12 Flores Salinas Lorenzita							\$ 80,00		\$ 80,00	4,52
13 Farias Quiroz Maria Elizabeth									\$ -	0,00
14 Armijos Burbano Walter Rene					\$ 110,00				\$ 110,00	6,21
15 SUAREZ VILLAO ARMANDO FELIPE						\$ 60,00			\$ 60,00	3,39
16 RODRIGUEZ RODRIGUEZ JULIO DANIEL	\$ 50,00								\$ 50,00	2,82
17 Molina Montero Ana									\$ -	0,00
18 AVILA LUISA ILUMINADA									\$ -	0,00
19 Valverde Farfan Alberto Elio	\$ 75,00								\$ 75,00	4,24
20 Ruiz Manzo Martha					\$ 60,00				\$ 60,00	3,39

JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN
CEDULA ANALITICA DE EDAD DE LA CARTERA VENCIDA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Clientes	DIAS VENCIDOS								TOTAL CARTERA VENCIDA	PESO RELATIVO
	31-60	61-90	91-120	121-150	151-200	201-250	251-300	más de 300		
SALINAS REYES EUSTACIO CRISTOBAL			\$ 89,00						\$ 89,00	5,03
ZAMORA VERA JOSE 2					\$ 25,00				\$ 25,00	1,41
Del Pezo Lino Adela Yolanda									\$ -	0,00
Reyes Pambabay Luis					\$ 50,00				\$ 50,00	2,82
POZO LOPEZ FAUSTO EVARISTO							\$ 60,00		\$ 60,00	3,39
TOTAL	\$ 427,00	\$ -	\$ 209,00	\$ -	\$ 445,00	\$ 390,00	\$ 299,00	\$ -	\$ 1.770,00	100,00
PORCENTAJE	24,12%	0,00%	11,81%	0,00%	25,14%	22,03%	16,89%		100%	100,00%

Conclusiones

De la información revisada en la Junta de Agua Potable de Olón, se determinan las siguientes conclusiones:

- A través de la evaluación del control interno y sus componentes se determinó un alto nivel de riesgo en las operaciones de las cuentas por cobrar, se evidenció que las actividades no son eficientes y por lo tanto no fueron eficaces en las operaciones de la junta de agua potable de Olón, debido a la falta de seguimientos y gestiones que permitan recuperar los saldos de cuentas vencidas, esto ocasiona un incremento en las cuentas por cobrar colocando en peligro la sostenibilidad de la institución.
- A través del cuestionario de control interno se identificó que los procedimientos que se realizan en las cuentas por cobrar no son eficientes, debido a que no se desarrollan mediante un manual de políticas y funciones que permita que los procesos sean eficaces.
- Mediante el tratamiento contable se evidenció un alto nivel en las cuentas que se mantienen vencidas al 31 de Diciembre 2021, además la persona encargada de registrar los saldos contables no realizó la debida conciliación de usuarios por identificar de los comprobantes emitidos, por un valor monetario que asiente a los \$1.776,00.
- En el desarrollo de la investigación se identificó que la Junta de Agua Potable de Olón, no aplica un manual que le permita dar seguimientos a los clientes que se encuentren en mora, carece de una herramienta que contenga políticas y estrategias que se apliquen para reducir la cartera vencida.

Recomendaciones.

De la información revisada en la Junta de Agua Potable de Olón, se determinan las siguientes conclusiones:

- Se recomienda que la institución efectúe evaluaciones de control interno, mediante herramientas que le permitan minorizar sus riesgos en las operaciones administrativas, funciones y procesos contables, con el fin de salvaguardar los activos corrientes de la institución y así prevenir riesgos que afecten la sostenibilidad de la Junta de Agua Potable de Olón.
- Realizar evaluaciones de control interno que le permita determinar el nivel de eficacia y eficiencias de los procedimientos y gestiones contable en las cuentas por cobrar, previniendo riesgos y que estos perjudiquen a la sostenibilidad de la institución.
- Efectuar revisiones periódicas en las fuentes de comunicación entre la institución y el usuario con fin de evidenciar los comprobantes de pagos efectuados mediante depósitos o transferencias bancarias.
- Aplicar el cumplimiento del manual de procedimientos para el departamento de cobranzas que conlleve a la recuperación de la cartera y le permita cumplir con sus obligaciones del giro de negocio.

