



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previo a
la obtención del Grado Académico
de Magíster en Contabilidad y
Auditoría

TEMA

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TAXIS ALIANZA”, AÑO
2023

AUTORA

LCDA. SARA MISHELLE CEDEÑO ESPINOZA

DIRECTORA

CPA.FRESIA SUSANA CHANG RIZO, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TAXIS ALIANZA”,
AÑO 2023.**

AUTORA

LCDA. SARA MISHALLE CEDEÑO ESPINOZA

DIRECTORA

CPA.FRESIA SUSANA CHANG RIZO, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

CPA. Fresia Susana Chang Rizo, M.Sc., en calidad de directora del proyecto de investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que la **LCDA. SARA MISHELLE CEDEÑO ESPINOZA**, autora del proyecto de investigación titulado: **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TAXIS ALIANZA”, AÑO 2023”** el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, mayo del 2025.



CPA. Fresia Susana Chang Rizo, M.Sc.

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, **Lcda. SARA MISHELLE CEDEÑO ESPINOZA**, con C.I. 120719932-2 declaro ser la autora del proyecto de investigación titulado ***“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TAXIS ALIANZA”, AÑO 2023”***. Este trabajo ha sido desarrollado en base a la investigación rigurosa y el análisis detallado de varios aspectos relacionados a los adultos mayores y la calidad de vida.



Sara Mishelle Cedeno
Espinoza



Lcda. Sara Mishelle Cedeño Espinoza

AUTORA

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, por darme la sabiduría y la paciencia para poder superar cada reto en mi camino.

A mi esposo, cuyo amor y apoyo incondicional me han impulsado a alcanzar cada meta.

A mis padres, suegros y demás familiares, por su constante aliento y palabras de motivación en los momentos más desafiantes, quienes con su compañía y apoyo han hecho de este proceso un aprendizaje enriquecedor.

A todos los que, de alguna manera, han contribuido a mi crecimiento personal y profesional, les dedico este logro con gratitud y cariño.

Sara Mishelle Cedeño Espinoza

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis sinceros agradecimientos a Dios, por darme la salud, el impulso y la sabiduría para poder culminar esta investigación.

A mi familia, especialmente a mi esposo y a mis padres, por su amor, paciencia y respaldo incondicional en cada etapa de mi vida académica. Su apoyo ha sido importante para alcanzar este objetivo.

A mi directora de tesis, CPA. Fresia Susana Chang Rizo MSc, por su guía, paciencia y valiosos consejos durante el desarrollo de esta investigación. Su experiencia y conocimientos fueron clave para la culminación de este trabajo.

A mi alma máter, docentes y compañeros de la Maestría en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por compartir sus conocimientos y experiencias, enriqueciendo mi formación profesional.

A la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza” y a su equipo administrativo y contable, por brindarme la información y acceso para el desarrollo de esta investigación.

A mi alma mater

A todas las personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron en este proceso, mi más sincero agradecimiento.

Sara Mishelle Cedeño Espinoza

PRÓLOGO

La presente investigación, enfocada en la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza”, buscó analizar la relación entre el control interno y la gestión de cuentas por cobrar, evaluando su impacto en la sostenibilidad financiera de la organización. A través de la misma, se resaltó la importancia de contar con procedimientos sólidos que permitirán reducir el riesgo de morosidad y optimizar la recuperación de créditos.

Para su desarrollo se adoptó una metodología de enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. Se recopilaron datos mediante encuestas y entrevistas dirigidas a los responsables del área financiera de la cooperativa, además del análisis de documentos contables y reportes de gestión. Los resultados evidenciaron que la ausencia de procedimientos adecuados estaba generando deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar, afectando directamente la liquidez y operatividad de la cooperativa. Asimismo, se identificaron áreas críticas de mejora, como la falta de políticas de cobranza claras, una inadecuada segregación de funciones y la carencia de controles preventivos para mitigar riesgos financieros.

No solo aportó un análisis riguroso y fundamentado al campo de la contabilidad y auditoría pública, sino que también ofreció una serie de recomendaciones prácticas que pueden ser implementadas por la cooperativa para optimizar su gestión financiera. Con ello, se buscó garantizar una administración efectiva de los recursos, mejorar la toma de decisiones y contribuir a la sostenibilidad financiera a largo plazo. La investigación no solo beneficiará a la cooperativa en particular, sino que también podrá servir como referencia para otras entidades del sector que enfrenten problemáticas similares en la gestión de sus cuentas por cobrar.



Lcd. Eduardo Fuentes Carranza, MSc.

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo principal de evaluar el control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte de “Taxis Alianza”, durante el período 2023. Se aplicó la investigación de tipo descriptiva y evaluativa, la metodología deductiva, de análisis y de síntesis y se identificaron las prácticas y estrategias aplicadas en la administración. Se utilizaron encuestas, entrevistas a la población involucrada (gerente, personal administrativo) y una evaluación de COSO I. Los resultados evidenciaron debilidades en el control interno, especialmente en la identificación y mitigación de riesgos, el monitoreo de procesos y la aplicación de sanciones económicas. La falta de un código de ética formal, la capacitación inadecuada del personal y la ausencia de evaluaciones de riesgo afectaron la eficiencia de la gestión. Además, se detectó una dependencia de métodos manuales en la recuperación de cuentas, lo que dificultaba un seguimiento sistemático y oportuno. En términos financieros, la rotación de cuentas por cobrar fue baja, reflejando un ciclo de cobro prolongado y dificultades en la recuperación de créditos. La morosidad y la falta de provisión adecuada para cuentas incobrables comprometieron la liquidez de la cooperativa. Por tal motivo se recomendó fortalecer la identificación y control de riesgos, automatizar los procesos de cobranza y establecer sanciones económicas para mejorar la eficiencia en la recuperación de cuentas. Estas estrategias permitirán optimizar la administración financiera y garantizar la estabilidad de la cooperativa.

Palabras clave: Gestión financiera, Rentabilidad, Eficiencia administrativa, Indicadores de gestión.

ABSTRACT

This research was conducted with the main objective of evaluating the internal control and its impact on the accounts receivable management of the “Taxis Alianza” Transportation Cooperative, during the period 2023. A descriptive and evaluative type of research, deductive, analytical and synthesis methodology was applied and the practices and strategies applied in the administration were identified. Surveys, interviews with the population involved (manager, administrative personnel) and a COSO I evaluation were used. The results revealed weaknesses in internal control, especially in risk identification and mitigation, process monitoring, and the application of economic sanctions. The lack of a formal code of ethics, inadequate staff training and the absence of risk assessments affected management efficiency. In addition, there was a reliance on manual methods of account recovery, which hindered systematic and timely follow-up. In financial terms, accounts receivable turnover was low, reflecting a prolonged collection cycle and difficulties in recovering receivables. Delinquency and the lack of adequate allowance for doubtful accounts compromised the cooperative's liquidity. For this reason, it was recommended that risk identification and control be strengthened, collection processes be automated and economic sanctions be established to improve efficiency in the recovery of accounts. These strategies will optimize financial management and guarantee the stability of the cooperative.

Keywords: Financial management, Profitability, Administrative efficiency, Management indicators.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas derivados.....	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5

1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	9
2.1.1. Auditoria de costos.....	9
2.1.2. Ciclo de Cuentas por Cobrar	9
2.1.3. Ciclo Operativo y Financiero	10
2.1.4. Control Interno	10
2.1.5. Coso I.....	11
2.1.6. Control operativo	11
2.1.7. Evaluación financiera.....	11
2.1.8. Indicadores Financieros de Cuentas por Cobrar	12
2.1.9. Indicadores de gestión.....	12
2.1.10. Liquidez	13
2.1.11. Morosidad	14
2.1.12. Políticas de Crédito	14
2.1.13. Rentabilidad	15
2.1.14. Técnicas de Cobranza	15

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
2.2.1. Control interno	16
2.2.2. Cooperativas de Transporte.....	23
2.2.3. Gestión de cuentas por cobrar	25
2.2.4. Indicadores de gestión.....	26
2.2.5. Transportes	29
2.2.6. Indicadores de Rotación y Recuperación	31
2.2.7. Indicadores de Riesgo de Incobrabilidad	31
2.2.8. Indicadores de Eficiencia en la Gestión de Cobranza	32
2.2.9. Indicadores de Impacto Financiero	33
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	34
2.3.1. Beneficios de exoneración de las cooperativas de taxis en Ecuador.....	34
2.3.2. Constitución de la República del Ecuador.....	35
2.3.3. Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LEPS).....	36
2.3.6. Ley Orgánica de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (LOSCM) 39	
2.3.7. Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF).....	40
2.3.8. Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9)	41
2.3.9. Norma Internacional de Auditoría 315 (NIA 315)	41
2.3.10. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).....	41

2.3.11. Ley de Compañía.....	42
CAPÍTULO III	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.1.1. Investigación descriptiva.....	44
3.1.2. Investigación evaluativa.....	44
3.1.3. Investigación documental.....	44
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.2.1. Método deductivo.....	45
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA OBJETO DE INVESTIGACIÓN	46
3.3.1. Población.....	46
3.3.2. Muestra.....	46
3.3.3. Técnicas de investigación.....	47
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	48
3.4.1. Revisión de la literatura especializada	49
3.4.2. Obtención de la literatura	49
3.4.3. Extracción y recopilación de la información de interés	49
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	50
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1. ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CONTROL	

INTERNO EN LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.	52
4.1.2. Entrevista estructurada	59
4.1.3. Flujograma de procesos de las cuentas por cobrar.....	65
4.1.4. Discusión.....	72
4.2. NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TAXIS ALIANZA”	75
4.2.1. Componente Ambiente de control.....	75
4.2.2. Componente Evaluación de Riesgos	78
4.2.3. Componente Actividades de Control	81
4.2.4. Componente Información y Comunicación.....	84
4.2.5. Componente Monitoreo.....	87
4.2.6. Discusión	92
4.3. INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TAXIS ALIANZA”	95
4.3.1. Discusión.....	100
CAPÍTULO V.....	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
5.1. CONCLUSIONES	104
5.2. RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
ANEXOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza”	46
Tabla 2. Evaluación de Políticas y procedimientos en base al control interno	53
Tabla 3. Entrevista aplicada	59
Tabla 4. Cuadro comparativo entre las políticas escritas y su aplicación real	69
Tabla 5. Componente Ambiente de Control	75
Tabla 6. Puntuación y Calificación Porcentual componente Ambiente de Control.....	78
Tabla 7. Componente Evaluación de Riesgos.....	78
Tabla 8. Puntuación y Calificación Porcentual componente Evaluación de Riesgos	80
Tabla 9. Componente Actividades de Control	81
Tabla 10. Puntuación y Calificación Porcentual componente Actividades de Control ..	83
Tabla 11. Componente Información y Comunicación	84
Tabla 12. Puntuación y Calificación Porcentual componente Información y Comunicación.....	86
Tabla 13. Componente Monitoreo	87
Tabla 14. Puntuación y Calificación Porcentual componente Monitoreo.....	89
Tabla 15. Valores generales de confianza y riesgo Cuestionario de Control Interno de la Cooperativa de “Taxis Alianza”	90
Tabla 16. Indicadores de gestión de las cuentas por cobrar	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Impactos de los sistemas de transporte	30
Figura 2. Flujograma de procesos	66
Figura 3. Nivel de confianza y riesgo general del Cuestionario de Control Interno general aplicado a la Cooperativa de “Taxis Alianza”	91
Figura 4. Nivel de Confianza y Riesgo total del Cuestionario de Control Interno	91

INTRODUCCIÓN

El control interno es una herramienta fundamental para asegurar la sostenibilidad financiera y operativa de las organizaciones, especialmente en sectores que dependen de un flujo constante de ingresos, como el transporte. Normativas internacionales, como el marco COSO, destacan la importancia de establecer sistemas de control interno robustos que permitan identificar riesgos, mejorar la transparencia financiera y optimizar procesos como la gestión de cuentas por cobrar.

Las cooperativas de transporte enfrentan desafíos globales relacionados con la eficiencia operativa, la disminución de la morosidad y la mejora de su estructura económica, aspectos importantes para su estabilidad en un mercado competidor y altamente reglamentado. En Ecuador, el sector del transporte es un pilar fundamental para el desarrollo económico y social, desempeñando un papel clave en la movilidad tanto urbana como rural, así como en la creación de empleo.

Sin embargo, estas organizaciones a menudo enfrentan problemas de liquidez debido a una gestión ineficiente de las cuentas por cobrar, además de un marco normativo que exige una mayor eficiencia en el uso de recursos. Las leyes nacionales, como la Ley de Economía Popular y Solidaria, subrayan la necesidad de contar con un control interno adecuado para asegurar la transparencia y sostenibilidad de las cooperativas.

En la ciudad de Quevedo, las cooperativas de transporte, como “Taxis Alianza”, no son ajenas a estos retos. Factores como la falta de capacitación en gestión financiera, la morosidad de los usuarios y la carencia de mecanismos sólidos de control interno agravan los problemas financieros. Esto afecta la operatividad y sostenibilidad de las

cooperativas, impactando de manera significativa en la calidad del servicio que ofrecen a la comunidad.

Este estudio pretende comprender cómo el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte de “Taxis Alianza” durante el año 2023, evaluando las principales falencias del sistema actual, la identificación del índice de morosidad y los indicadores correspondientes a esta temática. Con ello, se busca fortalecer la sostenibilidad de la cooperativa y aportar soluciones prácticas que puedan ser replicadas en contextos similares, contribuyendo al desarrollo del sector transporte en la región.

El objetivo principal de la investigación es evaluar la incidencia del control interno en la gestión de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de “Taxis Alianza” durante el año 2023. Para el desarrollo de esta investigación, este trabajo escrito se ha dividido en los siguientes capítulos:

El capítulo I detalla todo lo referente a la contextualización del problema, entre los que destacan la ubicación, situación actual y la problemática general con sus preguntas derivadas, la respectiva delimitación, los objetivos (general y específicos) y la justificación.

En el capítulo II se detallan cada uno de los marcos que referencian la información documental recopilada, entre los que se encuentran el conceptual, el teórico y el legal.

El capítulo III presenta todo lo relacionado a la metodología de investigación empleada. En este se desglosa los tipos de investigación, los métodos, el diseño de

investigación, las técnicas e instrumentos de recopilación de los datos, así como el procesamiento de los mismos.

Y en el capítulo IV se desglosan los resultados y la discusión de los mismos, los cuales se centran en la tabulación y análisis de los instrumentos de recopilación de información, así como los aportes de otros investigadores siendo comparados con los datos obtenidos.

En el capítulo V se encuentran detalladas las conclusiones, las cuales se redactaron tomando en consideración todos los aspectos relevantes encontrados en los resultados. Se desglosan las recomendaciones, que surgen de los aspectos a mejorar.

Las referencias bibliográficas basadas en las normas APA forman parte de este documento pues sientan las bases científicas y todas las fuentes que se utilizaron para esta investigación.

Los anexos dieron evidencias fotográficas y documentales de la investigación realizada.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Un buen contador es el mejor
aliado de cualquier negocio”

Anónimo

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La empresa en la que se realizó la investigación es la Cooperativa de Transporte de “Taxis Alianza” y está ubicada en la provincia de Los Ríos, cantón Quevedo, Km 4 vía al empalme, bajo la resolución SEPS-ROEPS-2013-002522 con el Sr. Humberto Guillermo Angueta como representante legal. Su estado jurídico corresponde a activo y es una de las instituciones más antiguas de la ciudad, fue creada bajo acuerdo ministerial No 0165 del 24 de marzo de 1972, dando un servicio de transportación a la ciudadanía con calidad y calidez.

Las cooperativas de transporte se enfrentan a una competencia creciente en el sector, así como a la necesidad de cumplir con regulaciones financieras más estrictas. Esto requiere una administración eficiente de las cuentas por recaudar para conservar flujos de efectivo saludables y minimizar el riesgo de incobrabilidad. Estudios recientes indican que la implementación efectiva de controles internos puede mejorar significativamente la recuperación de activos y reducir riesgos financieros (Ramírez & Gómez, 2021).

Sin embargo, la falta de supervisión, políticas claras y herramientas de monitoreo impide que las cooperativas optimicen la gestión de sus cuentas pendientes. La Cooperativa de transporte “Taxis Alianza” enfrenta desafíos importantes en la gestión de sus cuentas por cobrar, lo que afecta su liquidez y capacidad operativa. Además, presentan de un sistema de control interno deficiente y que no se adapta a las necesidades de la

cooperativa lo que ha generado retrasos en la recuperación de deudas, aumentando los niveles de morosidad y comprometiendo la sostenibilidad financiera de la organización.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Actualmente, la Cooperativa de transporte “Taxis Alianza” enfrenta varios problemas debido a una gestión ineficiente de las cuentas por cobrar, lo que pone en riesgo su estabilidad financiera. La falta de políticas y procedimientos adecuados de control interno ha llevado a una administración poco efectiva de estas cuentas. Como resultado, se ha generado una alta morosidad, debido a que ha deficiencia en los mecanismos claros y rigurosos para el seguimiento de los pagos pendientes ni una evaluación adecuada del riesgo crediticio de los socios o clientes (Martínez & Pérez, 2023). La inadecuada supervisión agrava aún más la situación, puesto que a la cooperativa se le dificulta identificar rápidamente las cuentas que podrían volverse incobrables ni tomar las medidas necesarias para reducir la morosidad.

Otro aspecto crítico es la inadecuada aplicación de los indicadores de desempeño que permitan evaluar la eficacia en la gestión de las cuentas por cobrar. La cooperativa no tiene una visión clara sobre cómo la morosidad afecta sus flujos de caja y su rentabilidad, lo que dificulta la toma de decisiones informadas para mejorar su situación financiera (Morales & López, 2021).

Además, el manejo inadecuado de las aportaciones de los socios ha creado un desequilibrio en la contabilidad de la cooperativa, aumentando los niveles de incobrabilidad. Sumado a esto, los socios realizan los pagos de sus aportaciones a

destiempo, lo que incrementa la carga financiera de la cooperativa y afecta su capacidad para cumplir con sus compromisos operativos.

Este conjunto de problemas muestra que, sin un control interno efectivo, la gestión de las cuentas por cobrar puede representar un riesgo financiero considerable, que impacta en la liquidación, y amenaza su continuidad en un mercado competitivo. Es crucial establecer un sistema de control interno sólido que facilite una supervisión adecuada, el uso de indicadores de desempeño y la optimización en el manejo de las aportaciones para garantizar la sostenibilidad de la empresa.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

¿Cómo incide el control interno en la gestión de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de “Taxis Alianza” durante el año 2023?

1.3.2. Problemas derivados

- ¿De qué manera las políticas y procedimientos de control interno afecta la recuperación de las cuentas por cobrar?
- ¿Cuáles son los niveles de riesgo y confianza de las cuentas por cobrar en la cooperativa de “taxis alianza” año 2023?
- ¿Cómo influye los indicadores de desempeño en la gestión de las cuentas por cobrar?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **Campo:** Negocios, Administración y Derecho
- **Área:** Contabilidad y Auditoría
- **Línea:** 5.04.01.09 - Control y Auditoría Interna

5.04.01.04 - Gestión Financiera

- **Lugar:** Cooperativa de Transporte "Taxis Alianza", Quevedo (Ecuador)
- **Tiempo:** Enero a diciembre 2023

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia del control interno en la gestión de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de “Taxis Alianza” durante el año 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar las políticas y procedimiento de control interno en la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Determinar el nivel de riesgo y confianza de las cuentas por cobrar de la Cooperativa “Taxis Alianza”.
- Establecer indicadores de gestión en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de “Taxis Alianza”.

1.6. JUSTIFICACIÓN

En la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza”, el control interno en la gestión financiera se ha vuelto una herramienta clave para asegurar la eficiencia operativa y la transparencia en las organizaciones. Esto es especialmente relevante en sectores que dependen de la gestión de cuentas por cobrar, como el transporte, donde es fundamental mantener un control adecuado sobre los saldos pendientes para garantizar la solvencia financiera y reducir el riesgo de morosidad. Las cooperativas de transporte, como la Cooperativa de “Taxis Alianza”, enfrentan desafíos específicos debido a su estructura organizacional y a los flujos de ingresos que impredecibles, lo que resalta la necesidad de mejorar los procedimientos de control interno en sus operaciones.

La importancia de esta investigación se justificó con la necesidad de que se proporcionara un marco de referencia tanto para la gerencia como para quienes conforman la junta directiva y sus diferentes consejos y de esa forma permita mejorar la toma de decisiones en la cooperativa. En términos teóricos, este trabajo tuvo relevancia científica dado que los resultados se basan en un modelo de control interno confiable, tal como lo es el COSO I, el mismo que ofrece directrices que permiten fortalecer y gestionar adecuadamente los riesgos que estén asociados a la gestión de cuentas por cobrar (Smith, 2022).

Desde la perspectiva práctica, esta investigación fue relevante porque todos los hallazgos que se identifican en la recopilación de datos, logrando establecer los indicadores de gestión que deberán ser mejorados a fin de que pueda darse un seguimiento más efectivo a las cuentas por cobrar de la Cooperativa de “Taxis Alianza”, y así contribuir a la eficacia, eficiencia y rentabilidad de la misma.

