INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR

REY DAVID

TESIS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO EN CONTABLIDAD Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

TEMA:

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SALITRE”

AUTORES:

GEAN CARLOS ALVARADO ALVARADO

GERARD GIANCARLO GOMEZ MENDOZA

TUTOR:

ECON. ROBERTO CAICEDO MEZA

DAULE – ECUADOR

2024

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO

"Diseño de un manual de control interno de las cuentas por cobrar de la cooperativa de ahorro y crédito "Salitre"

AUTOR/ES:	**TUTOR:**
Gean Carlos Alvarado Alvarado Gerard Giancarlo Gomez Mendoza	Eco. Roberto Caicedo Meza

INSTITUCIÓN:

Instituto Superior Tecnológico Rey David

CARRERA:

Contabilidad y Administración tributaria

FECHA DE PUBLICACIÓN:	**No. DE PÁGS:**
Noviembre 2024	69

TÍTULO OBTENIDO:

Técnico/a Superior en Contabilidad y Administración Tributaria

ÁREAS TEMÁTICAS:

Administración tributaria

PALABRAS CLAVE:

Control interno Cuentas por cobrar Crédito y cobranza Cooperativa Crecimiento económico.

RESUMEN:

Este trabajo de investigación fue elaborado para poder evaluar el impacto que tiene el uso de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre, es una de las instituciones que ha aportado al crecimiento económico de varias ciudades del Ecuador, sin embargo; es necesario que se utilicen elementos para mejorar adecuadamente un control interno de las cuentas por cobrar de

<table>
<tr><td colspan="3">la Cooperativa de ahorro y crédito “Salitre”. Ésta es uno de los problemas que se encuentran en la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito donde se acumulan y se deja de cobrar los créditos vencidos a los clientes. Para lograr la optimización, es importante identificar el resultado obtenido a través del uso de técnicas de investigación propicias para esta tesis. Por lo tanto, se propone un diseño de un manual de control interno de las cuentas por cobrar y mantener un control propicio en el área de crédito y cobranza, para la recuperación de cuentas, disminuir los gatos de las provisiones de cartera, reducción de errores o posibles desviaciones de cuentas por cobrar con la finalidad de aumentar y proteger los activos de la cooperativa. Este manual va a dar paso que en la cooperativa se utilicen herramientas, procesos y materiales eficientes, actualizados y de acuerdo a las herramientas informáticas actuales. En esta tesis, se establece como objeto de estudio la Cooperativa de ahorro y crédito “Salitre” cuya misión es prestar servicios financieros a sus socios, utilizando una metodología con aspectos cualitativo y cuantitativo mediante una investigación de tipo bibliográfico, analítico y descriptivo a través de recolección de datos con entrevistas y cuestionarios a personas vinculadas con la cooperativa.</td></tr>
<tr><td>No. DE REGISTRO
(en base de datos):</td><td colspan="2">No. DE CLASIFICACIÓN:</td></tr>
<tr><td colspan="3">DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</td></tr>
<tr><td>ADJUNTO PDF:</td><td>☒SI</td><td>☐NO</td></tr>
<tr><td>CONTACTO CON AUTOR/ES</td><td>Teléfono:</td><td>E-mail:</td></tr>
<tr><td rowspan="3">CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</td><td colspan="2">Nombre: Ing. Alvarado Arévalo Elsy. Secretaria General</td></tr>
<tr><td colspan="2">Teléfono: 0985990387</td></tr>
<tr><td colspan="2">E-mail: secretaria@itred.edu.ec</td></tr>
</table>

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO O FIN DE CARRERA

Daule, 5 de noviembre de 2024

Ing. Minoni Chiriboga Peña

Vicerrectora - Instituto Superior Tecnológico Rey David

En su despacho. –

En virtud de la designación emitida por el Instituto Superior Tecnológico Rey David, de fecha 25 de septiembre de 2024, en la cual se me designa como tutor del trabajo de grado para los estudiantes de la carrera de: Contabilidad y Administración Tributaria, tengo a bien informar a usted que:

Los estudiantes Gean Carlos Alvarado Alvarado y Gerard Giancarlo Gomez Mendoza ejecutaron el proyecto de grado titulado:

"Diseño de un manual de control interno de las cuentas por cobrar de la cooperativa de ahorro y crédito "Salitre".

La misma ha cumplido de manera satisfactoria las directrices y recomendaciones dadas por el suscrito y atendiendo a que ha desarrollado las diferentes etapas constitutivas de la tesis; se procede a APROBAR este documento como trabajo de titulación y pone a vuestra consideración el informe de rigor para los fines legales correspondientes.

Atentamente,

_____

Eco. Roberto Caicedo Meza

Docente Tutor

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN
DE DERECHOS

Daule, 5 de noviembre de 2024

Ing. Minoni Chiriboga Peña

Vicerrectora - Instituto Superior Tecnológico Rey David

En su despacho. -

Para los fines legales pertinentes comunico a usted que los derechos intelectuales de la tesis de investigación con el tema:

"Diseño de un manual de control interno de las cuentas por cobrar de la cooperativa de ahorro y crédito "Salitre".

Son de nuestra única y absoluta autoría y los derechos pertenecen al Instituto Superior Tecnológico Rey David.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Muy atentamente;

Gean Carlos Alvarado Alvarado	Gerard Giancarlo Gomez Mendoza
CI:	CI:

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

En virtud de la designación emitida por el Instituto Superior Tecnológico Rey David, de fecha 6 de noviembre 2024, en la cual me designa como revisor/a de la redacción y ortografía de los trabajos de grado para la titulación como TÉCNICO/A SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA tengo a bien informar que he revisado la redacción y ortografía del contenido del Proyecto:

"Diseño de un manual de control interno de las cuentas por cobrar de la cooperativa de ahorro y crédito "Salitre".

Elaborado por las estudiantes **Gean Carlos Alvarado Alvarado**, y **Gerard Giancarlo Gomez Mendoza.** Para tal efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- La acentuación es precisa.
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- La aplicación de sinónimos y antónimos de manera correcta.
- Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis.
- El lenguaje es sencillo y directo por lo tanto de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como especialista, recomiendo la **VALIDEZ ORTOGRÁFICA** del presente proyecto previo la obtención del título de **TÉCNICO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y ADMINISTACIÓN TRIBUTARIA".**

Atentamente;

_____

Mgtr. Jussen Facuy Delgado

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Miembro de tribunal

Examinador 1

Miembro de tribunal

Examinador 2

Miembro del tribunal

Presidente del tribunal

Ing. Alvarado Arévalo Elsy

Secretaria General

Índice

CAPÍTULO I. 4

EL PROBLEMA 4

1.1. 3

Figura 1 Organizaciones y certificados de aportación. 6

Figura 2 Indicadores financieros 6

1.2. 6

1.3. 6

1.4. 7

1.5. 7

CAPÍTULO II. 10

MARCO TEÓRICO 10

2.1. 8

2.1.1. 8

2.2. 8

2.3. 17

CAPÍTULO III. 23

METODOLOGÍA 23

3.1. 18

3.1.1. 18

3.1.2. 18

3.1.3. 18

3.1.4. 19

3.1.5. 19

3.1.6. 19

Tabla # 1 Detalle de las agencias, jefes de agencia y personal del dpto. de Cobranza 25

3.2. 20

Entrevista realizada a los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda. 26

3.2.1 Análisis de la pregunta 1 26

Tabla #2 Manual de funciones 28

Figura # 3 Manual de funciones. 29

Tabla #3 Entrega de créditos. 29

Figura # 4 Entrega de créditos 30

Tabla #4 Materialidad de las cuentas por cobrar 30

Figura # 5 Materialidad cuantitativo 31

Tabla #5 Funcionamiento laboral. 31

Figura # 6 Funcionamiento laboral 32

Tabla #6 Auditorias en la cartera de crédito. 32

Figura # 7 Auditorias en la cartera de crédito. 33

Tabla #7 Recuperación de cartera. 33

Figura # 8 Recuperación de cartera. 34

Tabla #8 Cartera Vencida. 34

Figura # 9 Cartera vencida. 35

CAPÍTULO IV. 36

PROPUESTA 36

Tabla 9 46

Proceso de selección de nuevos clientes 46

Figura 10 Procedimiento de selección de nuevos clientes 47

4.6.2 Procedimiento para otorgamiento de crédito a cliente 48

Tabla 10 48

Proceso de selección de otorgamiento de crédito 48

Figura 11 Otorgamientos de créditos 49

4.6.3 Proceso de gestión de cobranzas 50

Tabla 11 50

Proceso de selección de recuperación de cartera 50

Figura 12 Procesos de Cobranzas 51

CONCLUSIONES 52

RECOMENDACIONES 53

BIBLIOGRAFÍA 54

ANEXOS 59

Índice de figuras

Figura 1 Organizaciones y certificados de aportación. 6
Figura 2 Indicadores financieros 6
Figura 3 Manual de funciones. 29
Figura 4 Entrega de créditos 30
Figura 5 Materialidad cuentas por cobrar 31
Figura 6 Funcionamiento laboral. 32
Figura 7 Auditorias en la cartera de crédito. 33
Figura 8 Recuperación de cartera. 34
Figura 9 Cartera vencida 35
Figura 10 Procedimiento de selección de nuevos clientes. 47
Figura 11 Otorgamiento de créditos. 49
Figura 12 Proceso de cobranzas. 51

Índice de tablas

Tabla # 1 Detalle de las agencias, jefes de agencia y personal del dpto. de Cobranza 25

Tabla #2 Resultado de la pregunta: 1 28

Tabla #3 Resultado de la pregunta: 2 29

Tabla #4 Resultado de la pregunta: 3 30

Tabla #5 Resultado de la pregunta: 3 31

Tabla #6 Resultado de la pregunta: 6 32

Tabla #7 Resultado de la pregunta: 6 33

Tabla #8 Resultado de la pregunta: 7 34

Tabla 9 Proceso de selección de nuevos clientes 46

Tabla 10 Proceso de selección de otorgamiento de crédito 48

Tabla 11 Proceso de selección de recuperación de cartera 50

Dedicatoria

Este trabajo de tesis está dedicado con todo mi corazón a quienes han sido mi pilar fundamental a lo largo de este viaje académico:

A nuestros padres, familias y amigos, por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Su confianza en mí me ha dado la fuerza para alcanzar mis metas.

A mis profesores y tutores, por su guía, paciencia y sabiduría. Sus enseñanzas han dejado una huella imborrable en mi formación profesional y personal.

Gean Carlos Alvarado Alvarado

Gerard Giancarlo Gomez Mendoza

Resumen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre, es una de las instituciones que ha aportado al crecimiento económico de varias ciudades del Ecuador, sin embargo; es necesario que se utilicen elementos para mejorar adecuadamente un control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito "Salitre". Ésta es uno de los problemas que se encuentran en la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito donde se acumulan y se deja de cobrar los créditos vencidos a los clientes. Para lograr la optimización, es importante identificar el resultado obtenido a través del uso de técnicas de investigación propicias para esta tesis. Por lo tanto, se propone un diseño de un manual de control interno de las cuentas por cobrar y mantener un control propicio en el área de crédito y cobranza, para la recuperación de cuentas, disminuir los gatos de las provisiones de cartera, reducción de errores o posibles desviaciones de cuentas por cobrar con la finalidad de aumentar y proteger los activos de la cooperativa. Este manual va a dar paso que en la cooperativa se utilicen herramientas, procesos y materiales eficientes, actualizados y de acuerdo a las herramientas informáticas actuales. En esta tesis, se establece como objeto de estudio la Cooperativa de ahorro y crédito "Salitre" cuya misión es prestar servicios financieros a sus socios, utilizando una metodología con aspectos cualitativo y cuantitativo mediante una investigación de tipo bibliográfico, analítico y descriptivo a través de recolección de datos con entrevistas y cuestionarios a personas vinculadas con la cooperativa.

Palabras claves: Control interno Cuentas por cobrar Crédito y cobranza Cooperativa Crecimiento económico

Abstract

The Salitre Savings and Credit Cooperative is one of the institutions that has contributed to the economic growth of several cities in Ecuador, however; it is necessary to use elements to adequately improve the internal control of the accounts receivable of the “Salitre” Savings and Credit Cooperative. This is one of the problems found in most savings and credit cooperatives where overdue credits accumulate and are not collected from clients. To achieve optimization, it is important to consider the transactions carried out in this process in accordance with the rules and policies of the “Salitre” Cooperative. Therefore, a design of an internal control manual for accounts receivable is proposed and to maintain a favorable control in the credit and collection area, for the recovery of accounts, reduction of errors or possible deviations of accounts receivable in order to increase and protect the assets of the cooperative. This manual will allow the cooperative to use efficient, updated tools, processes and materials in accordance with current computer tools. In this thesis, the "Salitre" savings and credit cooperative is established as an object of study, whose mission is to provide financial services to its members, using a methodology with qualitative and quantitative aspects through bibliographic, analytical and descriptive research by collecting data with interviews and questionnaires from people linked to the cooperative.

Keywords: Internal control Accounts receivable Credit and collection Cooperative Economic growth

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el desarrollo y nacimiento de las cooperativas de ahorro y crédito, se desempeñan fundamentalmente en el aspecto socioeconómico en beneficio de los socios, basados principalmente en los principios de cooperativismo y financiamiento a socios que necesitan de un capital para fomentar su negocio.

Citando a (Alvarado, 2022) "En el mundo y en el Ecuador las pequeñas, medianas y grandes empresas dependen del volumen de ventas, motivo por el cual en la actualidad se utilizan condiciones de pago por ventas realizadas para alcanzar un mayor número de clientes"

En el apartado introductorio también se indica las preguntas que espera dar respuesta al trabajo de investigación. Uno de los problemas que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial es la acumulación de cuentas por cobrar realizadas a clientes por diferentes motivos crediticios, por lo que, es necesario realizar constantemente un control interno de cuentas a fin de evitar irregularidades en capital y liquidez.

En relación a las cuentas por cobrar, es necesario que se aplique un control interno para monitorear y supervisar todo el procedimiento que se lleva en la confirmación de un crédito y a su vez recuperar el monto concedido al cliente.

A nivel latinoamericano, se debe considerar una visión histórica sobre la forma tradicional de los pueblos indígenas de Latinoamérica con respecto a las formas de cooperación comunitaria y que con el tiempo se fueron mezclando con las formas de cooperativismo de los europeos. (Martínez, 2022)

A nivel nacional, las cooperativas de ahorro y crédito nacieron a partir del siglo XIX y sufrieron transformaciones a través de la historia, donde las cuales, se registran los beneficios otorgados a los clientes, pero también se presentan anomalías como la falta de control interno de las cuentas por cobrar produciendo el desfase económico en la institución. Con estas premisas las cooperativas de ahorro y créditos en Ecuador han obtenido prestigio y confianza en la sociedad dentro del sistema financiero formando parte de los principios económicos del país.

