



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Contabilidad y Auditoría

**INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

**“Control Interno de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa
LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A en el Cantón Montecristi”**

AUTORA: Elizabeth Daniela Solórzano Vélez

TUTORA: Dra. María Iliana Loor Alcívar, PhD.

Manta – Manabí – Ecuador

Agosto, 2026

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE TITULACIÓN	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de titulación bajo la autoría de la estudiante **SOLÓRZANO VÉLEZ ELIZABETH DANIELA**, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2026-2027, cumpliendo el total de 336 horas, cuyo tema del proyecto es **"Control Interno de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A en el Cantón Montecristi"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 14 de Julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Iliana Llor Alcívar, Phd.
Docente Tutor(a)
Área: Contabilidad y Auditoría



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Solórzano Vélez Elizabeth Daniela, declaro que el presente trabajo de investigación titulado:

“CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A EN EL CANTÓN MONTECRISTI”,

ha sido desarrollado íntegramente por mí, de manera autónoma, con esfuerzo personal y con contenido original, producto de mi proceso de investigación y análisis.

Manifiesto que toda información proveniente de fuentes externas ha sido debidamente citada y referenciada, respetando los derechos de autor y la normativa académica vigente.

En consecuencia, asumo la plena responsabilidad legal y académica sobre los análisis, conclusiones y resultados presentados en este trabajo.

Asimismo, declaro que el presente es de mi autoría y constituye patrimonio intelectual de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quien podrá hacer uso del mismo para los fines académicos que estime pertinentes, de acuerdo con la normativa institucional vigente.

Manta, 25 de agosto de 2026

SOLÓRZANO VÉLEZ ELIZABETH DANIELA

C.I. 1351569379

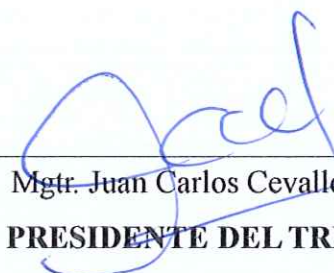
UNIVERSIDAD LAIA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Contabilidad y Auditoría

**APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL
TRIBUNAL**

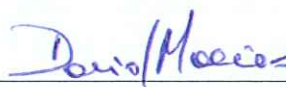
Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe del proyecto de investigación, presentado por la Srta. Elizabeth Daniela Solórzano Vélez; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el Tema “Control Interno de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A en el Cantón Montecristi”.

Para constancia firman:


Mgtr. Juan Carlos Cevallos Hoppe
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


Mgtr. Párraga Franco Silvana Mariela
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Mgtr. Macias Valencia David
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios por sobre todas las cosas porque ha sido mi guía y mi fortaleza durante este camino y porque me permitió llegar hasta este momento tan importante de mi vida.

A mi mami y a mi papi, Genny y Wilfrido por estar siempre a mi lado y por apoyarme incluso en los días más difíciles. Gracias por cada consejo y por cada palabra de ánimo pero sobre todo gracias por creer en mí y enseñarme que con esfuerzo y perseverancia sí se pueden alcanzar los sueños.

A mi hermano por acompañarme y por brindarme su cariño y apoyo a su manera.

Este logro también es de ustedes porque sin su amor y compañía el camino habría sido mucho más difícil.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios porque me dio la sabiduría y la fuerza necesarias para no rendirme y poder culminar esta etapa.

Agradezco de todo corazón a mi mami y a mi papi, Genny y Wilfrido, porque fueron mi apoyo más grande durante todo este proceso y porque siempre estuvieron dispuestos a escucharme y ayudarme cuando más lo necesitaba.

De igual manera, agradezco a mis docentes y especialmente a mi tutora la Ing. Iliana Llor por compartir sus conocimientos y guiarme durante el desarrollo de este trabajo.

Asimismo, agradezco a LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. por abrirme sus puertas y facilitar la información necesaria para llevar a cabo esta investigación.

Finalmente, agradezco a cada persona que estuvo presente durante esta etapa y en especial a mis amigas por acompañarme y aportar de alguna manera para que hoy pueda alcanzar esta meta.

SÍNTESIS

La investigación tuvo como propósito analizar el efecto del control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez operativa de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., empresa ubicada en el cantón Montecristi, debido a que durante el desarrollo del estudio se identificaron deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar, las cuales estaban relacionadas la falta de políticas y procedimientos formalizados, un seguimiento limitado de la cartera y, además, debilidades en los mecanismos de supervisión. Para sustentar la investigación se empleó un enfoque mixto con alcance descriptivo y un diseño no experimental, el cual se apoyó en investigación bibliográfica, documental y de campo, mientras que la información fue recopilada mediante entrevistas al personal directamente involucrado en el proceso y, de manera complementaria, a través del análisis de los estados financieros y de los indicadores financieros correspondientes a los períodos 2023 y 2024, lo que permitió evidenciar que las debilidades presentes en el sistema de control interno incidían directamente en la administración de la cartera y, en consecuencia, en la liquidez operativa de la empresa. Con base en estos resultados se elaboró un Manual de Políticas y Procedimientos sustentado en los cinco componentes del modelo COSO III y, a través de esta propuesta, se buscó fortalecer el sistema de control interno, establecer lineamientos más claros para la gestión de las cuentas por cobrar y, al mismo tiempo, reducir las falencias detectadas durante la investigación. Finalmente, se espera que la propuesta contribuya a mejorar la recuperación oportuna de la cartera, fortalecer la administración de los recursos financieros y favorecer una mejor liquidez operativa, además de constituirse en un documento de apoyo para futuras investigaciones desarrolladas en empresas del sector logístico.

Palabras clave: control interno, cuentas por cobrar, liquidez operativa, COSO III, gestión de cartera, políticas y procedimientos, sector logístico.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	v
SÍNTESIS	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	2
1. MARCO TEÓRICO.....	2
1.1. Antecedentes Investigativos.....	2
1.2. Fundamentación Variable Independiente: Control Interno de Cuentas por Cobrar	4
1.2.1. Control Interno.....	4
1.2.1.1. Definición y evolución histórica	4
1.2.1.2. Importancia objetivos del control interno.....	4
1.2.1.3. Tipos de controles	4
1.2.2. Modelos de Control Interno	6
1.2.2.1. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO.....	6
1.2.2.2. Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano – MICIL.....	8
1.2.3. Cuentas por Cobrar	10
1.2.3.1. Definición y Naturaleza.....	10
1.2.3.2. Clasificación de las Cuentas por Cobrar.....	10
1.2.3.3. Procesos Contables de las Cuentas por Cobrar.	11
1.2.4. Gestión de Cuentas por Cobrar como Instrumento de Control	12
1.2.4.1. Definición, objetivos e importancia de las políticas crediticias.....	12

1.2.4.2. Manual de Procedimientos de Cobranza	13
1.2.4.3. Control Interno Específico en Empresas de Logística y Transporte	15
1.3. Fundamentación Variable Dependiente: Liquidez	16
1.3.1. Conceptos Fundamentales de la Liquidez.....	16
1.3.1.1. Definición de Liquidez y Solvencia.	16
1.3.1.2. Liquidez Operativa vs. Liquidez Financiera.	16
1.3.1.3. El ciclo de conversión de efectivo y su importancia.	16
1.3.2. Análisis e Interpretación de la Liquidez.....	17
1.3.2.1. La importancia del análisis vertical y horizontal en el Balance General.	17
1.3.2.2. Ratios de Liquidez: Fórmula, objetivo e interpretación.....	18
1.3.2.3. Razón Corriente.	18
1.3.2.4. Prueba Ácida.....	19
1.3.2.5. Capital de Trabajo Neto.....	20
1.3.3. Ratios de Gestión relacionados con Cuentas por Cobrar.....	21
1.3.3.1. Rotación de Cuentas por Cobrar (Período promedio de cobro).	21
1.3.3.2. Efecto de la rotación en el capital de trabajo neto.	22
1.4. Bases legales	23
1.4.1 Ley del Régimen Tributario Interno (LRTI).....	23
1.4.2 NIIF para PYMES – Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos.....	23
CAPÍTULO II.....	24
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	24
2.1 Área de estudio	24
2.2 Enfoque metodológico.....	26
2.2.1 Método cualitativo.....	26
2.2.2 Método cuantitativo	26
2.3. Tipos de Investigación.....	27

2.3.1. Investigación Documental.....	27
2.3.2. Investigación Descriptiva.....	27
2.3.3. Investigación de Campo.....	27
2.3.4. Investigación Bibliográfica.....	28
2.4. Población y Muestra.....	28
2.4.1. Población.....	28
2.4.2. Muestra.....	28
2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	30
2.5.1. Entrevista Semiestructurada.....	30
2.5.2. Indicadores Financieros.....	30
2.6. Procesamiento y Análisis de Datos.....	31
2.6.1. Análisis de las Entrevistas.....	31
2.6.2. Análisis Financiero.....	33
2.6.2.1. Estado de Situación Financiera.....	33
2.6.2.2. Estado de Resultados.....	35
2.6.2.3. Indicadores Financieros.....	37
2.6.3. Triangulación de información.....	41
CAPÍTULO III.....	42
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	42
3.1 Título de la propuesta.....	42
3.2 Justificación de la propuesta.....	42
3.3 Objetivos de la propuesta.....	43
3.3.1. Objetivo general.....	43
3.3.2. Objetivos específicos.....	43
3.4 Beneficiarios.....	44
3.4.1. Beneficiarios directos.....	44
3.4.2. Beneficiarios indirectos.....	44

3.5 Factibilidad	44
3.5.1. Factibilidad Financiera.....	44
3.5.2. Factibilidad Legal.....	45
3.5.1. Factibilidad Técnica.....	45
3.6 Desarrollo de la propuesta.....	46
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	93
Anexo 1.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicador de liquidez corriente.....	19
Tabla 2. Indicador de prueba ácida.....	20
Tabla 3. Capital de Trabajo Neto.....	21
Tabla 4. Indicadores de rotación de cartera y periodo medio de cobranza.	22
Tabla 5. Muestra de la empresa Logística Integral Grayhound.....	29
Tabla 6. Análisis de las entrevistas.....	31
Tabla 7. Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Situación Financiera 2023 – 2024 .	33
Tabla 8. Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Resultado Integral 2023 – 2024	36
Tabla 9. Análisis de Indicadores Financieros 2023 – 2024.....	37
Tabla 10. Asignación formal de funciones del proceso de cuentas por cobrar	53
Tabla 11. Matriz de identificación de riesgos.....	60
Tabla 12. Matriz de evaluación de probabilidad e impacto.....	61
Tabla 13. Registro de tratamiento y seguimiento de riesgos.....	62
Tabla 14. Solicitud de crédito.....	70

Tabla 15. Evaluación y aprobación del crédito	71
Tabla 16. Control y seguimiento de cuentas por cobrar.....	73
Tabla 17. Registro del deterioro de la cuenta	74
Tabla 18. Castigo de la cuenta.....	74
Tabla 19. Recuperación de una cuenta castigada	75
Tabla 20. Registro del cobro.....	75
Tabla 21. Reporte de antigüedad de cartera	79
Tabla 22. Informe mensual de gestión de cobranza	80
Tabla 23. Matriz de Indicadores.....	85
Tabla 24. Formato de Seguimiento de Indicadores	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de Logística Integral Grayhound S.A.	25
Figura 2. Estructura Organizacional.....	51
Figura 3. Flujograma del Componente I: Ambiente de Control.....	54
Figura 4. Flujograma del Componente II: Evaluación de Riesgos.....	59
Figura 5. Flujograma del Componente III: Actividades de Control.....	68
Figura 6. Flujograma del Componente IV: Información y Comunicación.....	78
Figura 7. Flujograma del Componente V: Supervisión y Monitoreo.....	84

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla en la empresa LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., ubicada en el cantón Montecristi, donde se identificaron debilidades en el proceso de cuentas por cobrar, las cuales afectan su liquidez operativa, ya que se evidenció un incremento de la cartera pendiente de cobro, disminución del efectivo disponible, además de la ausencia de procedimientos formalizados para la gestión y seguimiento a los créditos otorgados. Esta situación motivó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el efecto del control interno de cuentas por cobrar en la liquidez de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A.?

Para sustentar el estudio se realizó una revisión de la literatura relacionada con el control interno, las cuentas por cobrar y la liquidez operativa y, además, se tomó como principal referente el modelo COSO III; asimismo, investigaciones recientes demuestran que sistemas de controles adecuados favorecen la recuperación de la cartera y contribuye al fortalecimiento de la situación económica de las organizaciones.

En función de ello, el objetivo general de la investigación fue analizar el efecto del control interno de cuentas por cobrar en la liquidez operativa de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. y, para alcanzarlo, fue necesario realizar inicialmente una revisión teórica de las variables de estudio, posteriormente examinar la situación actual de la empresa e identificar las principales debilidades presentes en sus procesos internos y, finalmente, elaborar una propuesta de mejora orientada al fortalecimiento del control interno.

Metodológicamente, la investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, utilizando investigación bibliográfica, documental y de campo y la información se obtuvo mediante entrevistas y análisis de los estados financieros de la empresa, lo que permitió conocer la realidad de los procesos de cuentas por cobrar y además evaluar su incidencia en la liquidez operativa.

Finalmente, se espera que los resultados de este estudio contribuyan a fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar mediante una propuesta de mejora fundamentada en el modelo COSO III y que, además, facilite una recuperación más eficiente de la cartera y una mejor administración de la liquidez; de igual manera, se considera que este estudio podrá

servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con el control interno y la gestión financiera, especialmente en empresas del sector logístico.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

En diversas investigaciones, tanto en el contexto internacional como en el ecuatoriano, se ha analizado la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez empresarial, debido a que ambas variables influyen directamente en la estabilidad financiera de las organizaciones.

En el ámbito internacional, investigaciones como las de por Acuña Candiotti (2021) y Barzola Torres y Zambrano Ormaza (2021) tuvieron como objetivo determinar la incidencia del control interno en la liquidez de las empresas y, para ello, emplearon metodologías de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y con diseños no experimentales, mientras que la información fue obtenida mediante encuestas y el análisis de estados financieros, de manera que los resultados permitieron evidenciar una relación significativa entre ambas variables y, además, demostraron que la ausencia de políticas de crédito y cobranza repercute negativamente en el flujo de efectivo.

De igual manera, Salazar Triguero & Saltos Quinde (2024), así como Fajardo et al. (2024), orientaron sus estudios hacia el análisis y fortalecimiento de la gestión de las cuentas por cobrar mediante la implementación de controles internos más eficientes y, para ello, utilizaron metodologías de carácter descriptivo y analítico, apoyándose en entrevistas, revisión documental y análisis de procesos, por lo que concluyeron que el establecimiento de procedimientos claramente definidos, junto con un monitoreo permanente y mecanismos adecuados de supervisión, favorece una recuperación más eficiente de la cartera y, al mismo tiempo, contribuye a reducir los riesgos financieros.

En el contexto nacional también se observan resultados semejantes, ya que investigaciones como las de Vásquez Mackenzie (2024), Cruz Guaranda y Zambrano Burgos (2023) y Quilli Sumba (2024) tuvieron como objetivo analizar la incidencia del control interno en la liquidez de las organizaciones y, para ello, emplearon metodologías de

enfoque cuantitativo y mixto con diseños no experimentales, utilizando encuestas, entrevistas y análisis de estados financieros, mientras que los resultados obtenidos coincidieron en señalar que la ausencia de políticas de crédito, la falta de procedimientos formales y el seguimiento insuficiente de la cartera afectan el flujo de efectivo.

Asimismo, investigaciones como las de Quimi Clemente (2024) y Guerrero Mite (2023) se enfocaron en evaluar los sistemas de control interno aplicados a la gestión de las cuentas por cobrar y, mediante metodologías cualitativas y descriptivas sustentadas en la observación directa, la revisión documental y los cuestionarios de control interno, lograron identificar debilidades en la evaluación de clientes, el control de créditos y los procesos de cobranza, aspectos que incrementan la cartera vencida y, a su vez, afectan la liquidez empresarial. En la misma línea, Solórzano Getial (2025) analizó el control interno en una empresa distribuidora mediante un enfoque cualitativo y concluyó que la falta de control en créditos y cobranza incide negativamente en la liquidez, siendo relevante para el sector logístico.

En este sentido, todos estos antecedentes representan un aporte importante para la presente investigación, ya que permiten sustentar teóricamente la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez empresarial y, además, proporcionan referentes metodológicos que facilitan el análisis de variables como la supervisión, los procedimientos, la capacitación del personal y el seguimiento de la cartera, mientras que los antecedentes nacionales evidencian que las debilidades del control interno repercuten directamente en la liquidez y, por ello, resaltan la necesidad de fortalecer estos procesos, especialmente en empresas del sector logístico, donde la disponibilidad de efectivo depende en gran medida de una adecuada recuperación de la cartera. De esta manera, la novedad de la presente investigación consiste en analizar esta problemática específicamente en la empresa LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., permitiendo identificar falencias particulares en sus procesos de crédito y cobranza y proponer mejoras orientadas a fortalecer su liquidez y gestión financiera.

1.2. Fundamentación Variable Independiente: Control Interno de Cuentas por Cobrar

1.2.1. Control Interno

1.2.1.1. Definición y evolución histórica

A lo largo del tiempo, el control interno ha sido considerado históricamente como un elemento clave de la gestión empresarial, debido a que su principal finalidad consiste en proteger los activos, garantizar la confiabilidad de la información y lograr las metas organizacionales. En este sentido, Horta (2009) señala que el control interno surgió como una respuesta de las empresas para fiscalizar el uso apropiado de los recursos y garantizar la claridad en los procedimientos contables y financieros, mientras que sus antecedentes se remontan a los primeros sistemas contables, donde ya existía la preocupación por verificar los registros y, con ello, prevenir errores o posibles fraudes.

Con el paso de los años, durante el siglo XX, el incremento de la complejidad de las operaciones comerciales hizo necesario que el control interno evolucionara hacia una estructura más formal, por lo que dejó de limitarse únicamente a la revisión contable y pasó a integrarse dentro de los procesos administrativos y de gestión. Asimismo, este cambio impulsó el desarrollo de modelos y marcos de referencia que permitieran estandarizar su aplicación y, entre ellos, destaca el elaborado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), el cual define al control interno como un proceso ejecutado por la alta dirección y el personal de una entidad para ofrecer una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos de eficacia operativa, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento legal.

1.2.1.2. Importancia objetivos del control interno

El control interno es imprescindible para el buen desempeño de cualquier organización, ya que no solamente contribuye a mejorar la eficiencia de las operaciones, sino que además protege los bienes de la empresa y fortalece la confiabilidad de la información financiera. En este contexto, Álava-Rosado et al. (2023) subrayan su relevancia al permitir a la gerencia supervisar efectivamente los procesos, identificar oportunamente posibles desviaciones y, posteriormente, implementar las acciones correctivas necesarias, favoreciendo así la continuidad del negocio y una gestión más eficiente de los recursos.

En este sentido, entre los principales objetivos del control interno se encuentran la protección de los activos empresariales y la reducción de las pérdidas ocasionadas por errores, negligencia o actos fraudulentos, así como garantizar que la información financiera sea confiable, precisa y represente fielmente la situación real de la organización y, además, optimizar el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y económicos mediante procedimientos más eficientes, promoviendo al mismo tiempo el cumplimiento de las políticas institucionales, la normativa vigente y las disposiciones legales aplicables y, de esta manera, fortalecer una cultura organizacional fundamentada en la responsabilidad, la transparencia y el cumplimiento, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales y a una gestión cada vez más eficiente.

Por consiguiente, el control interno no debe entenderse únicamente como un mecanismo de supervisión o prevención, sino también como una herramienta estratégica que aporta valor a la organización, facilitando la toma de decisiones gerenciales basados en datos veraces y oportunos, permitiendo que la empresa responda con mayor rapidez frente a posibles riesgos o situaciones que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos.

1.2.1.3. Tipos de controles

El sistema de control interno se compone de diversas categorías de controles que, trabajando en conjunto, garantizan su efectividad. Asimismo, a literatura especializada clasifica estos mecanismos generalmente en tres grandes grupos:

Controles preventivos: Su finalidad es evitar que los errores, las irregularidades o los riesgos lleguen a materializarse y, para ello, contemplan el establecimiento de políticas, procedimientos, autorizaciones previas antes de ejecutar cualquier operación.