Referencias Bibliográficas

- Abella, R. (2016). *COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio*. Estrategia Financiera.
- Acosta, M. (24 de Enero de 2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?*
- Arroba Salto, J. E., Morales Angueta, J. A., & Villavicencio Peñaranda, E. J. (Septiembre de 2018). Cuentas por cobrar y su relevancia. *Eumed*, 11.
- Auditool°. (2014). Actividades de control segun Coso. *Auditool°*.
- Auditool°. (2019). Tecnicas y procedimientos de auditoria. *Auditool°*.
- Capote, G. (2001). El control interno y control. *Revista de facultad de economia, Universidad de la Habana, Cuba*, 9.
- Castañeda Velez, F. L. (2021). *Control Interno de las Cuentas por cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Emprpese BARZAM S.A*". Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte Guayaquil.
- Castro, J., & Guachizaca, M. (2021). *Tratamiento contable de cuentas por cobrar según NIIF para PYMES*. UCuenca. Cuenca: UCuenca.
- COFAE. (2020). Control interno. *COFAE*, 22.
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de Control Interno de la Contraloria General de Estado*. Quito: Lexis.
- Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. QUITO, ECUADOR: LEXIS FINDER.
- COSO. (2013). *Control interno. Marco Integrado*. COSO. Copyright © 2013.
- Cruz, L. M. (2013). Evaluacion de control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Mirafior. *FAREM-Estelí*, 7°, 8.
- Czerny, A. (19 de noviembre de 2021). *Nubox*.
- Dueñas, C. M. (2022). Cuentas por cobrar. *Trade Rade Finance Simplified*.
- Durán, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la emoresa el Mundo Berrezuela Carmona y CÍA, en el cantón Camilo Ponce Enríquez*. Universidad Tecnica de Machala. Machala: Universidad Tecnica de Machala.
- Estupiñan, R. (2016). *Control interno y fraudes: analisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe.
- Fonseca , G., Valenzuela, C., Perrand, R., & Cosme , J. (2017). Terminos Economicos mas utilizados. *Scielo*, 1-26.
- Garcia, D. (2010). *Metodologia para evaluacion del sistema de control interno*.
- García, D. F. (2017). Importancia del control interno. 46.

- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*, 3(26).
- Gestiopolis. (18 de Mayo de 2021). Venta: qué es, cuál es su importancia, sus tipos y proceso. *gestiopolis*.
- Gomez, M., & Lazarte, C. (2019). *Control interno*. Universidad Nacional Tucuman, Tucuman.
- Granera, R. (2019). *Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar*. Universidad Nacional Aut6noma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Guerrero, J. (2015). *Contabilidad I*. Mexico, Mexico, Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Hunter, T. (2018). *Cartera de clientes*. Universidad libre .
- IASB. (2012). Norma Internacional de Contabilidad 39. *Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medici3n*.
- Instrumentos Financieros . (2012). *NIC 39: Instrumentos financieros reconocimiento y medici3n*. Resumen Nic 39.
- International Auditing Standard. (2013). *Identificaci3n y valoraci3n de los riesgos de incorrecci3n material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno*.
- Ley Organica De Regimen Tributario Interno. (2014). *Articulo 10 Deducciones P.11*.
- Macias, J. (2016). "Analisis de normas de control intenro para el mejoramiento de la gestiona de Agrecons S. A.". Universidad Polit3cnica Salesiana Ecuador. Guayaquil: Universidad Polit3cnica Salesiana Ecuador.
- Mafla, G. (2016). *M3todos de evaluaci3n y control interno para la compa1a de transporte pesado Exprees de la Sierra "Sierrcarrex S.A" de la ciudad de Quito*. Universidad Regional Aut6noma de los Andes. Quito: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Mel3ndez, J. (2016). *Control Interno VI*. Per3, Per3: Universidad Cat3lica Los 1ngeles de Chimbote.
- Mendoza , W., Delgado, M., Garc3a , T., & Barreiro , I. (2018). El control interno y su influencia en la gesti3n administrativa del sector publico. *Dialnet*, 35.
- Mendoza Zamora, W. M., Delgado Chavez, M. I., Garcia Ponce, T. Y., & Barreiro Cede1o, I. M. (28 de Octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestion administrativa del sector publico. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 35.
- Moncayo, C. (2018). Observacion. *Instituto nacional de contadores publicos de colombia*.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Creditos y Cobranzas*. Mexico, Mexico: 2014, Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.
- NIFF. (2010). *Normas Internacionales de informaci3n Financiera*.