Según como lo considera: (Rubio, 2021) "su impacto económico radica en los principios del cooperativismo que enfatiza principalmente la igualdad, democracia, libertad entre otros aspectos"

Además de toda la organización que se ejerce en una cooperativa a través de políticas de crédito y las debidas gestiones de cobranza para optimizar eficientemente las cuentas por cobrar, su recaudación y liquidez de la cooperativa.

Como lo explica la Superintendencia de Economía (Popular, 2024) y Solidaria, expresa que “en la sección cartera de crédito se incluyen los créditos otorgados y la cartera de crédito vigente de las entidades pertenecientes al sector financiero popular y solidario”

En relación a la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., es una institución que financia a pequeños comerciantes y agricultores enfocándose a suministrar a los socios la potencialidad del ahorro, los préstamos y servicios financieros en beneficio de los clientes. Además de que en esta institución económica hay falencias presentándose problemas en la sección de cartera de clientes. Esta presente tesis forma parte de varios elementos que son los siguientes:

En el Capítulo I, se abordaron los antecedentes del problema, planteamiento del problema, justificación del estudio, preguntas de investigación, objetivo general y específicos.

El Capítulo II, está compuesto del marco teórico, antecedentes del estudio, marco conceptual, contextual.

En el Capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, métodos de investigación, técnicas e instrumentos de investigación, análisis e interpretación de resultados.

El Capítulo IV realiza la propuesta planteada de acuerdo al problema de investigación, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema

El nacimiento de las cooperativas de ahorros en el Ecuador data desde el siglo XIX, con la creación de pequeñas organizaciones tanto en Guayaquil como en Quito, funcionando de forma rudimentaria con estructuras de mínimo alcance. (Jácome H. E., 2024)

Aproximadamente, a partir de 1930 empiezan a darse apariencias sobre cambios de nuevas estructuras para mejorar las organizaciones sociales, artesanales y económicas. En 1937, surgió la Primera Ley de Cooperativas a través del Decreto Supremo N° 10 del 30 de noviembre de 1937, que había sido publicado en el Registro Oficial N° 8131 del 1ro, de diciembre de 1937, con el objetivo de proporcionar un mayor alcance organizativo a los movimientos de los artesanos y campesinos con la finalidad de modernizar el aspecto productivo y administrativo de una cooperativa de ahorros.

Después de la Ley de cooperativas, se expidió la Ley de Reforma Agraria en 1964 y la Ley de Cooperativas a partir del año 1966 que se encuentra aún vigente. (Jácome, 2022). Estas leyes se crearon para beneficiar, corregir y mejorar la calidad económica de los usuarios.

La segunda Ley de Cooperativas fue expedida en 1966, en el gobierno de Don Clemente Yerovi Indaburu, mediante el Decreto Supremo N° 1031 con fecha de 7 de septiembre de 1966. Con el gobierno de León Febres Cordero, las medidas económicas que se dictaminaron a partir de 1984 fue con la finalidad de bajar el déficit fiscal a través de los recortes de gastos sociales.

Entorno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Tiene 10 agencias distribuidas por varias ciudades del país, siendo su principal actividad la prestación económica de créditos al sector agrícola y en el área de las microempresas tanto en el Guayas como en Los Ríos siendo su principal objetivo el impulso del desarrollo social y económico ajustados al mercado y proponiendo mayor sostenibilidad y responsabilidad social. La revisión periódica de las cuentas por cobrar tiene flujos económicos en el cual se desarrollan sus operaciones mediante un control y análisis dando apertura al proceso de cobranzas y créditos.

Estas cuentas por cobrar suelen afectarse en varias agencias debido al índice de no cobrabilidad por diversos factores que dependen netamente de los clientes, por lo que esta

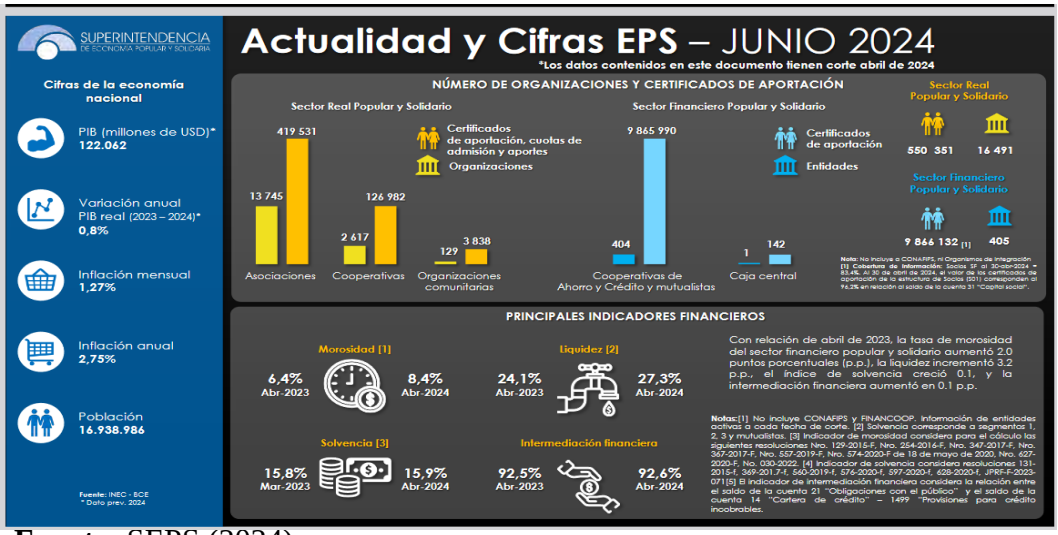
demanda de créditos se encuentra afectadas tanto en el desarrollo y diagnóstico de la cartera de crédito para tener conocimiento sobre su liquidez y solvencia cumpliendo no sólo con metas de captación y colocación en distintas zonas de mercado donde la cooperativa tiene sus agencias en diversas ciudades del Ecuador.

Planeamiento del problema

Mundialmente las cooperativas de ahorro y crédito, mantienen métodos y procesos que den apertura a un mejor control de información sobre las actividades que se deban desarrollar en todas las áreas de una cooperativa y estos controles internos se mantienen en un constante desafío. A pesar de que se encuentran reglamentos contables para mantener en armonía una empresa siempre surgen problemas a nivel de cobranza. (Westley, 2021)

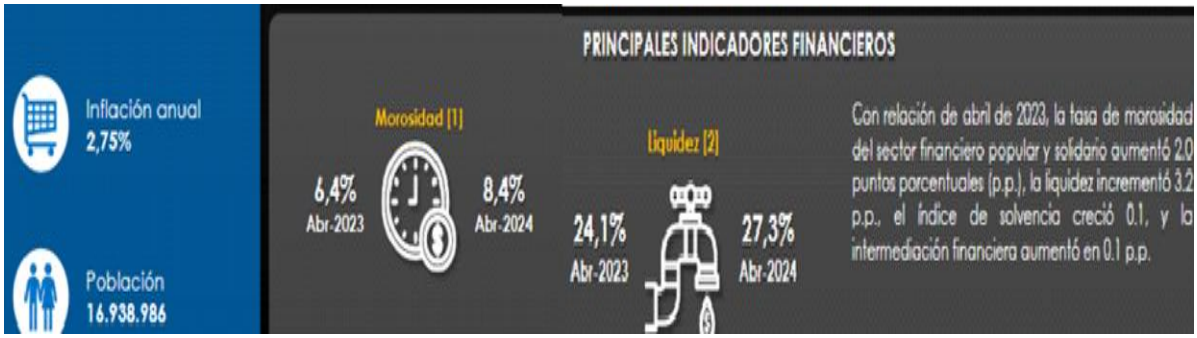
Existen actividades coordinadas con las reglamentaciones contables cuya finalidad es mantenerse en contacto directo con negocios nacionales e internacionales y aumentar las arcas financieras pero igual se mantiene este problema que es el congelamiento de cuentas por cobrar debido a la falta de pago de los clientes, estableciéndose diseños en cada organización de cooperativas centradas en garantizar la optimización en esta área, bajo el ampara de la regulación y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es el ente gubernamental para regular los procedimientos, métodos, planes de empresas ecuatorianas siendo su principal objetivo el obtener y permitir la información segura y correcta para el funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito.

Figura 1 Organizaciones y certificados de aportación.



Fuente: SEPS (2024)

Figura 2 Indicadores financieros



Fuente: SEPS (2024)

Salitre Ltda., pertenece al tipo de actividad crediticias de las cooperativas de ahorro y créditos en el Ecuador y es una entidad financiera dedicada a brindar servicio a entidades solidarias o asociativas, cajas comunales o bancos comunales y a las cajas de ahorro. Su lugar de nacimiento en la ciudad de Salitre "Capital montubia del Ecuador" su principal fuente de ingreso está en las ciudades de Daule y Salitre tiene varias agencias en las provincias de Los Ríos y Guayas. Actualmente mantiene problemas en el área de las cuentas por cobrar, siendo su mayor inconveniente en gran parte de las agencias las carteras vencidas de cuentas que ya no son recuperables, este diagnóstico es el que permite esclarecer los motivos de inestabilidad económica que se produce en determinados tiempos en la cooperativa. (Ltda., 2024)

Estas cuentas no cobrables que se mantienen en los reportes de créditos vencidos provocan en la mayoría de casos que esa cuenta por cobrar se sobre evalúe y la cooperativa no cuenta hasta los actuales momentos con las herramientas necesarias para recuperar cuentas vencidas. (Ltda., 2024)

Ante esta situación presentada en esta institución que genera economía en sectores de mediana empresa, agricultores entre otros socios que solicitan los servicios prestados de la cooperativa, surgen interrogantes que dan paso al desarrollo de esta tesis:

¿Cuáles son los tipos de riesgos que mayormente se presentan cuando no se cuentan con los procedimientos adecuados de un control interno en cuentas por cobrar?

¿En qué condiciones se encuentra el área de las cuentas por cobrar de la Salitre Ltda.?

¿Cuáles son los procedimientos necesarios que mejoren las cuentas por cobrar de la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.?

En la propuesta de esta tesis, se va a desarrollar un diseño de un manual de control interno para optimizar las cuentas por cobrar de la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

1.2. Justificación del estudio

Mediante un análisis realizado a esta institución en el área de cobranza y carteras vencidas, surgen problemas anteriormente mencionados que no permiten un crecimiento adecuado generándose un índice alto de cartera vencida, por tal razón se ha decidido realizar el estudio conveniente para superar esta situación y con la información obtenida, se recopilan datos con la finalidad de implementar técnicas y procesos políticos direccionados a recuperar la recaudación de estas cuentas y que la cooperativa se mantenga en una liquidez apropiada para solventar los depósitos a las vistas, su actividad crediticia y la gestión económica para responder a las diversas actividades y compromisos que mantiene la institución financiera.

Por lo tanto, es importante crear vínculos con los directivos de esta cooperativa y realizar la socialización conveniente para ejercer en tiempo presente y futuro un sistema de control interno eficaz en todas las agencias, que forman parte de esta institución y que estén acordes a los reglamentos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

También es importante considerar un estudio amplio y direccionado hacia las normas NIIF donde se regulan los tratamientos más convenientes de las cuentas por cobrar en los estados financieros para obtener mayor rentabilidad y mejor manejo de las cuentas por cobrar. Motivo por el cual se propone un: “Diseño de un manual de control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito “Salitre”, que será detallado en los capítulos siguientes.

1.3. Preguntas de investigación

1.- ¿Considera usted que existe un diseño de procedimientos adecuados en el control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., para optimizar el cobro de las cuentas por cobrar?

2.- ¿Cree usted que los objetivos de esta institución brindan los productos y servicios financieros a través de una adecuada minimización y gestión de riesgos, brindando una mejor calidad de vida de los socios y clientes?

3.- ¿Cómo explicaría que la Cooperativa de ahorro y crédito “Salitre”, cuenta con un manual de control interno de las cuentas por cobrar enfocados a da cumplimiento de acuerdo con los objetivos planteados, ¿misión y meta específicos?

1.4. Objetivo general

Diseñar un manual de control interno en cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito “Salitre”, a través de obtención de información cumpliendo con las metas de la institución, permitiendo un mejor desempeño en el área de crédito y cobranza para mantener la liquidez permanente de la cooperativa.

1.5. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual, en que se encuentra la cooperativa en el área de cobranza y control de cuentas por cobrar.
- Evaluar las causas y condiciones donde se incide mayormente en el área de control de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de ahorro y crédito “Salitre”
- Diseñar un manual de control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito “Salitre”

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1.Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes históricos

La tesis se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Salitre Ltda." Agencia Daule. La matriz de la cooperativa está ubicada en la ciudad de Salitre, su mayor sucursal es en Daule cuenta con agencias en El Laurel, Pedro Carbo, Santa Lucía, Palestina, Nobol, Lomas de Sargentillo, Vinces y Balzar.

Mantiene una misión institucional reflejada en "Impulsar el desarrollo socio económico en las zonas de influencia de la cooperativa mediante la entrega de productos y servicios financieros adecuados a su mercado, sostenibles y con criterio de responsabilidad social" (Ltda., 2024)

Actualmente brinda servicios financieros como: Ahorro a la vista, Ahorro infantil: Salitreñito, Créditos y Pólizas.

Servicios financieros como Recaudaciones, Giros y Transferencias.

2.2.Marco Conceptual

Control interno de cuentas por cobrar

Son procesos que se diseñan por parte de una determinada empresa o cooperativa de ahorro y crédito con la finalidad de informar, registrar las operaciones que se hacen para establecer líneas de comunicación entre el personal operativo y la administración para ejercer un control en las cuentas por cobrar.

Según como lo considera, (Vasculino, 2023) "permite que una empresa logre sus metas relacionadas con la liquidez, la rentabilidad y los responsables de las actividades operativas de este rubro registren los movimientos contables con el objetivo de prevenir errores y garantizar la confiabilidad de la información financiera"

El control interno en una empresa es necesario e importante porque es el área donde el rubro de las cuentas por cobrar permite la liquidez de una empresa o el tambaleo de la misma, por lo tanto, también es indispensable que se establezcan manuales internos relacionados con

las normas de seguimiento y registro de carteras vencidas y que se conserven la validez de una empresa o cooperativa.