Controles detectivos: Tienen como objetivo identificar fallas o desviaciones una vez que estas han ocurrido y, en consecuencia, permiten conocer las causas que las originaron para facilitar la adopción de medidas correctivas. Dentro de este grupo se incluyen actividades como las conciliaciones, las auditorías internas y la revisión de saldos.

Controles correctivos: Se activan una vez que se han identificado las anomalías, con el fin de solucionarlas y evitar que se repitan en el futuro.

Cada clase de control juega un papel complementario dentro del sistema global, lo que refuerza la gestión de riesgos y favorece una toma de decisiones más informada. La implementación adecuada de estos controles en el área de cuentas por cobrar asegura que todas las transacciones de crédito y cobro se realicen bajo criterios de transparencia, responsabilidad financiera y eficiencia.

1.2.2. Modelos de Control Interno

1.2.2.1. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO

1.2.2.1.1. Marco Integrado de Control Interno (COSO III)

El control interno ha evolucionado significativamente con el paso del tiempo, adoptando modelos de referencia que orientan su aplicación en las organizaciones. Uno de los más reconocidos a nivel mundial es el desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), el cual fue creado en 1985 en los Estados Unidos con el propósito de reducir el fraude financiero y fortalecer la gestión corporativa (Catagua Briones, et al, 2023).

El marco COSO define el control interno como “un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las categorías de operaciones, información y cumplimiento” (COSO, 2013, p. 5). En este sentido, esta definición destaca el carácter integral y participativo del control interno puesto que establece que todos los niveles jerárquicos de la organización deben intervenir y además asumir la responsabilidad de su implementación y eficacia.

Posteriormente, en 2013 se publicó una actualización denominada COSO III o Marco Integrado de Control Interno la cual reemplazó al modelo original de 1992 debido a los cambios producidos en el entorno empresarial así como a la globalización de los mercados y a la incorporación de nuevas tecnologías. De acuerdo con COSO (2013), este marco busca fortalecer la capacidad de las organizaciones para diseñar y mantener sistemas de control más efectivos de manera que puedan prevenir riesgos y al mismo tiempo alcanzar sus objetivos estratégicos.

Asimismo, el COSO III se sustenta en cinco componentes fundamentales y diecisiete principios que permiten garantizar un enfoque sistemático e integral del control interno. Según Llor Alcívar et al. (2024), este modelo contribuye a que las entidades gestionen el riesgo empresarial de una manera más efectiva y a la vez permite alinear la gestión con la estrategia y con la toma de decisiones. Por lo tanto, constituye una herramienta esencial para fortalecer la transparencia financiera así como para mejorar los procesos internos y promover la responsabilidad corporativa.

1.2.2.1.2. Desglose de los Componentes COSO aplicados al área financiera

El modelo COSO estructura el control interno en cinco componentes interrelacionados que pueden aplicarse directamente al área financiera, particularmente en la gestión de las cuentas por cobrar, donde la fiabilidad de la información y la protección de los recursos son esenciales.

1. Ambiente de control: constituye la base sobre la cual se construye todo el sistema de control interno ya que comprende los valores éticos y la integridad del personal así como la filosofía gerencial y la estructura organizacional. En el ámbito financiero implica establecer políticas de crédito claras además de definir las responsabilidades del personal y a su vez promover una cultura orientada al control y al cumplimiento.

2. Evaluación de riesgos: consiste en identificar y analizar aquellos riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. En cuanto a las cuentas por cobrar este componente se orienta a detectar los riesgos de incobrabilidad así como los errores en los registros y además la manipulación de saldos o los fraudes financieros.

3. Actividades de control: comprenden las políticas y los procedimientos que se implementan con el propósito de reducir los riesgos previamente identificados. Por consiguiente, en el área financiera este componente se refleja en las autorizaciones de crédito así como en las conciliaciones bancarias y también en la segregación de funciones y en los controles de acceso a los sistemas contables.

4. Información y comunicación: este componente garantiza que la información relevante y precisa circule de manera oportuna entre todos los niveles de la organización de modo que facilite el desarrollo adecuado de las actividades. En

relación con las cuentas por cobrar se refleja en la elaboración de reportes periódicos sobre la antigüedad de los saldos además del cálculo de provisiones de cuentas incobrables y de la comunicación de las políticas financieras.

5. **Monitoreo:** implica realizar una supervisión continua o periódica del sistema de control interno con la finalidad de evaluar su efectividad y posteriormente adoptar las medidas correctivas necesarias. En el ámbito financiero incluye las revisiones internas así como las auditorías de seguimiento y también el análisis de los indicadores relacionados con la recuperación de cartera.

La correcta aplicación de estos componentes en el área de cuentas por cobrar contribuye a fortalecer la gestión del crédito, garantizar la fiabilidad de los registros financieros y optimizar la liquidez empresarial.

1.2.2.2. Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano – MICIL

1.2.2.2.1. Origen y Justificación del MICIL

El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) surgió como una propuesta adaptada al contexto de América Latina, con el objetivo de ofrecer un modelo de control interno en idioma español y ajustado a las condiciones socioculturales, económicas y normativas de la región. Este marco fue aprobado el 25 de octubre de 2003 en la ciudad de La Paz en Bolivia durante una asamblea organizada por la Federación Latinoamericana de Auditores Internos (FLAI) y la Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC) y además contó con el apoyo del Proyecto de Responsabilidad y Anticorrupción en las Américas (AAA) (MICIL, 2015).

Asimismo, según Solís-Morejón y Llamuca-Pérez (2020), el MICIL busca fortalecer la cultura de control interno en la región puesto que promueve la transparencia y la rendición de cuentas y a su vez contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión tanto pública como privada. De esta manera, se justifica su creación en la necesidad de contar con un marco que no solo responda a los estándares internacionales, sino que también incorpore la idiosincrasia, los valores éticos y los desafíos estructurales de las organizaciones latinoamericanas.

1.2.2.2.2. Estructura y Componentes del MICIL

El MICIL mantiene una estructura similar al modelo COSO, aunque adapta sus elementos a la realidad regional. De acuerdo con Solís-Morejón & Llamuca-Pérez, (2020), este marco se compone de cinco elementos fundamentales:

1. **Ambiente de control:** establece la base del sistema ya que integra los valores éticos y la cultura organizacional al igual que la estructura jerárquica y las políticas institucionales de modo que todos estos elementos determinan la conciencia de control dentro de la entidad.
2. **Evaluación de riesgos:** comprende la identificación de las amenazas que pueden impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales y a su vez considera la definición de estrategias que permitan reducirlas y por consiguiente evitar sus posibles efectos.
3. **Actividades de control:** corresponden a las políticas y a los procedimientos al igual que a las prácticas que se adoptan para garantizar tanto la eficacia de las operaciones como la confiabilidad de la información financiera.
4. **Información y comunicación:** promueve la generación de información relevante y además permite su procesamiento y difusión en todos los niveles de la organización de manera que fortalece la transparencia institucional.
5. **Supervisión o monitoreo:** implica evaluar continuamente el sistema de control interno ya sea mediante auditorías internas o por medio de autoevaluaciones y revisiones externas con el propósito de identificar las debilidades y a partir de ello promover la mejora continua.

En este contexto, el MICIL destaca que la responsabilidad del control interno corresponde a todos los miembros de la organización y por esta razón su aplicación debe incorporarse a la gestión diaria para que forme parte de las actividades desarrolladas por la entidad (Loor Alcívar et al., 2024). En el contexto financiero, su implementación favorece la detección oportuna de irregularidades, el cumplimiento normativo y la transparencia en la administración de las cuentas por cobrar, fortaleciendo así la credibilidad institucional y la eficiencia en el uso de los recursos.

1.2.3. Cuentas por Cobrar

1.2.3.1. Definición y Naturaleza

Las cuentas por cobrar constituyen un elemento fundamental dentro del activo corriente de una entidad, ya que representan los derechos de cobro que la empresa posee frente a terceros, producto de la venta de bienes o la prestación de servicios a crédito. De acuerdo con Mena Cevallos y P. (2024), las cuentas por cobrar corresponden a los valores que una organización espera recibir de sus clientes o deudores debido a que se generan como resultado de las operaciones comerciales habituales y por lo general se recuperan en un plazo corto.

Desde el punto de vista contable las cuentas por cobrar representan la confianza que la entidad deposita en sus clientes y al mismo tiempo reflejan la política crediticia que mantiene dentro de su gestión financiera. Por esta razón, según Zambrano Ruiz (2025), su adecuada administración permite conservar niveles óptimos de liquidez puesto que cuando se concede un exceso de crédito sin aplicar los controles correspondientes pueden producirse dificultades en el flujo de efectivo y por consiguiente puede verse afectada la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones.

Asimismo, Pareja Sanchez (2022) señala que estas cuentas deben reconocerse como activos en el momento en que surge el derecho legal de cobro y medirse inicialmente al valor de la transacción. Posteriormente, deben ajustarse por posibles pérdidas esperadas, aplicando políticas prudenciales de estimación de incobrables, a fin de reflejar razonablemente su valor realizable.

1.2.3.2. Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse según la naturaleza del deudor o el origen de la transacción. Barzola Torres y Zambrano Ormaza (2021) indican que dentro de la estructura contable las cuentas por cobrar se agrupan principalmente en tres categorías entre las cuales se encuentran las siguientes:

- **Clientes:** representan los valores que se encuentran pendientes de cobro debido a que se originan por la venta de bienes o por la prestación de servicios

a crédito y además constituyen las cuentas más comunes puesto que reflejan la actividad principal del negocio.

- Documentos por cobrar: corresponden a los créditos que se formalizan mediante instrumentos legales como las letras de cambio o los pagarés y que a su vez incluyen intereses y establecen plazos de vencimiento previamente definidos.
- Empleados y otros deudores: comprenden los valores adeudados por el personal de la empresa o por terceros ajenos a las operaciones comerciales, tales como anticipos, préstamos o reembolsos pendientes.

Esta clasificación facilita la gestión financiera y contable de la empresa, permitiendo identificar la procedencia del crédito, aplicar políticas de recuperación adecuadas y estimar correctamente los riesgos de incobrabilidad (Zambrano Ruiz, 2025).

1.2.3.3. Procesos Contables de las Cuentas por Cobrar.

El tratamiento contable de las cuentas por cobrar involucra tres procesos esenciales: el registro inicial, la valoración y el ajuste.

En primer lugar, el registro se realiza al momento de la transacción, reconociendo el ingreso y la correspondiente cuenta por cobrar en el activo. Este asiento contable se fundamenta en el principio de devengado, que establece que los ingresos deben reconocerse cuando se generan, no cuando se cobran (Pareja Sanchez, 2022).

En segundo lugar, la valoración consiste en determinar el importe que se espera recuperar del crédito. En este sentido, de acuerdo con Barzola Torres y Zambrano Ormaza (2021), las cuentas por cobrar deben registrarse según su valor nominal y a su vez deben descontarse las estimaciones correspondientes a las pérdidas esperadas para lo cual se debe considerar tanto la capacidad de pago del deudor como las condiciones establecidas en la operación.

Finalmente, el ajuste contable corresponde a la estimación de las cuentas incobrables ya que mediante este procedimiento se busca reflejar de manera razonable el valor neto realizable del activo. Pareja Sanchez, (2022), afirman que esta etapa es vital para garantizar la presentación fidedigna de los estados financieros, ya que permite reconocer los riesgos crediticios y proteger la posición financiera de la empresa.

1.2.4. Gestión de Cuentas por Cobrar como Instrumento de Control

La gestión de cuentas por cobrar constituye un elemento clave dentro del control financiero, ya que permite mantener la estabilidad económica de la empresa mediante la administración eficiente del crédito y la recuperación oportuna de los valores adeudados. De acuerdo con Fajardo Vaca et al. (2024), la gestión de cobranza busca asegurar la liquidez y además procura disminuir los riesgos ocasionados por la morosidad mientras que a su vez contribuye a fortalecer la relación con los clientes y por consiguiente permite garantizar la sostenibilidad de las operaciones.

Por esta razón, la gestión de las cuentas por cobrar se entiende como una herramienta de control puesto que relaciona las políticas crediticias con los procedimientos de cobro y además incorpora mecanismos que permiten evaluar el riesgo crediticio para que exista un equilibrio entre las ventas realizadas a crédito y la recuperación efectiva de los fondos.

1.2.4.1. Definición, objetivos e importancia de las políticas crediticias.

Las políticas crediticias son el conjunto de normas, criterios y procedimientos que regulan la concesión de crédito a los clientes. Su finalidad es establecer los lineamientos bajo los cuales se evaluará, autorizará y administrará el crédito comercial. Dichas políticas deben estar alineadas con los objetivos financieros de la empresa, priorizando la rentabilidad y la recuperación del capital invertido.

Buscan en primer lugar establecer las condiciones bajo las cuales se concede un crédito y a su vez disminuir el riesgo de incobrabilidad así como también mejorar el flujo de efectivo y además fortalecer las relaciones comerciales sostenibles con aquellos clientes que cumplen responsablemente con sus pagos.

Por esta razón, su aplicación es importante porque permite mantener un mayor control sobre las cuentas por cobrar y al mismo tiempo ayuda a conservar la estabilidad financiera de la organización. Como señala las empresas con políticas crediticias bien definidas reducen la exposición al riesgo financiero y logran una mejor planeación de su liquidez operativa.

1.2.4.1.1. Análisis de la solvencia del cliente y la capacidad de pago.

El análisis de la solvencia del cliente consiste en evaluar la situación financiera y el historial crediticio del deudor antes de otorgar crédito. Este proceso implica revisar indicadores de liquidez, rentabilidad y endeudamiento para determinar la capacidad de pago y el riesgo asociado (Zamora Barcia, 2023).

Asimismo, se deben considerar aspectos cualitativos, como la reputación comercial y la puntualidad en pagos anteriores. Esta evaluación permite establecer políticas diferenciadas por tipo de cliente, evitando el exceso de exposición crediticia y fortaleciendo la gestión preventiva del riesgo.

1.2.4.1.2. Establecimiento de límites y condiciones de crédito.

Una vez analizada la solvencia del cliente, se deben fijar límites de crédito, es decir, el monto máximo que la empresa está dispuesta a conceder, y condiciones de crédito, que incluyen los plazos, descuentos, garantías y tasas de interés aplicables. Pico Quintero (2023) indica que estos parámetros deben estar documentados y actualizados periódicamente, basados en la evolución del cliente y las condiciones del mercado.

El establecimiento de límites y condiciones claras permite ejercer un control interno efectivo sobre las cuentas por cobrar, evitando excesos de crédito y manteniendo una adecuada rotación de la cartera.

1.2.4.2. Manual de Procedimientos de Cobranza

El manual de procedimientos de cobranza es una herramienta administrativa que describe, paso a paso, las actividades relacionadas con la recuperación de créditos. Este documento garantiza la uniformidad en las acciones de cobro y delimita las responsabilidades del personal involucrado. De acuerdo con Zamora Barcia, (2023), un manual de cobranza bien estructurado permite controlar los tiempos de recuperación, aplicar estrategias diferenciadas según el tipo de cliente y reducir el índice de morosidad.

1.2.4.2.1. Flujograma del proceso de Cobranza.

El flujograma de cobranza representa gráficamente la secuencia de actividades que se deben ejecutar desde el momento en que vence una cuenta hasta su recuperación total.

Este esquema facilita la comprensión del proceso y permite detectar cuellos de botella o ineficiencias operativas.

Generalmente, el proceso inicia con el envío de recordatorios y llamadas preventivas, seguido de gestiones administrativas (como convenios de pago) y, en última instancia, la aplicación de medidas judiciales si el cliente no cumple con sus compromisos.

1.2.4.2.2. Cobranza Preventiva, Administrativa y Judicial.

La cobranza puede clasificarse en tres niveles:

- **Preventiva:** se enfoca en evitar la morosidad mediante acciones de seguimiento, comunicación y recordatorios antes del vencimiento.
- **Administrativa:** corresponde a la gestión activa del cobro y se desarrolla una vez que el crédito ha vencido por lo que se llevan a cabo acuerdos y notificaciones así como también renegociaciones con el propósito de recuperar los valores pendientes.
- **Judicial:** se aplica cuando las gestiones realizadas anteriormente no permiten obtener resultados y por consiguiente comprende el desarrollo de procedimientos legales que buscan recuperar los montos pendientes.

Por esta razón, una adecuada coordinación entre estas fases permite recuperar la cartera de manera eficiente y al mismo tiempo ayuda a reducir las pérdidas de modo que también contribuye a fortalecer la salud financiera de la empresa.

1.2.4.2.3. Gestión de la Cartera Vencida y sus consecuencias.

La cartera vencida representa el conjunto de cuentas que no han sido canceladas dentro del plazo establecido. Su gestión requiere monitoreo constante, análisis de antigüedad y aplicación de estrategias de recuperación. Según Salazar Triguero & Saltos Quinde, (2024), una alta tasa de morosidad afecta directamente la liquidez, genera costos financieros adicionales y puede deteriorar la rentabilidad del negocio.

Valderrama (2025) añade que la implementación de tecnologías de automatización en la cobranza contribuye a mejorar la trazabilidad de los pagos, reduciendo los índices de morosidad y optimizando la eficiencia operativa.

1.2.4.3. Control Interno Específico en Empresas de Logística y Transporte

Las empresas del sector logístico presentan características particulares en la gestión de cuentas por cobrar, debido a la naturaleza de sus operaciones y los riesgos asociados al transporte y la entrega de mercancías. Valderrama (2025) destaca que, en este tipo de entidades, los plazos de cobro suelen estar vinculados al cumplimiento de entregas, la emisión de guías de transporte y la confirmación del cliente, lo que exige controles adicionales para evitar retrasos en la facturación y en la recuperación del efectivo.

1.2.4.3.1. Características Particulares de las Cuentas por Cobrar en el Sector.

Las cuentas por cobrar en empresas logísticas están directamente relacionadas con contratos de transporte, almacenamiento o distribución, donde los servicios pueden prestarse de forma continua. Según Tun Noj (2018), esto genera la necesidad de establecer políticas de crédito basadas en el historial de cumplimiento del cliente y el riesgo del tipo de carga o destino.

Además, la documentación física (como guías de remisión, órdenes de transporte y comprobantes de entrega) forma parte del respaldo contable de la cuenta, lo que demanda una gestión documental precisa y segura.

1.2.4.3.2. Riesgos Asociados al Transporte y la Entrega de la Mercancía.

Entre los principales riesgos que se relacionan con las cuentas por cobrar en las empresas de logística y transporte se encuentran las pérdidas o los daños en la mercancía así como los retrasos que se producen durante las entregas y además las diferencias que pueden surgir entre el servicio prestado y el valor facturado. De acuerdo con Valderrama (2025), estas situaciones pueden ocasionar reclamaciones y debido a ello los pagos pueden postergarse por lo que a su vez se afecta la liquidez de la empresa.

Por consiguiente, resulta fundamental mantener un sistema de control interno puesto que este permite asegurar la trazabilidad del servicio y además ayuda a validar la documentación correspondiente mientras que al mismo tiempo facilita una comunicación constante con el cliente de modo que se puedan reducir los inconvenientes durante el proceso de cobro. Este control permite no solo mitigar los riesgos financieros, sino también mejorar la confianza y fidelización del cliente.

1.3. Fundamentación Variable Dependiente: Liquidez

1.3.1. Conceptos Fundamentales de la Liquidez

1.3.1.1. Definición de Liquidez y Solvencia.

La liquidez se define como la capacidad que tiene un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio (Checa Calderón, 2024). En el contexto empresarial, esto se traduce en la habilidad para cumplir con obligaciones a corto plazo mediante activos corrientes fácilmente realizables.

Por otro lado, la solvencia se refiere a la capacidad de una empresa para realizar sus pagos y cumplir con sus deudas financieras independientemente del plazo (Juárez & Useche, 2023). Es decir, una entidad puede tener liquidez momentánea pero no ser solvente, o viceversa.