- Normas Internacionales de Contabilidad. (2014). *Instrumentos Financieros*. © IFRS Foundation.
- Opirani. (2014). COSO. *Pirani*.
- Ortiz, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES, Vol. 4(1)*, 15.
- Quinteros, G., & Villegas, A. (2018). El control interno de las cuentas por cobrar. *Universidad Privada del Norte*, 30.
- RED GLOBAL. (18 de Febrero de 2015). Sistema y Informacion y Comunicacion COSO II. *Red Global de Conocimientos en auditoria y control interno*.
- Resendiz, F. (27 de enero de 2022). *Fondimex*.
- Rodriguez, A. (2019). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía ASOTECOM SA, PERIODO 2017*. Machala: Universidad Academica de Ciencias Empresariales.
- Santa, M. (28 de Octubre de 2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad.*, 4.
- Santistevan, E. (2021). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar y su presentación en los estados financieros en el sector ferretero*. Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena. Santa Elena: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Tello, A., Tul, L., Vaca, A., & Villavicencio, N. (2018). *Contabilidad General*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Grupo Compás 2018.
- Ulloa, C. (2022). *El sistema de control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa REPALSA S.A AÑO 2020*. Trujillo: Universidad Nacional De Trujillo.
- Vargas, I. (2017). *Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la veterinaria Zoonic en eL año 2016, para proponer un manual de politicas y creditos*. Univerdiad Nacional Autónoma de Nicaragua .
- Vásquez, B. (2019). *Control interno al componente cuentas por cobrar y su incidencia en los proceso de creditos y cobranzas de la empresa PROEME S.A de la ciudad de Manta*. Manta: Universidad Eloy Alfaro de Manabí.
- Vite, V. (2017). *Contabilidad General*. UNID.

Apéndice.

Apéndice 1



Matriz de Operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿ De qué manera incide el control interno contable en las cuentas por cobrar de la Junta de agua potable de Olón?	OBJETIVOS GENERAL	La aplicación del modelo de seguimientos de cobranza contribuirá en la recaudación de valores pendientes que posee la junta de agua potable de Olón.	Control interno en las cuentas por cobrar.	Control Interno.	Clasificación y objetivos del control interno	
	Analizar el control interno a través del mecanismo de COSO I determinando la eficiencia y eficacia en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón.				Métodos de evaluación de control interno.	
				OBJETIVO ESPECIFICO	Identificar el control interno del proceso de las cuentas por cobrar para obteniendo su eficacia y eficiencia en las operaciones de las cuentas de la junta del agua potable.	Marco integrado del control interno.
	Evaluación de riesgo.					
	Actividades de control.					
	Información y comunicación.					
	Supervisión.					
	Aplicar el reconocimiento de las cuentas por cobrar mediante su tratamiento contable en la presentación de estados financieros				Cuentas por cobrar	
						Tratamientos contables de las cuentas por cobrar.
						Reconocimiento de las cuentas por cobrar.
Cartera vencida.						
			Provisión de cuentas por cobrar			
			Rotación de cuentas por cobrar.			