Control administrativo

Es un proceso que da apertura a las cooperativas mantener un monitoreo constante y corregir el buen funcionamiento de las mismas, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los planes y estrategias ya establecidos.

Como lo expresa (Castro, 2023) "Es esencial para cualquier pequeño o mediano negocio en crecimiento porque ayuda a los líderes a verificar los errores e implementar acciones correctivas, minimizando la desviación de los estándares y manteniendo la administración del proyecto por el camino correcto"

Para realizar los correctivos necesarios en una empresa se debe considerar como de vital importancia la estructura organizacional de la misma porque cada uno de sus integrantes debe cumplir con las funciones necesarias, considerando la evaluación y rendimiento administrativo para ejecutar con rapidez y eficiencia el aspecto organizacional de la cooperativa o empresa.

Control contable

Entorno al control contable de una cooperativa de ahorro y crédito es el encargado de obtener información recopilada, clasificada y registrando las operaciones de la organización en una cooperativa cuyo objetivo es brindar información para evaluar los resultados necesarios, con la finalidad de planear y tomar decisiones que ayuden a los objetivos planteados de una cooperativa,

Como lo explica (Euroinnova, 2024), "es una ciencia del ámbito económico que tiene el objetivo de usar o distribuir los recursos. Son todas las técnicas o herramientas utilizadas con el fin de garantizar la confiabilidad de la información financiera"

Estos métodos que una cooperativa de ahorro y crédito implementa son los que garantizan la validez de los procedimientos que se den para manejar con mayor precisión los estados financieros.

Objetivos del control interno de cuentas por cobrar

El objetivo principal del control interno de cuentas por cobrar es identificar los riesgos y errores relacionados con los procesos y políticas implementadas a esta cuenta. Proporciona seguridad basada en aspectos principales como:

Tener un sistema contable que permita la estabilidad necesaria, creado a través de una objetividad y verificabilidad de la información obtenida con el interés de precaver riesgos que causen el desbalance de la cooperativa; además de garantizar los recursos obtenidos de acuerdo al cumplimiento de la parte legal y normativa que rige una cooperativa de ahorro y crédito. (Cuñas, 2023)

Características del sistema de control interno de cuentas por cobrar

En lo que concierne a las características de control interno de cuentas por cobrar de una cooperativa de ahorro y crédito o de una empresa en general son las siguientes:

Protección de activos: Garantizar la protección de los activos de la empresa. Como lo expresa, (Tapia, 2023) "Hacer frente al lavado de activos cuesta mucho a las cooperativas en términos de capacitación, pero también en el aspecto económico"

En la protección de una empresa es saber que existe un departamento de vigilancia que se encargue del análisis de operaciones que sean de carácter sospechoso de lavado de activos y protección de activos.

Eficiencia financiera: Promover la eficiencia de las operaciones financieras. (Samuel, 2023) "Es la capacidad de la empresa para evitar el mal uso de los recursos financieros y ser capaz de invertirlos y utilizarlos de manera adecuada para obtener un resultado deseable". Es importante considerar que la eficiencia en una finanza es el recurso inmediato que se debe tener en cuenta para mantener la eficacia financiera de una cooperativa de ahorro y crédito.

Información financiera confiable: Obtener información financiera confiable y oportuna.

Cumplimiento de políticas: Promover el cumplimiento de las políticas establecidas por la dirección. (Mite, 2021)

La información financiera se mantiene confiable cuando en su contenido se mantienen operaciones convenientes con transacciones externas y con las transformaciones internas que debe administrar la cooperativa de ahorro y crédito para mantener los recurso materiales, humanos y financieros en buen estado.

Cobranza

Es el proceso que se lleva a cabo en una cooperativa de ahorro y crédito con la finalidad de recuperar el crédito o préstamo que se otorga a los socios prestando servicios socioeconómicos a los socios. Para lograr la cobranza, es indispensable establecer tarifas y políticas direccionadas a los gastos de cobranza y definir qué etapa de cobranza se debe emplear en un determinado crédito o préstamo.

(Cusme, 2019) "Este proceso está encaminado a recuperar en el tiempo menos posible el rembolso de las cuotas vencidas del crédito concedido al deudor, lo que conlleva a realizar una serie de medidas de acciones que se definen a continuación por pequeños subprocesos"

Estas acciones que realiza el departamento de cobranza o cartera de cobros permiten que la cancelación de deudas de un crédito, financiamiento o préstamo realizado a través de un contrato.

Políticas de cobranza

Según como lo expresa (Quinquiguano, 2024) "La finalidad de una política de cobranzas es el pago oportuno de los créditos otorgados a los clientes o socios"

Por lo que se considera importante como política de cobranza el determinar que el cobro de un préstamo debe estar de acuerdo con el sector y la competencia en una cooperativa de ahorro y crédito realizando el seguimiento necesario para efectuar la acción.

Cobranza efectiva

Mediante este proceso se busca la recuperación de los pagos pendientes de los clientes de forma rápida, efectiva y sin daños en la relación entre socios y directivos de la cooperativa de ahorro y crédito. La cobranza efectiva es una aplicación específica para la gestión financiera de una cooperativa de ahorro y crédito y esto ayuda a que las cuentas por cobrar con los activos líquidos no afecten el flujo de caja.

Para que una gestión sea efectiva debe cimentarse en varios aspectos:

- **Actitud positiva** frente a las gestiones que realiza una cooperativa de ahorro y crédito y que representa.
- **Organización interna** dirigida al trabajo mancomunado, ya que es imprescindible mantener una preparación en la gestión sobre el conocimiento en la que se desarrolla

su capacidad de trabajar, organizadamente potencializando la posibilidad de efectivizar una cuenta por cobrar.

- **Percepción del cliente**, que influye en la morosidad de una cuenta como herramienta para mejorar la gestión donde los clientes se mantengan en contacto con la cooperativa al ser monitoreadas, respetadas y con políticas definidas para el desenvolvimiento de un crédito.
- **Comunicación** que sirve de herramienta persuasiva para la gestión de cobro utilizando una buena comunicación manteniendo un vínculo profesional apropiado con la finalidad de que cuando el cliente se encuentre en situaciones difíciles, el gestor de cobranza se convierta en el apoyo que el cliente necesita ejerciendo dos funciones, una la de recuperar en su totalidad el monto adeudado y segundo mantener la relación comercial entre cliente y cooperativa de ahorro y crédito. (González, 2023)

Cartera de créditos

La cartera de créditos en una cooperativa de ahorro y crédito o cualquier empresa se la utiliza para registrar la cartera total de un crédito que no llega a su vencimiento de acuerdo a la política de traslado de créditos vigentes a vencidos.

De acuerdo con (Andrade, 2019), expone que: "Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y deudores"

Con este proceso se administra y controla un grupo de préstamos dados por una entidad financiera en el cual implican varias actividades desde el origen del crédito hasta la recuperación del mismo o su debida cancelación.

Riesgo crediticio

(Céspedes, 2020), expresa que: "Hace referencia a la probabilidad de sufrir pérdidas debido al incumplimiento de pago por parte del prestatario de las deudas acordadas, por lo que resulta fundamental que las instituciones financieras evalúen de manera adecuada la capacidad de solvencia actual y futura de sus clientes o socios con el objetivo de controlar su cartera"

Este riesgo es uno de los más comunes que existen en los activos financieros de una empresa financiera. Este riesgo surge cuando una de las partes del contrato financiero no cumple con

los pagos a tiempo de acuerdo al tiempo estipulado en el contrato; esto produce como consecuencia que la cooperativa de ahorro y crédito tenga pérdida de intereses o disminución del flujo de caja y los gastos propicios que se realizan en el proceso del riesgo crediticio. (Cruz, 2019)

Cartera de cobranza

Para que un negocio funcione es necesario la cobranza, puesto que, si una empresa no mantiene su flujo de ingresos, definitivamente se encuentra en problemas financieros y puede perder su estabilidad económica, por lo que, es necesario mantener organizada una cartera de cobranza.

(Ascencio, 2020), "Los procesos de cobranza no son fáciles, aunque la cartera sea positiva para una empresa, si la compañía no tiene una organización eficiente para la gestión de cobranzas, que funcione se pone en riesgo la liquidez del negocio"

Para que la gestión de cobranza funcione adecuadamente, es importante realizar un diagnóstico constante sobre los montos crediticios y sus pagos, a través de una auditoría interna y si el caso lo requiere una auditoría externa con objetivos imparciales a los procesos crediticios y de cobranza.

Cartera vencida

Cuando se da un crédito desde una financiera significa un riesgo o ganancia en cuanto al costo que se genera como acción crediticia dependiendo del tiempo y de la normalización del contrato de pago.

Como lo explica (Veloz, 2023) "Se conoce a la cartera vencida al monto total de créditos cuyo capital no han sido cancelados de manera íntegra a la empresa o entidad dentro de los treinta primeros días"

Dentro de la cartera vencida se debe considerar la predisposición moral que debe tener el deudor para cumplir con la cancelación de la deuda que ha obtenido con la entidad financiera. También es importante que el deudor debe estar en posibilidades económicas como garantías, respaldo económico, trabajo, entre otros factores. Y el acreedor debe aprovechar las garantías expuestas por el deudor para sustentar la cancelación de las cuotas atrasadas en caso de faltar a la cancelación normal del préstamo y evitar caer en una cartera vencida de préstamo.

Deudas incobrables

Se registran como deuda pendiente que una cooperativa de ahorro y crédito no puede cobrar en un futuro y se producen cuando el cliente no puede cancelar a tiempo su deuda. Existe la posibilidad de que el socio adquirió la deuda a través de un fraude o engaño acreditando al socio un crédito que no puede cancelar, generándose una deuda incobrable.

Conforme con lo mencionado con (Guevara, 2024) "Para que una deuda se considere incobrable y que sea deducible para efectos tributarios, la deuda tiene que haber estado, creado o adquirido en su ocupación o negocio o debe haber estado estrechamente relacionada en su ocupación o negocio"

Cooperativa

Es la reunión de personas que se organizan de manera social y económica conformando una entidad autónoma con la finalidad de satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales con intenciones comunes mediante una empresa de propiedad conjunta y del control democrático. (Wilson, 2021)

Como lo expresa (Fernández, 2024) "Una cooperativa es una forma de organización económica y social en la que un grupo de personas se una voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes"

En una cooperativa los socios realizan un trabajo en conjunto de forma colaborativa y en total democracia cumpliendo objetivos cooperados mediante una entidad financiera y que es de propiedad mutua y fiscalizada colectivamente.

Como lo expresa (ACI, 2024) "Las cooperativas se basan en principios y valores fundamentales, como la democracia, la igualdad, la solidaridad y la participación activa de los miembros en la toma de decisiones. Cada miembro tiene una voz igual en las decisiones, de la cantidad de capital que haya aportado"

Clases de cooperativas

Cooperativas de ahorro y crédito: Son cooperativas de crédito o sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y

de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. (Ecuador, 2019)

Persona natural: Es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal y a su vez puede mantener los diferentes tipos de crédito que a continuación se dan.

Créditos comerciales: Es el otorgado a personas obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a $100.000.00 destinados a la adquisición o comercialización de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.

Créditos de consumo: Es el otorgado a personas naturales para la adquisición de bienes o pago de servicios y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

Créditos de vivienda: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso.

Microcrédito: Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a $100.000.00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. Verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Sector solidario

Es un conjunto de organizaciones sin fines de lucro caracterizadas por la cooperación, autogestión ayuda mutua y solidaridad en un determinado conglomerado humano. “La solidaridad se plantea como la responsabilidad compartida para ofrecer bienes y servicios que ofrezcan bienestar común a sus asociados, a sus familias y a los miembros de la comunidad en general. Conocidas también como sector cooperativo” (Añazco, 2023)

Las entidades que forman parte de este sector son las siguientes:

- Sector comunitario
- Sector asociativo

- Sector cooperativista
- Unidades económicas populares (Añazco, 2023)

Aspecto Legal

A continuación, se citan artículos de la Constitución Ecuatoriana que sustentan como base legal la documentación teórica de esta tesis.

(Ecuador C. d., 2024) Código Orgánico Monetario y Financiero

Sección 2 Del Banco Central del Ecuador

Art.- 58.- **Sistema de control interno.** El Banco Central del Ecuador deberá tener sistemas de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Asimismo, contará con un auditor interno designado por la Contraloría General del Estado, quien efectuará exclusivamente el control interno de los recursos públicos en la parte correspondiente a la gestión administrativa del Banco, conforme las normas dictadas por dicho organismo de control, y un auditor interno, calificado por la Superintendencia de Bancos, designado por el banco, que tendrá a su cargo el control interno de las operaciones bancarias determinadas por la Junta, de conformidad con el artículo 14 numeral 36.

Art. 227.- **Sistemas de control interno.** Todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar con sistemas de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus

actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Art. 230.- **Responsabilidad del auditor interno.** El auditor interno verificará que las actividades y procedimientos de la entidad estén de acuerdo con las disposiciones de este Código, las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, los estatutos y los principios de contabilidad dictados por las superintendencias y los de general aceptación. Además, el auditor interno vigilará la operación de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las resoluciones de los organismos de control, de la Junta General de Accionistas, del directorio o de los organismos que hagan sus veces y emitirá opinión sobre el adecuado funcionamiento del gobierno corporativo o cooperativo,

entre otros. El auditor interno presentará al directorio o al organismo que haga sus veces y a los organismos de control, cualquier información que se le solicite y aquellas que los auditores consideren necesaria.

Art. 239.- **Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio.** Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores

financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este Código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control interno y la administración de riesgos adecuados al tamaño y complejidad de la entidad financiera.

2.3.Marco contextual

Nació en el año de 1981 y desde esa fecha acoge a cientos de socios que realizan sus actividades comerciales y financieras en esta noble institución. El impulsador de esta cooperativa fue el sacerdote austriaco Padre Josef Heissenberger, en compañía del Padre Herberth Leuthener, de origen austriaco y la misionera coreana Elizabeth Young Sook King, quienes invitaron a varias personas entre ellos comerciantes y agricultores para formar la pre cooperativa con la siguiente razón social "Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda." Quien se constituyó con 44 socios abriendo camino a un desarrollo socio económico del cantón Salitre e inicia con un capital de $0,0092, funcionando por primera vez en la casa parroquial de la iglesia Santa Marianita del cantón. Además de brindar el servicio de ahorro y crédito, brindaron servicios de comisariato, servicios, médicos, almacén de electrodomésticos y el 24 de marzo de 1982 recibió su acuerdo ministerial. (Ltda., 2024)

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Metodología

Es el método que se utiliza para resolver un problema de investigación a través de la obtención de datos, utilizando técnicas que garanticen resultados veraces y concretos de acuerdo al cumplimiento de objetivos y metas. (Ortega, 2024)

3.1.1. Metodología de la investigación

Según como lo explica (Arellano, 2023) "Es el marco general que contiene los procedimientos y técnicas que se aplican en la realización de un estudio. Esto permite a los investigadores indagar en su objetivo de estudio de manera ordenada y sistemática"

Dentro de esta metodología se aplican conceptos, técnicas, procedimientos, diseños que van acordes con el objeto de estudio de una investigación, entre los cuales se utilizan el diseño no experimental y el diseño transversal.