1.3.1.2. Liquidez Operativa vs. Liquidez Financiera.

La liquidez operativa se refiere a la capacidad de la empresa para generar y mantener un flujo de caja suficiente mediante sus actividades ordinarias, de modo que pueda hacer frente a sus obligaciones operativas sin recurrir a financiamiento externo. Por su parte, la liquidez financiera no solo se relaciona con la disponibilidad de efectivo o de sus equivalentes sino que también comprende el acceso a fuentes de financiamiento líquidas y además considera el manejo solvente de los pasivos a corto plazo.

Si bien la literatura que diferencia de manera explícita ambos términos todavía es limitada se entiende que una adecuada gestión del capital de trabajo incluye tanto las cuentas por cobrar como los inventarios y las cuentas por pagar y que a su vez favorece la liquidez operativa y la liquidez financiera de modo que permite responder mejor ante situaciones imprevistas y al mismo tiempo fortalecer la posición de la empresa.

1.3.1.3. El ciclo de conversión de efectivo y su importancia.

El Ciclo de Conversión de Efectivo (CCE) representa el tiempo promedio que transcurre desde que se invierte en inventario, pasando por ventas y cuentas por cobrar, hasta que el efectivo regresa a la empresa. En este sentido, Rodríguez Guale (2024) señala que el ciclo de conversión de efectivo en empresas del sector comercial de la provincia de Santa

Elena (Ecuador) fue analizado precisamente para conocer “la velocidad de generación de efectivo” (p. 16). Un ciclo más corto indica mayor eficiencia en la conversión de activos en efectivo, lo cual favorece directamente la liquidez.

Una gestión eficiente del ciclo de efectivo permite reducir el tiempo en que los recursos están inmovilizados, disminuir costos financieros de financiamiento externo y mejorar la capacidad de la empresa para responder a obligaciones inmediatas.

1.3.2. Análisis e Interpretación de la Liquidez

El análisis e interpretación de la liquidez es un aspecto fundamental dentro de la gestión financiera de las organizaciones, ya que permite conocer si una empresa cuenta con los recursos necesarios para cumplir oportunamente con sus obligaciones de corto plazo. Más allá de constituir un simple cálculo numérico el análisis de la liquidez resulta importante ya que permite comprender cómo se administran los activos y los pasivos corrientes y además ayuda a identificar cómo las decisiones tomadas influyen en la estabilidad financiera de la entidad y por consiguiente en su capacidad para mantener un adecuado funcionamiento (Checa Calderón, 2024).

Por esta razón, interpretar correctamente la liquidez contribuye a tomar decisiones de manera oportuna puesto que permite anticipar posibles problemas financieros y a partir de ello facilita la aplicación de medidas adecuadas de modo que se pueda garantizar la continuidad de las operaciones. De acuerdo con Juárez y Useche (2023), una empresa financieramente saludable no solo debe ser rentable, sino también líquida, ya que la falta de efectivo puede comprometer su funcionamiento aun cuando presente utilidades contables.

1.3.2.1. La importancia del análisis vertical y horizontal en el Balance General.

El análisis vertical y horizontal del Balance General constituye una herramienta clave para evaluar la liquidez de una empresa. El análisis vertical ayuda a conocer cómo está conformada la estructura financiera de la organización ya que permite observar qué proporción representan los activos corrientes dentro del total de activos. De esta manera, también se puede determinar si la empresa cuenta con los recursos líquidos necesarios para cumplir con sus compromisos a corto plazo (Checa Calderón, 2024).

Por otro lado, el análisis horizontal permite conocer cómo han cambiado las cuentas con el paso del tiempo y a la vez muestra si los activos y pasivos corrientes han aumentado o disminuido. Según Juárez y Useche (2023), este análisis es especialmente útil para identificar tendencias que pueden afectar la liquidez, como el incremento descontrolado de las cuentas por cobrar o el crecimiento acelerado de las obligaciones a corto plazo.

La aplicación conjunta de ambos análisis ofrece una visión integral de la situación financiera, permitiendo una evaluación más precisa y fundamentada de la liquidez empresarial.

1.3.2.2. Ratios de Liquidez: Fórmula, objetivo e interpretación.

Los ratios de liquidez son indicadores financieros importantes puesto que permiten conocer si una empresa puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo utilizando sus activos corrientes y de esta manera ayudan a evaluar tanto su solvencia inmediata como la eficiencia con la que administra su capital de trabajo (Checa Calderón, 2024).

De igual manera, Juárez y Useche (2023) explican que estos indicadores no deben analizarse de manera separada sino que deben revisarse en conjunto y al mismo tiempo deben relacionarse con el contexto del sector económico en el que opera la empresa. Una interpretación adecuada de los ratios de liquidez permite identificar posibles riesgos financieros y adoptar medidas correctivas antes de que se presenten problemas de iliquidez.

1.3.2.3. Razón Corriente.

La razón corriente es uno de los indicadores más utilizados para medir la liquidez general de una empresa. Se obtiene al dividir los activos corrientes entre los pasivos corrientes y refleja la capacidad de la organización para cubrir sus obligaciones de corto plazo con los recursos disponibles en el mismo periodo.

Según Checa Calderón (2024), cuando la razón corriente es mayor a uno significa que la empresa dispone de suficientes activos para cumplir con sus deudas inmediatas. Sin embargo, cuando este resultado es demasiado alto también puede reflejar una administración poco eficiente de los recursos ya que podría existir una acumulación innecesaria de efectivo o de cuentas por cobrar. Por esta razón, este indicador debe analizarse con criterio financiero y al mismo tiempo debe relacionarse con la realidad operativa de la empresa.

Tabla 1.

Indicador de liquidez corriente

Liquidez corriente		
Fórmula	¿Qué significa?	¿Cómo se interpreta?
Activo corriente / Pasivo corriente	Mide la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones de corto plazo utilizando sus activos corrientes.	Si el resultado es mayor a 1, la empresa posee suficientes recursos para cubrir sus deudas a corto plazo. Mientras más alto sea el indicador, mayor será la capacidad de pago.

Nota. Fórmula, significado e interpretación del indicador de liquidez corriente.

1.3.2.4. Prueba Ácida.

La prueba ácida, también conocida como razón de tesorería, es un indicador más riguroso de la liquidez, ya que excluye los inventarios del cálculo, considerando únicamente los activos corrientes de mayor disponibilidad. Este ratio permite evaluar la capacidad real de la empresa para cumplir sus obligaciones inmediatas sin depender de la venta de inventarios (Juárez & Useche, 2023).

De acuerdo con Checa Calderón (2024), este indicador resulta especialmente relevante en empresas donde los inventarios presentan una baja rotación o están expuestos a riesgos de obsolescencia, ya que proporciona una visión más conservadora y realista de la liquidez financiera.

Tabla 2.

Indicador de prueba ácida.

Prueba ácida		
Fórmula	¿Qué significa?	¿Cómo se interpreta?
(Activo corriente – Inventarios) / Pasivo corriente	Evalúa la capacidad de pago inmediata de la empresa sin considerar los inventarios, debido a que estos pueden tardar en convertirse en efectivo.	Un resultado igual o mayor a 1 indica que la empresa puede cubrir sus obligaciones corrientes sin depender de la venta de inventarios. Un valor bajo puede reflejar problemas de liquidez.

Nota. Fórmula, significado e interpretación del indicador de prueba ácida.

1.3.2.5. Capital de Trabajo Neto

El capital de trabajo neto permite conocer la capacidad que tiene una organización para cubrir sus obligaciones de corto plazo con los recursos disponibles en el mismo periodo. Según Ortega Jiménez et al. (2023), el capital de trabajo neto es importante para conocer la situación financiera y operativa de una empresa pues muestra si cuenta con los recursos necesarios para mantener sus actividades funcionando con normalidad.

Chitta et al. (2023) también destacan que manejar adecuadamente el capital de trabajo ayuda a conservar un equilibrio entre la liquidez y la rentabilidad y al mismo tiempo favorece la estabilidad financiera y el buen desempeño de la organización.

Tabla 3.

Capital de Trabajo Neto

Capital de Trabajo Neto		
Fórmula	¿Qué significa?	¿Cómo se interpreta?
Activo corriente – Pasivo corriente	El capital de trabajo neto representa los recursos financieros que le quedan disponibles a la empresa para desarrollar sus actividades diarias después de haber cubierto sus obligaciones a corto plazo.	Cuando el resultado es positivo significa que la empresa puede cumplir con sus compromisos corrientes y además continuar con sus operaciones con normalidad mientras que un resultado negativo puede mostrar problemas de liquidez y a su vez posibles dificultades financieras a corto plazo.

Nota. Fórmula, significado e interpretación del capital de trabajo neto

1.3.3. Ratios de Gestión relacionados con Cuentas por Cobrar

Los ratios de gestión relacionados con las cuentas por cobrar permiten evaluar la eficiencia con la que una empresa administra y recupera los créditos concedidos a sus clientes. Estos indicadores miden la rapidez de cobro, el período promedio de recuperación y la efectividad de las políticas de crédito y cobranza, aspectos que influyen directamente en el ciclo operativo, el capital de trabajo y la disponibilidad de efectivo de la organización (Juárez & Useche, 2023).

1.3.3.1. Rotación de Cuentas por Cobrar (Período promedio de cobro).

La rotación de cuentas por cobrar mide la frecuencia con la que la empresa recupera el crédito otorgado a sus clientes durante un periodo determinado. El período promedio de cobro indica el tiempo que transcurre desde la venta a crédito hasta la recepción del efectivo.

Según Checa Calderón (2024), una adecuada rotación de las cuentas por cobrar contribuye a mejorar la liquidez, ya que permite disponer de efectivo en menor tiempo. Por el contrario, cuando la rotación es lenta se pueden presentar problemas en el flujo de caja y además puede aumentar el riesgo de incobrabilidad lo que a su vez afecta la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras.

Tabla 4.

Indicadores de rotación de cartera y periodo medio de cobranza.

Rotación de cartera		
Fórmula	¿Qué significa?	¿Cómo se interpreta?
Ventas a crédito / Cuentas por cobrar	Este indicador permite conocer cuántas veces las cuentas por cobrar se convierten en efectivo durante un período determinado y de esta manera ayuda a evaluar cómo se está recuperando la cartera.	Por lo tanto, cuando el resultado es alto significa que existe una recuperación eficiente y que además los cobros se realizan con rapidez mientras que cuando el resultado es bajo puede indicar que existen demoras en la cobranza o que se presentan dificultades en la gestión de las cuentas por cobrar.
Período medio de cobranza		
Fórmula	¿Qué significa?	¿Cómo se interpreta?
365 días / Rotación de cartera	Este indicador muestra el número promedio de días que necesita la empresa para recuperar las cuentas por cobrar de sus clientes y así permite conocer la rapidez con la que se realizan los cobros.	Mientras menor sea el número de días mayor será la eficiencia en la recuperación de la cartera. Un período elevado puede afectar la liquidez de la empresa debido al retraso en los cobros.

Nota. Fórmula, significado e interpretación del indicador de rotación de cartera y periodo medio de cobranza.

1.3.3.2. Efecto de la rotación en el capital de trabajo neto.

La rotación de las cuentas por cobrar tiene un impacto directo en el capital de trabajo neto, entendido como la diferencia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes. Juárez y Useche (2023) explican que una rotación eficiente permite liberar recursos

financieros y mantener una mejor liquidez por lo que la empresa depende menos del financiamiento externo para cubrir sus necesidades a corto plazo.

En la misma línea, Checa Calderón (2024) señala que administrar bien el capital de trabajo y mantener una adecuada rotación de los activos corrientes ayuda a conservar la estabilidad financiera y al mismo tiempo permite que la empresa continúe con sus operaciones y cumpla a tiempo sus compromisos económicos.

1.4 Bases legales

1.4.1 Ley del Régimen Tributario Interno (LRTI)

La Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI), en el artículo 10, numeral 11, establece que las provisiones por créditos incobrables pueden ser deducibles del impuesto a la renta, siempre que provengan de operaciones propias del giro del negocio y se encuentren debidamente sustentadas. Además, exige que las empresas mantengan respaldos documentales y evidencia de las gestiones realizadas para la recuperación de las cuentas por cobrar, con el fin de justificar su reconocimiento contable y tributario. Esta normativa se relaciona con la presente investigación, ya que un adecuado control interno de las cuentas por cobrar permite identificar oportunamente la cartera de difícil recuperación, cumplir con los requisitos tributarios y evitar impactos negativos en la liquidez empresarial, aspecto especialmente relevante en empresas del sector logístico (LRTI, 2026).

1.4.2 NIIF para PYMES – Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos

La NIIF para las PYMES, en la Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos, establece los lineamientos para el reconocimiento, medición y presentación de activos financieros, entre ellos las cuentas por cobrar comerciales.

En el apartado 11.13 la norma establece que las cuentas por cobrar deben reconocerse inicialmente según el precio de la transacción siempre que esta no corresponda a una operación de financiación.

De igual manera, el apartado 11.21 indica que al finalizar cada período contable la entidad debe revisar si existen evidencias objetivas de deterioro en los activos financieros medidos al costo o al costo amortizado. Entre estas evidencias se consideran las dificultades financieras del cliente así como el incumplimiento de pagos o los retrasos importantes en la

cancelación de sus obligaciones. En caso de identificarse riesgo de incobrabilidad, la empresa deberá reconocer una pérdida por deterioro.

De igual manera, el apartado 11.26 dispone que la pérdida por deterioro corresponde a la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor estimado de recuperación, permitiendo evitar la sobrevaloración de las cuentas por cobrar dentro de los estados financieros. Estas disposiciones se relacionan con la presente investigación, debido a que un control inadecuado de la cartera puede generar incremento de cuentas incobrables y afectar negativamente la liquidez de la empresa (IFRS, 2025).

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1 Área de estudio

El presente estudio se enmarca en el área de Auditoría financiera, específicamente en el Control interno, su objeto de estudio es LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., una empresa ecuatoriana legalmente constituida; inició sus operaciones en el año 2003, desarrollando actividades dentro del sector de transporte y logística terrestre. La empresa se encuentra registrada bajo el régimen de sociedades mercantiles y comerciales del Ecuador, orientando sus operaciones a brindar soluciones de transporte de carga a nivel nacional.

Actividad económica:

Su principal actividad económica corresponde al servicio de transporte de carga pesada por carretera y se encuentra identificada con el código CIU H4923.01.01. Para desarrollar sus operaciones la empresa se dedica a la movilización terrestre de mercancías y para ello utiliza una flota propia de tráileres y contenedores lo que a su vez le permite atender diferentes necesidades logísticas y de distribución.

Información tributaria:

Asimismo, la empresa se encuentra inscrita con el RUC N.º 1391724950001 y además mantiene su estado tributario ACTIVO. La empresa pertenece al tipo de contribuyente sociedad, bajo régimen general, y se encuentra obligada a llevar contabilidad, además de actuar como agente de retención. Su inicio de actividades económicas fue el 03

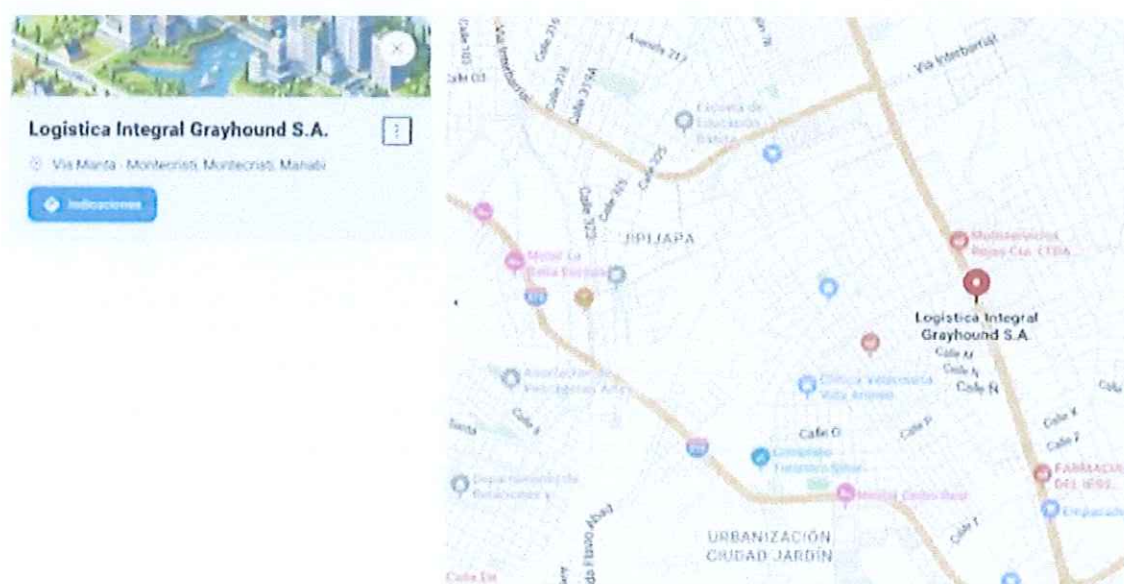
Servicios:

- Transporte de carga pesada
- Transporte de carga refrigerada
- Transporte de carga a granel
- Transporte en camiones cisterna
- Transporte de automóviles
- Transporte de ganado
- Transporte de desperdicios y materiales de desecho
- Servicio de transporte mediante tráileres y contenedores propios

Se encuentra ubicada en el cantón Montecristi, perteneciente a la provincia de Manabí, Ecuador

Figura 1.

Ubicación de Logística Integral Grayhound S.A.



Nota. Ubicación de la empresa en Google maps.

2.2 Enfoque metodológico

Para este estudio se aplican tanto el método cualitativo como el método cuantitativo, por lo que su enfoque es mixto, considerando que ambos enfoques se complementan para brindar un análisis integral de la problemática investigada (González Rivera, 2024).

2.2.1 Método cualitativo

El método cualitativo se centra en comprender los fenómenos desde la experiencia, percepción y contexto de los individuos. Su objetivo no es cuantificar, sino interpretar la realidad, identificar patrones y relaciones, y rescatar elementos que no siempre se reflejan en cifras. Este enfoque permite analizar la complejidad de los procesos internos de la empresa, así como la percepción del personal respecto a las políticas y procedimientos aplicados (González Rivera, 2024).

Para el presente estudio, el enfoque cualitativo es fundamental para diagnosticar la variable causal, Control Interno. A través de entrevistas estructuradas y cuestionarios basados en el modelo COSO, se describirán y evaluarán los procedimientos de crédito, cobranza y segregación de funciones en LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., identificando debilidades y oportunidades de mejora en la gestión de la cartera.

2.2.2 Método cuantitativo

El método cuantitativo se centra en la medición y análisis numérico de los datos, permitiendo establecer relaciones objetivas y comprobables. Este enfoque facilita la comparación y generalización de resultados mediante procedimientos estadísticos, proporcionando evidencia empírica para sustentar conclusiones (Arias Gonzáles & Covinos Gallardo, 2021).

En este estudio, el método cuantitativo se aplicará para medir la variable de efecto, Liquidez, mediante el análisis de los estados financieros de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. Se calcularán indicadores como la Razón Corriente, la Prueba Ácida y la rotación de cuentas por cobrar, con el fin de establecer la relación entre la cartera vencida y la disminución de efectivo.

2.3. Tipos de Investigación

2.3.1. Investigación Documental

Este tipo de investigación se define como la revisión y análisis de datos ya existentes en materiales escritos como informes, registros, estadísticas y libros, permitiendo examinar un fenómeno sin necesidad de una intervención directa. Es esencial para contextualizar el tema y establecer el marco teórico. En el contexto de este trabajo, la investigación documental se empleará para examinar los estados financieros, registros contables y la normativa interna de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. El propósito es determinar el modo en que los procedimientos de control interno definidos impactan directamente en la liquidez de la empresa, fundamentando teóricamente el estudio y detectando fallas en la gestión de cuentas por cobrar.

2.3.2. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva tiene como fin principal caracterizar y detallar sistemáticamente las particularidades de un proceso o fenómeno sin manipularlo. Según Arias Gonzáles & Covinos Gallardo (2021), su objetivo es lograr un conocimiento preciso del objeto de estudio al describir las propiedades y correlaciones entre las variables. En esta investigación este tipo de estudio resulta fundamental puesto que permitirá conocer con mayor claridad las condiciones actuales del control interno y también los indicadores de liquidez de la organización. Además, mediante la descripción se podrán identificar las tendencias relacionadas con la recuperación de la cartera y a su vez se podrá medir el efecto que tiene la morosidad sobre la disponibilidad de efectivo de manera que se obtenga un diagnóstico detallado de cómo se administran los recursos circulantes en LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A.