	Elaborar el modelo de seguimiento de recaudación de cuentas por cobrar que permita la disminución de la cartera vencida de la junta potable de Olón.			Mecanismo para evaluar el control interno.	Cuestionario de evaluación control interno. Flujograma Descriptivo
--	--	--	--	--	--

Apéndice 2



Instrumento Encuesta.

		Universidad Península de Santa Elena.						
		Facultad de Ciencias Administrativas.						
		Carrera de Contabilidad y Auditoría						
Trabajo de titulación: “Control interno contable de las cuentas por cobrar de la junta de agua potable de Olón, parroquia Manglaralto, provincia de santa elena, año 2021”								
<u>Guía de encuesta dirigida a la gerencia administrativa y contable de la Junta de Agua Potable de Olón.</u>								
Objetivo de la encuesta: Obtener información a través de esta herramienta que nos permita conocer la situación actual en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón.								
Agradecemos su participación; este presente instrumento será utilizados con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.								
Dimensión: Control interno.								
N°	<u>Preguntas / Ítems.</u>	Nunca	Casi Nunca	En Ocasiones	Casi Siempre	Siempre		
1	¿Dentro de la institución se aplica un manual de procedimientos en las cuentas por cobrar?							
2	¿Existe una persona responsable en la institución que efectúen los cobros y registros?							
3	¿Es rotativo el personal encargado de la recaudación?							
4	¿La institución posee un folio donde se administran todas las planillas de los usuarios?							
5	¿Existe un sistema de procedimiento de datos que permita conocer información exacta y permita la toma de decisiones?							
6	¿Se realizan periódicamente mediciones de nivel de riesgo en las operaciones de las cuentas por cobrar ?							
Dimensión: Cuentas por Cobrar								
N°	<u>Preguntas / Ítems.</u>	Nunca	Casi Nunca	En Ocasiones	Casi Siempre	Siempre		

1	¿Se concilian mensualmente las planillas emitidas y los pagos según los saldos contables?					
2	¿El documento que garantiza el cobro está debidamente amparado por la ley?					
3	¿Se preparan informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?					
4	¿Se realizan controles que garanticen la recuperación de cuentas las cuentas por cobrar?					
5	¿Todos los asientos diarios son aprobados por un funcionario autorizado?					
6	¿Cree usted que el atraso de las planillas perjudica directamente a la sostenibilidad de la institución?					
Dimensión: Técnicas y procedimientos de auditoria						
N°	<u>Preguntas / Ítems.</u>	Nunca	Casi Nunca	En Ocasiones	Casi Siempre	Siempre
1	¿Se reajustan o se reclasifican las cuentas una vez obtenidas la confirmación del usuario?					
2	¿Se realizan cobros por intereses por el atraso de planillas?					
3	¿Se mantienen en custodia los documentos que representen derechos exigibles?					



Apéndice 3

Instrumento Entrevista 1

 Universidad Estatal Península De Santa Elena. 	
Facultad de Ciencias Administrativas.	
Carrera de Contabilidad y Auditoría	
Trabajo de titulación: “Control interno contable de las cuentas por cobrar de la junta de agua potable de Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021”	
Guía de entrevista dirigida a la gerencia administrativa y contable de la Junta de Agua Potable de Olón	
Objetivo de la entrevista: Obtener información a través de esta herramienta que nos permita conocer la situación actual en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón.	
Agradecemos su participación; este presente instrumento será utilizados con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.	
N o	Entrevistado: Presidente
1	¿La administración realiza informes de gestión para evidencias las actividades de cobranzas?
2	¿Qué medidas ha tomado para disminuir la cartera vencida?
3	¿Se calculan intereses por el retraso en las planillas vencidas de los usuarios?
4	¿Se analiza el riesgo de las cuentas incobrables?
5	¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre el vencimiento y cobranza de las planillas?
6	¿Se lleva un control sobre las cuentas por cobrar?
7	¿La gestión de las cuentas incobrables es asignada a un responsable y se encuentra debidamente controlada?