Diseño transversal. – Es el que permite recolectar datos en un periodo establecido. Además de describir las variables tanto dependiente como independiente, basado en el uso de conceptos teóricos de una investigación. (Arellano, 2023)

Diseño no experimental. – Es el que está relacionado con el uso de las variables de una investigación con el objetivo de saber los efectos que se dan en otras variables interpretadas tanto dependiente e independiente. (Arellano, 2023)

3.1.2. Métodos de investigación

3.1.3. Técnicas e instrumentos de investigación

(Dupuis, 2019) "Las técnicas de investigación son fórmulas que establecen procesos y proponen instrumentos que nos permiten observar, recopilar, analizar y exponer datos e información para conocer a los individuos, los objetos, entornos hechos fenómenos relaciones y dependencias". Los instrumentos de investigación son recursos que el investigador utiliza para abordar problemas planteados en una investigación.

En esta tesis, de investigación cuantitativa, cualitativa para segmentar esta investigación mediante el uso una metodología adecuada.

Técnica de investigación cuantitativa. - Se refiere a los datos que se utilizan valores numéricos en esta investigación para obtener datos precisos sobre un determinado tema. (Arellano, 2023)

Técnica de investigación cualitativa. – Está relacionada con la obtención de datos no numéricos con la finalidad de entender los conceptos teóricos por las cuales se basa una investigación. En esta técnica se puede utilizar la entrevista dirigida a los organizadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. (Dupuis, 2019)

3.1.4. Encuesta

Es uno de los métodos donde se recopilan datos para obtener información cualitativa y ésta se lleva a cabo de acuerdo con la metodología y objetivos que se desea obtener. Estos datos se obtienen mediante el uso de procedimientos estandarizados, con la finalidad de que cada encuestado responda al cuestionario propuesto. (QuestionPro, 2023)

3.1.5. Entrevista

Como lo expresa: (Atlas.ti, 2021) “Desempeñan un papel fundamental a la hora de develar las complejidades del comportamiento humano y la toma de decisiones. Con la entrevista se pueden observar el comportamiento o las perspectivas y valores que informan el comportamiento entrevistando a los participantes en la investigación”

3.1.6. Población y muestra

La población que se considera en esta investigación son los directivos y el personal de gestión de cobranza de las agencias de mayor movimiento de cartera de crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

La muestra o estudio se tomarán datos de 5 de las agencias que mantienen mayor movimiento crediticio, puesto que, la técnica que se utiliza es la entrevista que está dirigida a 6 de los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., dentro del Departamento de cobranza. La encuesta está dirigida a 13 miembros del personal de gestión de cobranza de las 5 agencias citadas anteriormente.

Tabla 1 Detalle de las agencias, jefes de agencia y personal del dpto. de Cobranza

Agencias de Cooperativa	Jefe de Agencia	Personal Dpto. de Cobranza
Agencia Pedro Carbo	Ing. Valeria Reyes	➢ Stalin Burgos ➢ Manuel Flores
Agencia Daule	Tnlga. Verónica Barzola	➢ Andy Navarrete ➢ Jhonny Merchán
Agencia Santa Lucía	Tnlga. Mirella Peña	➢ Octavio Revoredo ➢ Ing. Jéssica Navarrete
Agencia Palestina	Tnlga. Edita Mendoza	➢ Ronaldo Uriña
Agencia Laurel	Tnlga. Omelia Ruiz	➢ Jhonny Sánchez

Nota: Detalle de las agencias, jefes de agencia y personal del dpto. de Cobranza

3.2.Análisis e interpretación de los resultados

Entrevista realizada a los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

3.2.1 Análisis de la pregunta 1

¿A qué nivel de efectividad y eficacia se encuentra el área de crédito y cobranza?

Las agencias mantienen un excelente grado de eficacia en torno a la entrega de créditos a los socios, pero en cuanto a la cobranza, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., no tiene las aplicaciones necesarias que permitan alcanzar un éxito en la medición de qué nivel de efectividad se encuentra en el área de crédito y cobranza, ya que al tener un medidor indicador de la cobertura de cobranza éste va a indicar las fallas que tiene y a mejorar su calidad crediticia.

3.2.2 Análisis de la pregunta2

¿Cuál es el grado de confiabilidad que existe con respecto a la información financiera?

El nivel de confiabilidad con respecto a la información financiera es escaso, debido a las diferencias entre los canales de comunicación. Otro de los factores es que hay variaciones de comunicación e interpretación entre jefes del mismo departamento y

trabajadores creando desmotivación, dudas y otros factores que entorpecen la vía correcta para una buena comunicación entre jefe, trabajadores y clientes.

3.2.3 Análisis de la pregunta 3

¿Cuál es el límite de observación de las leyes y regulaciones que se deban cumplir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?

Actualmente la entidad financiera sí cumple con las leyes que se emiten a través de las entidades del estado ecuatoriano. A pesar, de que cumple con las leyes ecuatorianas, no tiene un reglamento interno cuyas normas conduzcan a una regulación interna que mantenga a jefes, directivos, trabajadores y clientes dentro de una comunicación organizativa y mejorar la calidad crediticia.

3.2.4 Análisis de la pregunta 4

¿Presenta algún nivel de seguridad dentro del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?

Como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., posee manuales de crédito, reglamentos internos de trabajos, pero no tiene un manual de control interno, por lo consiguiente, no posee un nivel de seguridad acorde a las tareas, toma de decisiones, procesos que deben estar sujetos a normas internas que se las regule de acuerdo a reglamentos y normativas.

3.2.5 Análisis de la pregunta 5

¿Cómo incide el control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?

Al no poseer un control interno dentro del departamento de crédito y cobranza, sí incide, puesto que el nivel económico de cobranza aumenta en las agencias donde mayormente se realizan los créditos, motivo por el cual, esto puede conducir a la falta de liquidez, por lo que es necesario recurrir a financiamiento externo, asumiendo los costos asociados.

3.3 Conclusión de los resultados de la entrevista

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., se mantiene en la responsabilidad de proteger los activos de la cooperativa y el desenvolvimiento de las operaciones que sean

consideradas como importantes utilizando los controles internos adecuados y tomando las correctas decisiones, fundamentadas en la información recibida, garantizando los datos proporcionados.

3.4 Análisis de resultados de la encuesta

Las encuestas se realizaron a 13 miembros del personal de gestión de cobranza de las 5 agencias citadas anteriormente ingresando veraz y adecuadamente la información en los archivos correspondientes de Excel y Word, elaborando los gráficos de manera circular para lograr una mejor visualización sobre el tema que se investiga. A continuación, se observan gráficos con un alto porcentaje de falencias referentes al procedimiento que se debe llevar a cabo sobre la gestión de cobranza y la propuesta de utilizar un manual de control interno.

Encuesta realizada al personal de la gestión de cobranza

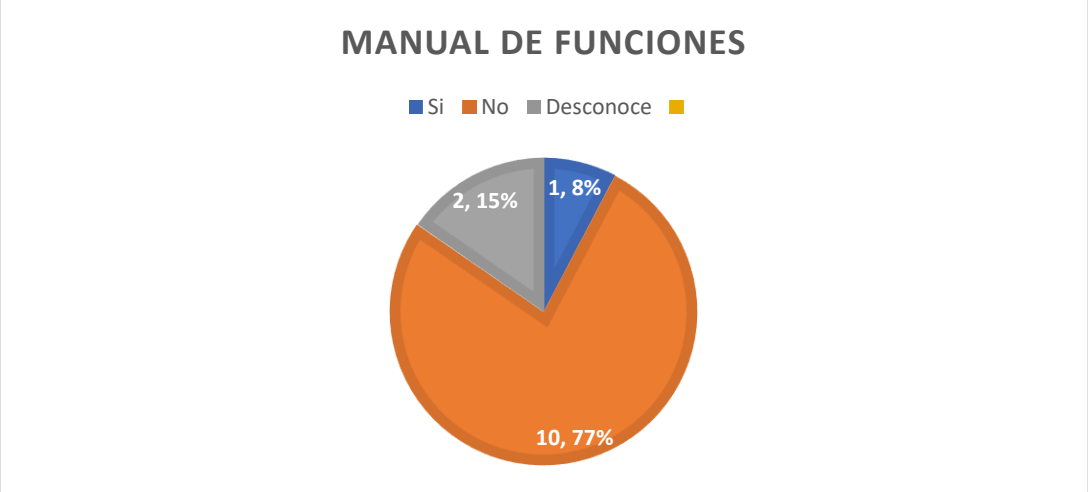
1. **¿En el área de cobranzas, la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., tiene un manual de funciones y herramientas acordes para el cobro de carteras vencidas?**

Tabla 2 Manual de funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	01	8%
No	10	77%
Desconoce	2	15%
Total	13	100%

Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Figura 3 Manual de funciones



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Análisis

El 77% de los encuestados respondieron que no tienen su manual de funciones y herramientas acordes para el cobro de carteras vencidas, el 15% afirma que desconoce si la cooperativa tiene un manual de funciones y herramientas de acuerdo con el cobro de las carteras vencidas; sin embargo, cuando entra un personal nuevo no tiene el conocimiento necesario sobre cobranza y cartera vencida.

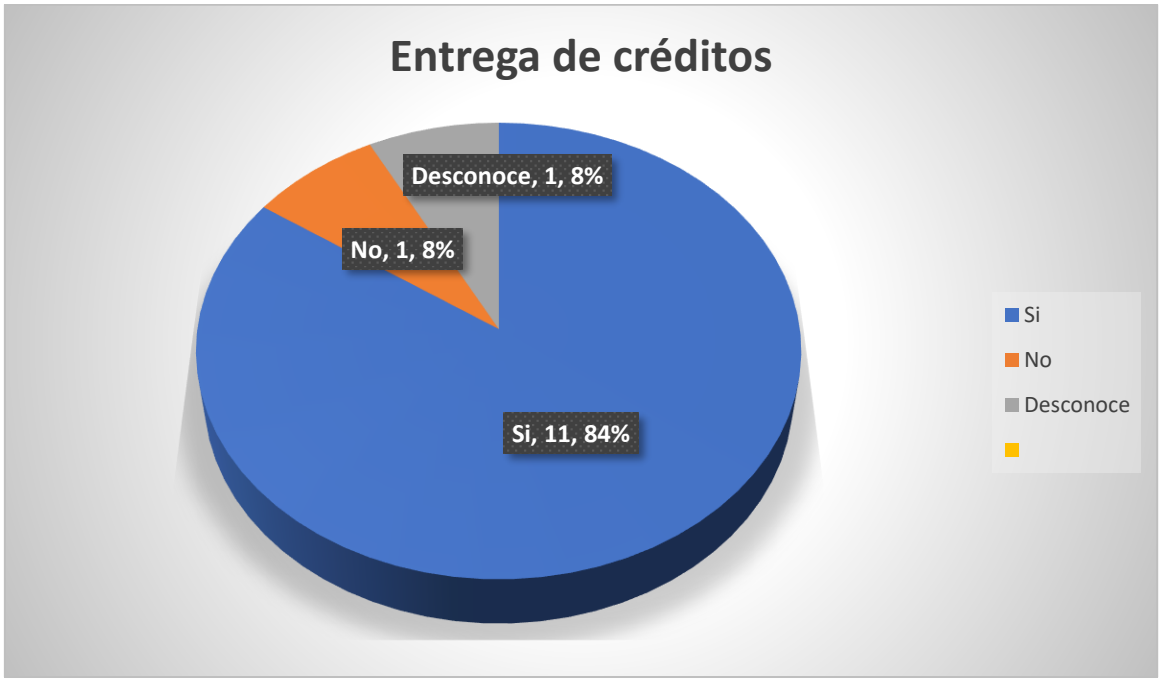
2. **¿La entrega de créditos a socios de la cooperativa se da a través de políticas establecidas por la administración de la cooperativa?**

Tabla 3 Entrega de créditos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	84%
No	01	8%
Desconoce	01	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Figura 4 Entrega de créditos



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Análisis

De acuerdo a la encuesta sobre la existencia de reglas y procedimientos formales que regulan la entrega de créditos, el 84% afirma que, si se dan los créditos a socios de la cooperativa a través de las políticas establecidas, el 8% expresa que no tiene conocimiento sobre el tema y el restante 8% expresa que desconoce de cómo realizan la entrega de créditos.

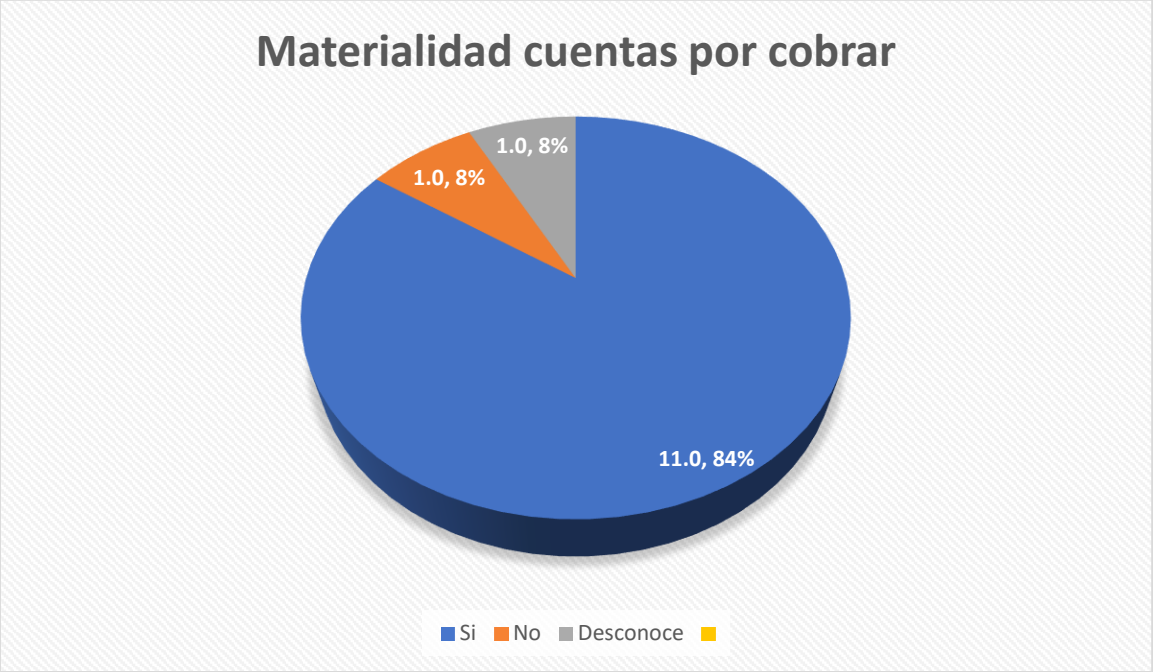
3. **¿Existe definido un nivel de materialidad cuantitativo para el análisis de las cuentas por cobrar?**

Tabla 4 Materialidad de las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	84%
No	01	8%
Desconoce	01	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Figura 5 Materialidad cuantitativo



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Análisis

La pregunta busca determinar si existe una cifra específica o un umbral definido que se utiliza para analizar las cuentas por cobrar. Esto puede incluir criterios como el monto de las cuentas por cobrar, el porcentaje del total de cuentas por cobrar respecto a los ingresos totales, entre otros. El 84% afirma que si conocen el grado de materialidad que afectan a la cooperativa, el 8% expresa que no tiene conocimiento sobre el tema y el restante 8% expresa que desconoce la materialidad o la cifras para el análisis de las cuentas por cobrar.