De ahí que se consideró a los miembros de la cooperativa, como beneficiarios directos de la mejora en la gestión financiera y, por ende, en la capacidad operativa de la cooperativa. Una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar logrará la optimización del flujo de efectivo, lo que logrará el pago puntual de servicios y una mayor rentabilidad para la cooperativa. De forma indirecta, la comunidad de Quevedo fue favorecida, pues la estabilidad financiera de la cooperativa ayudará a mantener y mejorar los servicios de transporte que ofrece, garantizando así una alternativa de movilidad eficiente y accesible para los ciudadanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Los números no mienten, y los
contadores los interpretan con
maestría”. – Anónimo

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Auditoría de costos

Es la evaluación sistemática de los costos de un proyecto para verificar su conformidad con los presupuestos y normativas (Salas, 2023).

Es un proceso que permite a las empresas evaluar sus gastos y recursos con el objetivo de obtener una mejora en su eficiencia operativa. Esta auditoría se realiza para identificar los costos relevantes, los cuales deben ser reducidos para mejorar los resultados financieros de la empresa (Pérez, 2023).

Desde la perspectiva personal, la auditoría de costos permite detectar ineficiencias y asegurar que los recursos financieros se estén utilizando correctamente.

2.1.2. Ciclo de Cuentas por Cobrar

Desempeña un papel crítico en la administración financiera de una empresa y se convierte en una campaña estratégica para asegurar el flujo de efectivo necesario (Martínez & López, 2020).

Hacen referencia al importe que los clientes deben a una empresa por productos o servicios entregados que aún no se han pagado. Estas cuentas representan una línea de crédito concedida por la empresa que suele recuperarse en un período corto, como 30, 60 o 90 días (Martínez, 2022).

Aportando a lo expuesto, este ciclo refleja la capacidad de una organización para gestionar el crédito y recuperar el dinero en un tiempo prudente.

2.1.3. Ciclo Operativo y Financiero

El ciclo operativo es una fase crucial dentro de la gestión de cualquier empresa. Es el periodo que abarca desde la adquisición de los insumos necesarios para la producción hasta el cobro efectivo de las ventas realizadas (Gómez & Pérez, 2021).

Se le conoce como ciclo de caja o ciclo del efectivo y hace referencia al período promedio en el que una empresa adquiere mercancía, la comercializa y obtiene el pago por dicha venta. Este ciclo operativo refleja la rapidez con la que la compañía logra transformar su inventario en efectivo (Márquez & Ruiz, 2021).

Considerando lo que ya han mencionado los autores se puede argumentar personalmente que este ciclo ayuda a comprender cuánto tarda una empresa en recuperar su inversión, siendo clave para evaluar su liquidez.

2.1.4. Control Interno

Es un conjunto de acciones, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno. Abarca cinco componentes principales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y monitoreo (Ramírez & Rodríguez, 2020).

Los controles internos comprenden prácticas, políticas y procedimientos diseñados para garantizar una gestión organizacional eficiente. Asimismo, contribuyen a la protección de los activos y refuerzan la estabilidad financiera frente a posibles adversidades (Rojas, 2024).

Aportando personalmente a lo expuesto, se tiene que el control interno es esencial para mantener la transparencia y el orden dentro de los procesos administrativos y financieros.

2.1.5. Coso I

Es un marco de control interno que enfatiza la gestión de riesgos y el control financiero para optimizar la eficiencia de los proyectos (COSO, 2021).

Consiste en un sistema de normas, procesos y estructuras que establecen las bases para implementar el Control Interno en toda la organización (Martínez, 2022).

Dentro de la perspectiva personal, este es una base estructurada que orienta la evaluación de riesgos y mejora el control organizacional.

2.1.6. Control operativo

De acuerdo con Ruiz (2021) es un sistema de seguimiento y monitoreo de todas las operaciones para así asegurar que se mantengan dentro de los costos planeados.

Es la aplicación de procesos, procedimientos y políticas para gestionar las actividades cotidianas de una empresa, cuyo objetivo de los sistemas de control operativo es mantener la coherencia en el rendimiento y reducir los errores al realizar las tareas (Smith & Johnson, 2022).

Podría entonces decirse que, el control operativo permite mejorar la eficiencia diaria de una empresa al supervisar cómo se están ejecutando las tareas clave.

2.1.7. Evaluación financiera

La evaluación financiera no es más que el proceso de análisis en el que se mide la viabilidad económica de los costos de un proyecto y como este impacta en la rentabilidad de la empresa (García, 2022).

Es un que busca entablar una comparación entre la inversión inicial, a precios actuales, o del año cero o de arranque, y las utilidades o flujos proyectados, pero traídos a valor actual (Johnson, 2022).

Aportando personalmente a lo expuesto por los autores, la evaluación financiera ofrece una visión clara del desempeño económico de una empresa y permite tomar decisiones informadas.

2.1.8. Indicadores Financieros de Cuentas por Cobrar

Estos indicadores nacen de la necesidad de evaluar la capacidad de las empresas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (Rivera & Gómez, 2021).

Se usa para conocer la frecuencia del cobro de deudas. Conoce más sobre este indicador. Es decir, brinda información sobre la capacidad que posee la institución para transformar los servicios que prestan a tutores, clientes y padres de familia en efectivo (López, 2022).

Desde otra perspectiva personal, estos indicadores muestran lo efectiva que puede ser una empresa en recuperar su cartera y mantener una buena liquidez.

2.1.9. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son aquellos recursos o herramientas que permiten evaluar el desempeño de la gestión de costos en función de objetivos específicos (Martínez, 2022).

Son métricas que evalúan el desempeño de una acción, evento, proceso o persona de acuerdo a un parámetro preestablecido como positivo, neutral o negativo. En otras palabras, es la expresión numérica del resultado de una actividad (Johnson, 2022).

Desde un criterio más personal, los indicadores permiten medir si los objetivos estratégicos se están cumpliendo o requieren ajustes.

2.1.10. Liquidez

La liquidez es un concepto financiero que hace referencia a la capacidad que tiene un activo para ser convertido en dinero efectivo sin perder valor. Cuando se aplica a una familia o a una empresa, engloba el conjunto de activos, incluyendo el dinero en efectivo, de que disponen para hacer frente a sus gastos y deudas a más corto plazo (Johnson, 2022).

La liquidez en una empresa se refiere a la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Así, una empresa tiene liquidez cuando el valor de sus activos líquidos (aquellos que se pueden convertir en efectivo en un periodo inferior a un año sin que pierdan su valor) es superior a sus gastos y deudas a corto plazo (Gómez & Ruiz, 2022).

Aportando a lo expuesto por los autores, se puede decir que, la liquidez refleja la capacidad real de una empresa para enfrentar sus compromisos inmediatos sin recurrir a financiamientos externos.

2.1.11. Morosidad

La morosidad es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En este caso, dicho deudor es conocido como moroso (Fernández, 2021).

La morosidad constituye la preocupación principal de los propietarios de pisos de alquiler, pero así mismo es un concepto clave en el ámbito financiero y empresarial. Tanto individuos como empresas pueden caer en morosidad por diversas razones, generando efectos negativos para el deudor y para el acreedor (García, 2022).

Como aporte personal, se puede indicar que, la morosidad representa un riesgo constante que debe ser gestionado con políticas firmes y seguimiento continuo.

2.1.12. Políticas de Crédito

Se trata de un conjunto de normativas establecidas por los gobiernos de cada país para regular los recursos destinados exclusivamente a los créditos empresariales y personales, en relación con la política económica (Gómez & Pérez, 2021).

Las políticas de crédito consisten en directrices técnicas utilizadas por el gerente financiero de una empresa para ofrecer facilidades de pago a un cliente específico. Estas políticas abarcan la selección de crédito, las normativas aplicables y las condiciones establecidas para su otorgamiento (Jiménez, 2022).

Como criterio personal, las políticas de crédito son fundamentales para reducir el riesgo de impago y garantizar ingresos futuros.

2.1.13. Rentabilidad

La rentabilidad puede definirse como la medida del beneficio financiero que genera a través de cualquier tipo de proyecto que se realice en relación con sus costos operativos (Díaz, 2024).

Es el beneficio que se puede obtener al invertir, por lo que se convierte en el principal indicador para analizar el comportamiento de una inversión y, por tanto, para comparar diferentes inversiones (Rojas, 2024).

Tomando en cuenta lo expuesto por los autores, podría decirse que la rentabilidad indica si una empresa realmente está siendo productiva y si su esfuerzo financiero está generando valor.

2.1.14. Técnicas de Cobranza

La cobranza es el proceso mediante el cual se busca recuperar los pagos pendientes de clientes que tienen deudas vencidas. En cuanto a los tipos de cobranza que puede hacer un negocio, hay varios; por ejemplo, la cobranza preventiva, la cobranza administrativa, extrajudicial y la cobranza judicial (Álvarez & Sánchez, 2020).

Es el proceso de gestionar y supervisar la recuperación de pagos pendientes por parte de los clientes. En otras palabras, implica la implementación de estrategias y acciones destinadas a garantizar que los clientes cumplan con sus obligaciones a tiempo, asegurando así la liquidez de la empresa y su capacidad de financiar sus operaciones (Díaz, 2024).

Desde un punto de vista más personal puede decirse que las técnicas de cobranza deben adaptarse al perfil del cliente para lograr una recuperación efectiva sin deteriorar relaciones.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Control interno

En el ámbito empresarial, los componentes del control interno desempeñan un papel fundamental en la estructura organizacional. Esto se debe a la estabilidad y confianza que aportan a cada proceso, brindando mayores garantías en las operaciones.

Los controles internos abarcan prácticas, políticas y procedimientos que garantizan la eficiencia en la gestión de la organización. Además, contribuyen a la protección de los activos y refuerzan la estabilidad financiera ante posibles adversidades.

Las acciones implementadas dentro del marco del control interno permiten una distribución más organizada de las funciones. Como resultado, se facilita el cumplimiento de los protocolos de aprobación y seguimiento, fomentando la transparencia en la gestión.

2.2.1.1. Objetivos del control interno

El control interno se clasifica en tres tipos de objetivos:

- **Objetivos operacionales:** Su propósito es garantizar la eficiencia y efectividad de las operaciones, estando directamente vinculados al desempeño y rentabilidad de la empresa.

- **Objetivos financieros:** Se enfocan en mantener en orden los estados financieros para asegurar el equilibrio económico, evitando pérdidas, fraudes o falsificaciones.
- **Objetivos de cumplimiento:** Relacionados con el ámbito legal, estos objetivos garantizan que la empresa cumpla con las leyes, normativas, disposiciones y regulaciones establecidas (COSO, 2021).

2.2.1.2. Principios del control interno

Los principios son los siguientes:

- **División de funciones:** Consiste en la separación de tareas relacionadas con transacciones, reportes y auditorías, con el propósito de prevenir acciones fraudulentas (COSO, 2021).
- **Ambiente de control:** Implica la aplicación de medidas que limiten el acceso a la información financiera y contable. Entre los sistemas de seguridad más utilizados se encuentran las contraseñas, la autenticación en dos pasos y la configuración de permisos para usuarios.
- **Supervisión de activos:** Se refiere al monitoreo de los bienes de la empresa, como efectivo, cuentas bancarias, materias primas e inventarios. Este proceso requiere la comparación y verificación manual de los registros, asegurando mayor precisión en la información recopilada (COSO, 2021).
- **Eficiencia y cumplimiento:** Garantizar el cumplimiento de las normas internas es fundamental para el éxito empresarial. Por ello, es esencial establecer objetivos claros que permitan la adecuada aplicación de las políticas.

- Sistema de documentación financiera: Implementar un sistema de gestión documental en el área financiera favorece una contabilidad más eficiente. Esto optimiza los procesos internos y mejora aspectos clave como el crédito, la inversión y las obligaciones fiscales.
- Administración contable eficiente: La contabilidad es un pilar fundamental en una empresa, ya que impacta todos sus procesos. Para garantizar su correcta ejecución, es recomendable utilizar un sistema automatizado que se encargue de tareas repetitivas, almacenamiento y protección de datos, generación de informes, facturación y otras funciones clave (COSO, 2021).

2.2.1.3. Componentes del control interno

De acuerdo al COSO (2021), los componentes son los siguientes:

Ambiente de control interno

El punto de partida del control interno en una empresa es su ambiente de control, el cual refleja la actitud de la organización frente a las auditorías y los mecanismos de supervisión internos. Para que este ambiente sea sólido, es necesario contar con elementos clave como una filosofía gerencial enfocada en la gestión de riesgos, un nivel definido de tolerancia al riesgo, un directorio comprometido, valores éticos e integridad, una estructura organizacional bien establecida y una adecuada distribución de responsabilidades. Incluso los sistemas de gestión de riesgos más avanzados pueden fallar si la empresa carece de políticas claras que orienten su aplicación (COSO, 2021).

Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgos es un componente esencial del control interno, ya que permite identificar los puntos críticos dentro de los procesos de la empresa que requieren una supervisión rigurosa. Para ello, el oficial de cumplimiento debe analizar qué aspectos pueden estar fallando y realizar un examen detallado de cada fase del negocio. Este análisis puede apoyarse en diagramas de flujo y descripciones precisas de cada proceso, lo que facilita una evaluación formal y estructurada del riesgo (COSO, 2021).

Información y comunicación

La información y la comunicación desempeñan un papel fundamental en el control interno, ya que permiten recopilar y distribuir datos sobre los mecanismos de supervisión en todas las áreas de la organización (COSO, 2021).

Este proceso se vuelve más efectivo cuando la empresa cuenta con sistemas de información que transmiten de manera clara a cada empleado los lineamientos sobre la gestión interna de proyectos y procesos. Para ello, se emplean herramientas como manuales, capacitaciones grupales, campañas informativas y otras estrategias de divulgación que refuercen el conocimiento sobre las actividades de control dentro de la empresa (COSO, 2021).

Monitoreo

El monitoreo es otro elemento clave del control interno y consiste en la auditoría continua de los procesos para detectar fallas y verificar que los controles establecidos sean efectivos y sigan funcionando correctamente. Un monitoreo eficiente permite evaluar las actividades y procesos existentes, asegurando su adaptación a los cambios dentro de la empresa. Además, es fundamental contar con un sistema de notificación que

informe de manera oportuna sobre controles ineficientes, permitiendo a los responsables tomar medidas correctivas a tiempo (COSO, 2021).

Control de las actividades

Este aspecto del control interno engloba las acciones que llevan a cabo los empleados para garantizar que los controles implementados sean efectivos. Dichas actividades están diseñadas para abordar los riesgos previamente identificados, aplicar las mejoras necesarias y supervisar su correcto funcionamiento a lo largo del tiempo (COSO, 2021).

2.2.1.4. Herramientas y técnicas para el control interno

El propósito es proporcionar un modelo que incluya diversas herramientas necesarias para que las organizaciones puedan implementar o fortalecer su sistema de control interno, basándose en los principios y lineamientos establecidos por COSO (Martínez & Torres, 2021).

Entre los beneficios que ofrece el modelo de Herramientas para la Implementación del Sistema de Control Interno (HISCI) a las organizaciones se encuentran:

Disponer de modelos recomendados para la implementación o actualización de los principios de COSO, permitiendo alinear el sistema de control interno con estándares internacionales. Esto contribuye a mejorar la competitividad y eficiencia de la organización en la gestión de riesgos y el cumplimiento de sus objetivos.

Contar con herramientas integrales que faciliten la actualización del sistema de control interno tanto en el ámbito estratégico como en el operativo.

Brindar apoyo a la administración y demás partes interesadas en la ejecución y puesta en marcha del sistema de control interno (García et al., 2022).

2.2.1.5. Tecnología y sistemas de información contable para optimizar la gestión de cuentas por cobrar.

Existen varios recursos que se pueden utilizar, como los que se mencionan a continuación:

1. Facturación electrónica: Atrás quedaron los días en que se creaban y enviaban manualmente facturas en papel. La facturación electrónica, o e-invoicing, ha revolucionado la forma en que las empresas envían y reciben facturas. Al digitalizar el proceso de facturación, puede eliminar errores, reducir costos y acelerar el cobro de pagos (Pérez, 2023).

Las plataformas de facturación electrónica le permiten generar facturas y enviarlas electrónicamente a sus clientes a través de correo electrónico o portales en línea. Estas plataformas pueden automatizar recordatorios de pagos vencidos, lo que facilita el seguimiento de los cobros. Por ejemplo, soluciones de software como QuickBooks y Zoho Invoice ofrecen funciones de facturación electrónica fáciles de usar que se integran perfectamente con sus sistemas de contabilidad (Pérez, 2023).

2. Sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM): un sistema CRM no sólo es valioso para gestionar las relaciones con sus clientes sino para optimizar los procesos de sus cuentas por cobrar. Los CRM pueden centralizar los datos de los clientes, el historial de pagos y los registros de comunicaciones, proporcionando una vista completa de los hábitos de pago de cada cliente. Con esta información a mano, puede identificar cualquier

señal de alerta o clientes que pagan tarde y tomar las medidas adecuadas con prontitud. Además, las integraciones de CRM con software de contabilidad pueden generar informes financieros, realizar un seguimiento de las facturas pendientes y automatizar el seguimiento, mejorando la eficiencia (Rodríguez, 2022).

3. Pasarelas de pago en línea: ofrecer diversas opciones de pago a los clientes puede acelerar significativamente el proceso de cuentas por cobrar. Las pasarelas de pago en línea como PayPal, Stripe o Square simplifican la experiencia de pago de los clientes, reduciendo la fricción asociada con los métodos de pago tradicionales. Al integrar estas pasarelas con su sistema de facturación, proporciona a los clientes una forma cómoda de liquidar sus facturas al instante. Esto no sólo mejora el flujo de caja, sino que además elimina el manejo manual de cheques o efectivo y reduce el riesgo de pérdida o retraso en los pagos (Martínez, 2022).
4. Software de cobranza automatizado: los procesos de cobranza manuales pueden consumir mucho tiempo y mano de obra. Con el software de cobranza automatizado, puede reducir significativamente el esfuerzo manual involucrado en el seguimiento de los pagos. Estas herramientas lo ayudan a configurar flujos de trabajo personalizados y secuencias de comunicación automatizadas para recordar a los clientes sobre facturas vencidas. Por ejemplo, herramientas como Anytime Collect y YayPay automatizan el proceso de cobro enviando correos electrónicos de recordatorio, iniciando llamadas telefónicas e incluso generando cartas de cobro. Al automatizar los

seguimientos, puede ahorrar tiempo, mejorar la eficiencia y aumentar sus posibilidades de recibir pagos puntuales (Smith & Johnson, 2022).

5. **Análisis de datos e informes:** en el mundo actual impulsado por los datos, aprovechar las herramientas de análisis e informes puede proporcionar información valiosa sobre el rendimiento de sus cuentas por cobrar. Al realizar un seguimiento de métricas clave, como los días de ventas pendientes (DSO), la eficiencia de cobranza y los informes de antigüedad, puede identificar cuellos de botella, ineficiencias o patrones en el comportamiento de pago (Salas, 2023).
6. **Inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML):** la llegada de la IA y el ML ha abierto nuevas posibilidades para optimizar los procesos de cuentas por cobrar. Las herramientas impulsadas por IA pueden automatizar tareas rutinarias, como la entrada de datos, la comparación de facturas y las evaluaciones de riesgo crediticio, reduciendo los errores manuales y mejorando la eficiencia. Los algoritmos de aprendizaje automático pueden analizar grandes cantidades de datos para detectar patrones de pago, predecir el comportamiento de los clientes e identificar riesgos potenciales. Estas tecnologías no solo ahorran tiempo, ayudando a tomar decisiones basadas en datos y reducir los riesgos crediticios (Márquez & Ruiz, 2021).

2.2.2. Cooperativas de Transporte

La Asamblea es la máxima instancia de toma de decisiones dentro de una cooperativa. Las Asambleas Generales Ordinarias se llevan a cabo, como mínimo, una vez al año, mientras que las Extraordinarias se convocan cuando sea necesario. En estas reuniones participan todos los asociados que cuenten con plenos derechos en el momento

de su realización. Si el número de miembros es demasiado alto, la Asamblea puede autorizar la representación a través de delegados electos, según lo establecido en el estatuto de la cooperativa (Carchi, 2023).

2.2.2.1. El consejo de administración

Este órgano es responsable de llevar a cabo las resoluciones y acuerdos adoptados por la Asamblea, establecer directrices para el gerente, elaborar reglamentos internos, proponer modificaciones a los Estatutos y acuerdos, así como convocar Asambleas cuando sea necesario (Carchi, 2023).

2.2.2.2. El consejo de educación y bienestar social

Este comité debe estar conformado por al menos tres asociados y tiene la responsabilidad de promover la educación y difusión de información sobre la cooperativa. Además, se encarga de ejecutar planes y proyectos sociales destinados a mejorar la calidad de vida de los asociados, sus familias y la comunidad. Para fortalecer la educación cooperativa, el Comité dispone de la reserva de educación, la cual se constituye con un mínimo del 5% de los excedentes anuales generados por la cooperativa (Carchi, 2023).

2.2.2.3. El consejo de vigilancia

Al igual que el Consejo de Administración y el Comité de Educación y Bienestar Social, la Asamblea General elige al Comité de Vigilancia. Su labor principal es revisar y controlar las cuentas y actividades financieras de la cooperativa (Carchi, 2023).

2.2.2.4. Retos específicos en la gestión de cuentas por cobrar en el sector transporte

La gestión de cuentas por cobrar abarca un conjunto de procesos y acciones que una empresa implementa para administrar de manera eficiente los montos pendientes de cobro por parte de sus clientes o deudores. Esto incluye la definición de políticas y procedimientos para la facturación, seguimiento de pagos, control de crédito, recuperación de deudas y manejo de riesgos asociados a estas cuentas (Castro & Bravo, 2020).