Apéndice 4

Instrumento Entrevista 2

 Universidad Estatal Península De Santa Elena. 	
Facultad de Ciencias Administrativas.	
Carrera de Contabilidad y Auditoría	
Trabajo de titulación: “Control interno contable de las cuentas por cobrar de la junta de agua potable de Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021”	
Guía de entrevista dirigida a la gerencia administrativa y contable de la Junta de Agua Potable de Olón	
Objetivo de la entrevista: Obtener información a través de esta herramienta que nos permita conocer la situación actual en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón.	
Agradecemos su participación; este presente instrumento será utilizados con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.	
N°	Entrevistado: Contadora
1	¿Existen políticas y procedimientos para la recaudación de cartera?
2	¿Cómo usted considera el registro de las cuentas por cobrar?
3	¿Usted considera que la cartera vencida presenta un alto grado de morosidad?
4	¿Cuáles son los controles que se aplican en las cuentas por cobrar y considera usted que son los adecuados?
5	¿Se preparan informes por antigüedad de saldos.
6	¿Con que frecuencia se concilian las planillas emitidas y los pagos según los saldos contables?
7	¿Se realiza una confirmación de saldos en las obligaciones que los usuarios tienen pendientes con la institución?
8	¿Se realiza un análisis sobre el aumento de las cuentas por cobrar en relación con los meses anteriores?

Apéndice 5

Instrumento Entrevista 3

 Universidad Estatal Península De Santa Elena. 	
Facultad de Ciencias Administrativas.	
Carrera de Contabilidad y Auditoría	
Trabajo de titulación: “Control interno contable de las cuentas por cobrar de la junta de agua potable de Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021”	
Guía de entrevista dirigida a la gerencia administrativa y contable de la Junta de Agua Potable de Olón	
Objetivo de la entrevista: Obtener información a través de esta herramienta que nos permita conocer la situación actual en las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón.	
Agradecemos su participación; este presente instrumento será utilizados con fines académicos y la información escrita se mantendrá de forma confidencial, por lo que se pide encarecidamente aportar información veraz, para el éxito de esta investigación.	
Nº	Entrevistado: Tesorero
1	¿Existen procedimientos para el control de las cobranzas de los usuarios?
2	¿Cuenta con un manual de procedimientos el departamento de cobranza?
3	¿Qué estrategias se aplica para la recuperación de cartera vencida?
4	¿Se encuentra establecido un valor por la reactivación del servicio y como se contabiliza?
5	¿Se preparan informes por antigüedad de saldos?
6	¿Cuáles son los procedimientos que se realizan en el área de recaudación?
7	Se envían estados de cuentas a los clientes que le permita contar con un mejor control de las cuentas?
8	¿Cómo se da el proceso de recaudación de planillas?
9	¿Se realiza un informe sobre las cuentas que se encuentren pendientes de recaudación?
10	¿Mantiene informado a la gerencia sobre los movimientos de la cartera y planillas que se encuentran pendientes de cobro?



CRONOGRAMA
MGST. JAVIER RAZA CAICEDO



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA										
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS										
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA										
CRONOGRAMA										
Nombre del estudiante: Tomalá Gonzabay Anthony Gabriel										
Tema de Tesis: Control interno contable de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, Parroquia Manglaralto, Provincia De Santa Elena, año 2021										
ACTIVIDADES	Septiembre				Octubre					
	2022				2022					
	Semanas				Semanas					
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
INTRODUCCIÓN				X						
Revisión de tema variable independiente objeto de estudio				X						
Determina del planteamiento del problema					X					
Determinación de 3 síntomas del problema					X					
Determinación de 3 causas del problema						X				
Formulación del problema						X				
Objetivo General							X			
Objetivo Específico							X			
Sistematización del Problema							X			
Hipótesis									X	
Idea a defender									X	
Justificación del Problema									X	
Matriz de consistencia										X
Dimensiones										X
Indicadores										X
Total, horas				2	2	2	3	3	3	

Nota: (x) horas asignadas en tutorías

|

Informe del control interno en la Junta de Agua Potable de Olón.