2.3.3. Investigación de Campo

Este tipo de investigación requiere la obtención de datos primarios directamente del lugar donde se manifiesta el fenómeno. Utiliza técnicas como la observación, encuestas y entrevistas para recoger evidencia empírica y real (González Rivera, 2024), asegurando que la información sea actual y relevante al contexto. En este estudio, la investigación de campo se materializará mediante la observación in situ de los procesos de crédito y cobranza, la realización de entrevistas al personal directivo y contable, y la aplicación de encuestas a los

encargados de la gestión de cartera. Esto facilitará la captura de información de primera mano sobre la operatividad de los controles internos y su nexo directo con la liquidez operativa.

2.3.4. Investigación Bibliográfica

Consiste en la recopilación y el examen de información teórica obtenida de fuentes académicas como libros, artículos especializados, tesis y revistas (Arias Gonzáles & Covinos Gallardo, 2021). Su función es proveer la base conceptual que respalde los métodos y las variables empleadas. En el análisis de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., la investigación bibliográfica será utilizada para identificar marcos de referencia de control interno (como el modelo COSO), las mejores prácticas en la gestión de cuentas por cobrar y los fundamentos teóricos de la liquidez operativa. Esta información servirá como marco de contraste para interpretar y validar los hallazgos obtenidos a través de las investigaciones documental y de campo.

2.4. Población y Muestra

2.4.1. Población

La población de estudio se refiere al total de individuos, datos o elementos que comparten atributos de interés y constituyen el foco de la investigación (Arias Gonzáles & Covinos Gallardo, 2021). Una definición clara de la población es importante para especificar el alcance del análisis y garantizar que los hallazgos sean aplicables al entorno de la empresa.

Para este estudio específico, la población se constituye por el total del personal con roles estratégicos y el conjunto de clientes activos de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. En cuanto al recurso humano, la población está conformada por un total de 7 colaboradores, pertenecientes a las áreas de administración, contabilidad y cobranza, quienes están directamente involucrados en la ejecución del control interno y en la gestión de las cuentas por cobrar, y poseen información clave sobre los procesos que inciden en la liquidez de la empresa.

2.4.2. Muestra

La muestra es un segmento seleccionado y representativo extraído de la población total, que se elige siguiendo determinados criterios metodológicos. Este subconjunto permite

realizar el análisis y extender las conclusiones al universo de estudio sin necesidad de examinar la totalidad de la población (Arias Gonzáles & Covinos Gallardo, 2021). La adecuada selección de la muestra es fundamental para garantizar la confiabilidad, relevancia y viabilidad de los datos recopilados.

En el presente estudio se emplea un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la accesibilidad directa a los sujetos de estudio y a la disponibilidad de la información necesaria para el análisis. No obstante, la selección de los participantes se realizó considerando criterios intencionales, lo que permitió asegurar la pertinencia y calidad de los datos obtenidos.

Bajo este enfoque, la muestra está conformada por 3 empleados de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., pertenecientes a las áreas de administración, contabilidad y cobranza, quienes mantienen una participación activa y directa en la gestión de las cuentas por cobrar y en la aplicación de los procedimientos de control interno. La selección de estos colaboradores se realizó debido a su disponibilidad y también por el conocimiento y la experiencia que poseen en los procesos relacionados con las variables estudiadas.

Por esta razón, la aplicación de este tipo de muestreo permite recopilar información relevante y suficiente para analizar la relación entre el control interno y la liquidez operativa de la empresa y al mismo tiempo ayuda a fortalecer la consistencia de los resultados sin afectar la factibilidad del estudio.

Tabla 5.

Muestra de la empresa Logística Integral Grayhound.

Cargo	Total
<i>Gerente</i>	1
<i>Contador</i>	1
<i>Facturación y cobranzas</i>	1
<i>Total</i>	3

Nota. Colaboradores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando su accesibilidad y representatividad en las cuentas por cobrar.

2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.5.1. Entrevista Semiestructurada

La entrevista es un método de recolección basado en la interacción personal entre el investigador y los participantes, utilizando un conjunto de preguntas, sean estas estructuradas o semiestructuradas. Su objetivo es recabar datos detallados sobre conocimientos, vivencias y puntos de vista (Ávila, González, & Licea, 2020). Esta técnica permite obtener información cualitativa importante puesto que ayuda a comprender la realidad desde la experiencia y el punto de vista de las personas que participan directamente en los procesos.

Por esta razón, en esta investigación se entrevistará al personal clave de las áreas de contabilidad y administración así como de cobranza. Para ello se utilizarán preguntas semiestructuradas relacionadas con los componentes del modelo COSO con el propósito de conocer su opinión sobre la efectividad del control interno y además identificar cómo se aplican las políticas de crédito y cobranza y cuál es su percepción sobre la gestión de la cartera. Esto ayudará a identificar las causas subyacentes del control deficiente y cómo impactan en la liquidez de la compañía.

2.5.2. Indicadores Financieros

Como técnica complementaria de recolección de datos, se empleó el análisis de indicadores financieros, a partir de la revisión documental de los estados financieros y reportes contables de la empresa. Esta técnica permitió medir de manera objetiva el desempeño financiero y evaluar el impacto del control interno en la liquidez operativa.

En particular se analizaron indicadores como la rotación de las cuentas por cobrar puesto que permite conocer la eficiencia con la que se recupera la cartera y también el índice de liquidez ya que muestra la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Además, la información obtenida mediante estos indicadores permitirá comparar los resultados cuantitativos con la información cualitativa recopilada a través de las entrevistas y encuestas y de esta manera se podrá fortalecer la validez del análisis y respaldar las conclusiones del estudio.

2.6. Procesamiento y Análisis de Datos

2.6.1. Análisis de las Entrevistas

Se efectuó una entrevista dirigida al gerente, contador y asistente de cobranzas, debido a que son los colaboradores con mayor vinculación a los procesos de cuentas por cobrar de la empresa. La entrevista estuvo constaba de 29 preguntas abiertas distribuidas entre los tres involucrados, lo que permitió identificar como situaciones relevantes las siguientes:

Tabla 6.

Análisis de las entrevistas

Pregunta	Análisis
¿Existen lineamientos, políticas o procedimientos establecidos para la gestión de cuentas por cobrar y han sido socializados con el personal?	Las respuestas muestran que la empresa sí cuenta con lineamientos y procedimientos para manejar las cuentas por cobrar aunque varios de ellos todavía no se encuentran completamente formalizados y tampoco se comunican de manera constante al personal. Además, tanto en el área de contabilidad como en facturación se señaló que muchas actividades se realizan a partir de la experiencia y de la práctica diaria mientras que la gerencia reconoce que las políticas no siempre se han socializado de manera formal.
¿Qué riesgos consideran más relevantes en la gestión de cuentas por cobrar?	Los entrevistados coinciden en que los principales riesgos se relacionan con los retrasos en los pagos y con el aumento de la cartera vencida así como con la falta de actualización o de coincidencia en la información que manejan las distintas áreas. Además, consideran que estas situaciones pueden dificultar el control adecuado de la cartera y al mismo tiempo pueden afectar la toma de decisiones financieras.
¿Cómo se identifican errores, inconsistencias o problemas dentro del proceso de cartera?	De acuerdo con las respuestas las inconsistencias suelen detectarse cuando se revisan los reportes y también

cuando se realizan las conciliaciones o cuando aparecen diferencias en la información registrada.

¿Se realizan conciliaciones, revisiones o seguimiento periódico a la cartera pendiente?	Tanto contabilidad como facturación señalan que sí se realizan revisiones y seguimiento a la cartera; sin embargo, estos controles no mantienen siempre una periodicidad fija. En algunos casos se efectúan a fin de mes, cuando se requiere validar información o dependiendo de la urgencia de los clientes pendientes.
¿Qué mecanismos se utilizan para controlar las cuentas vencidas y realizar el cobro a clientes?	Se indicó que la empresa utiliza reportes de antigüedad de saldos, cartera vencida y seguimiento mediante llamadas, correos electrónicos y mensajes. Sin embargo las respuestas muestran que el control depende en gran medida tanto de la carga operativa como de la organización interna del área por lo que podrían producirse retrasos en el seguimiento oportuno de los clientes morosos.
¿Cómo afectan los retrasos en los pagos a la liquidez y operación de la empresa?	Todos los entrevistados coinciden en que cuando la cartera tarda en recuperarse se ve afectado el flujo de efectivo y también la liquidez de la empresa. Como consecuencia, puede resultar más difícil cumplir a tiempo con las obligaciones operativas y financieras lo que termina generando mayor presión al momento de administrar los recursos disponibles.
¿Qué mejoras consideran necesarias para fortalecer la gestión de cuentas por cobrar?	Las respuestas muestran que hace falta fortalecer el control interno y mejorar el seguimiento a los clientes así como mantener la información actualizada y lograr una mejor coordinación entre las áreas. También se evidencia la necesidad de implementar controles más constantes y organizados para agilizar la recuperación de cartera y reducir el riesgo de acumulación de cuentas vencidas.

Nota. Análisis de las preguntas relevantes de las entrevistas a gerente, contador y asistente de facturación

2.6.2. Análisis Financiero

2.6.2.1. Estado de Situación Financiera

En la siguiente tabla se presenta el estado de situación financiera de la empresa Logística Integral Grayhound S.A. correspondiente a los períodos 2023 y 2024, el cual permite observar la estructura de sus activos, pasivos y patrimonio. Esta información sirve como base para el análisis vertical y horizontal, con el fin de identificar las variaciones más relevantes en cada una de sus cuentas y comprender la evolución financiera de la empresa durante el período evaluado.

Tabla 7.

Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Situación Financiera 2023 – 2024

	Año 2023	Año 2024	Análisis Vertical		Análisis Horizontal
			2023	2024	
Activo					
Activo Corriente					
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 25.390,36	\$ 485,47	3,36%	0,06%	-98,09%
Cuentas por Cobrar	\$177.374,99	\$405.837,67	23,44%	46,65%	128,80%
Cuentas por Cobrar a Accionistas	\$ 75.657,00	\$ -	10,00%	0,00%	-100,00%
Provisión por Cuentas Incobrables	\$ -557,77	\$ -	-0,07%	0,00%	-100,00%
Servicios y Otros Pagos Anticipados	\$ 10.031,48	\$ -	1,33%	0,00%	-100,00%
Activos por Impuestos Corrientes	\$ 8.533,50	\$ 10.250,00	1,13%	1,18%	20,11%
Otros Activos Corrientes	\$ -	\$ 9.316,89	0,00%	1,07%	
Total Activos Corrientes	\$296.429,56	\$425.890,03	39,18%	48,95%	43,67%
Activos No Corrientes					
Propiedad, Planta y Equipo	\$434.066,65	\$428.868,45	57,37%	49,30%	-1,20%
Activos por Impuestos Diferidos	\$ 11.606,50	\$ -	1,53%	0,00%	-100,00%
Otro Activos No Corrientes	\$ 100,00	\$ 15.205,69	0,01%	1,75%	15105,69%
Documentos y Cuentas por Cobrar	\$ 14.456,54	\$ -	1,91%	0,00%	-100,00%
Total Activos No Corrientes	\$460.229,69	\$444.074,14	60,82%	51,05%	-3,51%
Total Activos	\$756.659,25	\$869.964,17	100%	100%	14,97%
Pasivo					
Pasivo Corrientes					
Cuentas y documentos por pagar	\$ 59.009,27	\$ 58.524,16	7,80%	6,73%	-0,82%
Obligaciones con Instituciones Financieras	\$ 90.515,93	\$ 4.621,11	11,96%	0,53%	-94,89%
Porción Corriente de Valores Emitidos	\$ 97.104,18	\$ -	12,83%	0,00%	-100,00%
Otras Obligaciones Corrientes	\$122.029,16	\$242.305,17	16,13%	27,85%	98,56%

Cuentas por Pagar a Relacionadas	\$ 292,80	\$ -	0,04%	0,00%	-100,00%
Otros Pasivos Corrientes	\$ 32.693,15	\$ 64.471,00	4,32%	7,41%	97,20%
Total Pasivos Corrientes	\$401.644,49	\$369.921,44	53,08%	42,52%	-7,90%
Pasivo No Corrientes					
Cuentas y Documentos por Pagar	\$ 820,46	\$158.825,27	0,11%	18,26%	19258,08%
Obligaciones con Instituciones Financieras	\$ 44.049,75	\$ -	5,82%	0,00%	-100,00%
Porción No Corriente de Valores Emitidos	\$ 81.195,63	\$ 97.104,18	10,73%	11,16%	19,59%
Anticipos de Clientes	\$ -	\$ 15,00	0,00%	0,00%	
Provisiones por Beneficios a Empleados	\$102.082,90	\$102.082,90	13,49%	11,73%	0,00%
Otros Pasivos No Corrientes	\$ 814,17	\$ -	0,11%	0,00%	-100,00%
Total Pasivos No Corrientes	\$228.962,91	\$358.027,35	30,26%	41,15%	56,37%
Total Pasivos	\$630.607,40	\$727.948,79	83,34%	83,68%	15,44%
Patrimonio					
Capital Suscrito o Asignado	\$71.600,00	\$ 71.600,00	9,46%	8,23%	0,00%
Reserva Legal	\$14.320,00	\$ 14.320,00	1,89%	1,65%	0,00%
Resultados Acumulados	\$15.886,12	\$ 40.131,85	2,10%	4,61%	152,62%
Resultados del Ejercicio	\$ 24.245,73	\$ 15.963,53	3,20%	1,83%	-34,16%
Total Patrimonio	\$126.051,85	\$142.015,38	16,66%	16,32%	12,66%
Pasivo + Patrimonio	\$756.659,25	\$869.964,17	100%	100%	14,97%

Nota. Análisis horizontal y vertical del estado de situación financiera 2023 – 2024 de la empresa Logística Integral Grayhound S. A.

De acuerdo al análisis vertical realizado al estado de situación financiera de la entidad LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. se pudo identificar que en el año 2023, la estructura del activo estuvo concentrada principalmente en los activos no corrientes, que representaron el 60,82% del total, destacando la cuenta de Propiedad, Planta y Equipo con 57,37%, lo cual se relaciona con la necesidad de contar con infraestructura, vehículos y equipos propios para el desarrollo de las operaciones logísticas. Para 2024 la estructura presenta cambios ya que los activos corrientes aumentan su participación hasta alcanzar el 48,95 % principalmente por el crecimiento de las cuentas por cobrar que pasan del 23,44 % al 46,65 %. Este incremento se relaciona con el mayor volumen de servicios que la empresa presta mediante crédito comercial.

Dentro de este mismo grupo el efectivo reduce su participación del 3,36 % al 0,06 % lo que muestra una menor disponibilidad de recursos líquidos al cierre del período. A su vez, los activos no corrientes disminuyen su peso dentro de la estructura y por ello la cuenta Propiedad Planta y Equipo baja al 49,30 % debido a que los activos corrientes ahora representan una mayor proporción del total de activos.

En el pasivo, se observa una disminución de los pasivos corrientes de 53,08% a 42,52% y un incremento de los pasivos no corrientes de 30,26% a 41,15%, lo que indica una reestructuración de las obligaciones hacia el largo plazo. Por su parte, el patrimonio se mantiene relativamente estable, aunque con una ligera disminución en la participación del resultado del ejercicio, que pasa de 3,20% a 1,83%.

En el análisis horizontal, el total de activos de Logística Integral Grayhound S.A. aumenta en un 14,97 % lo que muestra un crecimiento general de sus operaciones. Sin embargo, la variación más importante se observa en las cuentas por cobrar ya que aumentan en un 128,80 % y pasan de \$177.374,99 a \$405.837,67 debido al mayor volumen de servicios prestados a crédito que además representa una modalidad frecuente dentro del sector logístico.

Por el contrario, el efectivo disminuye en un 98,09 % puesto que pasa de \$25.390,36 a solo \$485,47 y por lo tanto refleja una menor disponibilidad inmediata de liquidez. Asimismo, algunas cuentas como las cuentas por cobrar a accionistas y los documentos por cobrar así como los anticipos disminuyen o desaparecen durante 2024 lo que puede relacionarse con la cancelación o reclasificación de valores y también con su recuperación.

En cuanto al pasivo las obligaciones financieras corrientes disminuyen considerablemente mientras que las obligaciones a largo plazo aumentan por lo que se observa un cambio en la estructura de financiamiento hacia períodos más extensos. Finalmente, el patrimonio se mantiene estable en términos generales, aunque los resultados del ejercicio disminuyen en 34,16%, pasando de \$24.245,73 a \$15.963,53, lo que indica una menor generación de utilidad en 2024 respecto al año anterior.

2.6.2.2. Estado de Resultados

Se presenta el estado de resultados de la empresa Logística Integral Grayhound S.A. correspondiente a los períodos 2023 y 2024, esta información sirve como base para aplicar el análisis vertical y horizontal, con el fin de identificar el comportamiento de los ingresos, costos, gastos y la variación de cada componente del estado de resultados en función del desempeño operativo de la empresa.

Tabla 8.

Análisis Horizontal y Vertical del Estado de Resultado Integral 2023 – 2024

	Año 2023	Año 2024	Análisis Vertical		Análisis Horizontal
			2023	2024	
Ingresos Ordinarios	\$964.606,50	\$1.079.738,05	100,00 %	100,00 %	11,94%
Costos de Venta y Producción	\$553.296,19	\$ 750.569,65	57,36%	69,51%	35,65%
Utilidad Bruta	\$411.310,31	\$ 329.168,40	42,64%	30,49%	-19,97%
Gastos Operativos					
Gastos Administrativos	\$442.655,76	\$ 331.446,58	45,89%	30,70%	-25,12%
Utilidad Operacional	\$ -31.345,45	\$ -2.278,18	-3,25%	-0,21%	-92,73%
Gastos Financieros	\$ 18.124,73	\$ 16.883,32	1,88%	1,56%	-6,85%
Otros Ingresos	\$ 95.175,27	\$ 57.156,64	9,87%	5,29%	-39,95%
Utilidad Antes de Participación Laboral	\$ 45.705,09	\$ 37.995,14	4,74%	3,52%	-16,87%
Participación Laboral 15%	\$ 6.855,76	\$ 5.699,27	0,71%	0,53%	-16,87%
Utilidad Antes del Impuesto a la Renta	\$ 38.849,33	\$ 32.295,87	4,03%	2,99%	-16,87%
Impuesto a la Renta Causado	\$ 14.603,60	\$ 16.332,26	1,51%	1,51%	11,84%
Resultado del Ejercicio	\$ 24.245,73	\$ 15.963,61	2,51%	1,48%	-34,16%

Nota. Análisis horizontal y vertical del estado de resultado integral 2023 – 2024 de la empresa Logística Integral Grayhound S. A.

En base al análisis vertical realizado al estado de situación financiera de la entidad LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. se pudo identificar que, los ingresos ordinarios se toman como base del 100% en ambos períodos, lo que permite observar la estructura interna de costos y gastos en relación con las ventas generadas. Al comparar ambos años se observa que los costos de venta pasaron de representar el 57,36 % de los ingresos en 2023 al 69,51 % en 2024. Esto significa que prestar el servicio logístico resultó más costoso posiblemente por el aumento de gastos relacionados con el transporte y el combustible o por el uso de servicios tercerizados.

Como resultado, la utilidad bruta bajó del 42,64 % al 30,49 % por lo que la empresa obtuvo una menor rentabilidad sobre sus ingresos. En cuanto a los gastos operativos, los gastos administrativos bajan de 45,89% a 30,70%, lo que indica una reducción en este tipo de egresos dentro de la estructura de la empresa. Mientras tanto, la utilidad neta disminuye de 2,51% a 1,48%, mostrando una reducción en la rentabilidad final del período 2024 en comparación con 2023.

En el análisis horizontal, los ingresos ordinarios aumentan en 11,94%, lo que refleja un crecimiento en el nivel de actividad de la empresa durante 2024. Aunque los ingresos aumentaron los costos de venta también crecieron en un 35,65 % y como resultado la utilidad bruta disminuyó en un 19,97 %.