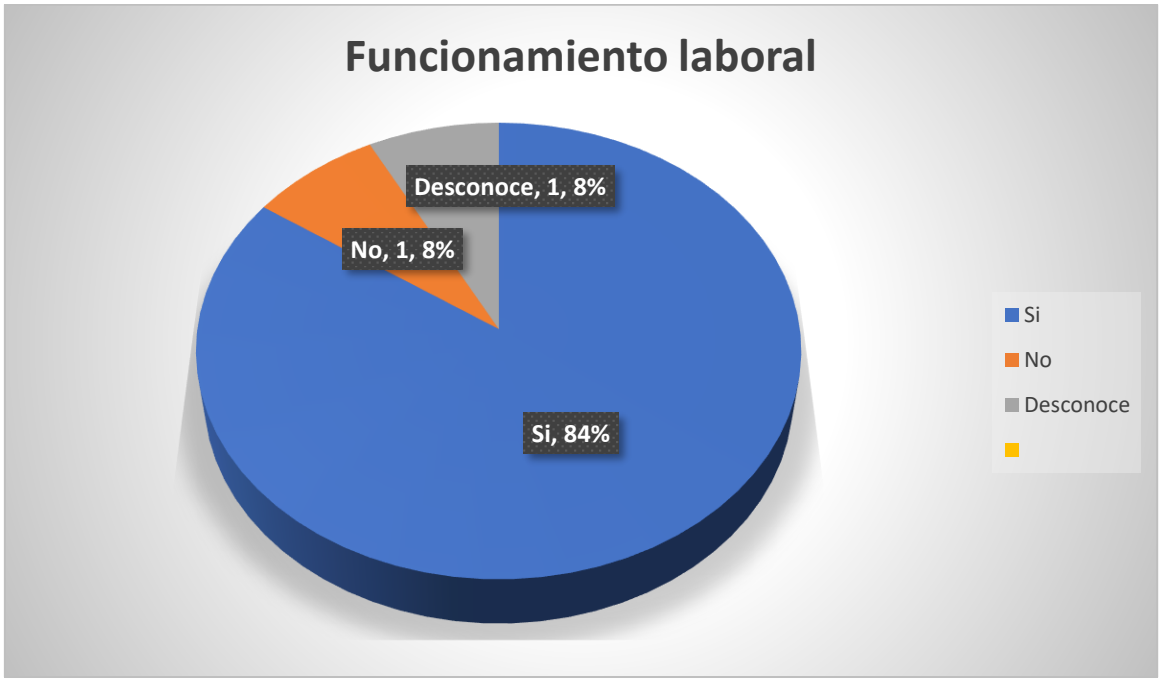
4. **¿El funcionamiento laboral de los cobradores del departamento crediticio tienen definidas las relaciones operativas de trabajo?**

Tabla 5 Funcionamiento laboral.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	84%
No	01	8%
Desconoce	01	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Figura 6 Funcionamiento laboral



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Análisis

La pregunta busca determinar si los cobradores del departamento crediticio tienen claramente definidas sus relaciones operativas de trabajo, donde el 84% afirma que es importante realizar un funcionamiento laboral del departamento de cobranza, el 8% tiene conocimiento de las funciones, pero no saben cuáles son sus roles y el 8% restante desconoce sobre el tema.

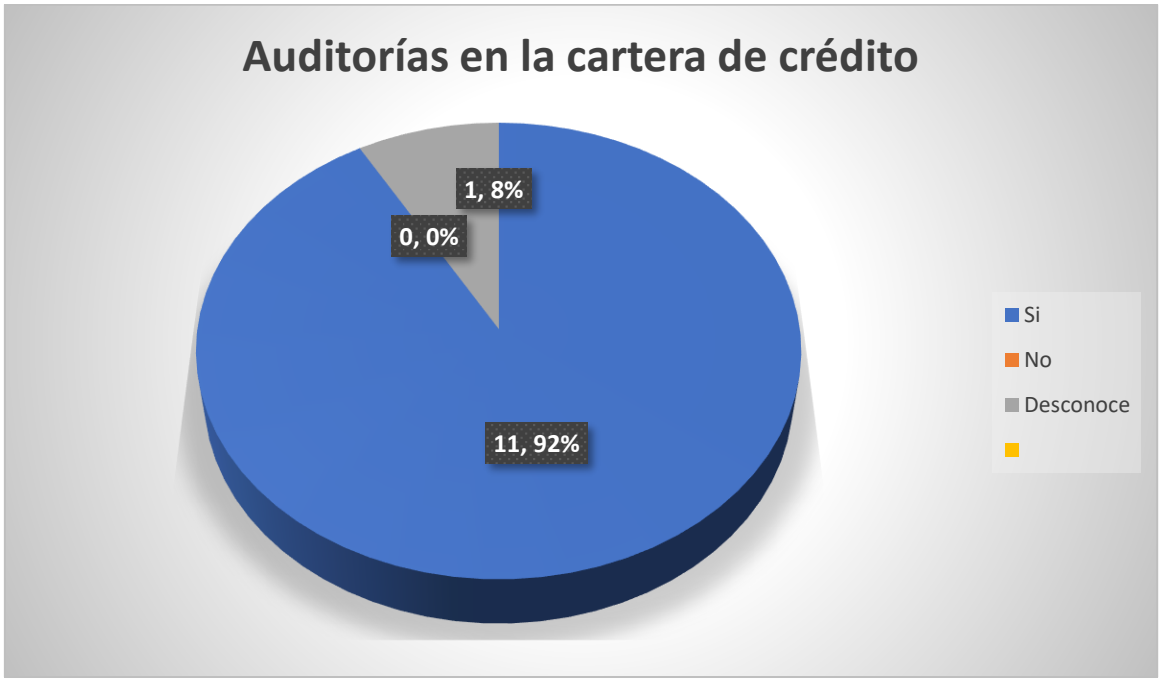
5. **¿Han realizado auditorías en la cartera de crédito, a partir de los últimos períodos contables?**

Tabla 6 Auditorias en la cartera de crédito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	01	08%
No	00	00%
Desconoce	12	92%
Total	13	100%

Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Figura 7 Auditorias en la cartera de crédito.



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Análisis

La pregunta busca saber si se han llevado a cabo auditorías específicas de la cartera de crédito durante los últimos periodos contables. Aquí está la interpretación detallada, donde el 92% afirma que, si se han realizados auditorías en la cartera de crédito, el 8% restante expresa que desconoces de estas auditorías periódicas.

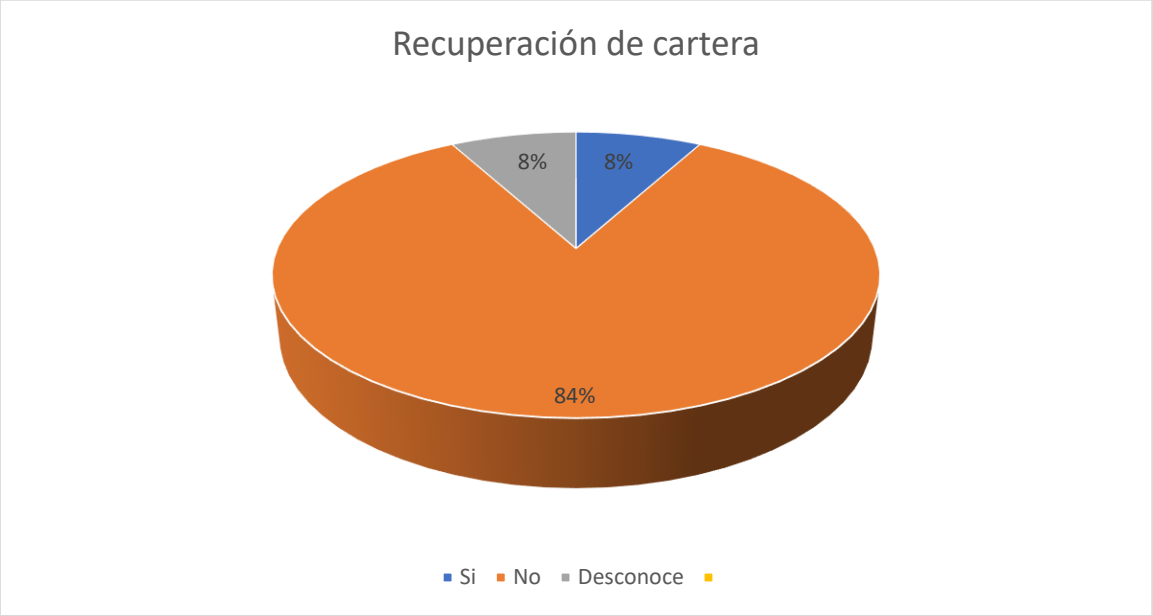
6. **¿Mantienen reportes de recuperación de carteras vencidas y de crédito en los últimos períodos contables?**

Tabla 7 Recuperación de cartera.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	01	8%
No	11	84%
Desconoce	01	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Figura 8 Recuperación de cartera.



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Análisis

Se refiere a la documentación y análisis que detallan cómo la cooperativa ha gestionado y recuperado los créditos que estaban en mora (vencidos). Estos reportes incluirían información sobre los montos recuperados, los métodos de recuperación utilizados, y cualquier acuerdo de pago alcanzado con los deudores, teniendo el resultado que el 84% han considerado que no es importante mantener reportes sobre la recuperación de carteras, el 8% expresa que si es necesario y el 8 % considera que no tiene conocimiento sobre el tema.

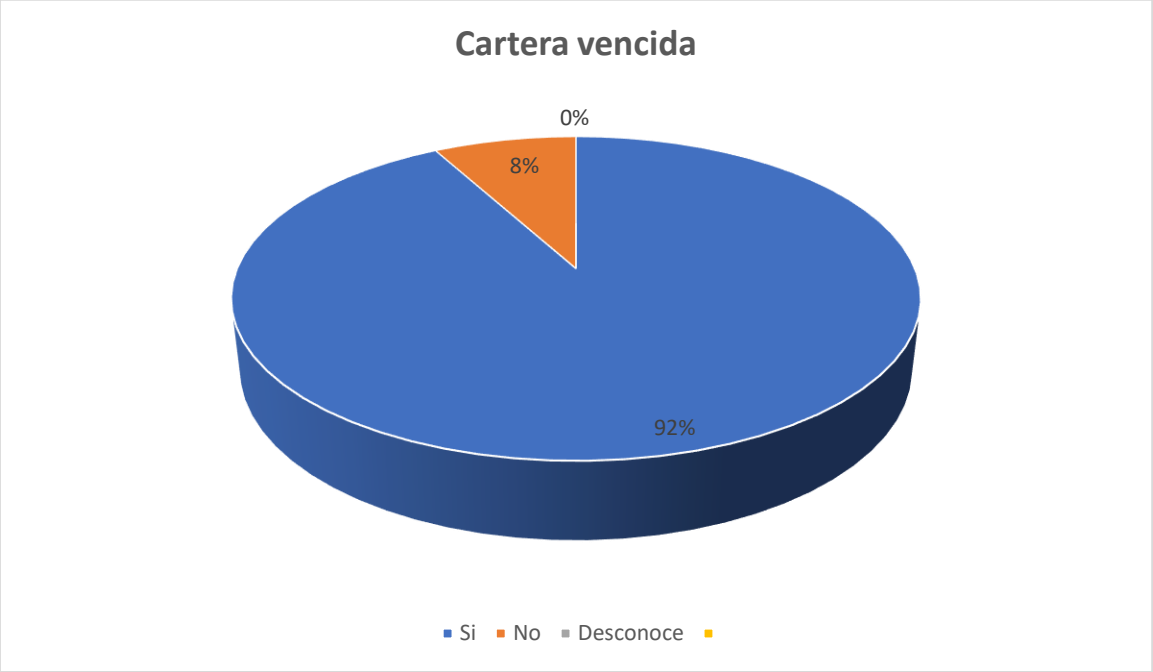
7. **¿Cuándo una cartera vencida de más de 360 días en el área de crédito y cobranza, se constituye en un riesgo de cobrabilidad?**

Tabla 8 Cartera Vencida.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	01	8%
Desconoce	00	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Figura 9 Cartera vencida.



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

Análisis

Se refiere a las cuentas por cobrar que han estado en mora durante un periodo prolongado, específicamente más de un año, lo que implica una pérdida para la cooperativa ya que conforme con el pasar del tiempo se tienen que ir provisionando de acuerdo al margen de la ley de control y vigilancia que dictamina (SEPS). Resultados afirma que el 92% considera cartera vencida cuando pasa de los 360 días, el 8% considera que no es riesgo de cobrabilidad una cartera vencida y el 0% desconoce sobre la pregunta realizada.

CAPÍTULO IV.

PROPUESTA

Según (Constante, 2022) investiga el control interno de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. El estudio destaca la acumulación de cuentas por cobrar como un problema significativo en las instituciones financieras y subraya la importancia de realizar controles integrales periódicamente para evitar riesgos crediticios. Utilizando el modelo COSO I, Rosales Constante entrevistó a los funcionarios de la cooperativa y aplicó cuestionarios para evaluar el control interno. Los resultados indicaron que no se realizan controles adecuados en los registros por antigüedad de saldos, y se recomienda una estimación de los registros de los deudores que han caído en morosidad.