De acuerdo con Castro & Bravo (2020), esta gestión implica el uso de estrategias orientadas a optimizar la administración de los créditos otorgados, con el fin de reducir el riesgo de impago y asegurar la recuperación de los fondos pendientes.

En este sentido, la gestión de cuentas por cobrar es clave para enfrentar los problemas de morosidad dentro de una cooperativa. Una administración eficaz de estos recursos contribuye a mejorar la liquidez, disminuir el riesgo de incobrabilidad y fortalecer la relación con los socios. Además, permite cumplir con las regulaciones contables y financieras, como la NIIF para Pymes, que establece lineamientos específicos para el reconocimiento, medición y presentación de las cuentas por cobrar en los estados financieros (Castro & Bravo, 2020).

2.2.3. Gestión de cuentas por cobrar

La gestión de cuentas por cobrar se encarga de administrar las deudas a crédito que surgen cuando un cliente adquiere un producto o servicio bajo un acuerdo de pago a

plazos. El plazo para liquidar la deuda es establecido mediante un convenio entre el cliente y el proveedor. En esencia, esta administración busca asegurar que los pagos se realicen dentro del tiempo acordado, evitando inconvenientes que puedan afectar el funcionamiento de la empresa (Pérez & López, 2020).

No tener claridad sobre el ciclo de conversión de efectivo y una ineficiente gestión de cobranza pueden derivar en problemas financieros inmediatos, afectando la liquidez y la operatividad del negocio. Uno de los principales desafíos para las organizaciones es encontrar un equilibrio entre la rentabilidad y los costos operativos mediante una administración estratégica (Pérez & López, 2020).

En este sentido, es fundamental reconocer que el aumento en las ventas no garantiza necesariamente una buena liquidez o estabilidad financiera. Una de las principales causas de estos problemas es la falta de control sobre la rotación de cuentas por cobrar. Es decir, desconocer el tiempo que transcurre desde la compra de materia prima hasta la recepción del pago por la venta, así como una gestión deficiente de la cobranza, pueden generar dificultades financieras y operativas significativas (Pérez & López, 2020).

2.2.4. Indicadores de gestión

Cada entidad del sector público deberá elaborar sus indicadores de gestión en función de su misión y visión, utilizando las herramientas de planificación que se han desarrollado como parte del proceso administrativo. La creación de estos indicadores se basará en la información relacionada con el logro de los objetivos y metas establecidos. Los

indicadores de desempeño servirán para evaluar el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los servidores públicos, considerando aspectos como la eficiencia, efectividad, economía e impacto en la comunidad, en línea con la misión, visión y los objetivos y estrategias institucionales (Rodríguez & Hernández, 2021).

Según Martínez (2022), los indicadores de gestión son medidas que se utilizan para determinar el éxito de un proyecto o una organización (p. 14). Además, Muñoz señala que estos indicadores suelen ser establecidos por los líderes del proyecto u organización y se utilizan de manera continua a lo largo del ciclo de vida para evaluar el desempeño y los resultados.

Por otro lado, Martínez & Sánchez (2020) indica que los indicadores son herramientas que permiten medir, evaluar y comparar, tanto cuantitativa como cualitativamente, las variables asociadas a las metas, su comportamiento a lo largo del tiempo y su posición relativa. Los indicadores de gestión pueden ser utilizados para evaluar la entidad en su totalidad, así como todas las actividades que se llevan a cabo, para cualquier función, área o sector que se desee medir. La construcción de estos indicadores es una responsabilidad fundamental de la gerencia o administración de las entidades (p. 93).

La aplicación de indicadores de gestión en las empresas resulta muy útil, porque permite evaluar el cumplimiento y el desempeño de un proyecto, actividad, área, departamento o de toda la organización. Además, facilitan la mejora y contribuyen a alcanzar metas y objetivos, optimizando el uso de recursos y mejorando la calidad del servicio o producto a través de la satisfacción del cliente, lo que ayuda a guiar a la empresa en la dirección correcta y a obtener una ventaja competitiva (Martínez, 2022).

2.2.4.1. Evaluación de los Indicadores de Gestión

Al evaluar o crear un indicador, es fundamental asegurarse de contar con información confiable y oportuna que facilite la comparación entre la situación actual y referencias históricas, similares o programadas (Morales & López, 2021 p.83). Por esta razón, la información debe ser exhaustiva para que los indicadores se desarrollen adecuadamente y se logre un resultado preciso sobre lo que la empresa necesita mejorar o lo que se encuentra dentro de los parámetros aceptables.

2.2.4.2. Características de los Indicadores de Gestión

Martínez (2021) destaca las siguientes características de los indicadores:

- Deben estar alineados con la misión y visión, así como con los objetivos estratégicos y las metas establecidas. Por otro lado, deben reflejar las estrategias y objetivos de control definidos para cada empresa.
- Deben ser fácilmente medibles y comparables dentro de las empresas.
- Deben proporcionar información confiable, evitando cualquier posibilidad de manipulación.
- Deben tener una periodicidad establecida y un responsable para su cálculo.
- Deben ofrecer información útil que permita evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y facilitar la toma de decisiones respecto al proceso medido.
- Deben ser simples: no deben ofrecer más información de la necesaria.
- Deben estar integrados con otros procesos y tareas funcionales de las empresas, así como conectados a otros sistemas de evaluación organizacional.
- Deben ser cuantificables.

2.2.5. Transportes

El transporte es un proceso que implica un conjunto de acciones que se repiten de manera constante. Su objetivo es cambiar la posición de personas y/o cosas, llevándolas a un lugar donde su utilidad sea mayor. Este aspecto lo vincula estrechamente con eventos económicos y sociales, lo que lo convierte en un factor crucial, porque la realización de estos eventos depende de las características de cantidad, calidad y forma que se puedan ofrecer en las acciones de traslado (García, 2022).

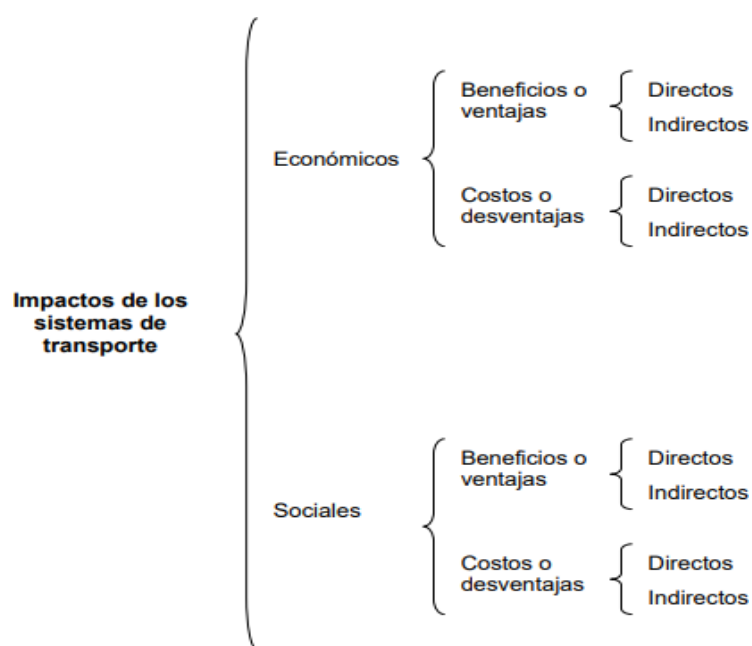
Por lo tanto, el transporte es un fenómeno complejo, con características particulares que varían según el enfoque desde el cual se analice. Sin embargo, esta complejidad no debe ser una excusa para realizar cuestionamientos superficiales o distorsionar el problema, lo que puede llevar a análisis poco fundamentados. Un ejemplo de esto es la confusión entre transporte, tráfico y tránsito. Esta confusión puede llevar al error de pensar que solo se necesita más infraestructura para resolver el problema del transporte, o que una gran cantidad de vehículos implica un gran tráfico (García, 2022).

2.2.5.1. Impactos del transporte

Cualquiera que sea el enfoque utilizado, la región en cuestión o el grupo humano involucrado, es indiscutible la marca que tiene la transportación. Este golpe puede ser beneficioso o perjudicial, dependiendo de las particularidades de los sistemas de transporte y de qué tan bien se adapten a las necesidades de la comunidad en la que se aplican. De hecho, todo sistema de transporte puede ofrecer ciertos beneficios o ventajas, y puede generar costos o desventajas.

Por lo tanto, es fundamental considerar y analizar cuidadosamente estos aspectos para entender el verdadero valor de dichos sistemas de transporte, es decir, comparar beneficios y costos para realizar una evaluación adecuada, tanto de un sistema ya en operación como de varias opciones a implementar. Sin embargo, a pesar del interés que genera la evaluación de estos impactos del transporte, hay que tener en cuenta dos dificultades al encontrarse su comprobación: primero, no todos los instrumentos son insumables con el mismo criterio, lo que complica el análisis; y segundo, que el transporte, al ser causa y efecto de muchas actividades humanas, presenta un alto grado de dinamismo, lo que se traduce en una variabilidad que aumenta debido a diversos factores externos.

Figura 1. Impactos de los sistemas de transporte



Fuente: (Castro & Bravo, 2020)

2.2.6. Indicadores de Rotación y Recuperación

Son herramientas financieras esenciales que permiten evaluar la eficiencia con la que una empresa gestiona sus cuentas por cobrar y su capacidad para convertir las ventas a crédito en efectivo. Estos indicadores ofrecen una visión clara sobre la liquidez y la eficacia en la gestión del crédito.

- **Rotación de Cuentas por Cobrar:** Este indicador mide cuántas veces, en promedio, una empresa logra convertir sus cuentas por cobrar en efectivo durante un período específico. Se calcula dividiendo las ventas netas a crédito entre el promedio de cuentas por cobrar. Un índice elevado sugiere una gestión eficiente del crédito y una rápida recuperación de las deudas (Duemint, 2024).
- **Días de Ventas Pendientes (DSO):** El DSO indica el número promedio de días que una empresa tarda en cobrar sus cuentas después de realizar una venta a crédito. Se calcula multiplicando las cuentas por cobrar pendientes por el número de días del período y dividiendo el resultado entre las ventas a crédito. Un DSO más bajo es indicativo de una recuperación más rápida de las cuentas por cobrar, mejorando así el flujo de caja de la empresa (Duemint, 2024).

2.2.7. Indicadores de Riesgo de Incobrabilidad

Son fundamentales para evaluar la probabilidad de que las cuentas por cobrar no sean recuperadas, lo que puede afectar negativamente la liquidez y la rentabilidad de la empresa.

- **Tasa de Incobrabilidad:** Este indicador muestra el porcentaje de facturas que no se han cobrado y se consideran pérdidas. Se calcula dividiendo el monto de las facturas incobrables entre el total de facturas emitidas, y multiplicando por 100 para obtener un porcentaje. Una tasa elevada puede indicar problemas en la evaluación de crédito o políticas débiles de gestión de morosidad (Duemint, 2024).
- **Índice de Morosidad:** Refleja el porcentaje de créditos que presentan atrasos en los pagos en relación con el total de la cartera crediticia. Se obtiene dividiendo el monto de créditos morosos entre el total de créditos otorgados. Una tasa de morosidad baja es señal de una cartera crediticia de calidad y una gestión eficaz del riesgo (Cajamar, 2024).

2.2.8. Indicadores de Eficiencia en la Gestión de Cobranza

Estos indicadores evalúan la eficacia de los procesos de cobranza de una empresa, asegurando que las políticas y procedimientos implementados sean efectivos para mantener un flujo de caja saludable.

- **Índice de Eficacia de Cobranza (IEC):** Este índice mide el rendimiento del proceso de cobro de deudas, indicando la relación entre el importe de los créditos pagados y el importe de los créditos pendientes de cobro en un período determinado. Un IEC elevado refleja un proceso de cobranza eficiente y efectivo.

- **Tasa de Recuperación:** Mide el porcentaje de deudas pendientes que una empresa logra recuperar en un período específico. Se calcula restando el importe pendiente de recuperación al inicio del mes menos el importe pendiente al final del mes, dividiendo el resultado entre el importe total pendiente de recuperación al inicio del mes, y multiplicando por 100. Una tasa de recuperación alta indica estrategias de cobranza efectivas.

2.2.9. Indicadores de Impacto Financiero

Analizan cómo la gestión de cuentas por cobrar y las políticas de crédito afectan la posición financiera general de la empresa.

- **Margen de Intereses:** Representa la diferencia entre los ingresos generados por las inversiones y el costo de los pasivos, reflejando la rentabilidad de las actividades financieras de la empresa. Un margen de intereses creciente indica una gestión financiera saludable. Por ejemplo, el Grupo Cajamar reportó un margen de intereses de 926 millones de euros hasta septiembre de 2024, lo que representa un incremento del 20,4% respecto al año anterior (Cajamar, 2024).
- **Tasa de Morosidad:** Indica el porcentaje de créditos que presentan atrasos en los pagos en relación con el total de la cartera crediticia. Una tasa de morosidad baja es señal de una cartera crediticia de calidad y una gestión eficaz del riesgo. El Grupo Cajamar, por ejemplo, reportó una tasa de morosidad del 2,06% hasta

septiembre de 2024, reflejando una mejora en la calidad de su cartera crediticia (Cajamar, 2024).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La gestión de inventarios y la rentabilidad de las empresas de construcción en Ecuador están reguladas por varias normativas legales, tal como se muestra a continuación:

2.3.1. Beneficios de exoneración de las cooperativas de taxis en Ecuador

En el contexto legal de Ecuador, el control interno en las cooperativas de transportación, especialmente en las dedicadas al servicio de taxis, se basa en principios establecidos por la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Esta ley regula las actividades de las cooperativas de taxis, proporcionándoles un marco legal y beneficios específicos que impactan su gestión financiera y administrativa, incluyendo el manejo de las cuentas por cobrar (Federación Nacional de Taxis, 2020).

Uno de los pilares legales que favorece la sostenibilidad de las cooperativas de taxis es la exoneración de impuestos, regulada por el Artículo 183 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), establece:

“Las unidades de transporte terrestre, debidamente registradas y autorizadas para el servicio público, gozarán de exenciones tributarias conforme lo estipulado en la normativa correspondiente. Estas incluyen, entre otras, la exoneración de aranceles para la importación de vehículos y repuestos necesarios para el servicio” (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2019).

Estas exenciones permiten a las cooperativas reducir sus costos operativos, lo que a su vez impacta positivamente en la optimización de su flujo de caja. En términos de control interno, esto facilita la implementación de procedimientos más efectivos para la gestión de las cuentas por cobrar, disminuyendo riesgos de morosidad y asegurando el cumplimiento de las obligaciones financieras (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2019).

Uno de los beneficios más significativos para las cooperativas de taxis en Ecuador es la exoneración de ciertos impuestos y tasas, lo que contribuye a su sostenibilidad y competitividad en el sector. Estas exenciones permiten a las cooperativas mejorar su estructura de costos y, como resultado, aumentar su liquidez y capacidad para gestionar de manera efectiva sus cuentas por cobrar. Esto es especialmente importante en situaciones donde el control interno es fundamental para prevenir riesgos financieros y asegurar una administración eficiente de los recursos (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2019).

2.3.2. Constitución de la República del Ecuador

El marco legal ecuatoriano establece que las cooperativas deben operar bajo principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad, como parte del sistema económico nacional. El Artículo 285 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece expresamente estos principios, los cuales son obligatorios para todas las entidades económicas, incluidas las cooperativas.

Asimismo, la contabilidad y el control financiero son obligaciones fundamentales para las organizaciones cooperativas. El Artículo 292 de la misma Constitución señala

que todas las organizaciones están obligadas a mantener contabilidad transparente, así como a someterse a mecanismos de control y auditoría pública.

2.3.3. Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LEPS)

De acuerdo con el Artículo 3 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS (2020), las cooperativas forman parte del sector de economía popular y solidaria, y, por tanto, están sujetas a un régimen jurídico y de supervisión específico, orientado a promover su sostenibilidad y buen gobierno corporativo.

Art. 40.- Consejo de Vigilancia: Es el organismo encargado de supervisar las actividades económicas dentro de la cooperativa, actuando de manera independiente y sin interferencia en la administración. Su responsabilidad es rendir cuentas ante la Asamblea General. Este consejo está conformado por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros principales, junto con sus respectivos suplentes, quienes son elegidos mediante votación secreta en la Asamblea General, según lo estipulado en el Reglamento de esta Ley. El periodo de funciones de sus integrantes será el determinado en el estatuto social, con un límite máximo de cuatro años, y podrán ser reelegidos únicamente una vez (Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, 2020).

Art. 41.- Reelección: En las cooperativas cuyas asambleas son de representantes, para la reelección de los vocales de los consejos, los aspirantes, deberán participar en un proceso eleccionario previo y ser electos como representantes (Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, 2020).

Art. 71.- Si una institución financiera suministra de manera intencionada y fraudulenta información falsa, malintencionada o en contradicción con lo establecido en la ley, será sancionada por el Superintendente de la Economía Popular y Solidaria con una multa equivalente a 50 Remuneraciones Básicas Unificadas por cada infracción, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que correspondan (Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, 2020).

En caso de que la institución proporcione información errónea o contraria a la ley por negligencia o descuido, será sancionada con una multa de hasta 20 Remuneraciones Básicas Unificadas por cada infracción, además de las posibles responsabilidades administrativas, civiles o penales que puedan derivarse (Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, 2020).

El Artículo 80 de la LOEPS exige que las cooperativas implementen sistemas de control interno adecuados. Esta disposición tiene como finalidad garantizar la integridad y transparencia financiera, así como prevenir irregularidades en los procesos administrativos y contables (Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, 2020).

En el mismo sentido, el Artículo 82 se establece la obligatoriedad de presentar estados financieros auditados anualmente, lo que asegura la verificación externa e independiente de la información financiera de estas organizaciones (Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero, 2020).

2.3.4. Ley de Cooperativas

La Ley de Cooperativas (2021) refuerza estos requisitos mediante el Artículo 45, que establece la obligación de mantener contabilidad y registros actualizados, conforme a normas técnicas vigentes. Esto garantiza la trazabilidad y precisión en la información financiera.

El Artículo 47 de la misma ley dispone que todas las cooperativas deben aplicar controles internos que permitan prevenir fraudes y riesgos operativos, medida que fortalece la seguridad organizacional y protege los recursos de los asociados (Ley de Cooperativas, 2021).

Por otro lado, el Artículo 50 de la Ley de Cooperativas regula la gestión de créditos y de la cartera de cuentas por cobrar, señalando la necesidad de contar con procesos estandarizados que aseguren la recuperación eficiente de los recursos prestados (Ley de Cooperativas, 2021).

2.3.5. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV)

En el marco jurídico ecuatoriano, el control interno de las cooperativas de transporte de taxis, está regulado por disposiciones específicas de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV). Esta normativa establece directrices para la organización y operación de estas entidades, reconociendo además ciertos beneficios tributarios y administrativos que impactan directamente en su gestión financiera y, por ende, en la administración de sus cuentas por cobrar (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2019).

El Artículo 140 de la LOTTTSV establece la obligación de las cooperativas de transporte de mantener registros claros y transparentes, indicando que:

Las operadoras de transporte deberán garantizar la transparencia en la administración de sus recursos, implementando sistemas de control y auditoría que permitan una adecuada supervisión de sus operaciones financieras (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2019). Esto refuerza la necesidad de contar con un sistema de control interno sólido que permita el monitoreo constante de las cuentas por cobrar, promoviendo la transparencia y reduciendo el riesgo.

2.3.6. Ley Orgánica de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado (LOSCM)

Art. 5.- Mercado relevante: Para la aplicación de esta Ley, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado definirá el mercado relevante en cada caso. Para ello, tomará en cuenta factores como el mercado del producto o servicio, el área geográfica en la que opera y las características clave de los grupos específicos de compradores y vendedores que intervienen en dicho mercado (Ley Orgánica de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, 2021).

El mercado del producto o servicio abarca, como mínimo, el bien o servicio objeto de la conducta investigada y sus posibles sustitutos. Para evaluar la sustitución, la Superintendencia analizará diversos aspectos, entre ellos, las preferencias de los consumidores, las propiedades, usos y precios de los sustitutos disponibles, los costos asociados al cambio, así como las condiciones tecnológicas y el tiempo necesario para realizar la sustitución (Ley Orgánica de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, 2021).

Art. 48.- Normas generales: La Superintendencia de Control del Poder de Mercado tiene la facultad de solicitar, en cualquier etapa del procedimiento o antes de iniciar un expediente, información, informes o documentos a cualquier operador económico, entidad pública o privada que considere relevantes para sus investigaciones. Asimismo, puede citar a declarar a personas relacionadas con los casos en cuestión. Para ello, la Superintendencia está autorizada a examinar, recuperar, buscar, utilizar y verificar la información obtenida, así como a realizar copias o extractos de los documentos. Dichos informes o documentos deberán ser entregados dentro del plazo establecido por la Superintendencia (Ley Orgánica de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, 2021).

2.3.7. Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF)

En cuanto al marco financiero, el Artículo 120 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece que las cooperativas que realizan actividades financieras deben aplicar políticas adecuadas de gestión de riesgo crediticio, lo cual es esencial para su sostenibilidad (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

El Artículo 126 del mismo código obliga a las cooperativas a implementar mecanismos de control interno alineados con estándares internacionales, como el modelo COSO, promoviendo prácticas de gobernanza eficaces (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

2.3.8. Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9)

La Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9) establece lineamientos específicos para la clasificación, medición y provisión de deterioro de las cuentas por cobrar, lo que permite reflejar fielmente la calidad de los activos financieros en los estados contables (Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, 2014).