Por otro lado, los gastos administrativos se redujeron en un 25,12 % lo que muestra un menor gasto de gestión. Aun con esta reducción, la utilidad operacional cayó considerablemente en un 92,73 % debido a que los costos crecieron más que los ingresos.

Además, los otros ingresos disminuyeron en un 39,95 % y esta variación también afectó la utilidad antes de impuestos que finalmente se redujo en un 16,87 %. Finalmente, el resultado del ejercicio disminuye en 34,16%, pasando de \$24.245,73 a \$15.963,61, lo que refleja una menor utilidad neta en 2024, a pesar del incremento en los ingresos ordinarios.

2.6.2.3. Indicadores Financieros

En la presenta tabla se consideraron los principales indicadores financieros de liquidez y gestión aplicados a la empresa Logística Integral Grayhound S.A. correspondientes a los períodos 2023 y 2024. Estos indicadores permiten evaluar la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones de corto plazo, así como la eficiencia en la administración y recuperación de las cuentas por cobrar.

Tabla 9.

Análisis de Indicadores Financieros 2023 – 2024

Liquidez Corriente		
	$\frac{296.429,56}{401.644,49} =$	0,738
		<i>Año</i>
		<i>2023</i>
$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} =$		

$$\frac{425.890,03}{369.921,44} = 1,151 \quad \begin{array}{l} \text{Año} \\ 2024 \end{array}$$

En el año 2023, la liquidez corriente de 0,74 evidencia que la empresa no contaba con suficientes activos corrientes para cubrir sus obligaciones de corto plazo, lo que refleja una situación de riesgo financiero y posible dificultad para cumplir compromisos inmediatos. Para el año 2024, este indicador mejora a 1,15, superando la unidad, lo que indica una recuperación en la capacidad de pago; sin embargo, este nivel aún se considera ajustado, ya que no proporciona un margen de seguridad amplio frente a imprevistos. Además, esta mejora podría estar influenciada por el incremento de cuentas por cobrar y no necesariamente por un aumento en efectivo, lo que limita la solidez real de la liquidez.

Prueba ácida			
	$\frac{(296.429,56 - 0)}{401.644,49} =$	0,738	Año 2023
$\frac{(\text{Activo corriente} - \text{Inventarios})}{\text{Pasivo corriente}} =$			
	$\frac{(425.890,03 - 0)}{369.921,44} =$	1,151	Año 2024

La prueba ácida presenta los mismos valores que la liquidez corriente en ambos años (0,74 en 2023 y 1,15 en 2024), lo que indica que la empresa no mantiene inventarios significativos dentro de sus activos corrientes. Esto significa que la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones depende principalmente de la recuperación de las cuentas por cobrar y del efectivo que tenga disponible.

Aunque en 2024 se observa una mejor cobertura de los pasivos la empresa todavía depende en gran medida del cobro de su cartera. Por esta razón, cualquier retraso en los pagos de los clientes puede convertirse en un riesgo y afectar directamente su liquidez.

Capital de Trabajo Neto			
	$296.429,56 - 401.644,49 =$	-105215	Año 2023
Activo corriente – Pasivo Corriente =			
	$425890,03 - 369921,44 =$	55969	Año 2024

En 2023 la empresa tuvo un capital de trabajo neto negativo de \$105.215. Esto quiere decir que sus activos corrientes no alcanzaban para cubrir las obligaciones a corto plazo por lo que existían problemas de liquidez y ciertas limitaciones para desarrollar sus operaciones.

Para 2024 el panorama mejoró ya que el capital de trabajo neto alcanzó un valor positivo de \$55.969. De esta manera, la empresa logró contar con los recursos necesarios para cubrir sus pasivos corrientes y además mejoró su capacidad para operar y responder a sus compromisos a corto plazo.

Liquidez inmediata			
$\frac{\text{Activo disponible}}{\text{Pasivo corriente}} =$	$\frac{25.390,36}{401.644,49} =$	0,0632	Año 2023
	$\frac{485,47}{369921,44} =$	0,0013	Año 2024

Los resultados de liquidez inmediata son preocupantes en ambos años. En 2023 el indicador fue de 0,063 lo que significa que la empresa apenas podía cubrir el 6,3 % de sus obligaciones con efectivo disponible. Para 2024 la situación empeoró porque el indicador bajó a 0,0013 y dejó a la empresa prácticamente sin efectivo para responder a sus deudas a corto plazo.

En la práctica esto hace que la empresa dependa de la recuperación de su cartera para poder mantener sus operaciones. Además, deja en evidencia problemas en el manejo del flujo de caja que podrían generar dificultades aunque otros indicadores hayan mejorado.

Rotación de cartera			
$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}} =$	$\frac{966.438,44}{177.374,99} =$	5,449	Año 2023
	$\frac{1'176.296,71}{405.837,67} =$	2,898	Año 2024

En 2023 la empresa recuperó su cartera 5,45 veces mientras que en 2024 solo lo hizo 2,90 veces. Esta diferencia muestra que los cobros fueron más lentos y que el dinero de las cuentas pendientes tardó más tiempo en regresar a la empresa.

Esta demora puede estar relacionada con dificultades en el proceso de cobranza y con controles poco constantes o también con un aumento de clientes morosos. Al final, mientras más tarda la

empresa en cobrar menos efectivo tiene disponible para cumplir con sus obligaciones y continuar con sus actividades.

Periodo medio de cobranza			
	$\frac{365}{54.486} =$	67	Año 2023
$\frac{365}{\text{Rotación de cartera}} =$	$\frac{365}{28.984} =$	126	Año 2024

En 2023 la empresa tardaba cerca de 67 días en recuperar sus cuentas por cobrar mientras que en 2024 necesitó aproximadamente 126 días. Esto significa que el proceso de cobranza se volvió mucho más lento de un año a otro. Mientras que en 2023 el plazo de cobro se encontraba dentro de un rango aceptable, en 2024 supera ampliamente los estándares recomendados, reflejando problemas en la gestión de cartera, como retrasos en pagos, debilidad en políticas de crédito o falta de seguimiento oportuno. Este aumento afecta directamente la liquidez porque al tardar más tiempo en cobrar también se retrasa la entrada del efectivo que la empresa necesita para cubrir sus obligaciones y mantener sus operaciones.

Ciclo de Conversión del Efectivo			
Período promedio de pago			
	$\frac{149.818}{553.296,19} * 365 =$	99	Año 2023
$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Costo de ventas}} * \text{Días del período} =$	$\frac{63.145,27}{750.569,65} * 365 =$	31	Año 2024

Ciclo de Conversión del Efectivo			
	$0 + 67 + 99 =$	166	Año 2023
$\text{PCI} + \text{PMC} + \text{PMP} =$	$0 + 126 + 31 =$	157	Año 2024

En 2023 Logística Integral Grayhound necesitaba 166 días para recuperar el dinero utilizado en sus operaciones. Para 2024 este tiempo bajó a 157 días lo que representa una reducción de

9 días. Parte de este cambio se relaciona con el período promedio de pago que disminuyó de 99 a 31 días.

En otras palabras, la empresa tarda cerca de cinco meses en volver a disponer del dinero que invierte en sus actividades comerciales desde que realiza la operación hasta que finalmente cobra sus ventas.

Nota. Análisis de Indicadores Financieros aplicados a la empresa Logística Integral Grayhound S.A. en los años 2023 – 2024.

2.6.3. Triangulación de información

La información obtenida mediante las entrevistas realizadas al gerente, contador y asistente de cobranzas, conjuntamente con el análisis de los estados financieros y los indicadores financieros de Logística Integral Grayhound S.A., permitió determinar que las debilidades existentes en la gestión de cuentas por cobrar han incidido directamente en la recuperación del efectivo y en la capacidad financiera de la empresa.

Los entrevistados manifestaron que, aunque existen procedimientos para la administración de cartera, estos no se encuentran completamente formalizados ni son aplicados de manera uniforme, además de que el seguimiento a los clientes depende de la carga operativa y las revisiones se realizan principalmente cuando surgen diferencias o necesidades específicas. Esta situación se relaciona con el incremento de las cuentas por cobrar en un 128,80%, pasando de \$177.374,99 a \$405.837,67, lo que provocó que su participación dentro del activo total aumentara de 23,44% a 46,65%, evidenciando una mayor concentración de recursos en valores pendientes de recuperación.

El crecimiento de la cartera coincide con los riesgos identificados por los entrevistados respecto a los retrasos en los pagos y al incremento de cuentas vencidas, situación que repercutió en la disminución del efectivo y equivalentes de efectivo en 98,09%, al pasar de \$25.390,36 en 2023 a apenas \$485,47 en 2024. Como consecuencia, aunque la liquidez corriente mejoró de 0,74 a 1,15 y el capital de trabajo neto pasó de un valor negativo de \$105.215 a un saldo positivo de \$55.969, dicha mejora no responde a una mayor disponibilidad de efectivo sino al incremento de las cuentas por cobrar, aspecto que se confirma con la liquidez inmediata, la cual descendió de 0,063 a 0,0013, reflejando una limitada capacidad para atender obligaciones corrientes con recursos líquidos disponibles.

A su vez, la falta de controles preventivos y de un seguimiento permanente a la cartera se evidencia en el deterioro de los indicadores de gestión, ya que la rotación de cartera disminuyó de 5,45 a 2,90 veces y el período medio de cobranza se incrementó de 67 a 126 días, demostrando que la empresa requiere cada vez más tiempo para recuperar los recursos provenientes de las ventas a crédito. Este comportamiento también incide en el ciclo de conversión del efectivo, que si bien pasó de 166 a 157 días, continúa siendo elevado, pues la empresa tarda aproximadamente cinco meses en recuperar el efectivo invertido en sus operaciones. Además, la reducción observada en este indicador no obedece a una mejora en la recuperación de cartera, sino a la disminución del período promedio de pago de 99 a 31 días, lo que evidencia que la variación del ciclo estuvo influenciada por cambios en la gestión de las obligaciones y no por una mayor eficiencia en el proceso de cobranza.

Bajo este contexto, el incremento de los ingresos ordinarios en 11,94% no logró traducirse en una mejora del desempeño financiero, debido a que la acumulación de cartera, la disminución de la disponibilidad inmediata de efectivo y el incremento de los costos de venta en 35,65% redujeron la utilidad bruta en 19,97% y el resultado del ejercicio en 34,16%. Por lo tanto, la información obtenida desde las entrevistas, los estados financieros y los indicadores financieros converge en evidenciar que las deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar han limitado la capacidad de la empresa para convertir oportunamente sus ventas en efectivo, afectando la liquidez, la eficiencia operativa y la rentabilidad de Logística Integral Grayhound S.A.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1 Título de la propuesta

Manual de políticas y procedimientos de control interno de cuentas por cobrar basado en el modelo COSO III para mejorar la liquidez de la empresa LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., del cantón Montecristi

3.2 Justificación de la propuesta

La presente propuesta se desarrolla a partir de las debilidades identificadas en el sistema de control interno de cuentas por cobrar de la empresa LOGISTICA INTEGRAL

GRAYHOUND S.A., las cuales han incidido negativamente en la liquidez y disponibilidad de efectivo. Mediante el análisis de los indicadores financieros se evidenció un deterioro en la recuperación de cartera, reflejado en la disminución de la rotación de cuentas por cobrar y el incremento significativo del período medio de cobranza, generando retrasos en el ingreso de efectivo y limitaciones para cubrir obligaciones de corto plazo.

Las entrevistas también permitieron conocer que la empresa todavía no cuenta con políticas y procedimientos formalmente definidos para evaluar a los clientes y aprobar los créditos así como para dar seguimiento a la cartera y recuperar los pagos. Al no existir lineamientos claros aumenta el riesgo de morosidad y también pueden presentarse errores en las actividades y dificultades para controlar las cuentas por cobrar.

A partir de estos resultados se propone elaborar un manual de políticas y procedimientos basado en el modelo COSO III. Con este manual se busca fortalecer el ambiente de control y mejorar la evaluación de los riesgos además de establecer actividades de control y facilitar la comunicación interna y la supervisión del proceso de cuentas por cobrar. La implementación de este manual permitirá estandarizar actividades, mejorar el seguimiento de cartera, fortalecer la recuperación de efectivo y contribuir a una adecuada gestión de liquidez empresarial.

3.3 Objetivos de la propuesta

3.3.1. Objetivo general

Diseñar un manual de políticas y procedimientos de control interno basado en el modelo COSO III para fortalecer la gestión de cuentas por cobrar y contribuir a la mejora de la liquidez de la empresa LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A.

3.3.2. Objetivos específicos

- Diseñar políticas de crédito y cobranza que permitan regular el proceso de cuentas por cobrar de la empresa.
- Establecer procedimientos para la evaluación de clientes personas naturales y jurídicas antes del otorgamiento de crédito.

- Definir actividades de control para el registro, seguimiento y recuperación de cuentas por cobrar, basadas en los componentes del modelo COSO III.
- Proponer formatos e informes de control que faciliten el monitoreo de cartera y la supervisión del proceso de cobranza.
- Fortalecer los mecanismos de información, comunicación y supervisión relacionados con la gestión de cuentas por cobrar.
- Contribuir a la mejora de la liquidez empresarial mediante una recuperación más eficiente de la cartera.

3.4 Beneficiarios

3.4.1. Beneficiarios directos

- Gerencia de la empresa, al contar con información más confiable para la toma de decisiones.
- Área contable y de cobranza, mediante la implementación de procedimientos y controles que faciliten la gestión de cartera.
- La empresa en general, al mejorar la recuperación de cuentas por cobrar y la disponibilidad de efectivo.

3.4.2. Beneficiarios indirectos

- Clientes de la empresa, debido a la existencia de procesos más organizados y claros en la gestión de crédito y cobranza.
- Proveedores y terceros relacionados, al fortalecerse la capacidad de pago y estabilidad financiera de la empresa.

3.5 Factibilidad

3.5.1. Factibilidad Financiera

La implementación del manual de políticas y procedimientos de control interno de cuentas por cobrar es financieramente viable para la empresa LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., debido a que su ejecución no demanda inversiones significativas ni la adquisición de recursos adicionales. La propuesta se apoya en la estructura organizacional, el personal y los recursos tecnológicos con los que actualmente cuenta la empresa.

Los costos asociados corresponden principalmente a la socialización del manual, la capacitación del personal y la utilización de formatos y reportes de control, actividades que pueden ser desarrolladas con recursos propios. En este sentido, la propuesta representa una alternativa de bajo costo, orientada a fortalecer la recuperación de cartera y mejorar la disponibilidad de efectivo de la empresa.

3.5.2. Factibilidad Legal

La propuesta es legalmente factible, ya que su contenido se encuentra alineado con la normativa vigente aplicable a las sociedades mercantiles y al manejo de la información financiera. Asimismo, se fundamenta en los principios del modelo COSO III y considera las disposiciones establecidas en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la normativa tributaria emitida por el Servicio de Rentas Internas (SRI), relacionadas con el registro y control de las cuentas por cobrar.

La implementación del manual no implica modificaciones que contravengan disposiciones legales, sino que constituye una herramienta administrativa que contribuirá al fortalecimiento del control interno y al cumplimiento de las responsabilidades contables y financieras de la empresa.

3.5.1. Factibilidad Técnica

La propuesta presenta factibilidad técnica, debido a que LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. dispone del personal y los recursos necesarios para su aplicación. El manual puede aplicarse con el personal que actualmente trabaja en la empresa ya que el Gerente General y el Contador General junto con el Asistente Contable y el Asistente de Facturación y Cobranzas pueden encargarse de las actividades de control y seguimiento así como de la supervisión sin necesidad de contratar nuevos colaboradores. Además, los formatos y registros junto con los informes e indicadores propuestos pueden manejarse mediante las herramientas informáticas y los recursos de trabajo que ya posee la empresa. De esta manera, su aplicación resulta más sencilla y también se facilita el seguimiento de las actividades por lo que las condiciones técnicas actuales permiten poner en marcha la propuesta dentro del proceso de cuentas por cobrar.

3.6 Desarrollo de la propuesta

La propuesta se fundamenta en el modelo COSO III debido a que constituye uno de los marcos de referencia con mayor reconocimiento y aplicación a nivel internacional para el diseño e implementación de sistemas de control interno en organizaciones privadas y, además, porque su enfoque se adapta de mejor manera a las necesidades de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., facilitando el diseño de políticas y procedimientos específicos para el proceso de cuentas por cobrar. Asimismo, aunque en el marco teórico también se analizó el Modelo de Control Interno Latinoamericano (MICIL), se consideró que el modelo COSO III resulta más pertinente para la presente investigación debido a que ha sido ampliamente utilizado en estudios relacionados con la gestión financiera y, por consiguiente, proporciona un mayor respaldo metodológico para el desarrollo de la propuesta. En este contexto, el manual estará estructurado de acuerdo con los cinco componentes del modelo COSO III:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión y monitoreo.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR



Basado en el modelo COSO III

Elaborado por: Elizabeth Daniela Solórzano Vélez

2026

Datos Generales

Macroproceso: Gestión Administrativa y Financiera

Proceso: Cuentas por Cobrar

Responsable: Gerente General

Código: MPI-CXC-001

Control de Cambios

Versión	Descripción	Rol	Nombre / Cargo	Fecha	Firma
1.0	Emisión inicial del Manual de Políticas y Procedimientos para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar.	Elaborado por	Daniela Solórzano Vélez Autora	8/7/2026	-
		Revisado por	Contador General	- / - / -	-
		Aprobado por	Gerente General	- / - / -	-

Presentación

El presente manual está dirigido al Gerente General, Contador General, Asistente Contable y Asistente de Facturación y Cobranzas, quienes intervienen en las actividades relacionadas con el proceso de cuentas por cobrar. Su aplicación permitirá estandarizar las actividades de evaluación de crédito, registro, seguimiento, recuperación de cartera, comunicación de la información y supervisión del proceso, promoviendo una gestión eficiente, el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y la toma de decisiones basada en información confiable y oportuna.

Las disposiciones contenidas en este documento deberán ser observadas por el personal responsable del proceso y servirán como una guía para fortalecer el control interno, contribuir a la mejora continua de las actividades y favorecer una adecuada gestión de la liquidez de la empresa.

Objetivo General

Orientar y regular las actividades del personal responsable del proceso de cuentas por cobrar de la empresa LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., mediante la implementación de políticas y procedimientos de control interno fundamentados en el modelo COSO III, con el propósito de fortalecer la gestión de cartera, reducir riesgos asociados a la morosidad y contribuir al mejoramiento de la liquidez empresarial.

Objetivos específicos

- Regular las actividades relacionadas con el otorgamiento de crédito.
- Establecer lineamientos para la evaluación de clientes personas naturales y jurídicas.
- Definir procedimientos para el registro, seguimiento y recuperación de cuentas por cobrar.
- Implementar mecanismos de supervisión y monitoreo.
- Mejorar la eficiencia en la recuperación de cartera.
- Fortalecer la disponibilidad de efectivo.

Alcance

El presente manual será aplicable a todas las actividades relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar dentro de la empresa LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., comprendiendo los procesos de:

- Evaluación y aprobación de clientes
- Emisión de facturación
- Registro contable
- Seguimiento de cartera
- Gestión de cobranza
- Recuperación de valores pendientes
- Supervisión y control interno

Su cumplimiento será obligatorio para el personal involucrado en el proceso administrativo y financiero.

Misión

Brindar servicios de transporte de carga pesada con eficiencia, responsabilidad y compromiso, apoyándonos en nuestras capacidades técnicas, experiencia y recursos propios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, garantizando un servicio seguro, confiable y de calidad.

Visión

Consolidarnos como una empresa líder en el sector de transporte de carga pesada, fortaleciendo continuamente nuestros recursos técnicos y tecnológicos para responder a las crecientes necesidades del mercado, ofreciendo un servicio cada vez más eficiente y contribuyendo al crecimiento sostenible de la organización.