(Samanta, 2021) investigaron el sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez. El estudio identificó la falta de seguimiento adecuado en los procesos de cobranza como un problema significativo, atribuido a la escasez de personal capacitado y políticas deficientes de gestión. Para abordar estos problemas, se propuso evaluar el sistema de control interno mediante cuestionarios y entrevistas, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de cobranza.

(Sagñay, 2017) presenta un trabajo sobre la elaboración de un manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”. El estudio se centra en mejorar la gestión administrativa y financiera de la cooperativa mediante la implementación de procedimientos claros y estandarizados. El manual propuesto incluye políticas y procedimientos detallados para asegurar la correcta administración de los recursos financieros, así como la mitigación de riesgos operacionales. Yautibug Sagñay destaca la importancia de contar con un control interno robusto para garantizar la transparencia y eficiencia en las operaciones de la cooperativa.

“Diseño de un manual de control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito “Salitre”

El control interno debe ser eficaz para que las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y crédito “Salitre” sean seguras, sólidas y operacionales, con este manual se reducen las posibilidades de errores significativas.

Mediante el consejo de administración y la gerencia general de esta entidad financiera, esta tiene la capacidad de facultar responsabilidades a los departamentos que corresponde para que haya mayor fluidez en el desempeño de las responsabilidades que a cada uno corresponde y de esta manera se regularice normalmente el uso del control interno.

Existen diferencias entre control interno y auditoría interna pero sí están ligados. Con el control interno se usan políticas, procedimientos y procesos que se efectúan a través de la junta directiva, el departamento gerencial para cuidar los activos de la cooperativa. En cambio, de la auditoría interna da la apertura necesaria para someterse a revisiones objetivas y libres de los controles internos, el sistema gerencial, que sirve de ayuda para mejorar la calidad administrativa de la cooperativa.

El diseño de un manual de control interno expone las características necesarias en los controles efectivos que ayuda a diagnosticar una mejor calidad del control interno dentro de las posibilidades que cada uno desempeña.

Objetivos

Para efectivizar un buen control interno en la cooperativa, es necesario cimentar el manual de control interno bajo objetivos.

- Establecer que las acciones de la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., sean más eficientes y efectivos.
- Describir sobre las transacciones que hayan sido registradas.
- Adquirir mayor confianza en la emisión de los informes financieros
- Mantener un estricto cumplimiento de las leyes y reglamentos, políticas internas y procedimientos internos.

A través de estos controles que se generan de las acciones reguladas se logra un mejor desempeño con la finalidad de evaluar procesos limitando riesgos y acciones sorpresivas. El

personal que forma parte de la cooperativa aplica y comprende que el control interno bien utilizado mediante las políticas de gestión se implemente de manera eficaz.

A pesar de su efectividad, los sistemas de control bien diseñados aún pueden fallar en la ejecución, ya que dependen de la intervención humana. Incluso el personal mejor entrenado puede distraerse, cansarse o cometer errores.

Para que las políticas de gestión se implementen eficazmente, el personal interno debe aplicar y comprender constantemente el control interno. Estos controles suelen:

- Limitar las autoridades.
- Proteger el acceso y uso de registros.
- Segregar y rotar funciones.
- Asegurar revisiones regulares y no programadas, incluyendo pruebas.

4.2. Componentes del Control Interno

La formalidad de cualquier sistema de control dependerá del tamaño de la cooperativa de ahorro y crédito, la complejidad de sus operaciones y su perfil de riesgo. Tanto los sistemas de control interno menos formales como los más estructurados pueden ser igualmente efectivos. Un sistema de control efectivo debería contar con:

1. Un entorno de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Sistemas de contabilidad, información y comunicación.
5. Autoevaluación o monitoreo.

El entorno de control demuestra el compromiso del consejo de administración y la administración con el control interno, proporcionando disciplina y estructura al sistema. Incluye:

a) La estructura organizacional de la institución.
b) La filosofía de la administración y su estilo operativo.
c) La integridad, ética y competencia del personal.
d) Las influencias externas que afectan las operaciones y las prácticas de gestión de riesgos.

e) La atención y dirección proporcionadas por la junta directiva y sus comités, especialmente los de auditoría o gestión de riesgos.
f) La efectividad de las políticas y procedimientos de recursos humanos.

La evaluación de riesgos consiste en identificar, medir y analizar riesgos tanto internos como externos, a nivel de negocios individuales y para la cooperativa en general. La gerencia debe evaluar todos los riesgos para evitar que la cooperativa no alcance sus objetivos o ponga en peligro sus operaciones. Evaluaciones efectivas ayudan a identificar los riesgos, los controles necesarios y cómo gestionarlos.

Las actividades de control son políticas, procedimientos y prácticas establecidas para asegurar que el personal de la cooperativa siga las directivas de la administración. Estas actividades garantizan que la gerencia controle los riesgos que podrían impedir que la organización logre sus objetivos. Incluyen:

1. Revisiones de rendimiento operativo e informes de excepción.
2. Aprobaciones y autorizaciones para transacciones y actividades.
3. Segregación de deberes para prevenir fraudes o errores.
4. Requerimiento de que empleados en puestos delicados estén ausentes durante dos semanas consecutivas al año.
5. Uso de documentos y registros prenumerados para monitoreo.
6. Salvaguardas para el acceso y uso de activos y registros.
7. Verificaciones independientes de exactitud de trabajos y registros.

Se requiere que la cooperativa desarrolle y mantenga procedimientos escritos para áreas como préstamos, administración de activos y transacciones internas. El personal debe comprender y seguir estos procedimientos.

Los sistemas de contabilidad, informan, comunican, capturan y transmiten información pertinente y oportuna, permitiendo a la junta directiva, la administración y los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de contabilidad registran las transacciones, mientras que los sistemas de información y comunicación aseguran que todo el personal entienda su rol y responsabilidad. Los sistemas de información producen informes sobre operaciones, finanzas y cumplimiento, y los sistemas de comunicación imparten información a partes externas.

La autoevaluación o monitoreo es la supervisión del desempeño del sistema de control. Las autoevaluaciones son revisiones de controles departamentales por personas dentro del área, y el monitoreo continuo debe ser parte de las operaciones diarias. Las auditorías internas y externas proporcionan evaluaciones independientes de la calidad y eficacia del sistema de control. Todo el personal comparte la responsabilidad de la autoevaluación y monitoreo, y debe informar cualquier infracción del sistema de control.

Las culturas de control suelen incorporar personal calificado, identificación y análisis de riesgos efectivos, clara asignación y separación de responsabilidades, flujo de información precisa y oportuna, y procesos de monitoreo y seguimiento establecidos. Por ejemplo, el área de préstamos debe contar con una junta directiva activa en la aprobación y monitoreo de políticas y prácticas, una función de revisión de préstamos que evalúe el riesgo y la calidad de las carteras, políticas y procedimientos claros, y sistemas de información adecuados para la gestión y monitoreo del área de préstamos.

4.3 Evaluación de Control Interno

La evaluación del control interno abarca diversos aspectos:

1. Identificación de objetivos: Determinar los objetivos de control relevantes para el departamento de cobranzas.
2. Revisión de políticas: Analizar políticas, procedimientos y documentación pertinentes.
3. Discusión de controles: Conversar sobre los controles con los niveles adecuados.
4. Observación del entorno: Observar el entorno de control.
5. Pruebas de transacciones: Realizar pruebas de transacciones según corresponda.
6. Comunicación de hallazgos: Compartir hallazgos, inquietudes y recomendaciones con la alta gerencia.
7. Medidas correctivas: Confirmar que se han tomado medidas correctivas oportunas ante las deficiencias encontradas.

1.3.1. Documentación para Examinadores

La documentación resultante de la evaluación debe ser un recurso valioso para los examinadores, permitiéndoles determinar si la administración realiza una evaluación adecuada de la estructura de control. Al revisar el control en áreas específicas, un examinador debe identificar al personal clave y sus funciones, haciéndose preguntas como:

¿Es esta una posición crítica?

¿Podría un error en esta posición afectar significativamente las transacciones?

¿Los controles actuales detectan y corrigen rápidamente errores e irregularidades?

¿Existe la posibilidad de que alguien oculte errores o irregularidades, y se han implementado controles para evitarlo?

1.3.2. Importancia del Personal y Segregación de Deberes

Los examinadores deben centrarse en el personal que tiene acceso a registros financieros y activos, como programadores informáticos y personal de inversión. Una vez identificadas estas posiciones, se debe evaluar si los controles internos son efectivos para prevenir o detectar errores e irregularidades. Por ejemplo, es recomendable que empleados en posiciones clave tomen ausencias de dos semanas consecutivas cada año.

1.3.3. Investigación y Supervisión de Controles

Los examinadores deben investigar cualquier actividad que no esté adecuadamente controlada y verificar si existen medidas atenuantes. Es crucial mantener la segregación de deberes, especialmente en áreas de inversión.

1.3.4. Consideración de Factores de Riesgo

Antes de sacar conclusiones, los examinadores deben considerar factores que podrían llevar a empleados a tomar riesgos indebidos, incluyendo conflictos de interés. Un control interno sólido debería minimizar o controlar estos conflictos.

1.3.5. Desviaciones y Procedimientos

Los examinadores deben estar atentos a las desviaciones de políticas y procedimientos establecidos. Las desviaciones pueden ocurrir si:

- Las directivas no se actualizan regularmente.
- Los empleados simplifican tareas, eludiendo controles internos.
- Los cambios en la organización no se reflejan en las políticas.
- Los deberes de los empleados cambian significativamente, afectando el control interno.

1.3.6. Integridad del Procesamiento de Información

Los controles sobre el procesamiento de información deben garantizar la integridad de los datos. La información debe ser ingresada y verificada a tiempo, y las conciliaciones de libros mayores deben realizarse y revisarse oportunamente para resolver diferencias. Además, se deben probar la eficiencia de hojas de cálculo y otros informes creados por los usuarios.

Este enfoque asegura un sistema de control interno robusto y eficaz en la protección de activos y la integridad de los registros financieros.

4.4. Políticas y Procedimientos

4.4.1. Declaración de la Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. se compromete a esforzarse incansablemente para facilitar a sus miembros la gestión y propiedad equitativas, inspirando así a sacrificar el interés personal por el progreso, el crecimiento y la sostenibilidad financiera.

4.4.2 Estrategia para Cumplir la Misión

El diseño de políticas y procedimientos para préstamos y recuperación, junto con otros manuales sobre operaciones y contabilidad, se complementa con una capacitación basada en necesidades y resultados. Esta capacitación está dirigida a la junta directiva, miembros del comité de crédito, gerentes generales, oficiales de préstamo, contadores principales, accionistas y prestatarios, para el desarrollo de capacidades y el fortalecimiento de las instituciones de la cooperativa.

4.4.3 Objetivos del Diseño

Con el objetivo de operar eficientemente y responder a las nuevas demandas de crédito de sus miembros y otros prestatarios, es esencial establecer y aplicar una política de préstamos. Se busca capacitar al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. con habilidades necesarias para facilitar el proceso de desembolso de crédito bajo principios sólidos de administración. Además, se pretende proporcionar una perspectiva más amplia a los miembros del comité de crédito, junta directiva y miembros en general sobre los

principios y prácticas de gestión del crédito, ayudándolos a tomar decisiones informadas sobre propuestas de crédito.

Objetivo del Proceso

4.5 Objetivo del Proceso

Gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar, asegurando la recuperación óptima de la cartera y un análisis ideal del crédito otorgado a los clientes.

4.5.1 Proceso

El proceso comienza con la solicitud de crédito y culmina con el resguardo de la documentación correspondiente.

4.5.2 Políticas

a) Una cuenta se considera incobrable cuando los valores llevan más de un año sin hacerse efectivos.
b) El asesor debe analizar cada caso y elaborar un plan para gestionar la cartera. Si no se encuentra solución, se informará al jefe de agencia para tomar decisiones financieras.
c) El solicitante debe llenar una solicitud de crédito.
d) El crédito puede aumentar conforme el cliente tenga una relación comercial más prolongada y sin morosidad. El socio puede aumentar su base de encajes y solicitar un monto mayor, siempre que cumpla con los requisitos establecidos por el asesor de crédito y sea aprobado por el analista y jefe de agencia. Créditos superiores a $5,000.00 requieren la aprobación del comité de crédito y del comité de administración de riesgo.
e) El monto de crédito debe ser un valor que el solicitante pueda pagar sin inconvenientes, con un endeudamiento no mayor al 40% de sus ingresos. Antes de la aprobación, se estudian las deudas existentes, plazos y tiempos para evaluar el riesgo de morosidad.
f) Valores con 60 días de vencimiento se consideran de difícil recuperación.
g) Los valores y tiempos del crédito son aprobados por el jefe de área.
h) Se analizan las cuentas por cobrar según los valores recuperados en el tiempo establecido.

i) Se da seguimiento a los clientes para la recuperación de la cartera.
j) Se realizan indagaciones y recuperaciones de cartera.
k) Este esquema asegura una estructura clara y efectiva para gestionar políticas y procedimientos dentro de la cooperativa.