El modelo COSO constituye el marco adoptado internacionalmente para diseñar, implementar y evaluar sistemas de control interno. En Ecuador, este modelo es reconocido en las Normas de Control Interno emitidas por los organismos reguladores (Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, 2014).

2.3.9. Norma Internacional de Auditoría 315 (NIA 315)

La Norma Internacional de Auditoría 315 (NIA 315) proporciona directrices para la identificación y evaluación de riesgos significativos, así como para la valoración de la efectividad de los controles internos durante auditorías externas (Norma Internacional de Auditoría, 2020).

2.3.10. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) establecen lineamientos específicos para las cooperativas de transporte, incluyendo requerimientos de liquidez, control de cartera y estándares mínimos de gestión financiera (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

2.3.11. Ley de Compañía

Art. 15.- Los socios tienen derecho a revisar los libros y documentos relacionados con la administración de la empresa. No obstante, en el caso de los accionistas de sociedades anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, su acceso se limita a la obtención de copias certificadas de los balances generales, estados de pérdidas y ganancias, informes o memorias de los administradores y comisarios, así como de las actas de las juntas generales. Además, pueden solicitar la lista de accionistas e información sobre los asuntos tratados o por tratarse en dichas juntas (Ley de Compañías, 2022).

Art. 45.- Los administradores están facultados para realizar cualquier acto o contrato necesario para alcanzar los objetivos de la sociedad, salvo que el contrato social establezca restricciones a dichas facultades. Asimismo, son responsables de llevar la contabilidad y actas de la empresa conforme a la ley, además de representar a la compañía tanto en el ámbito judicial como extrajudicial (Ley de Compañías, 2022).

Art. 53.- Salvo pacto en contrario, los administradores deben presentar informes sobre la gestión de la empresa cada seis meses. No obstante, podrán ser requeridos a rendir cuentas en cualquier momento si así lo determinan los socios mediante resolución (Ley de Compañías, 2022).

Art. 114.- El contrato social debe especificar los derechos de los socios respecto a la gestión de la empresa, incluyendo la forma en que pueden ejercerlos, siempre en conformidad con las disposiciones legales vigentes (Ley de Compañías, 2022).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“El contador, el estratega financiero
que convierte los desafíos en
oportunidades”. – Peter Drucker

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación descriptiva

Hernández et al. (2020), indican que la investigación descriptiva busca observar, describir y documentar aquellos aspectos específicos de una situación sin intervenir o modificar el contexto. Con esta investigación se identificó de forma clara, las características de la situación actual de la Cooperativa de Transporte de “Taxis Alianza”, con respecto a la gestión actual de las cuentas por cobrar y otros factores establecidos en el control interno y su influencia en la problemática de la misma.

3.1.2. Investigación evaluativa

Se recurrió a la investigación correlacional pues, de acuerdo a Hernández et al. (2021), este midió el grado de relación entre dos o más variables, por lo que para este trabajo se conoció la incidencia del control en la gestión cuentas por cobrar y el impacto que esta tuvo con la gestión administrativa eficiente.

3.1.3. Investigación documental

Esta investigación fue importante y fundamental dado que facilitó el acceso a información científica de distintas fuentes documentales y bibliográficas tales como: libros, publicaciones académicas y artículos científicos, normativas y leyes ecuatorianas relacionadas al tema que se aborda en este trabajo.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método deductivo

Se empleó el método deductivo porque de acuerdo con Hernández et al., (2021) parte de premisas generales para llegar a conclusiones específicas de la problemática abordada. En el caso de esta investigación, se comenzó con el análisis de los lineamientos y directrices que cumple la cooperativa con relación a las cuentas por cobrar de los socios durante el periodo 2023 y así se determinaron los factores directos e indirectos que estaban ocasionando problemas en la gestión administrativa.

3.2.2. Método inductivo

La presente investigación empleó el método inductivo, lo que determinó conclusiones generales partiendo de una base de conceptos y teorías particulares, acordes al control interno, además se consideraron entrevistas directas a los jefes inmediatos de la unidad de trabajo, y así observar los problemas que tiene el área administrativa y contable, logrando generalizar los resultados de la misma.

3.2.2. Método histórico – lógico

Esta metodología recopiló información del año 2023, con la finalidad de lograr la verificación de los problemas existentes y que sirvieron como base para mejorar la razonabilidad financiera en el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa, apoyado en la data de los estados financieros y administrativa por el área responsable.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población

La población involucrada en esta investigación es la siguiente:

Tabla 1.

Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza”

Detalle	Cantidad
Representante Legal (Gerente)	1
Presidente	1
Consejo de Administración	8
Consejo de Vigilancia	3
Secretaria Auxiliar	1
Asistente Contable	1
Contador	1
TOTAL	16

Nota: Personal administrativo y de servicios de la Cooperativa de transporte “Taxis Alianza”

3.3.2. Muestra

Debido a que la población está representada por el personal administrativo y es menor a cien, no fue necesario emplear la fórmula para calcular la muestra. Específicamente se consideró al Gerente general y al personal encargado del área administrativa y de Contabilidad, sin considerar al personal operativo de la cooperativa.

3.3.3. Técnicas de investigación

En cuanto a las técnicas utilizadas, se aplican métodos que permiten la recolección de información tanto cualitativa como cuantitativa. Estas son:

- **Check List:** Consiste en una lista de verificación estructurada, dirigida al encargado del área administrativa de la cooperativa, con el objetivo de constatar el cumplimiento de normas y procedimientos internos, así como identificar aspectos relevantes relacionados con la problemática desde su experiencia laboral.
- **Entrevista:** Se estructura un cuestionario dirigido a la asistente contable de la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza”, con el fin de recopilar información clave desde la perspectiva directiva sobre el manejo actual del control de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad institucional.
- **Ficha de Control Interno:** Este instrumento se diseña con base en el modelo COSO I, y está orientado a evaluar indicadores específicos que permitan analizar la gestión, control y administración de las cuentas por cobrar. De esta forma, se determina el nivel de riesgo y el grado de confianza que dicho manejo representa para la cooperativa a largo plazo.

3.3.4. Instrumentos de la investigación

3.3.4.1. Guía de Observación

Se aplicó para registrar de forma oportuna información mediante la observación directa al problema planteado, donde se identificarán los procedimientos que se realizaban y la manera en que se llevaban a cabo.

3.3.4.2. Guía de Entrevista

Este instrumento logró la obtención de información directa del entrevistado sobre los procedimientos administrativos que se realizaban, de acuerdo a su experiencia dentro de la institución.

3.3.4.3. Matriz de valoración de Mecanismos de Control Interno

Se desarrolló la Matriz de valoración de Mecanismos de Control Interno, con la finalidad de conocer cómo se realizaban los distintos procesos en el área administrativa y contable determinando así las falencias para la realización de un análisis y discusión de resultados.

3.3.4.4. Registros documentados

Se obtuvieron modelos en formato de borrador, de los documentos utilizados en el área de administrativa, tales como la política interna que maneja la cooperativa.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico se elaboró a partir de una revisión exhaustiva de libros, artículos científicos, informes técnicos y documentos normativos relacionados con el control interno y la gestión de cuentas por cobrar. Se incluyeron conceptos claves sobre el control interno, las políticas financieras actuales, los indicadores de gestión y estrategias de supervisión que permiten administrar las tareas de forma eficiente, aplicándolos a la cooperativa de taxis.

La información fue seleccionada de fuentes actualizadas y relevantes, priorizando publicaciones académicas recientes y estudios que permitieron contextualizar las mejores prácticas y teorías al caso de la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza”. Esto garantizó un soporte teórico, concreto y aplicable para el problema planteado.

3.4.1. Revisión de la literatura especializada.

Consistió en detectar, consultar y obtener la bibliografía especializada y otros materiales que fueron de mayor utilidad relacionados con el propósito del estudio, a partir de la recopilación de la información pertinente y necesaria relacionada al problema de investigación.

3.4.2. Obtención de la literatura

Se obtuvo información a través del internet, bibliotecas virtuales especializadas, libros base de datos para consultar papers, artículos científicos, boletines insumos necesarios relacionados con la gestión de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de transporte “Taxis Alianza”.

3.4.3. Extracción y recopilación de la información de interés

Lo importante de recopilar la literatura especializada fue la obtención de información relevante para atenuar la problemática existente articulada con libros, artículos y normativas relacionadas con el dominio del marco teórico.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información se llevó primeramente a través de la observación y revisión de los documentos financieros y reportes de las cuentas por cobrar a los cuales solo tendrán único acceso el contador y la investigadora. Luego se procedió a la elaboración y aplicación de los cuestionarios de entrevista y de encuesta a los responsables como es el caso del auxiliar contable, así como los encargados de las tareas administrativas y contables a fin de obtener información de tipo cualitativa y cuantitativa respectivamente acerca de los métodos de control interno aplicado en la empresa.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento y análisis de datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

Con respecto a los datos recolectados, estos fueron procesados a través del empleo del software Excel. En este se ordenaron y tabularon todas las respuestas de la ficha de control interno COSO I, así como la presentación gráfica de los mismos. En cuanto al análisis de la información, al ser la investigación de tipo descriptivo, se logró la identificación de los riesgos presentes en la administración de cuentas. Estos mismos resultados por su parte, ofrecieron información acerca de la eficiencia de los procedimientos actuales de la administración financiera en la cooperativa de transporte “Taxis Alianza”.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“La contabilidad es como un
juego de detectives, siguiendo las
pistas del dinero” – Anónimo

4.1. ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN LA RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

En este apartado se llevó a cabo un análisis exhaustivo de las políticas y procedimientos de control interno utilizados en la recuperación de cuentas por cobrar. Para alcanzar este objetivo, se creó un check list que facilitó la evaluación sistemática de cada uno de los procesos involucrados, además de realizarse una entrevista estructurada con los responsables de la gestión financiera.

Estas herramientas ofrecieron información valiosa sobre la efectividad de las prácticas actuales y ayudaron a identificar áreas de mejora en el control interno, contribuyendo así a optimizar los mecanismos de recuperación de las cuentas pendientes.

4.1.1. Evaluación de Políticas y procedimientos

El presente check list fue aplicado al encargado del área administrativa de la empresa, debido a que su rol le permite tener un conocimiento integral sobre los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar y el control interno. El instrumento fue diseñado tomando aspectos relevantes con respecto a lineamientos del modelo COSO I (Gómez & Torres, 2021) y aplicado de forma individual en modalidad presencial. Esto permitió obtener una evaluación cualitativa sobre el cumplimiento de normas, procedimientos y riesgos asociados al proceso contable.

Tabla 2.*Evaluación de Políticas y procedimientos en base al control interno*

Pregunta	Sí	No	N/A
¿La cooperativa tiene políticas formales documentadas sobre la recuperación de cuentas por cobrar?	X		
¿Se revisan periódicamente las políticas de cobranza?	X		
¿Existe un procedimiento documentado para el seguimiento de cuentas vencidas?	X		
¿La cooperativa realiza conciliaciones periódicas de cuentas por cobrar?	X		
¿Hay una segmentación adecuada entre cuotas ordinarias y extraordinarias?	X		
¿Se aplican tasas de interés o multas en las cuentas vencidas?		X	
¿Los estímulos para pronto pago están claramente definidos y aplicados?	X		
¿El sistema contable permite identificar a los socios con cuentas vencidas?	X		
¿Se realizan auditorías internas o externas sobre las cuentas por cobrar?		X	
¿Los estados de cuenta son enviados regularmente a los socios?	X		
¿Existen políticas para gestionar las disputas o inconformidades de los socios?	X		
¿Se documentan todas las gestiones de cobranza realizadas?	X		
¿Realizan la provisión de las cuentas incobrables?		X	

¿Los cobros se realizan exclusivamente a través de medios autorizados?	X
¿Hay indicadores clave de desempeño para evaluar la eficiencia del proceso de recuperación?	X
¿El personal involucrado en la cobranza recibe capacitación adecuada y constante?	X
¿Se reporta la recuperación de cuentas por cobrar a la asamblea de socios?	X

Nota: La tabla presenta una evaluación cualitativa del cumplimiento de políticas y procedimientos relacionados con la recuperación de cuentas por cobrar, con base en principios de control interno. Las respuestas permiten identificar áreas de mejora y fortalecer la gestión financiera de la cooperativa.

Observaciones Generales

En base a las preguntas que se plantearon con relación a las políticas y procedimientos, se encontraron las siguientes observaciones:

1. Fortaleza en la documentación y revisión de políticas:

- **Políticas formales y procedimientos:** Se ha comprobado que la cooperativa tiene políticas formales documentadas sobre la recuperación de cuentas por cobrar, lo que establece directrices claras y organizadas. Además, las políticas de cobranza se revisan de manera periódica, asegurando que se mantengan actualizadas y en sintonía con las necesidades de la entidad.
- **Procedimientos de seguimiento y conciliaciones:** La existencia de un procedimiento documentado para el seguimiento de cuentas vencidas y la realización de conciliaciones periódicas confirma que se implementan controles

internos adecuados para monitorear el estado de las cuentas por cobrar y detectar posibles irregularidades.

2. Deficiencias en la aplicación de incentivos y penalizaciones:

- **Ausencia de Tasas de Interés o Multas:** Se ha notado que no se aplican tasas de interés o multas en las cuentas vencidas. Esta falta de medidas punitivas podría reducir el incentivo para que los socios realicen los pagos a tiempo, lo que podría resultar en un aumento de la morosidad.

3. Limitaciones en el control y la supervisión externa:

- **Falta de auditorías externas o internas:** La ausencia de auditorías, tanto internas como externas, en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar es una limitación importante. Las auditorías son fundamentales para validar la efectividad de los controles internos y detectar posibles desviaciones o áreas de mejora en el proceso.

4. Gestión de riesgo y provisión de cuentas incobrables:

- **No se realiza provisión de cuentas incobrables:** La falta de una política de provisión para cuentas incobrables representa un riesgo en cuanto a la correcta valoración de los activos. Esto puede llevar a una sobreestimación de la cartera de cuentas por cobrar y afectar la toma de decisiones financieras y la presentación de los estados financieros.

5. Aspectos positivos complementarios:

- **Envío de estados de cuenta y gestión de disputas:** Se resalta que los estados de cuenta se envían de manera regular a los socios y que hay políticas establecidas para manejar disputas o inconformidades, lo que favorece la transparencia y fortalece la relación con los socios.
- **Capacitación y uso de indicadores:** El personal encargado de la cobranza recibe la capacitación necesaria y se utilizan indicadores clave de desempeño, lo que facilita el monitoreo continuo y la mejora del proceso de recuperación.

4. Recomendaciones Propuestas

En base a las observaciones, se plantearon las siguientes recomendaciones:

1. Implementación de medidas disuasorias:

- **Aplicar tasas de interés o multas:** Se sugiere establecer tasas de interés o multas para las cuentas que estén vencidas. Estas acciones servirán como un incentivo para que los pagos se realicen a tiempo y ayudarán a disminuir la morosidad. Es fundamental definir claramente los parámetros y condiciones en la política de cobranza para garantizar una aplicación justa y transparente.

2. Fortalecimiento del sistema de auditoría:

- **Realizar auditorías internas y externas:** Se recomienda programar auditorías internas de forma regular y, cuando sea posible, incluir auditorías externas en el área de cuentas por cobrar. Esto permitirá evaluar de manera objetiva la

efectividad de los controles internos, identificar desviaciones y proponer acciones correctivas a tiempo, fortaleciendo así la integridad del proceso.

3. Gestión del riesgo y provisión para incobrables:

- **Establecer una política de provisión:** Es necesario desarrollar e implementar una política específica para la provisión de cuentas incobrables. Esta medida permitirá reflejar de manera más precisa la situación financiera de la cooperativa, teniendo en cuenta los posibles riesgos de incobrabilidad y asegurando una adecuada gestión de los activos.

4. Revisión continua y capacitación constante:

- **Actualizar procedimientos y capacitar al personal:** Es crucial que, además de revisar periódicamente las políticas, se establezca un proceso de actualización continua que contemple las mejores prácticas del sector. También se debe asegurar que el personal encargado de la cobranza reciba capacitación regular en el uso de nuevas herramientas, técnicas de seguimiento y normativas actualizadas, lo que fortalecerá la eficacia del control interno.

La evaluación cuantitativa muestra que la cooperativa tiene una estructura documental robusta en cuanto a políticas y procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar. La existencia de políticas formales, la revisión regular de estas directrices y la implementación de procedimientos específicos para el seguimiento de

cuentas vencidas reflejan un compromiso con el control interno y la transparencia operativa. Además, el hecho de que se realicen conciliaciones periódicas y que haya una segmentación adecuada entre cuotas ordinarias y extraordinarias indica una atención cuidadosa en la clasificación y gestión de los diferentes componentes de la cartera de cobro.

No obstante, también se pone en manifiesto áreas críticas donde la entidad presenta vulnerabilidades. La falta de aplicación de tasas de interés o multas en las cuentas vencidas sugiere un posible desincentivo a la puntualidad en los pagos, lo que podría afectar negativamente la liquidez y el flujo de caja de la cooperativa. Asimismo, la ausencia de auditorías, tanto internas como externas, en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y la falta de una política de provisión para cuentas incobrables son debilidades que podrían poner en riesgo la precisión en la valoración de los activos y limitar la capacidad de identificar y corregir desviaciones operativas de manera oportuna.

Se muestra que la cooperativa ha adoptado prácticas fundamentales en la recuperación de cuentas por cobrar, lo que constituye una base sólida para implementar mejoras estratégicas. La integración de medidas disuasorias y controles de auditoría robustos, junto con una gestión proactiva del riesgo a través de políticas de provisión, optimizará el proceso de cobranza, mejorará la liquidez y fortalecerá la estabilidad financiera de la entidad. Este enfoque integral, respaldado por una capacitación constante y la actualización de procedimientos, no solo elevará la eficacia operativa, sino que también fomentará una cultura organizacional sólida.

4.1.2. Entrevista estructurada

La presente entrevista aplicada a la asistente contable de la cooperativa se llevó a cabo con el fin de obtener información detallada y cualitativa sobre la implementación y efectividad de las políticas y procedimientos de control interno en la recuperación de cuentas por cobrar dentro de la cooperativa. Esta herramienta de recolección de datos fue diseñada de manera estructurada para abordar aspectos críticos del proceso de cobranza, permitiendo explorar en profundidad las percepciones, experiencias y desafíos que enfrentan los responsables de la gestión financiera.

En la siguiente tabla se expresa un análisis en cuanto al instrumento aplicado:

Tabla 3.