Apéndice 6

Informe de Control Interno.

INFORME DE DIAGNOSTICO DEL CONTROL INTERNO. JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN.
Alcance.
La evaluación de control interno en las cuentas por cobrar corresponde al periodo comprendido entre el 01 de Enero del 2021 al 31 de Diciembre del 2021.
Diferencias encontradas.
Mediante la evaluación de control interno se determinó las siguientes inconsistencias. <ul style="list-style-type: none"> • No se realizan gestiones de cobranza que ayuda a disminuir el rubro de las carteras vencidas, el cual corresponde a \$1.770,00. • No se lleva un correcto control en las cuentas por cobrar. • Las gestiones que se han establecido para recuperar la cartera vencida es muy básica. • El sistema contable de la entidad es deficiente. • Las actividades y funciones de cada colaborador deberán ser establecidas de una mejor manera, el tesorero es en encargado de recolectar el dinero y este no puede dedicarse a realizar trabajos de campo, como la toma de lectura. • Las diferencias encontradas corresponden a los usuarios que realizaron sus abonos a través de depósitos bancarios, que recae en los siguientes usuarios: Torres Grijalva Oscar \$34,00, Reyes Reyes Eduardo \$70,00, Pozo Reyes Maruja Ricardina \$6,00, Reyes Borbor Jacinta Elena \$145,00, Gonzabay Borbor Felipe de Jesús \$107,00, Dirección Distrital de Salud 24d01 Santa Elena \$85,00, Barzola Alvear Eduardo Kleber \$58,00, Borbor Barzola Marcelina \$27,00, Rodríguez Reyes Emilio \$17,00, Flores Salinas Lorenzita \$300,00, Armijos Burbano Walter Rene \$290,00, Suarez Villao Armando Felipe \$29,00, Rodríguez Rodríguez Julio Daniel \$26,00, Valverde Farfán Alberto Elio \$33,00, Ruiz Manzo Martha \$96,00, Salinas Reyes Eustasio Cristóbal \$100,00, Zamora Vera José 2 \$52,00, Reyes Pambabay Luis \$36,00, Pozo López Fausto Evaristo \$255,00; sin que hasta la fecha estos abonos no se ha registrado en el sistema contable de la institución, y se haya dado de baja el registro, por lo que se considera el siguiente asiento contable.

JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN							
RESULTADOS DE LA EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
COMPONENTE	TOTAL CALIFICACION	PONDERACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO			
AMBIENTE DE CONTROL	2	5	40%	Baja	60%	Alta	
EVALUACION DE RIESGOS	2	6	33%	Baja	67%	Alta	
ACTIVIDADES DE CONTROL	2	6	33%	Baja	67%	Alta	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	1	4	25%	Baja	75%	Alta	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	1	4	25%	Baja	75%	Alta	
TOTAL			31%	Baja	69%	Alta	

A través de la evaluación de los componentes del Coso I basados en el rubro de las cuentas por cobrar de la Junta de Agua Potable de Olón, se determina un nivel de confianza del 30% y un riesgo alto de 70%, esto es provocado debido al desconocimiento de funciones, el sobre cargo de responsabilidades, estrategias básicas, ineficiencia en el sistema contable que posee la entidad y la falta de seguimiento de las cuentas por cobrar, por lo que la administración deberá evaluar con más frecuencias las actividades y procedimientos que se realizan en el rubro de estas cuentas, así mismo deberá establecer funciones al alcance de cada colaborador lo que le permitiera prevenir riesgos en estos rubros y favorecer a la sostenibilidad de la institución.