4.6 Procedimientos y Flujogramas

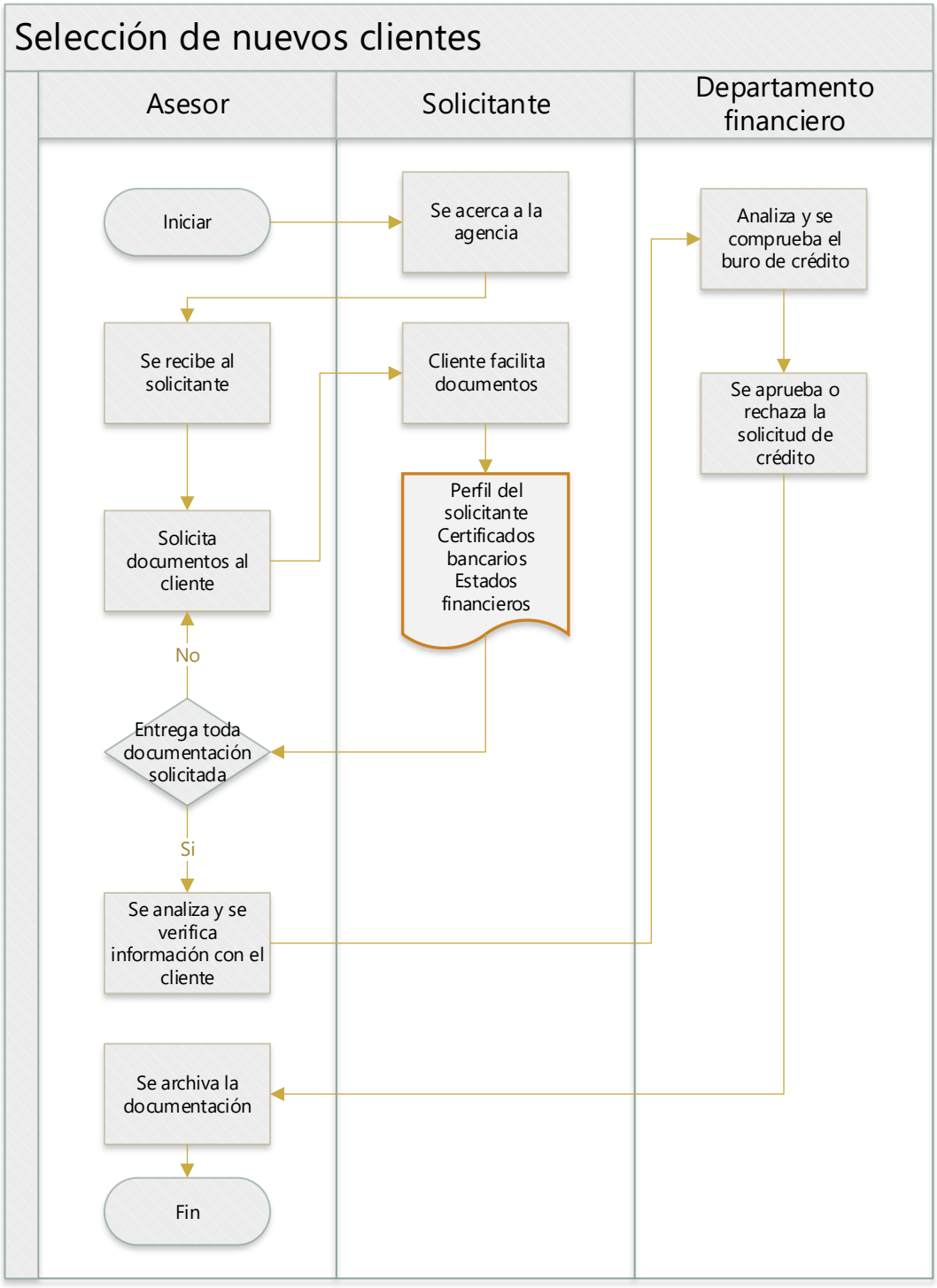
4.6.1 Selección de nuevos clientes

Tabla 9 Proceso de selección de nuevos clientes

Responsable	Actividad
Asesor	Para atender a los solicitantes de crédito, es necesario solicitar la siguiente información: ● **Perfil del solicitante**: Datos de contacto, dirección, razón social o nombre, RUC o cédula de identidad, y número de teléfono. ● **Certificados Bancarios y Comerciales.** ● **Estados Financieros**
Solicitante	Proporcionar la información solicitada.
Asesor	Examina y confirma la información del cliente.
Departamento financiero	Revisa y verifica la documentación, además de comprobar el historial crediticio.
Departamento financiero	Decide si aprueba o rechaza la solicitud de crédito.
Asesor	Archiva la documentación correspondiente y guarda la actualización en el sistema financiero de la Coac. Salitre.

Nota: Proceso para la selección de nuevos clientes de la cooperativa COAC Salitre.

Figura 10 Procedimiento de selección de nuevos clientes.



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

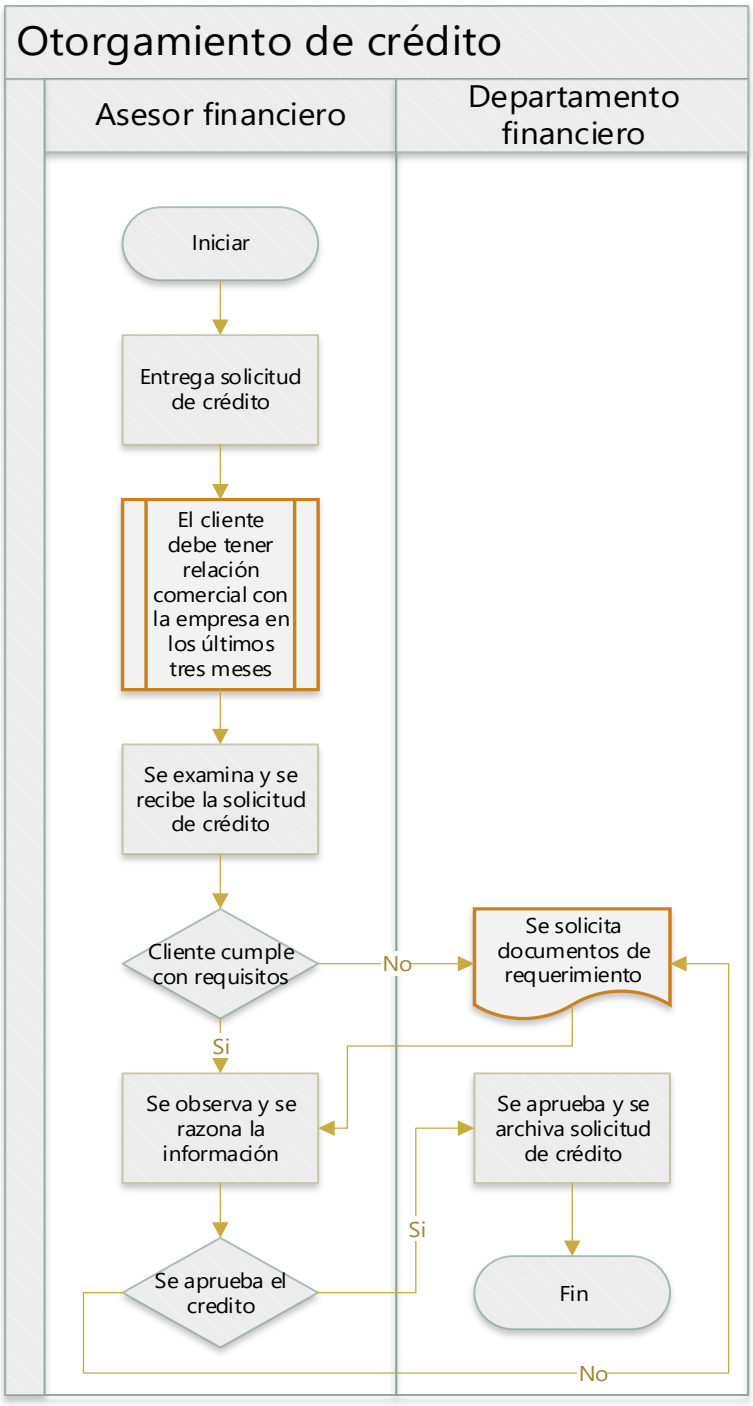
4.6.2 Procedimiento para otorgamiento de crédito a cliente

Tabla 10 Proceso de selección de otorgamiento de crédito

Responsable	Actividad
Asesor Financiero	Se entrega al socio o cliente la solicitud de crédito, en la cual se solicita la información personal
Asesor Financiero	Se recibe y se examina la solicitud de créditos.
Departamento financiero	Se realiza un análisis y se verificación de la información del cliente, para aplicar el crédito a través de las siguientes pautas: ● El historial del solicitante ● Experiencia de pago ● Garantías reales que el cliente posee, tanto empresariales, como personales. ● Su capacidad de endeudamiento y de pago ● Monto de compras (facturas, declaraciones, informes, referencias comerciales o agrícolas, etc.)
Asesor Financiero	Se evalúa la información para aprobar o rechazar el crédito. Se determina el valor y el plazo del crédito. Se hace una inspección y visita al cliente luego se cita para establecer términos en cuanto a los plazos y garantías reales.
Departamento financiero	Se recibe la solicitud de crédito y se archiva al sistema. Se registra valores y los plazos establecidos correspondientes a la venta.
Departamento financiero	Se archiva la solicitud junto con la documentación correspondiente para la venta del crédito.

Notas: Proceso de selección de otorgamiento de crédito de la cooperativa COAC S Salitre

Figura 11 Otorgamiento de créditos.



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

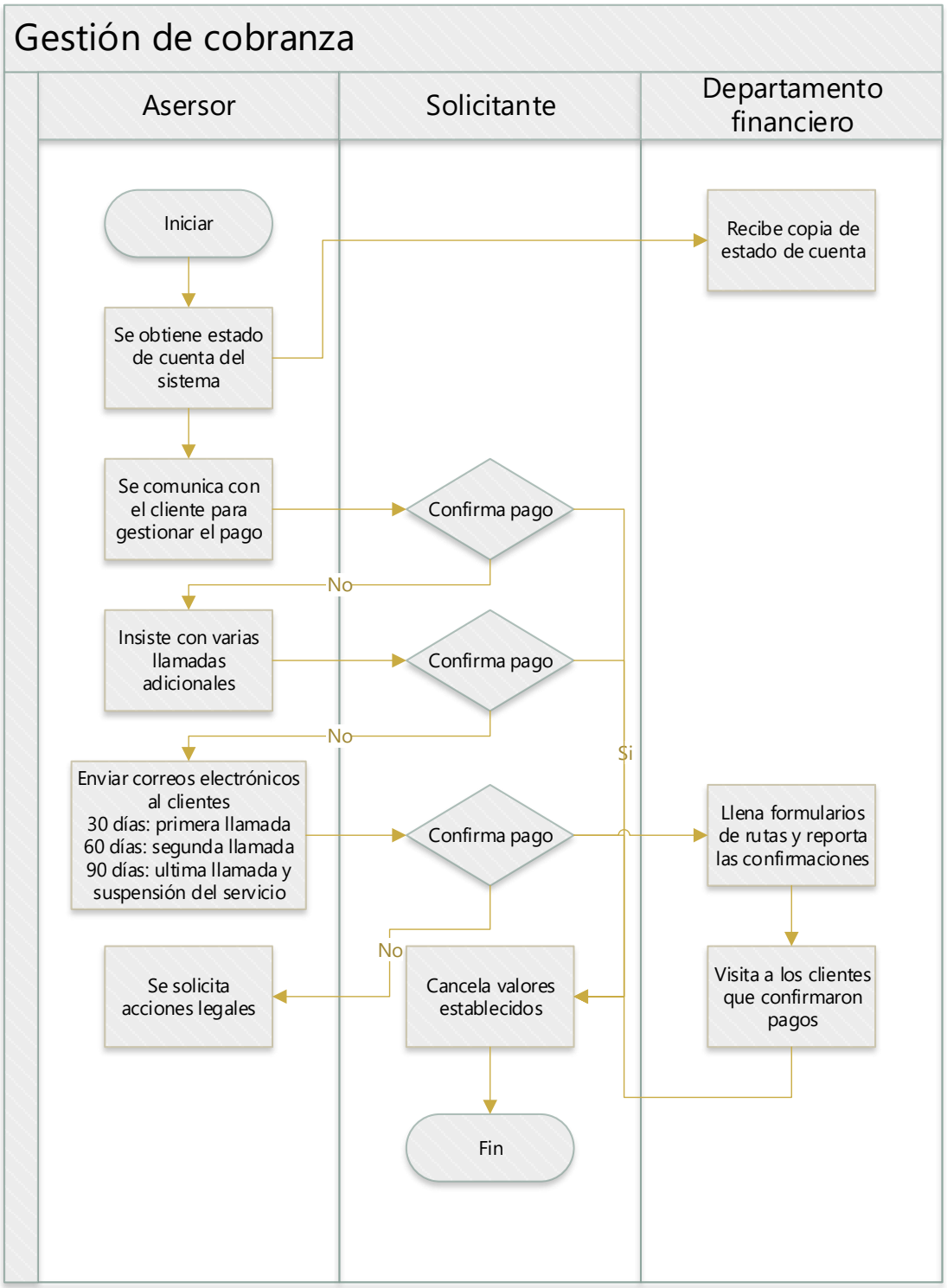
4.6.3 Proceso de gestión de cobranzas

Tabla 11 Proceso de selección de recuperación de cartera

Descripción del procedimiento: cuentas por cobrar Gestión cobranzas y Recaudación		
N.º	Responsable	Actividad
1	Asesor	Obtiene estado de cuenta del cliente.
2	Asesor	Se comunica con el cliente mediante llamadas telefónicas preventivas con el cliente y con las referencias personales en caso de no contestar.
3	Departamento financiero	Recibe una copia de estado de cuenta del cliente.
4	Asesor	Si no se tiene comunicación insiste por varias llamadas a las garantías y con visitas para su notificación de su atraso.
5	Solicitante	Confirma la fecha de pago y cancela los valores establecidos. No confirma las fechas de pago y se sigue con el proceso de insistencia con las llamadas, visitas en casos con el asesor legal para la conversación y en busca de dar respuestas de pagos.
6	Asesor	Recibir los valores que el cliente se comprometa a cancelar, se firma el acuerdo de pago y si no se cumple con las condiciones se inician con las acciones legales. Cliente no cancela valores en tres meses, es decir en 90 días se toma acciones legales.
7	Departamento financiero	Recibe hoja de ruta y visita a clientes de las gestiones de cobro realizadas.

Notas: Proceso de selección de recuperación de cartera COAC Salitre

Figura 12 Proceso de cobranzas.



Elaborado por: Alvarado G. y Gómez G. (2024)

CONCLUSIONES

1. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal diseñar un control interno en las cuentas por cobrar de la cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., para obtener un desarrollo que garantice a las funciones y procesos de dichos rubros ayudando a la recuperación y captación del área de crédito y a la autenticidad de la información que se presentan en los estados financieros de la empresa.

2. El estado situacional del área que controla las cuentas por cobrar nos permitió identificar las condiciones que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., de las gestiones de cobranzas que se realizan en la institución muchas veces es de manera empírica, los mismos que conlleva a obtener discrepancias contables.

3. La cooperativa no aplica los debidos procesos de control en las áreas de créditos, no se mide el riesgo inherente y categoría de socios, al momento de analizar procedimientos de control dicha área o rubros de las cuentas por cobrar, se disminuirá el riesgo operativo y a su vez permitirá a la cooperativa el manejo adecuado de las cuentas por cobrar presentando saldos reales en la contabilidad para las tomas de decisiones por la gerencia.