Entrevista aplicada a la asistente contable de la Cooperativa de “Taxis Alianza”

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. ¿Qué políticas formales existen dentro de la Cooperativa de Taxis para la recuperación de cuentas por cobrar?	No contamos con una política establecida, mantiene un proceso de llamadas telefónicas para pedir que se pague la deuda.	La respuesta indica la inexistencia de un marco normativo formal. La dependencia en un proceso informal (llamadas telefónicas) sugiere una deficiencia en la sistematización y estandarización de las prácticas de cobranza, lo que puede afectar la consistencia y eficacia del control interno.
2. ¿Cuántos socios mantienen actualmente cuentas vencidas?	Actualmente tenemos 45 socios que mantienen deudas con la cooperativa, pero no tenemos registro de cuentas vencidas.	Aunque se reconoce la existencia de socios con deudas, la falta de un registro formal de cuentas vencidas evidencia una debilidad en la sistematización y

		seguimiento de la cartera, dificultando la gestión y análisis preciso del riesgo crediticio.
3. ¿Qué porcentaje del total de cuentas por cobrar corresponde a cuotas ordinarias y extraordinarias?	El 10% de las cuentas por cobrar pertenecen a las cuotas ordinarias. El 9% de las cuentas por cobrar pertenecen a las cuotas extraordinarias. El 81% de las cuentas por cobrar pertenecen a los préstamos a socios	La respuesta muestra una segmentación cuantificada de las cuentas, lo que es positivo para el análisis. Sin embargo, la información parcial podría limitar la comprensión del comportamiento global de la cartera si no se integra con datos adicionales sobre morosidad y recobro.
4. ¿Cómo gestionan el cobro de las cuotas ordinarias y extraordinarias?	Se notifica por medio de llamadas telefónicas, o por oficios a los socios que mantienen deudas, ellos se acercan a pagar la deuda y se les emite un comprobante de pago de su deuda, donde se expresa si aún queda con un saldo o si está pagada en su totalidad.	El proceso de notificación es formalizado mediante oficios y respaldado por comprobantes de pago, lo que denota un esfuerzo por documentar la transacción. No obstante, la dependencia en métodos manuales (llamadas telefónicas) puede limitar la eficiencia y aumentar la posibilidad de errores en el seguimiento.
5. ¿Aplican alguna tasa de interés por mora? De ser así, ¿cuál es el porcentaje y cómo lo calculan?	No aplicamos tasa de interés por mora.	La ausencia de tasas de interés por mora representa una oportunidad de mejora, dado que la implementación de penalizaciones financieras puede funcionar como un incentivo para reducir la morosidad y mejorar la liquidez.
6. ¿Qué tipos de multas se aplican a los socios con cuentas vencidas?	No se aplican multas, pero si castigos, cuando los socios mantienen deudas y no cancelan antes del mes de octubre todo lo	Se observa la aplicación de medidas correctivas (castigos) en lugar de multas financieras. Esta práctica, aunque disuasoria, podría

	que adeudan, no gozan del aguinaldo que se da para el mes de diciembre y a su vez no se les permite realizar algún préstamo más con la cooperativa, hasta que salden la deuda.	beneficiarse de una formalización y cuantificación de penalizaciones para fortalecer el impacto disuasorio y la equidad en el proceso.
7. ¿La Cooperativa de Taxis ofrece algún tipo de incentivo o beneficio por el pago anticipado o a tiempo? De ser afirmativa la respuesta ¿Cuál o cuáles son?	Cuentan con un incentivo material para fin de año, se les da obsequios a los socios que son puntuales y que pagan antes de tiempo y no mantiene deudas con la cooperativa.	La existencia de incentivos positivos contribuye a fomentar el cumplimiento oportuno, lo que resulta en una práctica alineada con estrategias de motivación. Sin embargo, la efectividad dependerá de la claridad y consistencia en la aplicación de estos beneficios.
8. ¿Qué medidas específicas se toman para gestionar las cuentas que han superado un tiempo significativo de vencimiento?	Se realizan las llamadas telefónicas para insistir en el pago de la deuda, y esos socios que adeudan no pueden gozar de préstamos futuros con la cooperativa.	La estrategia de exclusión de nuevos préstamos junto con el seguimiento telefónico es una medida correctiva que busca mitigar el riesgo crediticio. No obstante, la dependencia de métodos manuales y la falta de registro formal limitan la capacidad de análisis y seguimiento prolongado.
9. ¿Se ha implementado algún sistema automatizado para gestionar las cuentas por cobrar?	Si contamos con un sistema contable llamado Morfeush.	La adopción de un sistema automatizado demuestra una iniciativa hacia la modernización del proceso. Este tipo de herramienta puede mejorar la precisión, generar reportes en tiempo real y facilitar la

		integración de información para la toma de decisiones estratégicas.
10. ¿Qué métodos de comunicación utilizan para notificar a los socios sobre sus deudas vencidas?	Utilizamos las llamadas telefónicas y oficios.	La combinación de métodos tradicionales (llamadas y oficios) garantiza un doble canal de comunicación, aunque la ausencia de herramientas digitales podría limitar la eficiencia y el alcance en la notificación de deudas, especialmente en entornos de alta tecnología.
11. ¿Con qué frecuencia revisadas cuentas por cobrar durante la asamblea general de socios?	La asamblea general de socios revisa las cuentas por cobrar una vez al año y realizan una reunión en la cual se manifiestan todos los pormenores	La revisión anual en asamblea asegura un nivel de supervisión colectivo y transparente; sin embargo, la periodicidad podría considerarse insuficiente para la identificación oportuna de anomalías, lo que sugiere la necesidad de revisiones intermedias o de informes periódicos adicionales.
12. ¿Qué porcentaje de las cuentas por cobrar vencidas han sido recuperadas en el último año?	El 30% de cuentas por cobrar han sido saldadas, pero de cuentas por cobrar vencidas no han sido lleva registro la cooperativa.	Aunque se menciona un índice de recuperación, la falta de registro específico de cuentas vencidas impide un análisis granular y la identificación de tendencias en la morosidad, lo que dificulta la implementación de estrategias focalizadas de recobro.
13. ¿Qué tipo de conciliaciones realizan para garantizar la exactitud de las cuentas por cobrar?	Realizamos una conciliación documental, revisamos los estados de cuentas y el reporte del sistema contable para verificar las cuentas por cobrar.	La práctica de conciliación documental refuerza la integridad de la información contable y la coherencia de los registros financieros. Este proceso, si se formaliza adecuadamente, puede

		minimizar errores y detectar discrepancias de forma oportuna.
14. ¿Los estados financieros reflejan claramente las cuentas por cobrar vencidas?	Si el sistema muestra el valor total de las cuentas por cobrar de cada socio, pero la cooperativa no tiene cuentas vencidas.	La afirmación revela una limitación en la clasificación, pues a pesar de la presentación clara de la cartera, la inexistencia de un registro específico de cuentas vencidas impide la identificación y seguimiento de posibles riesgos financieros.
15. ¿Qué controles internos existen para evitar fraudes o errores en el proceso de cobranza?	Realizan reuniones el consejo de vigilancia 1 vez al mes, donde revisan todos los ingresos, gastos y cuentas por cobrar a su vez el consejo de administración hace reuniones 2 veces al mes, para verificar los procesos administrativos y el seguimiento de los reglamentos de la cooperativa.	La estructura de reuniones periódicas por parte de órganos de control interno refleja un compromiso con la supervisión y la transparencia. La dualidad de controles (vigilancia y administración) fortalece la detección temprana de irregularidades, aunque se sugiere complementar estos mecanismos con auditorías internas específicas.
16. ¿Qué mecanismos existen para monitorear y medir la eficiencia del proceso de cobranza?	La contadora y la asistente contable manejan el sistema y lo monitorean, miden la eficiencia de acuerdo a las necesidades que le cubra el sistema, por ejemplo, cuando necesitan un balance o un reporte el anterior sistema llamado Fénix, no tenía esa flexibilidad, entonces optaron cambiar en el mes de mayo que se llama Morfeush el cual les permite descargar informes y balances.	La actualización a un sistema más flexible para la generación de informes indica una evolución positiva en el monitoreo del proceso. La responsabilidad delegada a personal especializado permite un seguimiento continuo; sin embargo, la integración de indicadores clave de desempeño (KPIs) de manera formal podría optimizar aún más la medición de la eficiencia.

17. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la cooperativa en la recuperación de cuentas por cobrar?	El retraso en los pagos de los cuotas ordinarias y extraordinarias, y los prestamos individuales a los socios, ya que algunos socios no pagan sus deudas con la cooperativa y se demoran unos las acumulan desde hace 2 años atrás.	Se identifican problemas estructurales relacionados con la morosidad prolongada y la acumulación de deudas, lo cual pone de manifiesto la necesidad de estrategias de intervención temprana y de políticas de incentivo y sanción que reduzcan el impacto financiero en la mora.
18. ¿Se ha planteado alguna estrategia innovadora para mejorar el proceso de cobranza?	No se ha implementado.	La ausencia de estrategias innovadoras indica una oportunidad significativa para la implementación de soluciones tecnológicas o metodológicas que optimicen el proceso de cobranza, incrementen la eficiencia y reduzcan la morosidad a través de prácticas más modernas.
19. ¿Qué cambios o mejoras sugeriría usted en las políticas y procedimientos actuales?	Establecer multas e intereses para los socios que no cumplan los 30 día de gracias que está establecido en el reglamento interno de la cooperativa.	La sugerencia de incorporar multas e intereses resalta la necesidad de introducir medidas disuasorias claras y cuantificables. Esta propuesta puede contribuir a la formalización del proceso de cobranza, incentivar el pago oportuno y mejorar la gestión del riesgo crediticio.

Nota: Esta entrevista proporciona una visión detallada del estado actual de los procesos de recuperación de cuentas por cobrar en la Cooperativa de Taxis “Alianza”. Las respuestas revelan tanto fortalezas como debilidades en la gestión y el control interno, destacando oportunidades claras de mejora mediante la formalización de políticas, la automatización de procesos y la implementación de estrategias preventivas y correctivas más eficaces.

Aunque la Cooperativa de Taxis tiene algunos mecanismos para controlar y hacer seguimiento a la recuperación de cuentas por cobrar, hay debilidades importantes que necesitan ser abordadas. La falta de una política formal, la dependencia de procesos manuales y la ausencia de registros detallados de cuentas vencidas limitan la efectividad del sistema.

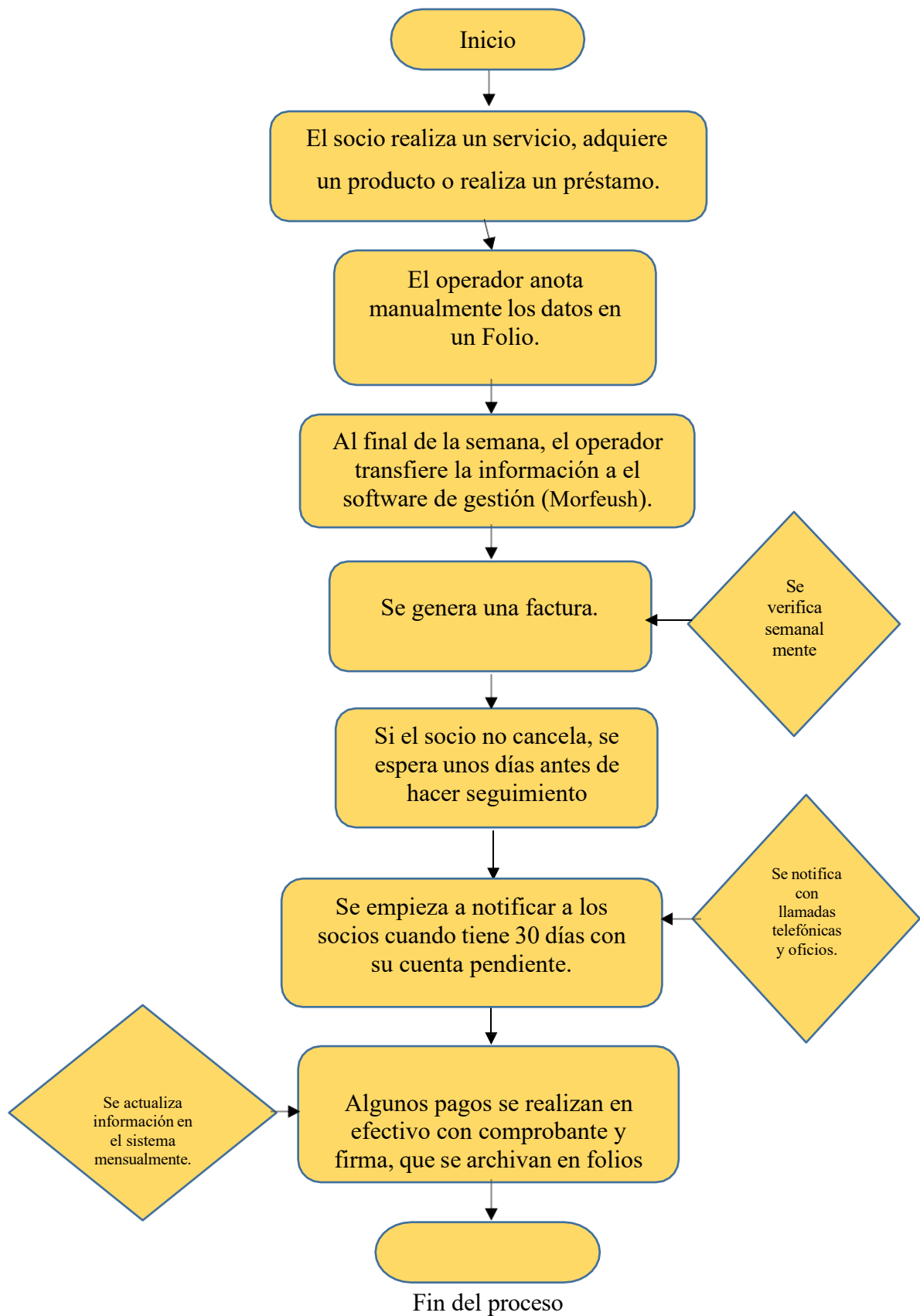
Además, la falta de incentivos punitivos y la carencia de estrategias innovadoras son áreas críticas que requieren mejora. Se recomienda implementar sistemas automatizados, formalizar políticas de penalización, fortalecer los controles internos y actualizar constantemente los procedimientos para optimizar la gestión de cuentas por cobrar y asegurar una mayor solidez financiera y operativa de la entidad.

4.1.3. Flujograma de procesos de las cuentas por cobrar

A continuación, se presenta un flujograma que representa el proceso actual de manejo de cuentas por cobrar de la Cooperativa de “Taxis Alianza”. Este diagrama refleja de manera intencional una serie de deficiencias operativas y administrativas que afectan negativamente la eficiencia del sistema. El objetivo es identificar las debilidades del procedimiento actual como base para proponer futuras mejoras.

Figura 2.

Flujograma de procesos



El proceso actual de cuentas por cobrar en la cooperativa de taxis presenta múltiples deficiencias que afectan su eficiencia y control. En primer lugar, el registro inicial de los datos se realiza manualmente en un folio, lo que conlleva un alto riesgo de errores, pérdida de información y problemas de legibilidad. Este método poco fiable se agrava cuando, al final del mes, el operador transfiere los datos a software de gestión, duplicando el trabajo y aumentando las posibilidades de inconsistencias entre ambas fuentes.

Además, el mecanismo de verificación de los datos de manera mensual, puede derivar en cobros incorrectos, omisiones o duplicaciones. La generación de las facturas tampoco sigue un calendario definido, porque se realiza en momentos aleatorios, lo que dificulta la planificación financiera y la transparencia para los conductores. La notificación de las facturas a los clientes se hace de manera informal, a menudo por WhatsApp o de manera presencial, lo que no deja constancia ni respaldo de que la información haya sido entregada de forma oficial.

En caso de que un cliente no realice el pago a tiempo, no se aplica ningún protocolo de seguimiento estructurado. Se espera varios días antes de tomar alguna acción, lo que favorece la acumulación de cuentas vencidas. A esto se suma la falta de un registro formal de estos seguimientos, dificultando saber qué deudas siguen pendientes o qué acciones ya se han tomado. Finalmente, algunos pagos se aceptan en efectivo con emisión de comprobantes, lo que representa un manejo adecuado de control interno, pero se archivan en un folio y se transfiere la información al sistema a fin de mes, lo que facilita el extravío de fondos y elimina la trazabilidad necesaria para auditar o resolver disputas.

Todo este proceso se ve comprometido por la ausencia de un sistema contable o software especializado que permita automatizar tareas, emitir alertas y garantizar una mayor seguridad en la información. En conjunto, estas deficiencias no solo reducen la eficacia del cobro, sino que exponen a la cooperativa a riesgos financieros y legales importantes.

Adicional a la información ya analizada, se elaboró una tabla comparativa en la que se contrastan las políticas internas formalmente establecidas con su aplicación práctica. Este análisis permitió identificar brechas entre lo normado y lo ejecutado, evidenciando posibles debilidades en los procedimientos administrativos, contables y de cobranza. La comparación se basó y sustentó en criterios técnicos y referencias normativas vigentes, pues constituyó en una herramienta clave para diagnosticar la eficacia de los mecanismos de control implementados en la cooperativa.

Cuadro comparativo entre las políticas escritas y su aplicación real

Tabla 4.

Cuadro comparativo entre las políticas escritas y su aplicación real

Área de Control	Política Escrita (Normativa Interna)	Aplicación Real Observada	Brecha o Incidencia Identificada	Referencia Bibliográfica
Registro de cuentas por cobrar	Las cuentas por cobrar deben registrarse inmediatamente después de la prestación del servicio.	Se identifican retrasos de hasta 5 días en el registro contable de los créditos generados.	Falta de oportunidad en el registro puede afectar la toma de decisiones y control de saldos.	COSO (2013); SCVS, 2020
Documentación de respaldo	Toda cuenta por cobrar debe contar con un contrato firmado y comprobante de servicio.	En 23% de los casos analizados, la documentación estaba incompleta o ausente.	Riesgo de incobrabilidad o dificultad para realizar acciones de cobro legal.	SCVS (2021); Ruiz, 2018
Seguimiento y cobranza	Se debe realizar seguimiento mensual y envío de notificaciones a clientes con	El seguimiento se realiza de manera informal y sin registro, solo cuando el	No existe un plan de cobranza estructurado, lo que debilita el control y recuperación.	Moreno & García (2021); COSO, 2013

	saldos vencidos.	monto es significativo.		
Conciliación de saldos	Deben realizarse conciliaciones mensuales entre registros contables y reportes de clientes.	Las conciliaciones se realizan de forma semestral y no están documentadas formalmente.	Posible existencia de errores contables no detectados a tiempo.	SCVS (2020); Pérez, 2019
Autorización de créditos	Toda cuenta por cobrar debe estar previamente autorizada por la gerencia.	No se exige autorización para montos menores a \$100, lo que representa el 42% de los casos.	Falta de control formal para pequeñas operaciones, aumentando el riesgo de impago.	Mejía & Torres (2022); SCVS, 2020
Política de provisiones	Las cuentas vencidas por más de 90 días deben provisionarse según normativa contable.	Solo se provisionan créditos vencidos mayores a \$500, sin importar antigüedad.	Se incumple normativa NIIF y directrices SCVS, afectando la razonabilidad financiera.	NIIF para PYMES (2020); SCVS, 2021

Nota: El cuadro compara las políticas institucionales escritas de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS) del Ecuador, NIIF y otros autores con su aplicación práctica, con base en fuentes oficiales, informes de gestión y observaciones empíricas. Se ven reflejadas varias brechas entre la normativa formal y su ejecución en la realidad operativa.

Del análisis realizado al sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza”, se evidencia una discrepancia significativa entre las políticas establecidas en la normativa interna y su aplicación real en la operatividad diaria.

Uno de los hallazgos más relevantes es la falta de oportunidad en el registro contable de las cuentas por cobrar. A pesar de que las políticas internas establecen que el registro debe realizarse inmediatamente después de la prestación del servicio, en la práctica se observan demoras de hasta cinco días. Esta situación puede distorsionar los estados financieros y afectar la toma de decisiones oportunas.

Asimismo, se identificó que la documentación de respaldo de los créditos es incompleta en un 23% de los casos, lo que representa un riesgo operativo y legal importante. La ausencia de contratos firmados o comprobantes de servicio debilita la posición de la cooperativa en procesos de cobranza, y puede traducirse en mayores tasas de incobrabilidad (Ruiz, 2018).

En cuanto a las acciones de seguimiento y cobranza, si bien existen disposiciones internas que exigen un seguimiento mensual, en la práctica este proceso se realiza de forma informal, sin evidencia documentada y solo para saldos elevados. Esta deficiencia refleja la ausencia de un plan estructurado de recuperación de cartera, lo que reduce la eficacia del control interno (Moreno & García, 2021).

Otro aspecto crítico es la conciliación de saldos, que según las políticas debe ser mensual, pero se ejecuta semestralmente y sin documentación de respaldo. Este

incumplimiento puede generar errores contables no detectados, afectando la fiabilidad de los saldos reportados en los estados financieros (Pérez, 2019).

Además, se constató que la autorización de créditos presenta vacíos de control, especialmente para montos menores a \$100, los cuales representan el 42% de las operaciones. Esta omisión contraviene los principios de segregación de funciones y control de riesgos sugeridos por el marco COSO (2013).

Finalmente, se observó un incumplimiento en la política de provisión de cuentas incobrables, ya que solo se provisionan aquellas que superan los \$500, sin considerar su antigüedad. Esta práctica contradice las NIIF para PYMES y las directrices de la Superintendencia de Compañías (2021), lo cual puede conducir a una sobrevaloración de los activos en los estados financieros.

Se evidencia que la existencia de políticas escritas por sí sola no garantiza una gestión eficiente de las cuentas por cobrar. La falta de aplicación adecuada de estas políticas debilita el sistema de control interno, incrementa el riesgo de incobrabilidad y compromete la confiabilidad de la información financiera de la cooperativa. Esto demuestra la necesidad urgente de fortalecer la implementación, monitoreo y evaluación del control interno, alineado con marcos normativos y buenas prácticas contables.

4.1.4. Discusión

Se presentó una discusión integral de los resultados obtenidos a partir del análisis del checklist y de la entrevista, que permitió evidenciar las fortalezas y áreas de mejora en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, enmarcadas dentro de una perspectiva de control interno y gestión financiera.

El análisis del checklist mostró que la entidad dispone de algunos mecanismos formales relacionados con políticas y procedimientos, tales como políticas documentadas, conciliaciones regulares y un proceso para el seguimiento de cuentas vencidas. Estos elementos reflejan un esfuerzo por parte de la organización para establecer controles internos adecuados, coincidiendo con lo señalado por García et al., (2022), quienes subrayan la relevancia de contar con procedimientos escritos para asegurar la coherencia en la gestión financiera.

No obstante, se detectaron deficiencias importantes, especialmente la falta de aplicación de intereses o multas, así como la carencia de registros sistemáticos y formalizados sobre las cuentas vencidas y la provisión para posibles incobrables. Estos vacíos coinciden con lo observado por López (2022), quien afirma que la ausencia de medidas punitivas y mecanismos estrictos de seguimiento puede debilitar la eficiencia en la recuperación de créditos, impactando negativamente en la liquidez y estabilidad financiera de la entidad.

Por otro lado, la información obtenida en la entrevista aportó una visión cualitativa que complementa los datos cuantitativos del checklist. Se evidenció que, aunque se emplean métodos tradicionales de notificación y seguimiento —como llamadas telefónicas y comunicados escritos—, la dependencia de procesos manuales limita la eficiencia y sistematización del control.

También se identificó que se prefieren sanciones no económicas, como la suspensión de beneficios, en lugar de multas o penalizaciones monetarias. Aunque este método puede ser disuasorio en ciertos casos, carece de la formalidad y efectividad que

proporcionaría la aplicación de sanciones económicas, tal como sugieren Ramírez (2021) en sus investigaciones sobre la optimización de la gestión de cuentas por cobrar en cooperativas.