Apéndice 7*Análisis Horizontal del Activo Corriente.*

Junta de Agua Potable de Olón				
Análisis Horizontal del Activo Corriente				
Activos	2021	2020	Absoluta	Relativa
Activos Corrientes				
Caja	\$ 1.674,79	\$ 1.489,20	\$ 185,59	17%
Bancos	\$ 3.900,22	\$ 3.279,12	\$ 621,10	40%
Cuentas por cobrar	\$ 4.063,00	\$ 3.156,67	\$ 906,33	42%
Total Activos Corrientes	\$ 9.638,01	\$ 7.924,99	\$ 1.713,02	100%

Apéndice 8*Análisis Vertical del Activo Corriente.*

Junta de Agua Potable de Olón		
Análisis Vertical del Activo Corriente		
Activos	2021	Relativa
Activos Corrientes		
Caja	\$ 1.674,79	17%
Bancos	\$ 3.900,22	40%
Cuentas por cobrar	\$ 4.063,00	42%
Total Activos Corrientes	\$ 9.638,01	100%

Apéndice 9

Tratamiento Contable de las Cuentas por Cobrar.


JUNTA DE AGUA POTABLE DE OLÓN														
TRATAMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES														
31 DE DICIEMBRE DEL 2021														
31/12/2021														
N.º	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIÓN RECIBIDA		DIFERENCIAS		PROCEDIMIENTO TIEMPO PLAZO	FECHA DE CRÉDITO			DIAS VENCIDOS AL 31-12-2021	CARTERA VENCIDA AL 31 DIC 2021	
				POSITIVA	NEGATIVA	DEUDORA	ACREEDOR		FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO			
1	Torres Grijalva Oscar	\$ 234,00	234,00			200,00		90 DIAS	2-may-21	31-jul-21	90	153	\$ 200,00	
2	Reyes Reyes Eduardo	\$ 245,00	245,00			175,00		90 DIAS	1-sep-21	30-nov-21	90	31	\$ 175,00	
3	TOMALA REYES JANETH ELIZABETH	\$ 90,00	90,00	90,00				90 DIAS	2-oct-21	31-dic-21	90	0	\$ -	
4	Pozo Reyes Maruja Ricardina	\$ 76,00	76,00		70,00		6,00	90 DIAS	1-jul-21	29-sep-21	90	93	\$ 70,00	
5	Alarcon Moreira Pedro Luis	\$ 234,00	234,00	234,00				90 DIAS	2-oct-21	31-dic-21	90	0	\$ -	
6	Reyes Borbor Jacinta Elena	\$ 345,00	345,00		200,00		145,00	90 DIAS	24-ene-21	24-abr-21	90	251	\$ 200,00	
7	Gonzabay Borbor Felipe de Jesus	\$ 297,00	297,00		190,00		107,00	90 DIAS	22-feb-21	23-may-21	90	222	\$ 190,00	
8	Dirección Distrital de Salud 24D01 SANTA ELENA	\$ 184,00	184,00		99,00		85,00	90 DIAS	10-ene-21	10-abr-21	90	265	\$ 99,00	
9	Barzola Alvear Eduardo Kleber	\$ 125,00	125,00		67,00		58,00	90 DIAS	11-ago-21	9-nov-21	90	52	\$ 67,00	
10	Borbor Barzola Marcelina	\$ 87,00	87,00		60,00		27,00	90 DIAS	9-ago-21	7-nov-21	90	54	\$ 60,00	
11	Rodriguez Reyes Emilio	\$ 67,00	67,00		50,00		17,00	90 DIAS	30-jun-21	28-sep-21	90	94	\$ 50,00	
12	Flores Salinas Lorenzita	\$ 380,00	380,00		80,00		300,00	90 DIAS	5-feb-21	6-may-21	90	239	\$ 80,00	
13	Farias Quiroz Maria Elizabeth	\$ 42,00	42,00	42,00				90 DIAS	2-oct-21	31-dic-21	90	0	\$ -	
14	Armijos Burbano Walter Rene	\$ 400,00	400,00		110,00		290,00	90 DIAS	4-may-21	2-ago-21	90	151	\$ 110,00	
15	SUAREZ VILLAO ARMANDO FELIPE	\$ 89,00	89,00		60,00		29,00	90 DIAS	15-feb-21	16-may-21	90	229	\$ 60,00	
16	RODRIGUEZ RODRIGUEZ JULIO DANIEL	\$ 76,00	76,00		50,00		26,00	90 DIAS	4-ago-21	2-nov-21	90	59	\$ 50,00	
17	Molina Montero Ana	\$ 56,00	56,00	56,00				90 DIAS	2-oct-21	31-dic-21	90	0	\$ -	
18	AVILA LUISA ILUMINADA	\$ 49,00	49,00	49,00				90 DIAS	2-oct-21	31-dic-21	90	0	\$ -	
19	Valverde Farfan Alberto Elio	\$ 108,00	108,00		75,00		33,00	90 DIAS	9-ago-21	7-nov-21	90	54	\$ 75,00	
20	Ruiz Manzo Martha	\$ 156,00	156,00		60,00		96,00	90 DIAS	6-abr-21	5-jul-21	90	179	\$ 60,00	
21	SALINAS REYES EUSTACIO CRISTOBAL	\$ 189,00	189,00		89,00		100,00	90 DIAS	16-jun-21	14-sep-21	90	108	\$ 89,00	
22	ZAMORA VERA JOSE 2	\$ 77,00	77,00		25,00		52,00	90 DIAS	14-abr-21	13-jul-21	90	171	\$ 25,00	
23	Del Pezo Lino Adela Yolanda	\$ 56,00	56,00	67,00				90 DIAS	2-oct-21	31-dic-21	90	0	\$ -	
24	Reyes Pambabay Luis	\$ 86,00	86,00		50,00		36,00	90 DIAS	24-jun-21	22-sep-21	90	100	\$ 50,00	
25	POZO LOPEZ FAUSTO EVARISTO	\$ 315,00	315,00		60,00		255,00	90 DIAS	15-mar-21	13-jun-21	90	201	\$ 60,00	
		\$ 4.063,00	\$ 4.063,00	\$ 538,00	\$ 1.770,00	\$ -	\$ 1.766,00						\$ 1.770,00	