Valores Institucionales

- **Responsabilidad:** Nos tomamos en serio cada compromiso porque sabemos que detrás de cada carga existe un cliente que espera recibirla a tiempo y en buenas condiciones.
- **Compromiso:** Escuchamos las necesidades de nuestros clientes y a partir de ellas ponemos todo nuestro esfuerzo en ofrecer un servicio que realmente responda a lo que esperan.
- **Integridad:** Trabajamos con honestidad y hablamos con claridad ya que creemos que la confianza se construye cuando actuamos correctamente tanto en nuestras operaciones como en cada relación comercial.
- **Seguridad:** Antes de realizar cualquier traslado procuramos que nuestros colaboradores y los vehículos estén en buenas condiciones y además cuidamos la mercancía y el entorno porque prevenir riesgos también forma parte de nuestro trabajo.
- **Calidad:** Orientamos nuestras actividades a la mejora continua, asegurando la eficiencia y excelencia en la prestación de nuestros servicios.
- **Trabajo en equipo:** Fomentamos la colaboración, el respeto y la comunicación entre nuestros colaboradores para alcanzar los objetivos organizacionales.

Estructura Organizacional

Figura 2.

Estructura Organizacional



Nota. Estructura Organizacional de la empresa Logística Integral Grayhound S.A.

CAPÍTULO I: AMBIENTE DE CONTROL

1.1 Objetivo del componente

Establecer lineamientos organizacionales que fortalezcan la estructura de control interno del proceso de cuentas por cobrar, definiendo responsabilidades, principios de actuación y normas que permitan una adecuada gestión administrativa y financiera.

1.2 Políticas del ambiente de control

- Las funciones relacionadas con la evaluación de crédito, facturación, registro contable y gestión de cobranza deberán mantenerse segregadas entre los responsables designados, con el fin de fortalecer el control interno y evitar conflictos de interés.

- Las responsabilidades y atribuciones del Gerente General, Contador General, Asistente Contable y Asistente de Facturación y Cobranzas deberán estar formalmente definidas y ser de cumplimiento obligatorio.
- Toda operación relacionada con las cuentas por cobrar deberá ejecutarse conforme a los procedimientos establecidos en el presente manual y contar con la documentación de respaldo correspondiente.
- Ningún colaborador podrá autorizar créditos, registrar operaciones contables y aprobar ajustes o excepciones de cartera de manera simultánea.
- La Gerencia General será responsable de supervisar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente manual y de autorizar situaciones excepcionales relacionadas con créditos y recuperación de cartera.
- El personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar deberá conocer, aplicar y cumplir las políticas y procedimientos establecidos en el presente manual.

1.3 Procedimientos

1.3.1 Asignación formal de funciones

Establecer una adecuada distribución de responsabilidades dentro del proceso de cuentas por cobrar, garantizando la segregación de funciones y el fortalecimiento del control interno conforme a los principios del modelo COSO III.

Actividades:

- Identificar las actividades críticas del proceso de cuentas por cobrar y los cargos involucrados en su ejecución.
- Asignar responsabilidades al personal relacionado con la evaluación de crédito, facturación, registro contable, seguimiento y cobranza.
- Establecer los niveles de ejecución, autorización y supervisión para cada actividad del proceso.
- Formalizar la asignación de funciones mediante comunicación interna aprobada por la Gerencia General.
- Registrar la aceptación de funciones por parte del personal responsable.

Tabla 10.

Asignación formal de funciones del proceso de cuentas por cobrar

Actividad	Responsable de ejecución	Responsable de autorización	Responsable de supervisión
Recepción y verificación inicial de la documentación del cliente	Asistente de Facturación y Cobranzas	Contador General	Gerente General
Análisis preliminar de información para otorgamiento de crédito	Asistente Contable	Contador General	Gerente General
Evaluación de condiciones de crédito	Contador General	Gerente General	Gerente General
Aprobación de crédito	Gerente General	Gerente General	Gerente General
Emisión de facturas y generación de cuentas por cobrar	Asistente de Facturación y Cobranzas	Contador General	Gerente General
Registro contable de operaciones de crédito	Asistente Contable	Contador General	Gerente General
Actualización de auxiliares de cartera	Asistente Contable	Contador General	Gerente General
Seguimiento y notificación de vencimientos a clientes	Asistente de Facturación y Cobranzas	Contador General	Gerente General
Gestión de cobranza y recuperación de cartera vencida	Asistente de Facturación y Cobranzas	Contador General	Gerente General
Elaboración de reportes de cartera	Asistente de Facturación y Cobranzas	Contador General	Gerente General
Revisión y conciliación de saldos pendientes	Contador General	Gerente General	Gerente General
Autorización de prórrogas, convenios de pago o ajustes excepcionales	Contador General	Gerente General	Gerente General
Evaluación del cumplimiento de funciones asignadas	Contador General	Gerente General	Gerente General

Nota. Asignación formal de funciones del proceso de cuentas por cobrar

1.3.2 Socialización del manual de políticas y procedimientos

Asegurar que el personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar conozca las políticas, procedimientos, responsabilidades y controles establecidos en el manual.

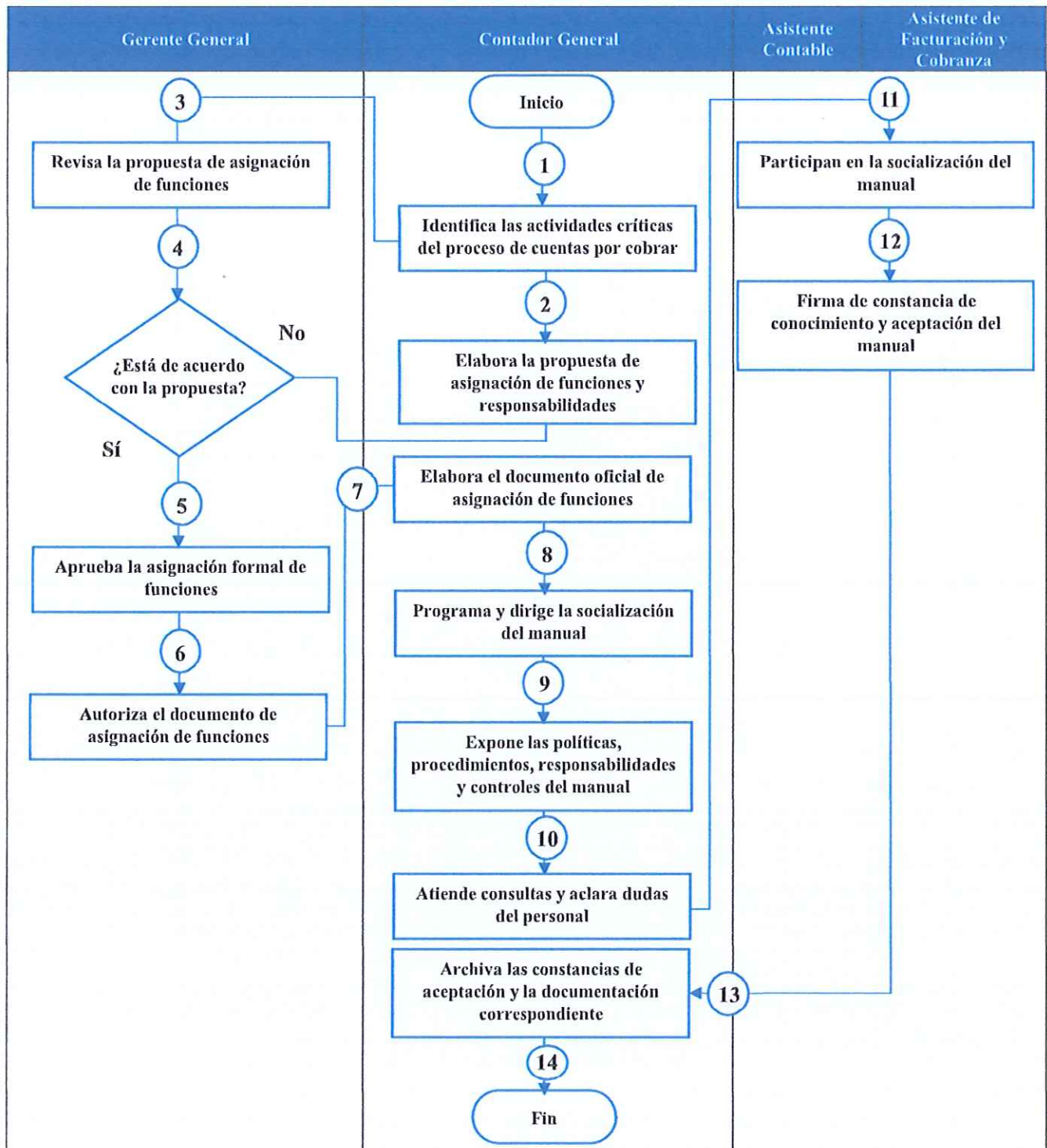
Actividades:

- Programar una reunión de socialización dirigida al personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar.
- Presentar el contenido del manual, explicando las políticas, procedimientos, responsabilidades y registros aplicables.
- Resolver dudas del personal respecto a la aplicación del manual en las actividades diarias.
- Registrar la asistencia del personal participante.
- Obtener la constancia de conocimiento y aceptación del manual por parte de los responsables del proceso.

1.4 Flujograma de Ambiente de Control

Figura 3.

Flujograma del Componente I: Ambiente de Control



Nota. Flujograma del Componente I: Ambiente de Control, identificando al responsable de cada actividad

1.5 Mecanismos de control

- Elaborar matriz de asignación formal de funciones del proceso de cuentas por cobrar.
- Mantener registro de aceptación de funciones por parte del personal responsable.
- Dejar constancia de socialización del manual de políticas y procedimientos.
- Verificar el cumplimiento de la segregación de funciones.
- Comunicar de manera interna formal para cambios en responsabilidades o niveles de autorización.
- Socializar autorización gerencial para situaciones excepcionales relacionadas con créditos, prórrogas, convenios de pago o ajustes de cartera.

CAPÍTULO II: EVALUACIÓN DE RIESGOS

2.1 Objetivo

Identificar, analizar y evaluar los riesgos del proceso de cuentas por cobrar en la empresa LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., con el fin de determinar su nivel de impacto en la liquidez y establecer medidas de control que permitan su mitigación.

2.2 Políticas

- La identificación de riesgos deberá realizarse por cada etapa del proceso de cuentas por cobrar (otorgamiento de crédito, facturación, registro contable, seguimiento y cobranza), con el fin de asegurar una cobertura integral del ciclo operativo.
- La evaluación de riesgos deberá ejecutarse mediante una matriz de probabilidad e impacto, considerando variables cuantitativas y cualitativas que permitan determinar el nivel de exposición de la empresa.
- Se deberán considerar como riesgos críticos aquellos relacionados con morosidad, incobrabilidad, errores en el registro contable, debilidades en la evaluación crediticia y deficiencias en el seguimiento de cartera.
- Todo riesgo identificado deberá incluir la descripción del evento, su causa raíz, su posible consecuencia y el área afectada, con el propósito de facilitar su análisis y control.

- Los riesgos clasificados como altos deberán contar obligatoriamente con medidas de control definidas, responsables asignados y plazos de implementación.
- La matriz de riesgos deberá ser actualizada de forma trimestral o cuando se presenten cambios significativos en políticas de crédito, clientes o procesos internos.
- La Gerencial General deberá aprobar formalmente las estrategias de respuesta al riesgo, las cuales podrán consistir en evitar, mitigar, transferir o aceptar el riesgo, según su nivel de criticidad.
- El seguimiento de los riesgos deberá ser documentado mediante reportes periódicos que permitan verificar la efectividad de los controles implementados.

2.3 Procedimientos

2.3.1 Identificación de riesgos

Identificar los eventos internos y externos que puedan afectar el adecuado desarrollo del proceso de cuentas por cobrar.

Actividades:

- Analizar cada una de las etapas del proceso de cuentas por cobrar desde que se evalúa al cliente hasta que se recuperan los valores pendientes
- Identificar los posibles riesgos que pueden presentarse en cada actividad y para ello considerar los aspectos operativos y financieros así como los tecnológicos y administrativos
- Determinar las causas que pueden originar cada riesgo y al mismo tiempo reconocer las consecuencias que podrían generar en la gestión de las cuentas por cobrar y en la liquidez de la empresa
- Registrar todos los riesgos identificados en la Matriz de Identificación de Riesgos que forma parte del presente manual

2.3.2 Evaluación de riesgos

Este procedimiento tiene como finalidad determinar el nivel de exposición de la empresa ante los riesgos identificados, mediante la evaluación de su probabilidad de ocurrencia y su impacto en la liquidez y resultados financieros.

Actividades:

- Analizar cada uno de los riesgos registrados en la Matriz de Identificación de Riesgos.
- Asignar el nivel de probabilidad de ocurrencia de cada riesgo de acuerdo con los criterios definidos por la empresa.
- Determinar el nivel de impacto que cada riesgo podría ocasionar sobre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez.
- Calcular el nivel de riesgo mediante la combinación de la probabilidad y el impacto.
- Clasificar los riesgos en niveles bajo, medio o alto, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Matriz de Evaluación de Probabilidad e Impacto.

2.3.3 Tratamiento de riesgos

Este procedimiento define las acciones orientadas a evitar, mitigar, transferir o aceptar los riesgos identificados, asegurando la continuidad y eficiencia del proceso de cuentas por cobrar.

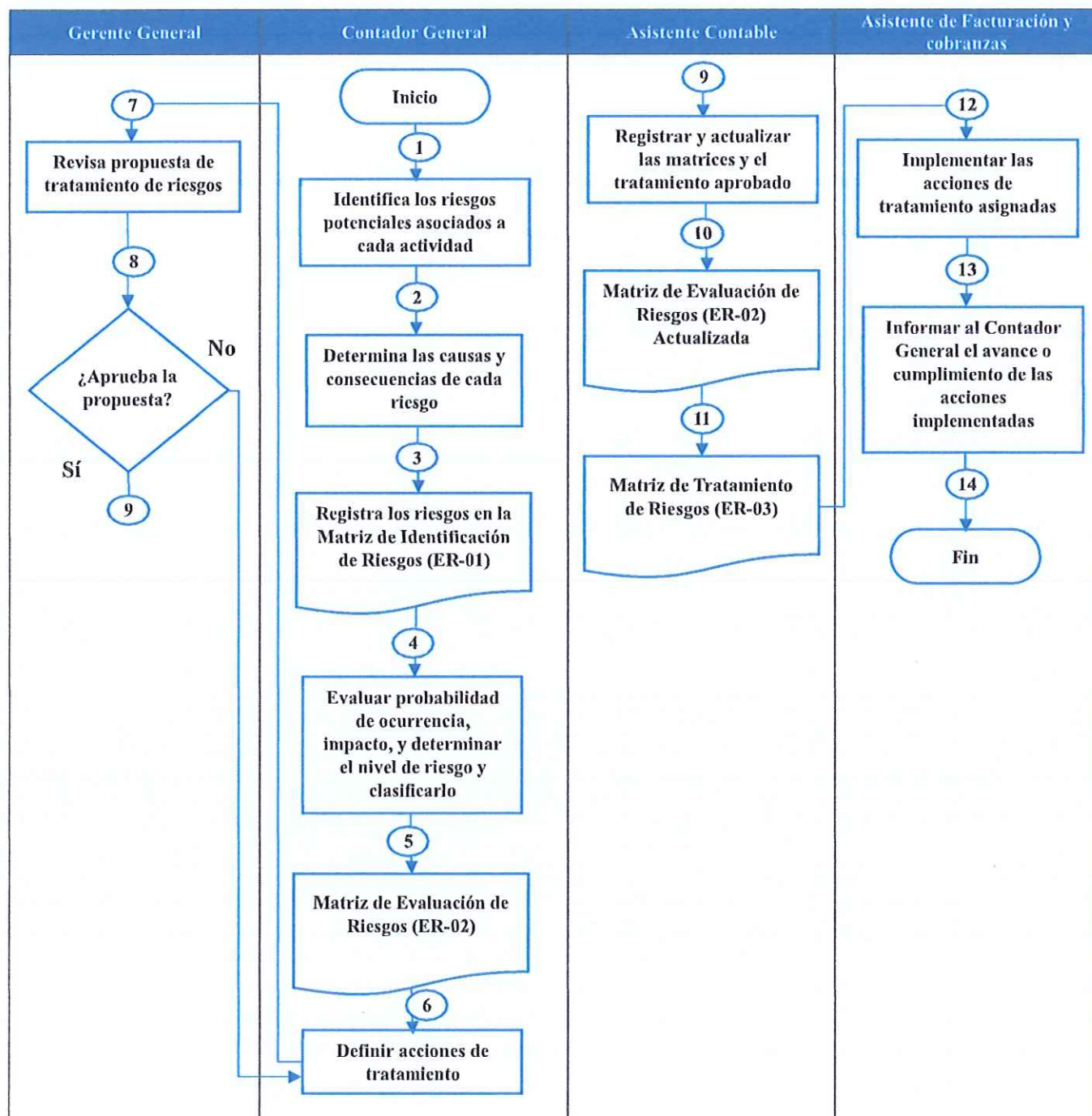
Actividades:

- Analizar las alternativas de tratamiento para cada riesgo identificado, considerando estrategias de mitigación, reducción, aceptación o evitación.
- Definir las actividades de control que deben aplicarse para reducir la posibilidad de que el riesgo ocurra o para disminuir el impacto que podría generar
- Asignar a la persona responsable de ejecutar las acciones de tratamiento y al mismo tiempo establecer el plazo en el que deberán implementarse
- Registrar cada una de las acciones acordadas en el Formato de Tratamiento y Seguimiento de Riesgos para que exista constancia y se pueda revisar su avance
- Comunicar a la Gerencia General las medidas propuestas para aquellos riesgos considerados altos y de esta manera obtener su aprobación antes de ponerlas en práctica

2.4 Flujograma de Evaluación de Riesgos

Figura 4.

Flujograma del Componente II: Evaluación de Riesgos



Nota. Flujograma del Componente II: Evaluación de Riesgos, identificando al responsable de su respectiva actividad

CAPÍTULO III: ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 Objetivo del componente

Establecer actividades de control que permitan garantizar la adecuada gestión de las cuentas por cobrar, mediante procedimientos de autorización, registro, seguimiento y recuperación de cartera, contribuyendo a la reducción de riesgos y al fortalecimiento de la liquidez de la empresa LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A.

3.2 Políticas

3.2.1. Políticas de Crédito

- Las ventas a crédito podrán otorgarse únicamente a clientes que presenten la documentación requerida para su evaluación y mantengan una relación comercial con la empresa.
- Las personas naturales deberán presentar copia de cédula de identidad, certificado de votación actualizado, referencias comerciales y datos de contacto.
- Las personas jurídicas deberán presentar copia del RUC, nombramiento del representante legal, referencias comerciales y datos de contacto actualizados.
- El monto mínimo para acceder a ventas a crédito será de USD 100,00.
- El plazo máximo de crédito será de 30 días calendario contados a partir de la emisión de la factura.
- Todo cliente deberá presentar una solicitud de crédito debidamente suscrita y acompañada de la documentación requerida.
- La aprobación de créditos será competencia exclusiva de la Gerencia General, previo análisis efectuado por el Contador General.
- No se otorgarán créditos a clientes que mantengan obligaciones vencidas o antecedentes de incumplimiento.
- El límite de crédito será determinado por la Gerencia General considerando el historial de pago, volumen de operaciones y capacidad financiera del cliente.
- Toda solicitud aprobada o rechazada deberá ser comunicada formalmente al cliente.

3.2.2. Políticas de Registro y Control

- Toda venta a crédito deberá sustentarse en documentación válida y previamente autorizada.
- Las cuentas por cobrar deberán registrarse en forma completa, exacta y cronológica en los registros contables de la empresa.
- El Contador General deberá efectuar conciliaciones mensuales entre los auxiliares de cuentas por cobrar y la contabilidad general, investigando y corrigiendo oportunamente cualquier diferencia detectada.
- Los ajustes contables, notas de crédito, refinanciamientos y prórrogas deberán contar con autorización expresa de la Gerencia General.
- La cartera vencida deberá controlarse mediante reportes de antigüedad de saldos.
- Las cuentas con indicios de incobrabilidad deberán ser evaluadas por el Contador General antes de proponer su castigo o baja contable.