La combinación de ambos métodos de recolección de datos (checklist y entrevista) enfatiza la necesidad de implementar mejoras que incluyan la automatización de procesos, el fortalecimiento de controles internos y la formalización de políticas de penalización. El uso de sistemas automatizados, como el identificado en la entrevista (Morfeush), representa un avance hacia la modernización, permitiendo la generación de reportes en tiempo real y la integración de indicadores clave. Sin embargo, para lograr un control efectivo, es fundamental complementar estos sistemas con auditorías internas especializadas y políticas claras para la provisión de cuentas incobrables, tal como sugieren investigaciones recientes (Ramírez & Torres, 2020).

En conclusión, aunque la cooperativa ha establecido bases importantes para la recuperación de cuentas por cobrar, aún existen debilidades que limitan su eficiencia y estabilidad financiera. Es indispensable implementar estrategias innovadoras, formalizar sanciones económicas y mejorar la sistematización de registros contables para robustecer el control interno. Estas recomendaciones están en línea con la literatura actual, que destaca la importancia de integrar herramientas tecnológicas y normas rigurosas para optimizar la gestión del riesgo crediticio y promover la transparencia en la información financiera (García et al., 2022).

4.2. NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TAXIS ALIANZA”.

En este apartado se analizó de manera sintetizada el nivel de riesgo y confianza de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza”. Se evaluaron los factores que están incidiendo en la gestión de la empresa y así identificar fortalezas y áreas de vulnerabilidad, con el fin de proporcionar un marco estratégico para la gestión eficiente del riesgo crediticio.

4.2.1. Componente Ambiente de control

Tabla 5.

Componente Ambiente de Control

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
1. Ambiente de Control	1. ¿La cooperativa cuenta con un código de ética formalmente establecido y comunicado a los socios y empleados?				La presencia de un código de ética ayuda a reforzar la cultura organizacional y a promover la transparencia en la gestión. No obstante, es crucial analizar cómo se aplica en la práctica y qué tan familiarizados están los socios y empleados.
	2. ¿El personal encargado de la recuperación de cuentas por cobrar está capacitado en normas y				La falta de capacitación en control interno puede impactar negativamente la eficiencia en la recuperación de cuentas

procedimientos de control interno?		por cobrar y elevar el riesgo de errores o incumplimientos normativos. Se sugiere establecer un programa de formación continua.
3. ¿Se realiza un seguimiento periódico de las políticas contables relacionadas con las cuentas por cobrar?	2	La falta de una revisión regular de las políticas contables puede provocar inconsistencias en la gestión y aplicación de los procedimientos. Es fundamental implementar revisiones periódicas para asegurar su actualización y cumplimiento.
4. ¿El consejo de administración supervisa de manera activa la gestión de las cuentas por cobrar?	2	La supervisión del consejo de administración es un elemento beneficioso para el control interno, dado que mejora la rendición de cuentas y la toma de decisiones informadas en relación con la recuperación de cartera. No obstante, se sugiere fortalecer los mecanismos de control y seguimiento.
5. ¿Existen políticas claras sobre la aceptación de nuevas cuentas por cobrar o condiciones de crédito a los socios?	2	La ausencia de políticas definidas para la aprobación de nuevas cuentas por cobrar puede aumentar el riesgo crediticio y perjudicar la

			liquidez de la cooperativa. Se sugiere establecer criterios y procedimientos estandarizados para la concesión de crédito.
6. ¿Se aplican sanciones en caso de incumplimiento de las políticas de recuperación de cuentas por cobrar?		2	La falta de sanciones puede llevar a incumplimientos frecuentes sin repercusiones, lo que debilita la disciplina financiera en la cooperativa. Se recomienda implementar medidas correctivas y sanciones para asegurar el cumplimiento de las políticas.
TOTALES	4	8	12

Nota: Esta evaluación del componente "Ambiente de Control" bajo el enfoque COSO I permite identificar debilidades estructurales en la cultura organizacional y en la supervisión del proceso de recuperación de cuentas por cobrar. Los resultados reflejan la necesidad de fortalecer políticas internas, capacitación del personal y mecanismos de control, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y mitigar riesgos asociados al manejo de la cartera.

4.2.1.1. Ponderación y Niveles de Riesgo componente Ambiente de Control

La siguiente tabla muestra los resultados de los niveles de confianza y riesgo con respecto al componente ambiente de control de control interno a la Cooperativa de “Taxis Alianza”

Tabla 6.

Puntuación y Calificación Porcentual componente Ambiente de Control

Indicador	Puntuación (0-100%)	Calificación
Nivel de Confianza	33.33%	Bajo
Nivel de Riesgo	66.67%	Alto

Los cálculos mostraron que el nivel de confianza en el ambiente de control es del 33.33%, lo que sugiere que hay deficiencias importantes en la implementación de controles efectivos. Por otro lado, el nivel de riesgo se situó en un 66.67%, lo que evidenció una vulnerabilidad significativa en la supervisión y aplicación de políticas internas. Para mejorar la eficiencia del control interno en la cooperativa, es fundamental fortalecer la capacitación del personal, establecer revisiones periódicas de las políticas y aplicar sanciones para asegurar el cumplimiento de las normas establecidas.

4.2.2. Componente Evaluación de Riesgos

Tabla 7.

Componente Evaluación de Riesgos

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
2. Evaluación de Riesgos	1. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar los riesgos asociados a las cuentas por cobrar?		2		La ausencia de evaluaciones periódicas dificulta la detección temprana de riesgos financieros y crediticios, lo que puede impactar la liquidez de la cooperativa. Es crucial llevar a cabo revisiones

		regulares para evitar incumplimientos y optimizar la toma de decisiones estratégicas.
2. ¿Existen procedimientos específicos para evaluar el riesgo de incobrabilidad de las cuentas vencidas?	2	La ausencia de procedimientos específicos para medir el riesgo de incobrabilidad puede llevar a inexactitudes en la estimación de pérdidas y afectar la gestión financiera. Es recomendable establecer criterios y metodologías claras para analizar la recuperabilidad de las cuentas vencidas.
3. ¿Se considera la antigüedad de las cuentas por cobrar como un factor de riesgo en el análisis financiero?	2	No considerar la antigüedad de las cuentas como un factor de riesgo limita la capacidad de priorizar los esfuerzos de cobranza y de establecer provisiones adecuadas. Es fundamental adoptar análisis de envejecimiento de cartera para mejorar la gestión del riesgo crediticio.
4. ¿Se han establecido métricas claras para medir el riesgo inherente y residual en la recuperación de cuentas por cobrar?	2	La falta de métricas dificulta la evaluación objetiva del impacto del riesgo en la cartera de cuentas por cobrar. Se sugiere desarrollar indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar y mitigar los riesgos financieros.
5. ¿La cooperativa clasifica sus cuentas por	2	No contar con una clasificación del riesgo impide segmentar y gestionar adecuadamente la cartera de

cobrar según el nivel de riesgo identificado?		cuentas por cobrar. Se debe implementar una categorización basada en criterios como la antigüedad y el historial de pagos.
6. ¿Existe un sistema para clasificar a los socios según su historial de cumplimiento en los pagos?	2	La falta de un sistema de clasificación de socios según su cumplimiento dificulta la personalización de estrategias de cobranza y el otorgamiento de créditos responsables. Se recomienda implementar una segmentación basada en el historial crediticio.
TOTALES	12	12

Nota: Esta evaluación evidencia una carencia significativa en la identificación, medición y gestión de los riesgos asociados a las cuentas por cobrar. La falta de procedimientos, métricas y segmentaciones específicas limita la capacidad de la cooperativa para anticipar pérdidas, priorizar acciones de cobranza y tomar decisiones estratégicas informadas. Se recomienda establecer un enfoque sistemático de evaluación de riesgos para fortalecer el control interno y la sostenibilidad financiera.

4.2.2.1. Ponderación y Niveles de Riesgo componente Evaluación de Riesgos

En este punto, se indican los porcentajes de nivel de confianza y nivel de riesgo para el componente Evaluación de Riesgos de control interno a la Cooperativa de “Taxis Alianza”

Tabla 8.

Puntuación y Calificación Porcentual componente Evaluación de Riesgos

Indicador	Puntuación (0-100%)	Calificación
Nivel de Confianza	0.00%	Deficiente
Nivel de Riesgo	100%	Crítico

La cooperativa tiene una falta total en la evaluación de riesgos de las cuentas por cobrar, lo que aumenta la posibilidad de pérdidas por incobrabilidad y debilita su estabilidad financiera. La falta de metodologías para identificar riesgos, clasificar cuentas y medir su impacto financiero resulta en una gestión del crédito ineficiente.

Para disminuir el nivel de riesgo, es fundamental implementar un sistema de evaluación de riesgos de manera periódica, adoptar modelos de clasificación de cartera y establecer métricas claras para monitorear la recuperabilidad de los créditos. La implementación de estas estrategias fortalecerá el control interno y permitirá una mejor toma de decisiones financieras.

4.2.3. Componente Actividades de Control

Tabla 9.

Componente Actividades de Control

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
3. Actividades de Control	1. ¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los registros contables y los estados de cuenta de los socios?	2			La conciliación periódica es una práctica beneficiosa que ayuda a identificar errores y a garantizar la integridad de la información financiera. Sin embargo, es aconsejable establecer una frecuencia

		clara y documentada para reforzar la transparencia del proceso. La falta de verificación en la aplicación de sanciones puede disminuir la efectividad de las políticas de recuperación y fomentar la morosidad. Es crucial implementar un control estricto que asegure la correcta ejecución de estas medidas.
2. ¿Se verifica la correcta aplicación de multas, intereses y otras sanciones establecidas en las políticas de recuperación?	2	
3. ¿Los cobros realizados se registran inmediatamente en el sistema contable?	2	Registrar de inmediato los cobros en el sistema contable mejora la precisión financiera y reduce los errores en la información de cuentas por cobrar. Se sugiere realizar auditorías periódicas para verificar la exactitud de estos registros.
4. ¿Se documentan los procedimientos utilizados para las gestiones de cobranza?	2	La falta de documentación formal de los procedimientos de cobranza puede provocar inconsistencias en la recuperación de cuentas. Se recomienda crear manuales operativos para estandarizar las prácticas y facilitar su supervisión.
5. ¿La cooperativa cuenta con un registro centralizado de todas las cuentas por cobrar?	2	Contar con un registro centralizado es una fortaleza fundamental para el control interno, pues permite un monitoreo efectivo de la cartera. Se aconseja mejorar su integración con otros

			sistemas contables y de gestión de riesgos.
6. ¿Se utilizan tecnologías o software específicos para controlar las cuentas por cobrar?	2		La adopción de herramientas tecnológicas optimiza la gestión de cuentas por cobrar y facilita el seguimiento de los pagos. No obstante, es necesario evaluar su eficiencia y actualizar el software de acuerdo con las necesidades operativas.
TOTALES	8	4	12

Nota: Esta evaluación del componente “Actividades de Control” del marco COSO I destaca avances en el uso de registros centralizados y tecnologías contables, pero también revela debilidades en la verificación y documentación de procedimientos clave. Para fortalecer el control interno, se recomienda estandarizar las prácticas de cobranza, formalizar políticas y asegurar la correcta ejecución de sanciones mediante controles y auditorías regulares.

4.2.3.1. Ponderación y Niveles de Riesgo componente Actividades de Control

La tabla 10 muestra los resultados de la aplicación del componente Actividades de control del Coso I.

Tabla 10.

Puntuación y Calificación Porcentual componente Actividades de Control

Indicador	Puntuación (0-100%)	Calificación
Nivel de Confianza	66.67%	Aceptable
Nivel de Riesgo	33.33%	Moderado

Se observó un nivel de confianza del 66.67%, lo que sugirió que la cooperativa ha llevado a cabo algunas actividades de control efectivas, como la conciliación de cuentas,

la implementación de tecnología y el registro centralizado de cuentas por cobrar. Sin embargo, el nivel de riesgo del 33.33% indicó que aún existen debilidades, especialmente en la verificación de sanciones y en la documentación formal de los procedimientos de cobranza.

Para mejorar la eficiencia del control interno, se sugiere reforzar los mecanismos de supervisión en la aplicación de multas e intereses, estructurar la documentación de los procedimientos de cobranza y optimizar la integración de los sistemas tecnológicos. Estas medidas ayudarán a aumentar la eficiencia operativa y a disminuir la morosidad dentro de la cooperativa.

4.2.4. Componente Información y Comunicación

Tabla 11.

Componente Información y Comunicación

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
4. Información y Comunicación	1. ¿La cooperativa informa periódicamente a los socios sobre el estado de sus cuentas por cobrar?	2			La comunicación regular sobre las cuentas por cobrar es una práctica beneficiosa que fomenta la transparencia y el control financiero. Es recomendable evaluar la efectividad de estos informes y asegurarse de que lleguen a todos los socios de manera clara y puntual.
	2. ¿Los informes financieros reflejan	2			Tener informes financieros detallados facilita la toma de

claramente la situación de las cuentas por cobrar y su antigüedad?		decisiones y permite analizar la recuperación de las cuentas. Es crucial garantizar que estos informes sean auditados con regularidad para mantener su fiabilidad.
3. ¿El sistema de información de la cooperativa genera reportes oportunos y confiables sobre las cuentas por cobrar?	2	Un sistema de reportes eficiente contribuye al monitoreo y gestión de la cartera de créditos. Se sugiere optimizar su automatización y asegurar que los datos reflejen la situación financiera real de la cooperativa.
4. ¿Existen canales establecidos para que los socios puedan consultar dudas sobre sus deudas?	2	La existencia de canales de comunicación mejora la relación con los socios y disminuye las disputas en la cobranza. Sin embargo, es fundamental evaluar su accesibilidad y eficiencia para asegurar una atención rápida y efectiva.
5. ¿Se envían recordatorios automáticos de pago a los socios antes del vencimiento de sus cuotas?	2	La falta de recordatorios automáticos puede aumentar la morosidad y afectar la liquidez de la cooperativa. Se recomienda implementar alertas automatizadas por correo electrónico o mensaje de texto para mitigar el riesgo de impago.
6. ¿Existen procedimientos para actualizar la información de contacto de	2	Mantener actualizada la información de contacto es esencial para una comunicación efectiva con los socios. Se sugiere realizar

los socios en caso de cambios?		revisiones periódicas para garantizar la precisión y evitar problemas en la gestión de cobranzas.
TOTALES	10 2	12

Nota: El componente “Información y Comunicación” muestra un nivel de cumplimiento favorable, reflejando buenas prácticas en la entrega de reportes financieros, uso de canales de consulta y actualización de datos de contacto. No obstante, la ausencia de recordatorios automáticos de pago representa una oportunidad de mejora significativa.

4.2.4.1. Ponderación y Niveles de Riesgo componente Actividades de Control

Se presenta la ponderación y la valoración porcentual para el componente Información y Comunicación del control interno a la Cooperativa de “Taxis Alianza”

Tabla 12.

Puntuación y Calificación Porcentual componente Información y Comunicación

Indicador	Puntuación (0-100%)	Calificación
Nivel de Confianza	83.33%	Bueno
Nivel de Riesgo	16.67%	Bajo

En base a la información resultante, se conoció que la cooperativa tiene un nivel de confianza del 83.33% en el área de información y comunicación, lo que indicó una gestión adecuada en la elaboración de reportes, la transparencia financiera y los canales de comunicación con los socios. Sin embargo, el nivel de riesgo del 16.67% sugirió que aún hay oportunidades de mejora, especialmente en la implementación de recordatorios automáticos de pago.

Para fortalecer el control interno en este aspecto, se sugiere incorporar un sistema automatizado de notificaciones de pago, mejorar la accesibilidad de los canales de consulta y asegurar que la información de contacto de los socios esté siempre actualizada. Estas mejoras ayudarán a reducir la morosidad y optimizar la comunicación entre la cooperativa y sus miembros.

4.2.5. Componente Monitoreo

Tabla 13.

Componente Monitoreo

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
5. Monitoreo	1. ¿Se realiza un monitoreo continuo de los indicadores clave de desempeño relacionados con las cuentas por cobrar?		2		La falta de monitoreo continuo dificulta que la cooperativa identifique desviaciones y riesgos en la gestión de cuentas por cobrar. Se sugiere implementar un sistema de control con indicadores clave que permitan evaluar el desempeño de manera constante.
	2. ¿Se efectúan auditorías internas periódicas para evaluar los controles aplicados en las cuentas por cobrar?		2		La ausencia de auditorías internas regulares disminuye la efectividad del control interno y puede acarrear riesgos de incumplimiento. Se recomienda programar revisiones internas periódicas para garantizar que las

		políticas y procedimientos de cobranza sean efectivos.
3. ¿Se evalúan los procedimientos de recuperación de cuentas por cobrar de forma periódica para identificar áreas de mejora?	2	Sin una evaluación regular de los procedimientos, la cooperativa podría estar utilizando estrategias de recuperación ineficaces. Se aconseja llevar a cabo revisiones sistemáticas que optimicen los procesos de cobranza.
4. ¿El consejo directivo recibe informes de monitoreo sobre los riesgos asociados a las cuentas por cobrar?	2	Informar al consejo directivo sobre los riesgos es una práctica valiosa que fortalece la toma de decisiones. No obstante, es crucial que estos informes sean detallados, oportunos y analizados junto con medidas correctivas específicas.
5. ¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de las políticas de cobranza por parte del personal?	2	La falta de evaluación del cumplimiento de las políticas puede resultar en inconsistencias en los procedimientos de cobranza. Se recomienda establecer revisiones periódicas y capacitaciones para asegurar que el personal aplique correctamente las normativas establecidas.
6. ¿Existen métricas establecidas para medir la eficiencia de la recuperación de cuentas por cobrar?	2	La carencia de métricas dificulta la evaluación del desempeño del proceso de cobranza. Es esencial definir indicadores clave como el índice de morosidad y la tasa

de recuperación para realizar análisis periódicos y mejorar la eficiencia en la gestión.

TOTALES	2	10	12
---------	---	----	----

Nota: El análisis del componente “Monitoreo” revela una implementación limitada de mecanismos de supervisión y evaluación en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar. La escasez de auditorías internas, métricas definidas e informes regulares compromete la capacidad de la cooperativa para detectar desviaciones y mejorar continuamente sus procedimientos.

4.2.5.1. Ponderación y Niveles de Riesgo componente Monitoreo

En la siguiente tabla se observó los datos resultantes de la aplicación del componente Monitoreo del control interno:

Tabla 14.

Puntuación y Calificación Porcentual componente Monitoreo

Indicador	Puntuación (0-100%)	Calificación
Nivel de Confianza	16.67%	Deficiente
Nivel de Riesgo	83.33%	Alto

Con relación al componente de Monitoreo del Control Interno se reveló serias deficiencias, con un nivel de confianza del 16.67% y un nivel de riesgo del 83.33%. La falta de auditorías internas, la ausencia de métricas de desempeño y la falta de evaluaciones periódicas afectan de manera significativa la efectividad del sistema de control interno de la cooperativa.

Para abordar estos riesgos, se sugiere implementar un sistema de monitoreo continuo con indicadores clave de desempeño, programar auditorías internas de manera regular y asegurar que el consejo directivo reciba informes detallados con propuestas de mejora. La adopción de estas medidas fortalecerá la supervisión y disminuirá los riesgos en la recuperación de cuentas por cobrar.

Nivel de confianza y riesgo general del Cuestionario de Control Interno aplicado a la Cooperativa de “Taxis Alianza”

Tabla 15.

Valores generales de confianza y riesgo Cuestionario de Control Interno de la Cooperativa de “Taxis Alianza”

Componente	Nivel de Confianza	Calificación Confianza	Nivel de Riesgo	Calificación Riesgo
Ambiente de Control	33.33%	Bajo	66.67%	Alto
Evaluación de Riesgos	0.00%	Deficiente	100.00%	Crítico
Actividades de Control	66.67%	Aceptable	33.33%	Moderado
Información y Comunicación	83.33%	Bueno	16.67%	Bajo
Monitoreo	16.67%	Deficiente	83.33%	Alto
General	40.00%	Baja	60.00%	Alto

Nota: Los valores generales del diagnóstico evidencian una situación de control interno con importantes áreas de mejora. El nivel de confianza global es del 40%, lo que refleja una estructura débil en varios componentes clave, especialmente en Evaluación de Riesgos y Monitoreo, ambos clasificados como deficientes o críticos. Esto sugiere una alta vulnerabilidad operativa y financiera. Para mitigar los riesgos globales elevados (60%).

Figura 3.