Apéndice 10*Evidencia I***Apéndice 11***Evidencias II*

Apéndice 12*Evidencia III*

Apéndice 13

Carta Aval.


Facultad de Ciencias Administrativas
Contabilidad y Auditoría

Oficio CVA-RAA-614
 La Libertad, 27 de diciembre del 2023

Sr.
Humberto Salinas Nolas
PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL SISTEMA REGIONAL
DE AGUA POTABLE OLÓN
 En su despacho. -

Referencia: Solicitud de Carta Aval

Recibe un cordial saludo de parte de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, esperando que sus actividades se desarrollen con el éxito de siempre.


A petición escrita presentada por el Sr. Yamala Gonzalez Anthony Gabriel, con cédula de ciudadanía No. 2450556143, estudiante de la carrera y que pertenece a la cohorte 2019-I, la misma que se encuentra en proceso de titulación y para la cual desarrolló el Trabajo de Integración Curricular denominado: "Control Interno Contable de las caudenas por cobrar de la junta de agua potable de Olón, parroquia Margaralto, provincia de Santa Elena, año 2021".

Bajo este antecedente, solicito cordialmente a Ud. se realice la emisión de una CARTA AVAL que ratifique la aceptación por parte de vuestra institución en donde se autorice que el resultado de dicho trabajo de investigación sea publicado en el repositorio del portal web de la UPSE.

Agradecemos de antemano las facilidades y la predisposición que ha tenido su institución recibiendo a nuestro estudiante para que pueda efectuar su trabajo de titulación, reiterándole mis altos sentimientos de consideración y estima.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,


RICARDO ALVAREZ

Doc. Ricardo Álvarez Asaña, Mgr.
Directora de Carrera
 RAA/as


 13/01/2024
 H. Ricardo Álvarez

Dirección: Campus main, La Libertad - pta. Santa Elena - Ecuador
 Código Postal 240304 - Teléfono: (041) 7511702 ext. 121
www.upse.edu.ec