3.2.3. Políticas de Cobranza

- El seguimiento de las facturas deberá iniciarse a partir de la fecha de vencimiento establecida.
- El primer recordatorio de pago deberá efectuarse dentro de los tres días posteriores al vencimiento.
- Las gestiones de cobranza podrán realizarse ya sea mediante llamadas telefónicas o correos electrónicos así como también por mensajes enviados desde el WhatsApp corporativo o mediante visitas directas al cliente
- Toda gestión realizada deberá registrarse en el formato de seguimiento de cartera establecido por la empresa para que exista constancia del proceso
- Los pagos efectuados por los clientes deberán compararse con las facturas pendientes y luego deberán verificarse antes de ingresarlos en los registros contables
- Los acuerdos de pago y los refinanciamientos así como las prórrogas deberán formalizarse por escrito y además deberán contar con la autorización de la Gerencia General
- Cuando una factura supere los 45 días de vencimiento, deberá ser reportada a la Gerencia General para la definición de acciones adicionales de recuperación.

- Las facturas canceladas deberán actualizarse inmediatamente en los registros auxiliares y contables.
- Las ventas a crédito podrán otorgarse únicamente a clientes que mantengan una relación comercial con la empresa y presenten la documentación requerida para su evaluación.
- En el caso de las personas naturales deberán presentar una copia de la cédula de identidad y el certificado de votación actualizado así como también las referencias comerciales y los datos de contacto
- Las personas jurídicas deberán entregar una copia del RUC y el nombramiento del representante legal junto con las referencias comerciales y los datos de contacto de la empresa
- Para acceder a las ventas a crédito el monto mínimo de la operación deberá ser de USD 100,00
- El crédito podrá concederse por un plazo máximo de 30 días calendario que empezarán a contarse desde la fecha en que se emita la factura
- Todo cliente deberá completar y firmar la solicitud de crédito establecida por la empresa antes de la evaluación correspondiente.
- La aprobación de créditos será responsabilidad exclusiva de la Gerencia General, previo análisis realizado por el área contable.
- No se otorgarán créditos a clientes que mantengan facturas vencidas o antecedentes de incumplimiento en operaciones anteriores.
- El límite de crédito será determinado por la Gerencia General considerando el historial de pago, volumen de operaciones y capacidad de pago del cliente.
- Una vez que la solicitud haya sido aprobada o rechazada se deberá informar formalmente al cliente ya sea mediante correo electrónico o por medio de cualquier otro canal de comunicación autorizado

2. Políticas de cobranza

- El seguimiento de las facturas emitidas deberá comenzar desde la fecha de vencimiento que se haya establecido previamente en las condiciones del crédito

- El primer recordatorio de pago deberá enviarse dentro de los tres días posteriores al vencimiento de la factura para que el cliente conozca que mantiene un valor pendiente
- Las gestiones de cobranza podrán realizarse mediante llamadas telefónicas o correos electrónicos así como por mensajes enviados desde el WhatsApp corporativo o por medio de visitas al cliente cuando la situación así lo requiera Toda gestión de cobranza deberá registrarse en el formato de seguimiento de cartera establecido por la empresa.
- Los pagos efectuados por los clientes podrán realizarse mediante transferencia bancaria, depósito, cheque o efectivo.
- El responsable de cobranza deberá verificar que los valores cancelados coincidan con el saldo pendiente registrado en la factura correspondiente.
- Cuando una factura supere los 45 días de vencimiento el caso deberá comunicarse al Gerente General para que pueda revisarlo y a partir de ello definir nuevas acciones que permitan recuperar el valor pendiente
- Los acuerdos de pago deberán quedar formalizados por escrito y además deberán incluir las fechas de compromiso y los montos acordados junto con la firma de aceptación del cliente
- De igual manera el área de cobranza deberá preparar reportes mensuales sobre la cartera vencida para que la Gerencia General pueda conocer la situación y realizar el análisis correspondiente
- Finalmente cuando una factura haya sido cancelada deberá actualizarse de inmediato tanto en los registros contables como en los auxiliares de cuentas por cobrar

3.3 Procedimientos

3.3.1 Evaluación y aprobación de crédito

Este procedimiento tiene como finalidad verificar que los clientes cumplan con las condiciones establecidas por la empresa antes del otorgamiento de crédito.

Actividades:

- Recepción de la solicitud de crédito y documentación requerida.

- Verificación de la documentación presentada por el cliente (naturales o jurídicos).
- Análisis de la información comercial y financiera.
- Emisión de criterio técnico por parte del Contador General.
- Aprobación o rechazo de la solicitud por parte de la Gerencia General.
- Notificación del resultado al cliente

3.3.2 Registro y control de cuentas por cobrar

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar el registro oportuno y confiable de las operaciones a crédito generadas por la empresa.

Actividades:

- Emisión de factura por los servicios prestados.
- Registro contable de la cuenta por cobrar.
- Actualización del auxiliar de cartera.
- Verificación de saldos pendientes.
- Conciliación mensual entre auxiliares y contabilidad general.

3.3.3 Gestión de cobranza

Regular las actividades de seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar, promoviendo el cumplimiento oportuno de las obligaciones por parte de los clientes.

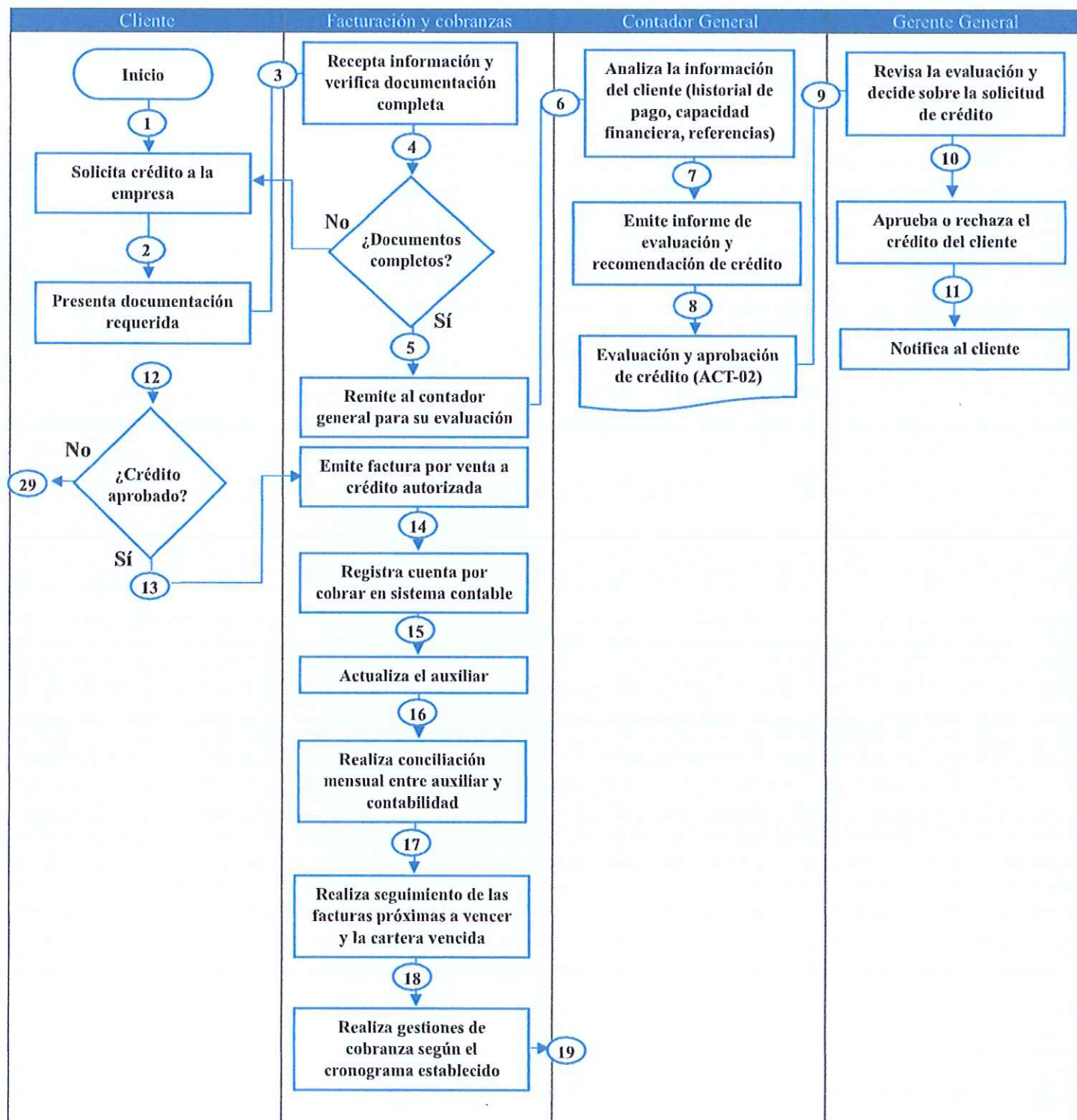
Actividades:

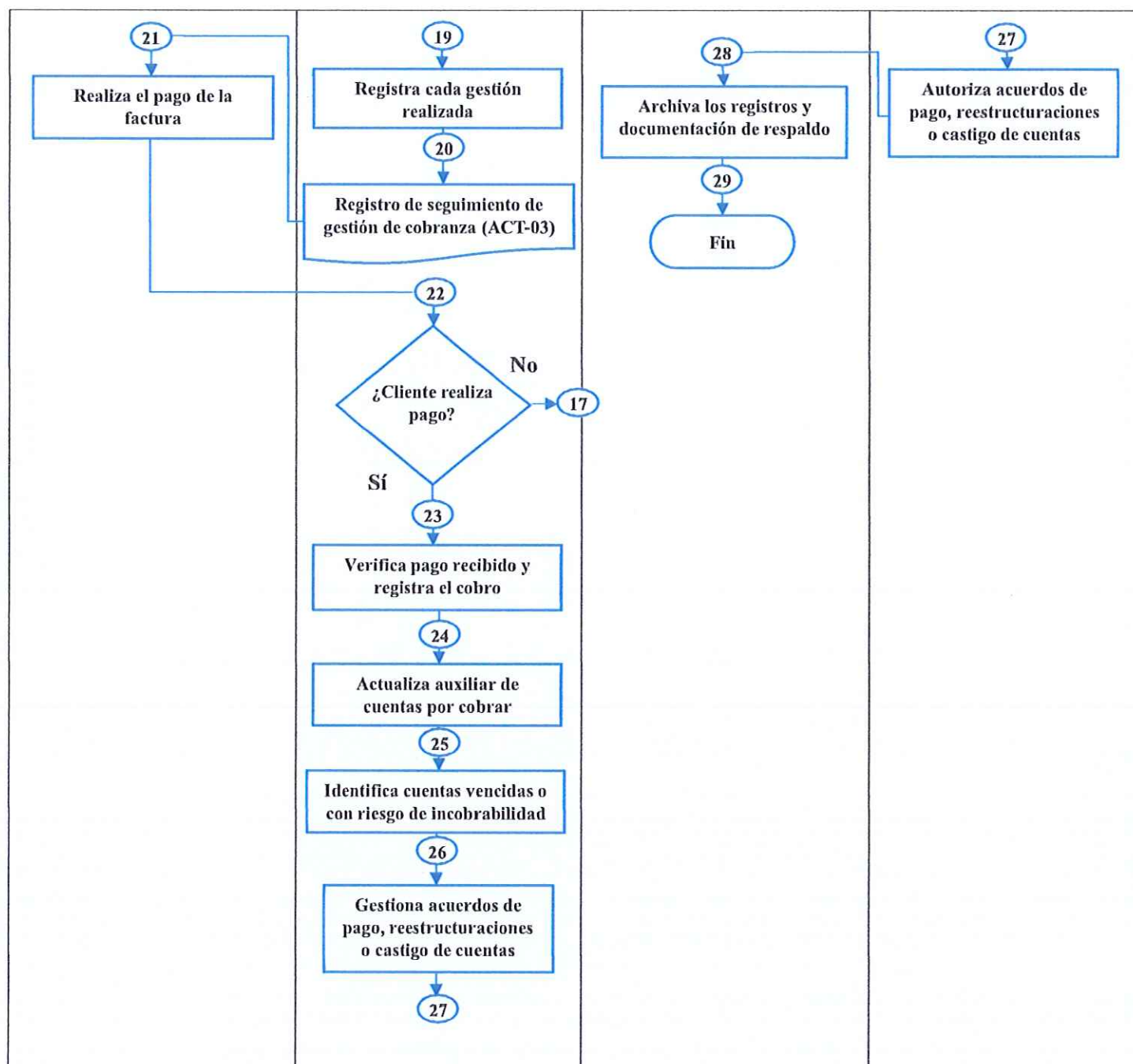
- Identificar las facturas próximas a vencer y la cartera vencida.
- Gestionar los cobros mediante los canales autorizados por la empresa.
- Registrar cada gestión en el formato de seguimiento correspondiente.
- Formalizar acuerdos de pago cuando sean autorizados por la Gerencia General.
- Verificar los pagos recibidos y actualizar los registros contables y auxiliares.
- Elaborar el reporte de cartera vencida para Gerencia General.

3.4 Flujograma de Actividades de Control

Figura 5.

Flujograma del Componente III: Actividades de Control





Nota. Flujograma del Componente III: Actividades de Control, identificando al responsable de su respectiva actividad

3.5 Registros

3.5.1 Solicitud de crédito del cliente

Tabla 14.

Solicitud de crédito.

 Solicitud de crédito Logística Integral Grayhound S.A. RUC 1391724950001		
1. DATOS GENERALES DEL CLIENTE		
Razón social / Nombres y apellidos: _____		
RUC / Cédula de identidad: _____		
Representante legal (si aplica): _____		
Actividad económica: _____		
Dirección: _____		
Ciudad: _____		
Teléfono: _____		
Correo electrónico: _____		
2. INFORMACIÓN COMERCIAL		
Tiempo de relación comercial con la empresa: _____		
Monto estimado de crédito solicitado (USD): _____		
Plazo solicitado (días): _____		
Forma de pago propuesta:		
☐ Transferencia bancaria	☐ Cheque	
☐ Depósito bancario	☐ Efectivo	
3. REFERENCIAS COMERCIALES		
Persona natural y/o jurídica	RUC	Teléfono
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

4. DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

Persona Natural

- | | |
|---|---|
| ☐ Copia de cédula de identidad | ☐ Referencias comerciales |
| ☐ Copia de certificado de votación | ☐ Comprobante de domicilio |

Persona Jurídica

- | | |
|---|--|
| ☐ Copia del RUC | ☐ Copia de cédula del representante legal |
| ☐ Nombramiento del representante legal | ☐ Referencias comerciales |
| ☐ Certificado de cumplimiento tributario (si aplica) | |

5. DECLARACIÓN DEL SOLICITANTE

Declaro que la información proporcionada en la presente solicitud es verdadera y autorizo a LOGISTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. a verificar la información presentada para efectos de análisis y evaluación de crédito.

Nombre del solicitante: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Nota. Formato para solicitud de crédito del cliente

3.5.2 Evaluación y aprobación del crédito

Tabla 15.

Evaluación y aprobación del crédito

 Evaluación y Aprobación del Crédito Logística Integral Grayhound S.A. RUC 1391724950001
1. DATOS DEL CLIENTE Cliente: _____ RUC / Cédula: _____ Fecha de evaluación: _____ Monto solicitado (USD): _____ Plazo solicitado (días): _____

2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Referencias comerciales verificadas:

- ☐ Favorables
☐ No favorables

Historial de pagos:

- ☐ Puntual
☐ Con atrasos
☐ Moroso

Capacidad de pago evaluada:

- ☐ Alta
☐ Media
☐ Baja

Nivel de riesgo del cliente:

- ☐ Bajo
☐ Medio
☐ Alto

3. EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

Monto de crédito recomendado (USD): _____

Plazo recomendado (días): _____

Observaciones del análisis:

4. RESOLUCIÓN

- ☐ APROBADO
☐ RECHAZADO

Motivo (en caso de rechazo):

5. AUTORIZACIÓN

Elaborado por (Asistente Contable):

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Revisado por (Contador):

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Aprobado por (Gerente General):

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Nota. Formato de evaluación y aprobación del crédito

3.5.3 Control y seguimiento de cuentas por cobrar

Tabla 16.

Control y seguimiento de cuentas por cobrar.



Control y Seguimiento de Cuentas por Cobrar
Logística Integral Grayhound S.A.
RUC 1391724950001

Fecha de elaboración: ____ / ____ / ____											
Cliente	Factura N.º	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Valor factura (USD)	Saldo pendiente (USD)	Días de mora	Última gestión realizada	Fecha de gestión	Compromiso de pago	Responsable	Estado
Estado: ☐ Vigente ☐ En seguimiento ☐ Vencida ☐ Convenio de pago ☐ Cancelada											
Resumen de Control Total de cartera vigente: USD _____ Total de cartera vencida: USD _____ Total recuperado en el periodo: USD _____ Total pendiente de recuperación: USD _____ Elaborado por: _____ Cargo: _____ Fecha: ____ / ____ / ____ Revisado por: _____ Cargo: _____ Fecha: ____ / ____ / ____											

Nota. Formato de control y seguimiento de cuentas por cobrar

3.6 Registros contables de referencia

Como complemento a las actividades de control establecidas en el presente manual y con el propósito de fortalecer el adecuado tratamiento contable de las cuentas por cobrar, se presentan los principales registros contables de referencia relacionados con el reconocimiento de pérdidas por deterioro y el castigo de cuentas incobrables, conforme a la NIIF 9 "Instrumentos Financieros". Estos registros constituyen una guía técnica y deberán aplicarse de acuerdo con el criterio profesional del Contador General y la normativa contable vigente.

3.6.1 Reconocimiento de la pérdida por deterioro (provisión)

Cuando determine que existe una pérdida crediticia esperada:

Tabla 17.

Registro del deterioro de la cuenta

Cuenta	Debe	Haber
Gasto por deterioro de cuentas por cobrar	xxx	
Deterioro acumulado de cuentas por cobrar		xxx

Nota. Registro del deterioro de cuentas por cobrar de acuerdo con la evaluación de pérdidas crediticias esperadas establecida en la NIIF 9.

3.6.2 Castigo de la cuenta por cobrar incobrable

Una vez agotadas las gestiones de cobranza y autorizada la baja de la cuenta:

Tabla 18.

Castigo de la cuenta

Cuenta	Debe	Haber
Deterioro acumulado de cuentas por cobrar	xxx	
Cuentas por cobrar clientes		xxx

Nota. Castigo de la cuenta por cobrar considerada definitivamente incobrable, utilizando la provisión previamente reconocida conforme a la NIIF 9.

3.6.3 Recuperación posterior de una cuenta castigada (si ocurre)

Si posteriormente el cliente paga una deuda que ya había sido castigada:

Tabla 19.

Recuperación de una cuenta castigada

Cuenta	Debe	Haber
Cuentas por cobrar clientes	xxx	
Recuperación de cuentas castigadas		xxx

Nota. Reversión de una cuenta castigada

Tabla 20.

Registro del cobro

Cuenta	Debe	Haber
Bancos	xxx	
Cuentas por cobrar clientes		xxx

Nota. Registro del cobro de la cuenta

CAPÍTULO IV: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 Objetivo del componente

Garantizar que la información relacionada con las cuentas por cobrar sea generada, procesada, comunicada y reportada oportunamente a los responsables del proceso, facilitando el seguimiento de la cartera y la toma de decisiones orientadas a la recuperación de valores y mejora de la liquidez.

4.2 Políticas

- Toda información relacionada con cuentas por cobrar deberá registrarse en el sistema contable en un plazo máximo de 24 horas posteriores a la emisión de la factura o ejecución de la transacción, garantizando su integridad, trazabilidad y respaldo documental.
- Los reportes de cartera deberán elaborarse utilizando información actualizada del sistema contable y deberán ser previamente conciliados con los auxiliares de cuentas por cobrar antes de su presentación a la Gerencia General.
- Toda novedad relacionada con clientes en mora superior a 15 días, acuerdos de pago, reclamos por inconsistencias o riesgo de incobrabilidad deberá ser reportada de forma inmediata al Contador General y notificada a la Gerencia General para la toma de decisiones.
- El personal responsable de la gestión de cobranza deberá registrar obligatoriamente cada gestión realizada (llamadas, correos electrónicos, mensajes o visitas) en el formato de seguimiento de cartera, incluyendo fecha, resultado y compromiso de pago del cliente.
- La información financiera de las cuentas por cobrar deberá mantenerse respaldada ya sea en archivos físicos o digitales y además deberá estar debidamente organizada y con acceso limitado al personal autorizado de manera que se encuentre disponible para los procesos de control interno y auditoría
- Una vez elaborados los reportes de cartera deberán ser revisados y validados por el Contador General y luego podrán enviarse a la Gerencia para que exista concordancia entre los saldos contables y los registros auxiliares
- La comunicación interna entre las áreas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar deberá realizarse exclusivamente mediante canales formales establecidos por la empresa (correo institucional, informes escritos o sistemas internos), quedando prohibida la comunicación informal como único medio de autorización o registro.