Nivel de confianza y riesgo general del Cuestionario de Control Interno general aplicado a la Cooperativa de transporte “Taxis Alianza”

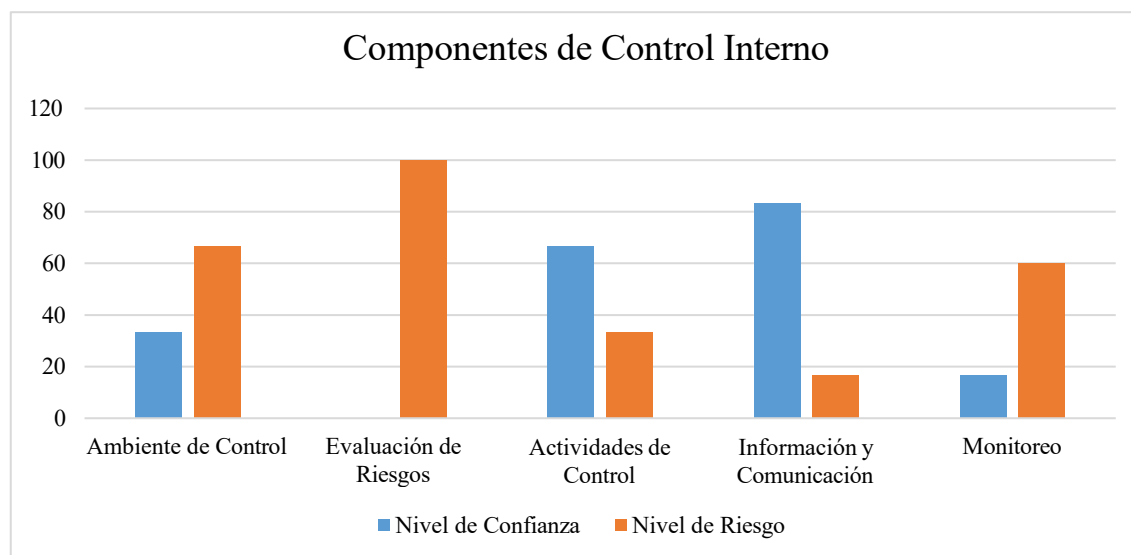
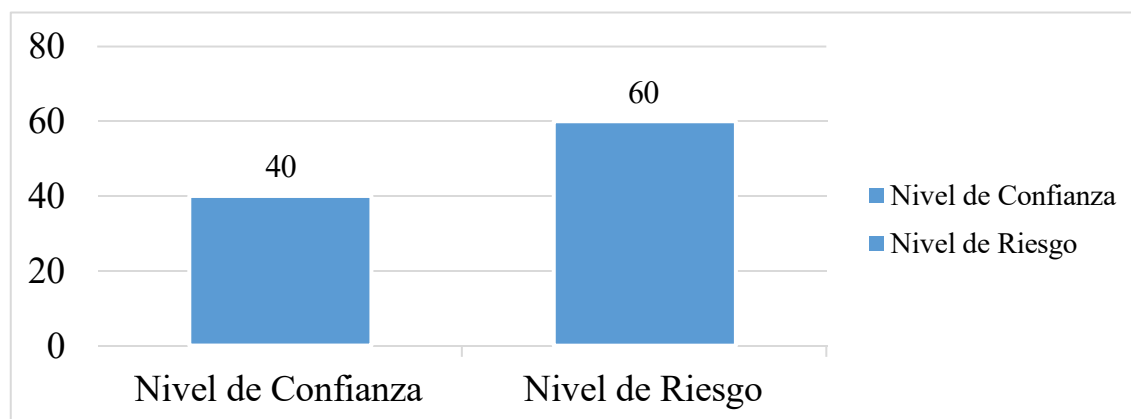


Figura 4.

Nivel de Confianza y Riesgo total del Cuestionario de Control Interno



El análisis del Cuestionario de Control Interno aplicado a la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza” evidenció deficiencias significativas en la estructura y operación del control interno, reflejando un nivel de confianza del 40% (bajo) y un nivel de riesgo del 60% (alto). En particular, la Evaluación de Riesgos obtuvo un 0% de

confianza y un 100% de riesgo, lo que indica la ausencia de un proceso formal para identificar y mitigar amenazas. Asimismo, el Monitoreo presentó una confianza del 16.67% y un riesgo del 83.33%, señalando debilidades en la supervisión de los controles internos.

Aunque las Actividades de Control e Información y Comunicación mostraron niveles aceptables de confianza (66.67% y 83.33%, respectivamente), la cooperativa sigue expuesta a riesgos considerables debido a fallas en la implementación y seguimiento de los controles. La falta de una cultura organizacional sólida en materia de control interno agrava la situación, evidenciada por el bajo nivel de confianza en el Ambiente de Control (33.33%).

En conclusión, la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza” enfrenta una alta exposición al riesgo, lo que exige la adopción inmediata de medidas correctivas. Es imperativo fortalecer la Evaluación de Riesgos y el Monitoreo, mejorar la supervisión de los procesos internos y establecer mecanismos de control más rigurosos para reducir vulnerabilidades y garantizar una gestión eficiente y segura.

4.2.6. Discusión

El control interno a la Cooperativa de “Taxis Alianza” fueron reveladas importantes deficiencias en varios componentes clave, lo que podría afectar la eficacia y efectividad en la gestión de las cuentas por cobrar.

El componente de Ambiente de Control evidenció que la cooperativa carece de un código de ética formalmente establecido y difundido entre socios y empleados. Asimismo, el personal responsable de la recuperación de cuentas por cobrar no cuenta

con la capacitación adecuada en normas y procedimientos de control interno. Estas deficiencias coinciden con lo planteado por Sánchez y Cabrera (2021), quienes señalan que un ambiente de control débil puede conducir a una gestión ineficiente de las cuentas por cobrar.

En cuanto a la Evaluación de Riesgos, se identificó que la cooperativa no realiza evaluaciones periódicas para detectar riesgos asociados a las cuentas por cobrar ni dispone de procedimientos específicos para valorar el riesgo de incobrabilidad en cuentas vencidas. Esta carencia resulta preocupante, pues, según Torres y Morales (2020), la identificación y gestión sistemática de riesgos es fundamental para mantener la estabilidad financiera de la organización.

Respecto a las Actividades de Control, aunque se realizan conciliaciones periódicas de registros contables y estados de cuenta, y los cobros se registran oportunamente en el sistema, la cooperativa no verifica la correcta aplicación de multas, intereses u otras sanciones establecidas en las políticas de cobranza. Además, los procedimientos utilizados en la gestión de cobranza no se encuentran formalmente documentados. La ausencia de esta documentación y la falta de supervisión pueden ocasionar errores e inconsistencias, tal como lo advierten García et al., (2022).

En el ámbito de la Información y Comunicación, la cooperativa mantiene una comunicación regular con sus socios sobre el estado de sus cuentas por cobrar, y los informes financieros reflejan claramente la antigüedad de las mismas. Sin embargo, no se envían recordatorios automáticos previos al vencimiento de las cuotas, lo que puede

incrementar la morosidad y afectar la liquidez, como lo destacan Jiménez (2022) y López (2022).

Finalmente, con respecto al indicador de Monitoreo este mostró ser insuficiente, dado que no se realiza un seguimiento constante de los indicadores clave de desempeño relacionados con las cuentas por cobrar, ni se ejecutan auditorías internas periódicas para evaluar los controles implementados. Esta falta de monitoreo continuo concuerda con lo señalado por Ramírez y Rodríguez (2020), quienes subrayan la importancia de un monitoreo sistemático para garantizar la efectividad del control interno.

Las insuficiencias detectadas en el control interno de la cooperativa podrían poner en riesgo la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar y, por lo tanto, la liquidez de la organización. Es crucial que la cooperativa implemente mejoras en su sistema de control interno, siguiendo las mejores prácticas y recomendaciones de la literatura especializada.

La valoración compuesta del control interno reveló un sistema deficiente en términos generales, con un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto. La alta exposición inherente (100%) combinada con controles poco efectivos (40% de efectividad) resalta la importancia de revisar y mejorar de forma prioritaria los procesos relacionados con la Evaluación de Riesgos y el Monitoreo, a fin de disminuir los riesgos y fortalecer la gobernanza interna de la organización.

4.3. INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TAXIS ALIANZA”.

Para el cumplimiento de este objetivo se procedió a considerar las cuentas por cobrar de la cooperativa y realizar el cálculo de los indicadores correspondientes para medir el nivel de cumplimiento de los mismos en el año de sus actividades comerciales.

Los valores utilizados fueron los siguientes:

- Ventas a crédito netas: \$31,621.15
- Total, de cuentas por cobrar: \$25,747.65
- Total, de cuentas cobradas: \$1,684.00
- Cuentas vencidas (+30 días): \$1,579.00
- Cuentas incobrables: \$500.00
- Cuentas refinanciadas: \$1,208.00
- Total, de activos: \$60,000.00
- Gastos de gestión de cobranza: \$2,000.00

Los indicadores que se midieron fueron los siguientes:

Tabla 16.

Indicadores de gestión de las cuentas por cobrar

Indicador	Subindicador	Fórmula o Método de Cálculo	Resultado calculado	Estándar de referencia	Análisis comparativo
Indicadores de Rotación y Recuperación	Rotación de cuentas por cobrar	$\text{Rotación de CxC} = \frac{\text{Ventas a Crédito Netas}}{\frac{\text{Cuentas por cobrar} + \text{Cuentas cobradas}}{2}}$ $\text{Rotación de CxC} = \frac{75.000}{\frac{25.747.65}{2}} = 2.87 \text{ veces}$	2.87 veces	De acuerdo con Horngren et al. (2013) un valor ≥ 5 indicaría una gestión eficiente	De acuerdo a los resultados, solo representa el 2.87 veces, por lo que este es bajo, lo que indica que existen problemas considerables en la cobranza.
	Período promedio de cobranza	$\text{Días de cobro} = \frac{365}{\text{Rotación de CxC}}$ $\text{Días de cobro} = \frac{365}{2.87} = 127.19 \text{ días}$	127.19 días	Brigham & Houston (2012), indican que los resultados ideales serán entre 30 y 60 días. Más de 90 días es riesgoso.	Este resultado muestra que la cooperativa se encuentra en un estado riesgoso pues el total de días para que una cuenta sea cobrada es del total 127,19 días, por lo que este es alto, indicando que el tiempo en cobrar una letra es mucho.

Indicadores de Riesgo de Incobrabilidad	Índice de recuperación de cartera	$\frac{\text{Índice de recuperación}}{\text{Total de cuentas cobradas}} \times 100$ $\text{Índice de recuperación} = \frac{1.684,00}{25,747.65} \times 100$ $= 6.54\%$	6.54%	De acuerdo con Gitman & Zutter (2015) indican que lo deseable es tener una tasa de recuperación superior al 80%.	Con respecto a los resultados este mostró un porcentaje bajo, lo que indica que existen problemas en la cobranza de las cuentas de la cooperativa. La gestión está siendo ineficaz o es posible que los socios estén teniendo problemas de solvencia.
	Índice de morosidad	$\frac{\text{Índice de morosidad}}{\text{Cuentas vencidas (+30 días)}} \times 100$ $\text{Índice de morosidad} = \frac{1.579,00}{25,747.65} \times 100$ $= 6.13\%$	6.13%	De acuerdo al COSO (2019) indican que en este índice los valores <5% son manejables, en el caso de que sea mayor a este, requiere control.	Con relación al porcentaje que superan el plazo de pago, se reflejó un 6.13%, lo que indicó que se deben realizar revisiones en las cuentas y fortalecer sus controles internos y políticas.
	Provisión para cuentas incobrables sobre cartera total	$\frac{\text{Provisión de incobrables}}{\text{Cuentas incobrables estimadas}} \times 100$ $\text{Provisión de incobrables} = \frac{500,00}{25,747.65} \times 100$ $= 1,94\%$	1.94%	Según la NIIF 9 expone un valor de referencia deseable corresponde a un 2% como un promedio prudente.	Los resultados indicaron una estimación conservadora de las posibles contingencias, de

					manera que se podría estar subestimando el riesgo real de las pérdidas, afectando a los resultados financieros.
Indicador de Eficiencia en la Gestión de Cobranza	Efectividad de cobranza	$\text{Efectividad de cobranza} = \frac{\text{Cobros realizados}}{\text{Cobros esperados}} \times 100$ $\text{Efectividad de cobranza} = \frac{1.684,00}{31.621,15} \times 100$ $= 5,33 \%$	5.33%	Van Horne & Wachowicz (2018), establecen que una efectividad óptima es aquella que supera el 90%.	El resultado de 5,33% indica que solo una pequeña parte de las ventas a crédito netas se ha recuperado durante el periodo analizado. Esto indica ineficiencias en el proceso de cobranza.
	Porcentaje de cartera refinanciada	$\text{Cartera refinanciada} = \frac{\text{Cuentas refinanciadas}}{\text{Total de cuentas por cobrar}} \times 100$ $\text{Cartera refinanciada} = \frac{1.208}{25,747.65} \times 100$ $= 4,69\%$	4.69%	De acuerdo con el COSO (2017), se indica que este porcentaje debe mantenerse por debajo del 3%.	El 4,69% ha sido objeto de renegociación con relación a los pagos, por lo que el porcentaje restante de deudores no se ha preocupado por resolver sus problemas de deudas.
Indicador de Impacto Financiero	Impacto de Cuentas por	$\text{Impacto CxC} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Total de activos}} \times 100$ $\text{Impacto CxC} = \frac{25,747.65}{60.000} \times 100 = 42,91\%$	42.91%	Brigham & Houston (2019) indican que si el valor es más del	Este indicador reflejó que las cuentas que aún no han sido

cobrar sobre activos totales			30% este afectará a la liquidez de la empresa.	canceladas casi ascienden a la mitad del valor total de los activos que posee la cooperativa. Lo que indica que tiene mucho que ver con la solvencia financiera de la misma.
Costo de recuperación de cartera	$\frac{\text{Costo de recuperación}}{\text{Gastos de gestión de cobranza}} \times \frac{\text{Total de cuentas por cobrar}}{\text{Costo de recuperación}}$ $\frac{2.000}{25,747.65} = 7.77\%$	7.77%	Gitman & Zutter (2018), indican que lo óptimo es mantener este costo por debajo del 5%.	De acuerdo a los resultados, el porcentaje de 7,77% indica que existe un bajo costo en la recuperación de cartera de cuentas vencidas de los socios de la cooperativa. los indicadores analizados revelan áreas críticas en la gestión de cuentas por cobrar que requieren atención inmediata.

Nota: Los indicadores revelan una gestión deficiente de la cartera de cuentas por cobrar, con bajos niveles de rotación, recuperación y efectividad en la cobranza. La morosidad y el impacto financiero superan los estándares recomendados, lo que pone en riesgo la liquidez y sostenibilidad de la cooperativa. Se recomienda implementar medidas correctivas urgentes.

La empresa debe revisar y fortalecer sus políticas de crédito y cobranza, implementar controles internos robustos y optimizar sus procesos para mejorar la liquidez y rentabilidad. Además, será fundamental mantenerse actualizados con las mejores prácticas y estudios recientes en el ámbito financiero para adaptar sus estrategias a las condiciones cambiantes de la cooperativa.

4.3.1. Discusión

El análisis de la rotación de cuentas por cobrar mostró que la empresa convierte sus créditos en efectivo aproximadamente 2.87 veces al año, lo que corresponde a un ciclo de cobro de 127 días. Este plazo prolongado puede reflejar políticas de crédito flexibles o deficiencias en la gestión de cobranzas, afectando negativamente la liquidez de la organización. Martínez y Pérez (2023) advierten que una rotación baja se asocia con un mayor riesgo de problemas de liquidez. Por ello, es necesario que la empresa revise sus políticas crediticias y optimice sus procesos de cobranza para acortar el ciclo de cobro y mejorar su situación financiera.

En cuanto al índice de recuperación, el 6.54% refleja que solo una pequeña proporción de las cuentas por cobrar ha sido efectivamente recuperada durante el periodo analizado. Este bajo porcentaje sugiere posibles fallas en la gestión de cobros o dificultades financieras entre los clientes. Martínez y Torres (2021) enfatizan la importancia de contar con un control interno sólido para minimizar la morosidad. En consecuencia, la empresa debe implementar estrategias más efectivas para la recuperación de cartera y fortalecer sus controles internos con el fin de mejorar este indicador y asegurar un flujo de caja saludable.

El índice de morosidad del 6.13% indica que una parte relevante de las cuentas por cobrar supera los 30 días de vencimiento, lo cual puede comprometer la liquidez y elevar el riesgo de incobrabilidad. Martínez y Pérez (2023) resaltan que la ausencia de controles adecuados incrementa la morosidad, por lo que es fundamental que la empresa identifique las causas de este retraso y adopte medidas correctivas, como evaluaciones rigurosas de la solvencia del cliente y la implementación de políticas crediticias más estrictas.

La provisión para cuentas incobrables, calculada en 1.94%, representa una estimación conservadora de posibles pérdidas futuras. Mantener una provisión adecuada es vital para reflejar fielmente la situación financiera y anticiparse a contingencias. Aunque no se encontraron estudios específicos recientes sobre provisiones, la literatura financiera destaca la importancia de ajustar periódicamente esta provisión de acuerdo con la calidad de la cartera y las condiciones económicas actuales (García, 2022).

La efectividad de cobranza, con un valor del 5.33%, señala que solo una pequeña fracción de las ventas a crédito netas se recuperó en efectivo durante el periodo. Este bajo desempeño puede ser indicativo de procesos ineficientes de cobranza o problemas financieros de los clientes. Gómez y Ruiz (2022) advierten que una alta dependencia en cuentas por cobrar puede afectar la liquidez, especialmente en grandes empresas. Por tanto, es crucial optimizar las políticas y procedimientos de cobranza para mejorar la recuperación de efectivo y mantener un flujo de caja positivo.

El 4.69% de la cartera refinanciada indica que una porción de las cuentas ha sido renegociada. Aunque la refinanciación puede ser útil para mantener relaciones comerciales y evitar pérdidas, un porcentaje elevado podría reflejar problemas recurrentes de liquidez o políticas crediticias inadecuadas. Es indispensable que la empresa evalúe cuidadosamente la solvencia antes de aprobar refinanciaciones y establezca políticas claras para evitar que estas prácticas incrementen el riesgo financiero (Martínez & Sánchez, 2020).

Finalmente, el análisis reveló que las cuentas por cobrar constituyen el 42.91% del total de activos, evidenciando una alta dependencia en créditos otorgados a clientes. Esto puede afectar la liquidez y elevar el riesgo financiero de la empresa. García (2022) señala que una elevada proporción de activos en cuentas por cobrar puede comprometer la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Por ello, se recomienda diversificar activos y gestionar eficazmente la cartera para mitigar estos riesgos.

El costo de recuperación del 7.77% indica que una proporción considerable de recursos se destina a la gestión de cobranzas. Si bien esta inversión es necesaria, costos elevados pueden afectar la rentabilidad neta. Martínez y Pérez (2023) identificaron que una administración ineficaz de las cuentas por cobrar impacta negativamente la rentabilidad. Por ende, es vital que la empresa evalúe la eficiencia de sus procesos de cobranza y busque estrategias para reducir costos, como la implementación de tecnologías automatizadas y la capacitación del personal en técnicas de recuperación efectivas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“El contador, el arquitecto
invisible detrás de los balances
exitosos” – Anónimo

5.1. CONCLUSIONES

En base a la información obtenida se detallan las siguientes conclusiones:

- En la cooperativa de transporte de “Taxis Alianza” las políticas y procedimientos de control interno en la recuperación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza” reveló una serie de deficiencias estructurales, como la falta de políticas documentadas, la ausencia de seguimiento periódico de las cuentas vencidas y la carencia de sanciones o incentivos claros para los socios. Además, no se realizaron auditorías internas o externas, y el personal encargado no recibía capacitación constante, lo que afectó la eficiencia del proceso de cobranza y comprometió la liquidez de la cooperativa.
- Se evidenció en el control interno realizado en la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza” una estructura deficiente, con un nivel de confianza del 40% y un nivel de riesgo del 60%, lo que reflejó controles poco efectivos y una alta exposición a irregularidades en la gestión de las cuentas por cobrar. La ausencia de una Evaluación de Riesgos adecuada y un Monitoreo insuficiente agravaron la vulnerabilidad de la organización, mientras que la falta de procedimientos formales y seguimiento oportuno afectó la eficiencia en la recuperación de activos. Además, el riesgo inherente del 100% indicó que, sin controles internos, la cooperativa enfrentaría una exposición total a fallos y fraudes, destacando la necesidad urgente de fortalecer sus mecanismos de control para mejorar su estabilidad financiera y operativa.
- El análisis de los indicadores financieros evidenció deficiencias significativas en la gestión de las cuentas por cobrar de la cooperativa, lo que afectó su liquidez y

estabilidad financiera. Se determinó que la rotación de cuentas por cobrar fue baja, resultando en un período prolongado de cobranza que comprometió el flujo de efectivo. Además, el índice de recuperación de cartera fue reducido, mientras que la morosidad y la provisión para cuentas incobrables reflejaron un riesgo latente de pérdidas. Se identificó una alta dependencia de los créditos otorgados a los clientes, lo que elevó el impacto de las cuentas por cobrar sobre los activos totales. A su vez, el costo de recuperación de cartera representó una carga financiera considerable, evidenciando la necesidad de optimizar los procesos de cobranza. Estos resultados indicaron la urgencia de implementar estrategias más eficientes para la administración del crédito y la recuperación de cartera, con el fin de fortalecer la sostenibilidad y rentabilidad de la cooperativa.

5.2. RECOMENDACIONES

A continuación, se detallan las recomendaciones:

- Implementar políticas formales y documentadas de cobranza de la Cooperativa de Transporte “Taxis Alianza”, estableciendo procedimientos claros para la recuperación de cuentas vencidas, conciliaciones periódicas y sanciones por incumplimiento. Además, se debe proporcionar capacitación continua al personal encargado de la cobranza y realizar auditorías internas para evaluar la eficiencia del proceso. La implementación de estas medidas garantizará una mayor organización en la gestión de cuentas por cobrar y una recuperación más efectiva de la cartera.