4. El diseño de procedimientos de control interno en momento de su ejecución, nos permitirá corregir e implementar modelos, procesos de gestiones de cobros, seguimientos de clientes mediante la aplicación de tácticas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., tener un control técnico, el mismo que mejorará los resultados de las cuentas por cobrar.

RECOMENDACIONES

1. Establecer las políticas crediticias efectivas para evitar que la cooperativa exceda el crédito otorgado a los clientes; estas políticas de crédito deben definir los términos de pago, incluidos los depósitos requeridos antes del inicio del trabajo con conjunto con los procedimientos para evaluar la capacidad de pago de un cliente.

2. Se recomienda realizar periódicamente análisis de la situación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. que permita conocer los enfoques de riesgos y de esta manera mantener una cartera razonable y brindar la confianza en lo que proyecta la información financiera generada por la organización.

3. Emplear herramientas administrativas que permitan un mayor control de las cuentas por cobrar y a su vez mantener informados a los directivos de la cooperativa sobre el manejo de dichas cuentas ya que a menudo necesitan efectivo inmediato para continuar las operaciones y no pueden permitirse grandes extensiones de crédito a clientes individuales, con los procedimientos establecidos los saldos reales reflejados en los estados financieros conllevarán a futuras tomas de decisiones.

4. Implementar el diseño de procedimiento y control en la Cooperativa de Ahorro y crédito Salitre Ltda. y tener definido el objetivo principal, el mismo que es crecer junto al socio de forma saludable, que permitan establecer políticas de crediticias efectivas y los procedimientos adecuados para evaluar la capacidad de pago de un cliente, para que vayan entrelazadas estas pautas y funciones para la recuperación oportuna de los créditos otorgados por los jefes departamentales de cada sucursal o agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

ACI, A. C. (2024). Identidad cooperativa: nuestros principios y valores. Obtenido de https://ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional

Alvarado, M. G. (2022). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A. Obtenido de file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLasCuentasPorCobrarYSuIncidenciaEnLaRent-9152366.pdf

Andrade, M. d. (2019). Contabilidad bancaria y de seguro. Obtenido de http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html

Añazco, T. L. (2023). Manual de procedimientos de control interno para las cooperativas educativas de la Ciudad de Loja - Ecuador. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/370852828_Manual_de_procedimientos_de_control_interno_para_las_cooperativas_educativas_de_la_Ciudad_de_Loja_-_Ecuador

Arellano, F. (2023). Metodología de la Investigación. Obtenido de https://www.significados.com/metodologia-de-la-investigacion/

Ascencio, W. (2020). Análisis del riesgo crediticio y su relación con la liquidez. Obtenido de https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/que-es-la-cartera-de-cobranzas

Atlas.ti. (2021). Guía fundamental de la investigación cualitativa - Parte 1: Conceptos básicos . Obtenido de https://atlasti.com/es/guias/guia-investigacion-cualitativa-parte-1/entrevistas

Castro, J. (2023). Control administrativo: su importancia en las empresas para crecer. Obtenido de https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-administrativo

Céspedes, V. M. (2020). El modelo COSO II como herramienta para minimizar los riesgos crediticios en las entidades microfinancieras. Obtenido de http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2221/TESIS%20-%20MACAS%20Y%20JARAMILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, W. N. (2019). Análisis del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de Alex Tyres, . Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4888

Cuñas, K. M. (2023). Control interno de las cuentas por cobrar. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10025/1/UPSE-TCA-2023-0115.pdf

Cusme, Y. Z. (2019). Diseño de un sistema integral de cobranzas. Obtenido de https://sitios.espam.edu.ec/sigloxxi/Ponencias/III/ponencias/simposio1/13.pdf

Dupuis, A. (2019). Qué son y cómo se utilizan las técnicas y herramientas de investigación. Obtenido de https://campusidyd.com/tipos-de-tecnicas-y-herramientas-de-investigacion/

Ecuador, C. d. (2019). Clases de Cooperativa en Ecuador. Obtenido de https://es.scribd.com/document/307680006/Clases-de-Cooperativa-en-Ecuador

Ecuador, C. d. (2024). República del Ecuador. Obtenido de https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf

Euroinnova. (2024). Qué es control contable de una empresa y su importancia. Obtenido de https://www.euroinnova.com/blog/que-es-control-contable-de-una-empresa

Fernández, M. (2024). Ley de cooperativas, codificación. Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf

González, M. E. (2023). Recuperación de carta vencida. Obtenido de https://excellencecapacitacion.com.mx/blog/11-contabilidad-finanzas/129-recuperacion-de-cartera-vencida

Guevara, J. (2024). Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf

Jácome, H. E. (2024). Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador . Obtenido de https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador

Jácome, H. J. (2022). Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador. Ecuador. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador

Ltda., C. d. (2024). Obtenido de https://coacsalitre.com/

Manual de Control Interno para las asociaciones y cooperativas. (s.f.). Recuperado el 27 de junio de 2018, de SEPS: http://www.seps.gob.ec

Martínez, J. C. (2022). Las cooperativas en América Latina. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/174/17404309.pdf

Mite, B. G. (2021). Sistema de control interno en las cuentas por cobrar. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9542/4/UPSE-TCA-2023-0023.pdf

Ortega, C. (2024). ¿Qué es la metodología de la investigación? . Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/

Popular, S. d. (2024). Obtenido de https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/

QuestionPro. (2023). Qué es una encuesta? Obtenido de https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html

Quinquiguano, R. (2024). Gestión de cobranza y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda. Obtenido de https://repositorio.puce.edu.ec/items/2119d17e-e536-47cb-b129-155f8e935a06

Rubio, M. A. (2021). Los principios cooperativos y su incidencia en el régimen legal y fiscal de las cooperativas. Obtenido de https://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/16297/2DanteCracogna9788411707589.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Samuel. (2023). ¿Cómo mejorar la eficiencia financiera en tu negocio? Obtenido de https://www.mygestion.com/blog/como-mejorar-la-eficiencia-financiera-en-tu-negocio

SEPS. (2024). Superintendencia de economía popular y solidaria (Portal estadístico). Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-abr2024.pdf

Tapia, E. (2023). Aumenta control para evitar lavado de activos en cooperativas. Obtenido de https://www.primicias.ec/noticias/economia/cooperativas-control-lavado-activos/

Vasculino, K. C. (2023). Control interno de las cuentas por cobrar. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10025/1/UPSE-TCA-2023-0115.pdf

Veloz, C. F. (2023). Cartera vencida y su implicación en la liquidez de la empresa. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11400/1/Vallejo%20Veloz%2C%20Ch.%20%282023%29%20Cartera%20vencida%20y%20su%20implicaci%C3%B3n%20en%20la%20liquidez%20de%20la%20empresa%20ECUAHIERRO%2C%20periodo%202020-2021..pdf

Westley, G. (2021). Desarrollo de cooperativas de ahorro. Obtenido de file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dinero-seguro-Desarrollo-de-cooperativas-de-ahorro-y-cr%C3%A9dito-eficaces-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf

Wilson, A. (2021). Analicemos nuestra identidad cooperativa. Obtenido de https://icaworldcoopcongress.coop/wp-content/uploads/2022/04/Congress-Discussion-Paper-Final-ES-2021-10-09.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista

Entrevista realizada a los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

Ing. Domingo Avilés Arévalo (Gerente general)

1. **¿A qué nivel de efectividad y eficacia se encuentra el área de crédito y cobranza?**

Incentivar que los clientes cancelen a tiempo sus haberes, es lograr también una buena selección crediticia. En ocasiones no se ha considerado este factor lo que permite no conocer bien al cliente y saber hasta qué punto puede cancelar un pago.

2. **¿Conoce usted qué grado de confiabilidad existe con respecto a la información financiera?**

En reiteradas ocasiones se han presentado estos errores que no ha permitido un buen registro de la información requerida para recuperar una cartera perdida.

3. **¿Cuál es el límite de observación de las leyes y regulaciones que se deban cumplir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

Como no tienen una normativa interna, no hay observación ni cumplimiento cumplen rigiendo con los artículos del Código Orgánico Monetario y Financiero.

4. **¿Presenta algún nivel de seguridad dentro del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

La cooperativa no tiene un modelo de control interno, por lo tanto, no existen normativas que ayuden al cumplimiento de la cobranza en carteras vencidas.

5. **¿Incide en el control interno las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

En cualquier aspecto sí incide el control interno una cartera vencida y es señal de tomar los correctivos necesarios para no bajar los niveles de porcentajes económicos.

Anexo 2: Entrevista

Entrevista realizada a los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

Ing. Mauricio Holguín (presidente del consejo de administración)

1. **¿A qué nivel de efectividad y eficacia se encuentra el área de crédito y cobranza?**

No se encuentra en ningún nivel de efectividad el área de crédito y cobranza porque dentro de la cooperativa no existen normativas que mantengan una relación en el cumplimiento de sus funciones.

2. **¿Conoce usted qué grado de confiabilidad existe con respecto a la información financiera?**

En reiteradas ocasiones se han presentado estos errores que no ha permitido un buen registro de la información requerida para recuperar una cartera perdida.

3. **¿Cuál es el límite de observación de las leyes y regulaciones que se deban cumplir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

Como no tienen una normativa interna, no hay observación ni cumplimiento cumplen rigiendo con los artículos del Código Orgánico Monetario y Financiero.

4. **¿Presenta algún nivel de seguridad dentro del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

La cooperativa no tiene un modelo de control interno, por lo tanto, no existen normativas que ayuden al cumplimiento de la cobranza en carteras vencidas.

5. **¿Incide en el control interno las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

De acuerdo, que sí incide en el control interno una cartera vencida y con esta advertencia se toman los correctivos para que los niveles de porcentajes económicos no bajen.

Anexo 3: Entrevista

Entrevista realizada a los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

Ing. Francisco Tomalá (presidente del consejo de vigilancia)

1. **¿A qué nivel de efectividad y eficacia se encuentra el área de crédito y cobranza?**

No se encuentra en ningún nivel de efectividad el área de crédito y cobranza porque dentro de la cooperativa no existen normativas que mantengan una relación en el cumplimiento de sus funciones.

2. **¿Conoce usted qué grado de confiabilidad existe con respecto a la información financiera?**

En reiteradas ocasiones se han presentado estos errores que no ha permitido un buen registro de la información requerida para recuperar una cartera perdida.

3. **¿Cuál es el límite de observación de las leyes y regulaciones que se deban cumplir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

Como no tienen una normativa interna, no hay observación ni cumplimiento cumplen rigiendo con los artículos del Código Orgánico Monetario y Financiero.

4. **¿Presenta algún nivel de seguridad dentro del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

La cooperativa no tiene un modelo de control interno, por lo tanto, no existen normativas que ayuden al cumplimiento de la cobranza en carteras vencidas.

5. **¿Incide en el control interno las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

De acuerdo, que sí incide en el control interno una cartera vencida y con esta advertencia se toman los correctivos para que los niveles de porcentajes económicos no bajen.

Anexo 4: Entrevista

Entrevista realizada a los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

Ing. Larisa Quijije Cano (jefa de Riesgo)

1. **¿A qué nivel de efectividad y eficacia se encuentra el área de crédito y cobranza?**

Para lograr el nivel de efectividad y eficacia es importante tener normativas que regulen el área de crédito y cobranza.

2. **¿Conoce usted qué grado de confiabilidad existe con respecto a la información financiera?**

En cuanto a la confiabilidad sobre la información financiera que se debe tener a la cooperativa de ahorro y crédito ha presentado errores que no dan la apertura necesaria para lograr un excelente registro de la información para recuperar una cartera perdida.

3. **¿Cuál es el límite de observación de las leyes y regulaciones que se deban cumplir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

A falta de un manual de control interno los trabajadores se guían mediante el uso de la constitución del Ecuador.

4. **¿Presenta algún nivel de seguridad dentro del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

La cooperativa no tiene un modelo de control interno, por lo tanto, no existen normativas que ayuden al cumplimiento de la cobranza en carteras vencidas.

5. **¿Incide en el control interno las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

De acuerdo, que sí incide en el control interno una cartera vencida y con esta advertencia se toman los correctivos para que los niveles de porcentajes económicos no bajen.

Anexo 5: Entrevista

Entrevista realizada a los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

Ing. Geomaira Santana (jefa de oficial de cumplimiento)

1. **¿A qué nivel de efectividad y eficacia se encuentra el área de crédito y cobranza?**

No se encuentra en ningún nivel de efectividad el área de crédito y cobranza porque dentro de la cooperativa no existen normativas que mantengan una relación en el cumplimiento de sus funciones.

2. **¿Conoce usted qué grado de confiabilidad existe con respecto a la información financiera?**

En reiteradas ocasiones se han presentado estos errores que no ha permitido un buen registro de la información requerida para recuperar una cartera perdida.

3. **¿Cuál es el límite de observación de las leyes y regulaciones que se deban cumplir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

Como no tienen una normativa interna, no hay observación ni cumplimiento cumplen rigiendo con los artículos del Código Orgánico Monetario y Financiero.

4. **¿Presenta algún nivel de seguridad dentro del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

La cooperativa no tiene un modelo de control interno, por lo tanto, no existen normativas que ayuden al cumplimiento de la cobranza en carteras vencidas.

5. **¿Incide en el control interno las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

De acuerdo, que sí incide en el control interno una cartera vencida y con esta advertencia se toman los correctivos para que los niveles de porcentajes económicos no bajen.

Anexo 6: Entrevista

Entrevista realizada a los directivos de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

Lcdo. Kevin Bedor (jefe de recursos humanos)

1. **¿A qué nivel de efectividad y eficacia se encuentra el área de crédito y cobranza?**

En el área de crédito y cobranza no hay nivel de efectividad y eficacia dentro de esta área, pero como la entidad financiera no tiene una normativa interna que regule la institución.

2. **¿Conoce usted qué grado de confiabilidad existe con respecto a la información financiera?**

Estos errores se han presentado constantemente y no dan apertura a un buen registro de la información requerida para recuperar una cartera perdida.

3. **¿Cuál es el límite de observación de las leyes y regulaciones que se deban cumplir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

En lo que se refieren al cumplimiento del Código Orgánico Monetario y Financiero si se cumplen normalmente y con eficacia las normativas presentadas en los artículos de la reglamentación interna pero no hay reglamentación interna.

4. **¿Presenta algún nivel de seguridad dentro del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

La cooperativa no tiene un modelo de control interno, por lo tanto, no existen normativas que ayuden al cumplimiento de la cobranza en carteras vencidas.

5. **¿Incide en el control interno las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?**

Sí incide en el control interno de una cartera vencida y con esta advertencia se toman los correctivos para que los niveles de porcentajes económicos no bajen.