- Fortalecer el control interno de la Cooperativa de Transporte "Taxis Alianza" mediante la implementación de una Evaluación de Riesgos estructurada y un Monitoreo continuo, con auditorías internas y revisiones periódicas. Además, debe formalizar procedimientos, capacitar al personal en normativas de control y establecer un código de ética institucional. La adopción de herramientas tecnológicas para el seguimiento de pagos y recordatorios automatizados optimizará la gestión de cuentas por cobrar, reduciendo la exposición al riesgo. Finalmente, la definición de indicadores clave de desempeño permitirá evaluar la efectividad de los controles y mejorar la estabilidad financiera de la cooperativa.
- Optimizar la gestión de cobranzas mediante la implementación de políticas de crédito más estrictas, estableciendo criterios rigurosos para la evaluación de solvencia de los clientes y optimizando los procedimientos de recuperación de cartera. Además, la adopción de herramientas tecnológicas para la automatización de los procesos de cobranza y la capacitación del personal en estrategias efectivas permitirían reducir la morosidad, mejorar la liquidez y disminuir el impacto negativo de las cuentas por cobrar en la estructura financiera de la cooperativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, P., & Sánchez, J. (2020). Desviaciones de costos: Un análisis en empresas del sector transporte público. *Management Review*, 51(2), 140-155.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2012). *Fundamentals of Financial Management*. Cengage Learning.
- Cámara de Comercio de Quito. (2021). *Código de Comercio del Ecuador*.
- Carchi, G. P. (2023). *Modelo de gestión de costos aplicado a empresas constructoras*. Ambato, Ecuador.
- Castro, G., & Bravo, S. (2020). La rentabilidad en empresas de servicios de transporte: Factores clave para el éxito. *Journal of Transport Economics*, 12(1), 45-59.
- Contraloría General del Estado del Ecuador. (2019). *Reglamento para la implementación del Sistema Nacional de Control Interno* (Resolución 2.CG-001-2019).
- COSO. (2021). *Internal control — Integrated framework: 2013 update*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- COSO. (2017). *Enterprise Risk Management—Integrating with Strategy and Performance*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- Díaz, M. (2024). *Evaluación financiera y control de costos en proyectos de construcción*. Editorial Universidad de los Andes.

- Fernández, L. (2021). Planificación estratégica en la gestión de proyectos. *Management Science*, 11(1), 12-25.
- Fernández, L., & Martín, R. (2021). Estrategias para gestionar desviaciones de costos en empresas del sector transporte. *Revista de Finanzas Aplicadas*, 29(4), 98-105.
- Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (2014). *International Financial Reporting Standard 9 – Financial Instruments (IFRS 9)*.
- García, J., Pérez, L., & Ruiz, S. (2022). Estrategias de control interno en pequeñas cooperativas: Un enfoque práctico para la optimización de la gestión de cuentas por cobrar. *Revista de Finanzas y Control*, 35(2), 101-115.
- García, M. (2022). Evaluación financiera en proyectos: Métodos y aplicaciones. *Revista de Finanzas*, 12(1), 30-45.
- García, P. (2022). *Gestión de costos y toma de decisiones en proyectos de infraestructura en América Latina*. Buenos Aires: Ediciones de Ingeniería.
- García, R., & Pérez, J. (2021). Control de costos en las PYMES: Estrategias y herramientas para una gestión eficiente. *Revista Internacional de Finanzas*, 33(2), 56-70.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2015). *Principles of Managerial Finance*. Pearson.
- Gómez, A., & Ruiz, S. (2022). Modelos de toma de decisiones financieras en empresas del sector transporte. *Journal of Financial Decision Making*, 29(2), 104-119.

- Gómez, R., & Pérez, T. (2021). Análisis de costos directos e indirectos en PYMES del sector transporte. *Revista de Costos y Finanzas*, 39(1), 50-65.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2020). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2021). *Metodología de la investigación* (7th ed.). McGraw Hill.
- Hernández, L. (2021). Control operativo y su impacto en la gestión financiera de empresas de transporte. *Revista Latinoamericana de Finanzas*, 14(4), 88-101.
- Horngren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2013). *Introduction to Financial Accounting*. Pearson.
- Jiménez, F. (2022). El control operativo como herramienta para la mejora de la gestión financiera en las PYMES. *International Journal of Business Management*, 41(1), 24-37.
- Johnson, H. (2022). *Control Operativo en Proyectos de Construcción: Prácticas Efectivas para la Reducción de Costos*. Nueva York: Project Management Press.
- López, R. (2022). Riesgo financiero en proyectos de construcción. *Journal of Financial Risk Management*, 13(4), 99-112.
- Márquez, C., & Ruiz, F. (2021). Implementación de indicadores de desempeño en pequeñas empresas de transporte. *Finance and Business Review*, 33(3), 99-113.

- Martínez, A. (2022). Indicadores de gestión para la optimización de costos en proyectos. *Management Review*, 15(3), 50-65.
- Martínez, F., & Pérez, E. (2023). La morosidad en cooperativas de transporte: Causas, efectos y soluciones en el contexto ecuatoriano. *Journal of Transport Economics*, 17(1), 45-59.
- Martínez, F., & Torres, M. (2021). Aplicación de metodologías descriptivas y evaluativas en el análisis de gestión de costos en infraestructuras. *Revista de Ingeniería y Gestión de Proyectos*, 12(3), 233-245.
- Martínez, L. (2022). El papel de los indicadores de gestión en la evaluación de costos operativos. *Revista de Administración Financiera*, 14(3), 278-290.
<https://doi.org/10.1111/raf.14290>
- Martínez, L., & Sánchez, A. (2020). La toma de decisiones financieras en PYMES: Casos prácticos en transporte y logística. *Revista de Finanzas y Gestión*, 22(3), 80-95.
- Martínez, P., & López, F. (2020). *La gestión de costos en empresas de transporte: Aplicación de técnicas modernas*. Editorial Financiera.
- Morales, T., & López, A. (2021). La importancia de los indicadores de desempeño en la gestión financiera de cooperativas. *Revista Latinoamericana de Contabilidad y Finanzas*, 28(4), 133-145.

- Pérez, A., & López, V. (2020). Indicadores de gestión financiera en empresas del sector transporte: Una evaluación práctica. *Journal of Management Science*, 34(5), 58-72.
- Pérez, G. (2023). Toma de decisiones financieras en proyectos de construcción. *Revista Científica de Proyectos*, 11(1), 33-47. <https://doi.org/10.2392/rcp.v11i1.1789>
- Ramírez, D. (2021). *Presupuesto y control en empresas de transporte: Un enfoque práctico*. Grupo Editorial del Transporte.
- Ramírez, L., & Rodríguez, C. (2020). La clasificación de los costos en el sector transporte y su impacto en la rentabilidad. *Journal of Transportation Economics*, 18(4), 42-56.
- Rivera, E., & Gómez, M. (2021). Rentabilidad y sostenibilidad financiera en pequeñas empresas de transporte. *Revista de Estudios Financieros*, 27(3), 70-84.
- Rodríguez, A., & Hernández, P. (2021). El control interno como herramienta de gestión financiera en organizaciones cooperativas. *Journal of Business Administration*, 16(2), 87-99.
- Rodríguez, V. (2022). El proceso presupuestario en PYMES y su relación con la sostenibilidad financiera. *Journal of Business Finance*, 45(3), 112-126.
- Rojas, T. (2024). Viabilidad económica y financiamiento de proyectos en Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Finanzas*, 6(1), 32-45.
<https://doi.org/10.1377/REF.v6i1.2335>

- Ruiz, V. (2021). *Control operativo y evaluación de costos en proyectos de construcción*. Bogotá: Editorial Ingeniería y Proyectos.
- Salas, V. (2023). Auditoría de costos: Herramientas y métodos. *Revista de Auditoría*, 7(2), 55-68.
- Salazar, J., & Fernández, A. (2021). Herramientas de evaluación financiera en las PYMES: Enfoque aplicado al sector transporte. *Financial Evaluation Journal*, 32(3), 101-115.
- Sánchez, F., & Cabrera, J. (2021). Impacto del COSO II en el control interno de las PYMES: Un estudio aplicado. *Journal of Internal Control*, 19(2), 66-79.
- Smith, J., & Johnson, P. (2022). Cost management and control in infrastructure projects. *International Journal of Project Economics*, 14(1), 48-62.
<https://doi.org/10.5363/ijpe.v14i1.1523>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*.
- Taha, H. A. (2021). *Operations Research: An Introduction* (11th ed.). Pearson.
- Torres, P., & Morales, E. (2020). COSO II y su aplicación en la mejora del control interno en el sector financiero. *Revista de Auditoría y Control*, 24(1), 40-58.
- Torres, S., & Martínez, D. (2020). Evaluación financiera en cooperativas de transporte: Un estudio empírico. *Journal of Financial Analysis*, 41(2), 74-89.

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2008). *Fundamentals of Financial Management*. Pearson Education.

ANEXOS

ANEXO 1. CERTIFICACION ANTIPLAGIO COMPILATIO

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MEMORANDUM N.º 008-2025-FC-POSGRA

PARA : Dr. Byron Oviedo Bayas PhD. - Decano Unidad de Posgrado UTEQ

DE : C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo, M.Sc.

ASUNTO : Informe de Plataforma COMPILATIO de Dirección de Proyecto de Investigación

FECHA : Quevedo, mayo 2025

De mis consideraciones:

Adjunto el presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TAXIS ALIANZA”, AÑO 2023”.**, elaborado por la **Lcda. Sara Mishelle Cedeño Espinoza** previo a la obtención del título de **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, que fue elaborado bajo mi dirección, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento general de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe del software Antiplagio COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad en un 93% y de similitud del 7%, del trabajo investigativo.



Con sentimiento de distinguida consideración.

Cordialmente



C.P.A Fresia Susana Chang Rizo, MSc.
Directora de Proyecto de Investigación.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la cooperativa de transporte “Taxis Alianza”, año 2023.

Variable independiente: Control interno

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Control interno: Los controles internos pueden ser prácticas, políticas y protocolos que aseguran la eficiencia de la gestión organizacional. Además, funcionan como protección de los activos, fortaleciendo la estabilidad financiera ante situaciones adversas. Las medidas que se toman dentro del marco de los controles internos, permiten distribuir las funciones de forma más organizada. Gracias a ello, es más factible cumplir los protocolos de aprobación y seguimiento, promoviendo la transparencia. (COSO, 2021).	• Consejo de Administración.	• Presidente • Secretario	• Observación directa • Cuestionario • Entrevista • Registros documentados	• Check list • Ficha de cotejo. • Cuestionario de control interno COSO I. • Formulario de entrevista dirigida. • Reglamentos internos • Políticas de operación

Variable dependiente: Incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la cooperativa de transporte “Taxis Alianza”, año 2023.

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar consisten en el dinero que se le debe a un negocio por los bienes o servicios que provee. Es un registro de la fecha de venta, a quién se le vendió, la cantidad y cuándo se hará efectivo el pago. Los términos de crédito podrían variar en períodos de días, semanas o incluso años (Álvarez & Sánchez, 2020).	• Consejo de administración	• Contador • Secretaria	• Observación directa. • Entrevista. • Papeles de trabajo • Papeles de trabajo	• Check list • Formulario de entrevista dirigida. • Reportes de las cuentas por cobrar. • Historial de aportes, derechos y obligaciones de cada socio.

CHECK LIST DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

1. Identificación

Fecha de evaluación: 31/01/2025

Cargo: jefe administrativo

Departamento: Área Administrativa

2. Evaluación de Políticas y Procedimientos:

(Seleccione la opción correspondiente: Sí/No/No Aplica)

Pregunta	Sí	No	N/A
¿La cooperativa tiene políticas formales documentadas sobre la recuperación de cuentas por cobrar?	x		
¿Se revisan periódicamente las políticas de cobranza?	x		
¿Existe un procedimiento documentado para el seguimiento de cuentas vencidas?	x		
¿La cooperativa realiza conciliaciones periódicas de cuentas por cobrar?	x		
¿Hay una segmentación adecuada entre cuotas ordinarias y extraordinarias?	x		
¿Se aplican tasas de interés o multas en las cuentas vencidas?		x	
¿Los estímulos para pronto pago están claramente definidos y aplicados?	x		
¿El sistema contable permite identificar a los socios con cuentas vencidas?	x		
¿Se realizan auditorías internas o externas sobre las cuentas por cobrar?		x	
¿Los estados de cuenta son enviados regularmente a los socios?	x		
¿Existen políticas para gestionar las disputas o inconformidades de los socios?	x		
¿Se documentan todas las gestiones de cobranza realizadas?	x		
¿Realizan la provisión de las cuentas incobrables?		x	

¿Los cobros se realizan exclusivamente a través de medios autorizados?	x		
¿Hay indicadores clave de desempeño para evaluar la eficiencia del proceso de recuperación?	x		
¿El personal involucrado en la cobranza recibe capacitación adecuada y constante?	x		
¿Se reporta la recuperación de cuentas por cobrar a la asamblea de socios?	x		

3. Observaciones Generales

- _____

- _____

4. Recomendaciones Propuestas

- _____

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Instrucciones: Sírvasse por favor contestar cada una de las preguntas diseñadas para esta investigación.

1. ¿Qué políticas formales existen dentro de la Cooperativa de Taxis para la recuperación de cuentas por cobrar?

No contamos con una política establecida, mantiene un proceso de llamadas telefónicas para pedir que se pague la deuda.

2. ¿Cuántos socios mantienen actualmente cuentas vencidas?

Actualmente tenemos 45 socios que mantienen deudas con la cooperativa, pero no tenemos registro de cuentas vencidas.

3. ¿Qué porcentaje del total de cuentas por cobrar corresponde a cuotas ordinarias y extraordinarias?

El 10% de las cuentas por cobrar pertenecen a las cuotas ordinarias.

El 9% de las cuentas por cobrar pertenecen a las cuotas extraordinarias.

El 81% de las cuentas por cobrar pertenecen a los préstamos a socios.

4. ¿Cómo gestionan el cobro de las cuotas ordinarias y extraordinarias?

Se notifica por medio de llamadas telefónicas, o por oficios a los socios que mantienen deudas, ellos se acercan a pagar la deuda y se les emite un comprobante de pago de su deuda, donde se expresa si aún queda con un saldo o si está pagada en su totalidad.

5. ¿Aplican alguna tasa de interés por mora? De ser así, ¿cuál es el porcentaje y cómo lo calculan?

No aplicamos tasa de interés por mora.

6. ¿Qué tipos de multas se aplican a los socios con cuentas vencidas?

No se aplican multas, pero si castigos, cuando los socios mantienen deudas y no cancelan antes del mes de octubre todo lo que adeudan, no gozan del aguinaldo que se da para el mes de diciembre y a su vez no se les permite realizar algún préstamo más con la cooperativa, hasta que salden la deuda.

7. ¿La Cooperativa de Taxis ofrece algún tipo de incentivo o beneficio por el pago anticipado o a tiempo? De ser afirmativa la respuesta ¿Cuál o cuáles son?

Cuentan con un incentivo material para fin de año, se les da obsequios a los socios que son puntuales y que pagan antes de tiempo y no mantiene deudas con la cooperativa.

8. ¿Qué medidas específicas se toman para gestionar las cuentas que han superado un tiempo significativo de vencimiento?

Se realizan las llamadas telefónicas para insistir en el pago de la deuda, y esos socios que adeudan no pueden gozar de préstamos futuros con la cooperativa

9. ¿Se ha implementado algún sistema automatizado para gestionar las cuentas por cobrar?

Si contamos con un sistema contable llamado Morfeush.

10. ¿Qué métodos de comunicación se utilizan para notificar a los socios sobre sus deudas vencidas?

Utilizamos las llamadas telefónicas y oficios.

11. ¿Con qué frecuencia son revisadas las cuentas por cobrar durante la asamblea general de socios?

La asamblea general de socios revisa las cuentas por cobrar una vez al año y realizan una reunión en la cual se manifiestan todos los pormenores con respecto a las deudas.

12. ¿Qué porcentaje de las cuentas por cobrar vencidas han sido recuperadas en el último año?

El 30% de cuentas por cobrar han sido saldadas, pero de cuentas por cobrar vencidas no lleva registro la cooperativa.

13. ¿Qué tipo de conciliaciones se realizan para garantizar la exactitud de las cuentas por cobrar?

Realizamos una conciliación documental, revisamos los estados de cuentas y el reporte del sistema contable para verificar las cuentas por cobrar.

14. ¿Los estados financieros reflejan claramente las cuentas por cobrar vencidas?

Si el sistema muestra el valor total de las cuentas por cobrar de cada socio, pero la cooperativa no tiene cuentas vencidas.

15. ¿Qué controles internos existen para evitar fraudes o errores en el proceso de cobranza?

Realizan reuniones el consejo de vigilancia 1 vez al mes, donde revisan todos los ingresos, gastos y cuentas por cobrar a su vez el consejo de administración hace reuniones 2 veces al mes, para verificar los procesos administrativos y el seguimiento de los reglamentos de la cooperativa.

16. ¿Qué mecanismos existen para monitorear y medir la eficiencia del proceso de cobranza?

La contadora y la asistente contable manejan el sistema y lo monitorean, miden la eficiencia de acuerdo a las necesidades que le cubra el sistema, por ejemplo, cuando necesitan un balance o un reporte el anterior sistema llamado Fenix, no tenía esa flexibilidad, entonces optaron cambiar en el mes de mayo que se llama Morfeush el cual les permite descargar informes y balances.

17. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la cooperativa en la recuperación de cuentas por cobrar?

El retraso en los pagos de los cuotas ordinarias y extraordinarias, y los prestamos individuales a los socios, ya que algunos socios no pagan sus deudas con la cooperativa y se demoran unos las acumulan desde hace 2 años atrás.

18. ¿Se ha planteado alguna estrategia innovadora para mejorar el proceso de cobranza?

No se ha implementado.

19. ¿Qué cambios o mejoras sugeriría usted en las políticas y procedimientos actuales?

Establecer multas e intereses para los socios que no cumplan los 30 días de gracias que está establecido en el reglamento interno de la cooperativa.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Especificaciones: Cada componente del modelo COSO I cuenta con 5 preguntas diseñadas para evaluar los controles internos relacionados con el objetivo específico.

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
1. Ambiente de Control	1. ¿La cooperativa cuenta con un código de ética formalmente establecido y comunicado a los socios y empleados?				
	2. ¿El personal encargado de la recuperación de cuentas por cobrar está capacitado en normas y procedimientos de control interno?				
	3. ¿Se realiza un seguimiento periódico de las políticas contables relacionadas con las cuentas por cobrar?				
	4. ¿El consejo de administración supervisa de manera activa la gestión de las cuentas por cobrar?				
	5. ¿Existen políticas claras sobre la aceptación de nuevas cuentas por cobrar o condiciones de crédito a los socios?				
	6. ¿Se aplican sanciones en caso de incumplimiento de las políticas de recuperación de cuentas por cobrar?				
	TOTALES				

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
2. Evaluación de Riesgos	1. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar los riesgos asociados a las cuentas por cobrar?				
	2. ¿Existen procedimientos específicos para evaluar el riesgo de incobrabilidad de las cuentas vencidas?				
	3. ¿Se considera la antigüedad de las cuentas por cobrar como un factor de riesgo en el análisis financiero?				
	4. ¿Se han establecido métricas claras para medir el riesgo inherente y residual en la recuperación de cuentas por cobrar?				
	5. ¿La cooperativa clasifica sus cuentas por cobrar según el nivel de riesgo identificado?				
	6. ¿Existe un sistema para clasificar a los socios según su historial de cumplimiento en los pagos?				
	TOTALES				

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
3. Actividades de Control	1. ¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los registros contables y los estados de cuenta de los socios?				
	2. ¿Se verifica la correcta aplicación de multas, intereses y otras sanciones establecidas en las políticas de recuperación?				
	3. ¿Los cobros realizados se registran inmediatamente en el sistema contable?				
	4. ¿Se documentan los procedimientos utilizados para las gestiones de cobranza?				
	5. ¿La cooperativa cuenta con un registro centralizado de todas las cuentas por cobrar?				
	6. ¿Se utilizan tecnologías o software específicos para controlar las cuentas por cobrar?				
	TOTALES				

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
4. Información y Comunicación	1. ¿La cooperativa informa periódicamente a los socios sobre el estado de sus cuentas por cobrar?				
	2. ¿Los informes financieros reflejan claramente la situación de las cuentas por cobrar y su antigüedad?				
	3. ¿El sistema de información de la cooperativa genera reportes oportunos y confiables sobre las cuentas por cobrar?				
	4. ¿Existen canales establecidos para que los socios puedan consultar dudas sobre sus deudas?				
	5. ¿Se envían recordatorios automáticos de pago a los socios antes del vencimiento de sus cuotas?				
	6. ¿Existen procedimientos para actualizar la información de contacto de los socios en caso de cambios?				
	TOTALES				

COMPONENTE: MONITOREO

Componente COSO I	Pregunta	Respuesta			Observaciones
		Sí	No	N/A	
5. Monitoreo	1. ¿Se realiza un monitoreo continuo de los indicadores clave de desempeño relacionados con las cuentas por cobrar?				
	2. ¿Se efectúan auditorías internas periódicas para evaluar los controles aplicados en las cuentas por cobrar?				
	3. ¿Se evalúan los procedimientos de recuperación de cuentas por cobrar de forma periódica para identificar áreas de mejora?				
	4. ¿El consejo directivo recibe informes de monitoreo sobre los riesgos asociados a las cuentas por cobrar?				
	5. ¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de las políticas de cobranza por parte del personal?				
	6. ¿Existen métricas establecidas para medir la eficiencia de la recuperación de cuentas por cobrar?				
	TOTALES				