4.3 Procedimientos de reporte

4.3.1 Elaboración de reportes de cuentas por cobrar

Generar información periódica sobre el estado de la cartera para apoyar el control y seguimiento de las cuentas por cobrar.

Actividades

- Recopilar información actualizada de las cuentas por cobrar.
- Verificar la consistencia de los registros.
- Elaborar el reporte de antigüedad de cartera.
- Elaborar el reporte de gestión de cobranza.
- Remitir los reportes al Contador para su revisión.
- Presentar los informes revisados a la Gerencia General.

4.3.2 Comunicación de novedades de cartera

Informar oportunamente situaciones que puedan afectar la recuperación de las cuentas por cobrar.

Actividades

- Identificar novedades relacionadas con clientes o facturas.
- Comunicar oportunamente la información al Contador General y a la Gerencia General.
- Remitir los informes utilizando los canales oficiales.
- Registrar la recepción de la información cuando corresponda.

4.3.3 Resguardo de la información

Garantizar la conservación, disponibilidad y confidencialidad de la información generada durante el proceso de cuentas por cobrar.

Actividades

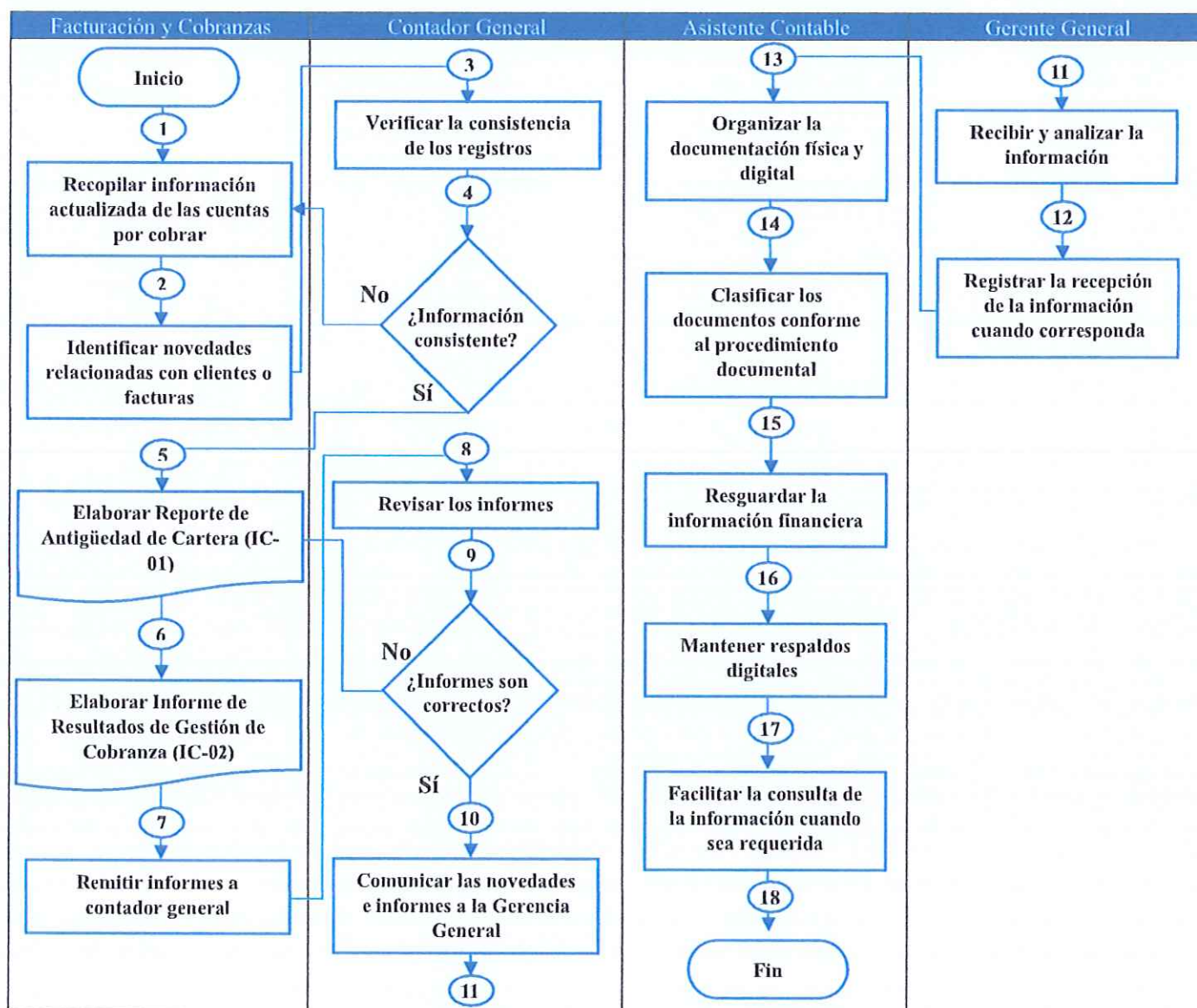
- Organizar la documentación física y digital.
- Clasificar los documentos conforme al procedimiento documental.
- Resguardar la información financiera.

- Mantener respaldos digitales.
- Facilitar la consulta de la información cuando sea requerida.

3.5 Flujoograma de Información y Comunicación

Figura 6.

Flujoograma del Componente IV: Información y Comunicación



Nota. Flujoograma del Componente IV: Información y Comunicación, identificando al responsable de su respectiva actividad

4.4 Informes de control

4.4.1 Reporte de antigüedad de cartera

Tabla 21.

Reporte de antigüedad de cartera

 Reporte de antigüedad de cartera Logística Integral Grayhound S.A. RUC 1391724950001						
Período: _____ Fecha de emisión: ____ / ____ / ____						
Cliente	Saldo total (USD)	Vigente (0-15 días)	16-30 días	31-60 días	Más de 60 días	Estado de riesgo
Resumen de cartera						
Rango de antigüedad		Valor (USD)		% de participación		
Vigente (0-15 días)						
16-30 días						
31 - 60 días						
Más de 60 días						
Total cartera				100%		
Observaciones y acciones sugeridas						
Rango		Acción de seguimiento				
Vigente (0-15 días)		Monitoreo normal				
16-30 días		Recordatorio de pago				
31 - 60 días		Acuerdo de pago y seguimiento especial				
Más de 60 días		Evaluación de recuperación y acciones correctivas				
Observaciones						
Elaborado por:			Revisado por:			
Cargos: Asistente de Facturación y Cobranzas			Cargos: Contador			
Fecha: ____ / ____ / ____			Fecha: ____ / ____ / ____			
Aprobado por:						
Cargos: Gerente General						
Fecha: ____ / ____ / ____						

Nota. Formato de reporte de antigüedad de saldo

4.4.2 Informe de resultados de gestión de cobranza

Tabla 22.

Informe mensual de gestión de cobranza

 Informe mensual de gestión de cobranzas Logística Integral Grayhound S.A. RUC 1391724950001								
Período del informe: _____ Fecha de elaboración: ____ / ____ / ____								
1. DATOS GENERALES Área responsable: Facturación y Cobranzas Responsable del informe: _____ Revisado por: Contador General Dirigido a: Gerencia General								
2. RESUMEN EJECUTIVO Descripción general del estado de la cartera durante el período evaluado, incluyendo nivel de recuperación, comportamiento de pago de clientes y principales incidencias detectadas en la gestión de cobranza. _____ _____								
3. DETALLE DE GESTIONES REALIZADAS								
Cliente	Factura N.º	Fecha de vencimiento	Valor pendiente (USD)	Tipo de gestión realizada (llamada / correo / visita / mensaje)	Fecha de gestión	Resultado de gestión	Compromiso de pago	Estado actual
4. RECUPERACIÓN DE CARTERA Total cartera inicial del período (USD): _____ Total recuperado en el período (USD): _____ Porcentaje de recuperación (%): _____ Saldo pendiente final (USD): _____								
5. CLIENTES CON RIESGO DE MOROSIDAD								
Cliente	Saldo pendiente (USD)		Días de mora	Nivel de riesgo (bajo / medio / alto)		Observación		

6. NOVEDADES RELEVANTES

Detalle de situaciones que afectan la recuperación de cartera, tales como incumplimientos de pago, acuerdos no cumplidos, reclamos o posibles riesgos de incobrabilidad.

7. CONCLUSIONES

Análisis técnico del comportamiento de la cartera durante el período, identificando tendencias de pago, efectividad de la gestión de cobranza y principales riesgos detectados.

8. FIRMA DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:

Cargo: Asistente de Facturación y Cobranzas

Firma: _____

Revisado por: _____

Cargo: Contador General

Firma: _____

Aprobado por:

Cargo: Gerente General

Firma: _____

Nota. Informe mensual de gestión de cobranzas

CAPÍTULO V: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

5.1 Objetivo del componente

Verificar periódicamente la efectividad de los controles aplicados al proceso de cuentas por cobrar, mediante actividades de seguimiento, evaluación de resultados e implementación de acciones correctivas que contribuyan a mejorar la recuperación de cartera y fortalecer la liquidez de la empresa.

5.2 Políticas

- El Contador General deberá revisar mensualmente el reporte de antigüedad de cartera, el informe de gestión de cobranza y el informe de cartera vencida, verificando la consistencia de la información con los registros contables.
- La Gerencia General deberá analizar mensualmente los indicadores de rotación de cuentas por cobrar, período promedio de cobro e índice de morosidad, con el fin de evaluar el efecto de la cartera sobre la liquidez de la empresa.

- Cuando el índice de morosidad supere el 15 % del total de las cuentas por cobrar, el Contador General deberá presentar a la Gerencia General un informe técnico con las causas identificadas y las acciones correctivas propuestas.
- Cuando las facturas superen los 45 días de vencimiento deberán ser revisadas de forma individual por el Contador General y luego reportadas a la Gerencia General para que se definan estrategias específicas de recuperación
- Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de las políticas y procedimientos del presente manual deberá registrarse como hallazgo y además deberá señalarse la causa junto con el responsable y la acción correctiva correspondiente
- Las acciones correctivas deberán revisarse cada mes hasta comprobar su cumplimiento y efectividad y al mismo tiempo deberá conservarse la evidencia documental de su ejecución
- Los resultados de la supervisión y el monitoreo deberán utilizarse como base para actualizar las políticas y los procedimientos así como los controles relacionados con la gestión de las cuentas por cobrar
- La Gerencia General deberá evaluar cada tres meses el comportamiento de la cartera vencida y cuando sea necesario deberá autorizar medidas adicionales para mejorar la recuperación de los valores y a su vez reducir el riesgo de incobrabilidad.

5.3 Procedimientos de seguimiento

5.3.1 Seguimiento del control interno

Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el proceso de cuentas por cobrar.

Actividades

- Revisar el cumplimiento de las políticas del manual.
- Verificar la aplicación de los procedimientos.
- Identificar desviaciones o incumplimientos.
- Registrar los hallazgos detectados.

5.3.2 Seguimiento de indicadores de cuentas por cobrar

Evaluar periódicamente el desempeño del proceso de cuentas por cobrar mediante indicadores de gestión.

Actividades

- Recopilar la información financiera y operativa relacionada con la cartera.
- Calcular los indicadores establecidos por la empresa.
- Comparar los resultados con los parámetros definidos.
- Identificar desviaciones o tendencias desfavorables.
- Elaborar un informe de resultados para la Gerencia General.

5.3.3 Seguimiento de acciones correctivas

Verificar la implementación y efectividad de las acciones adoptadas para corregir deficiencias detectadas en el proceso.

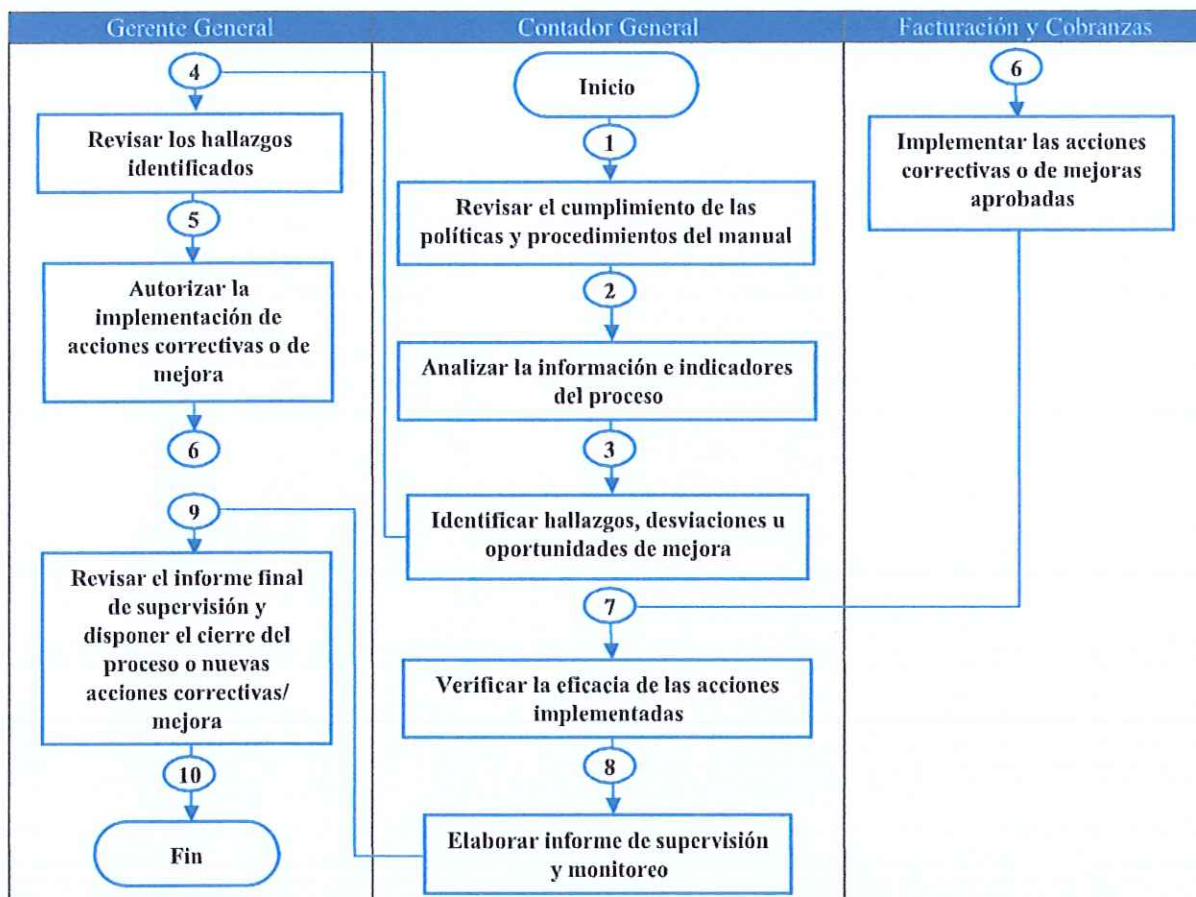
Actividades

- Identificar la deficiencia detectada.
- Definir la acción correctiva correspondiente.
- Asignar responsables.
- Establecer fecha de cumplimiento.
- Verificar la ejecución de la acción.

5.4 Flujograma de Supervisión y Monitoreo

Figura 7.

Flujograma del Componente V: Supervisión y Monitoreo



Nota. Flujograma del Componente V: Supervisión y Monitoreo, identificando al responsable de su respectiva actividad

5.5 Indicadores

5.5.1 Matriz de Indicadores

Tabla 23.

Matriz de Indicadores

 Matriz de Indicadores Logística Integral Grayhound S.A. RUC 1391724950001						
Código	Indicador	Objetivo	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
IND-01	Rotación de cuentas por cobrar	Medir la frecuencia con la que la empresa recupera las cuentas por cobrar durante un período determinado	$\text{Ventas a Crédito} / \text{Promedio de Cuentas por Cobrar}$	≥ 3 veces al año	Mensual	Contador General
IND-02	Período promedio de cobro	Determinar el número promedio de días requeridos para recuperar las cuentas por cobrar	$365 / \text{Rotación de Cuentas por Cobrar}$	≤ 120 días	Mensual	Contador General
IND-03	Índice de morosidad	Determinar la proporción de cartera vencida respecto al total de cuentas por cobrar	$(\text{Cartera Vencida} / \text{Total de Cuentas por Cobrar}) \times 100$	$\leq 20\%$	Mensual	Contador General
IND-04	Recuperación de cartera	Evaluar la efectividad de la gestión de cobranza mediante la recuperación de valores pendientes	$(\text{Valor Recuperado} / \text{Valor Total Gestionado}) \times 100$	$\geq 80\%$	Mensual	Asistente de Facturación y Cobranzas
IND-05	Porcentaje de Cartera Vencida	Medir la participación de la cartera vencida respecto al total de cartera	$(\text{Cartera Vencida} / \text{Cartera Total}) \times 100$	$< 10\%$	Mensual	Contador General

Nota. Matriz de Indicadores para la evaluación de cuentas por cobrar de la empresa Logística Integral Grayhound S.A.

5.5.2 Seguimiento de Indicadores

Tabla 24.

Formato de Seguimiento de Indicadores

 Seguimiento de Indicadores Logística Integral Grayhound S.A. RUC 1391724950001					
Indicador	Meta	Resultado obtenido	Cumple	No cumple	Acción correctiva

Nota. Formato de Seguimiento de Indicadores

CONCLUSIONES

La revisión teórica permitió comprender que el control interno contribuye a mejorar la gestión financiera de las organizaciones. Diversos autores concuerdan en que una adecuada administración de las cuentas por cobrar favorece la recuperación oportuna de la cartera, reduce el riesgo de incobrabilidad y fortalece la liquidez empresarial. Asimismo, el análisis del modelo COSO III permitió establecer una base sólida para comprender cómo la implementación de políticas, procedimientos y mecanismos de supervisión contribuye al fortalecimiento del control interno.

A partir del diagnóstico realizado en LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. se evidenció la presencia de debilidades en el proceso de cuentas por cobrar, como la falta de políticas y procedimientos formalizados, un seguimiento limitado de la cartera y la ausencia de controles sistemáticos. Los resultados obtenidos mediante las entrevistas, el análisis de los estados financieros y el cálculo de los indicadores permitieron responder a la pregunta de investigación, demostrando que estas deficiencias influyen en la liquidez operativa de la empresa, coincidiendo con lo señalado en investigaciones previas sobre la relación del control interno y la gestión financiera.

A partir de las necesidades identificadas se elaboró un Manual de Políticas y Procedimientos basado en los componentes del modelo COSO III con el fin de fortalecer el control interno de las cuentas por cobrar. Este manual reúne políticas y procedimientos así como registros y flujogramas y además incorpora indicadores y mecanismos de supervisión de manera que las actividades relacionadas con el otorgamiento de créditos y el seguimiento de la cartera así como la recuperación de los valores pendientes puedan desarrollarse de forma ordenada y estandarizada. Aunque no fue implementada, su diseño ofrece una herramienta práctica que contribuye a la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar y una administración más eficiente de la liquidez.

En conclusión, la investigación permitió comprobar que existe una relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez operativa de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A., cumpliéndose el objetivo general planteado. Además, se identificó que muchas de las actividades relacionadas con el proceso de crédito y cobranza se realizan con base en la experiencia del personal, pero sin encontrarse formalmente documentadas dentro de un sistema de control interno. En este sentido, la investigación no solo aporta una propuesta de mejora para la empresa, sino que también puede servir como referencia para

otras organizaciones que busquen fortalecer sus procesos de cuentas por cobrar mediante prácticas de control interno más estructuradas y orientadas a una mejor gestión financiera.

RECOMENDACIONES

La Gerencia General de LOGÍSTICA INTEGRAL GRAYHOUND S.A. debería considerar la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos propuesto, con el propósito de formalizar el proceso de cuentas por cobrar, fortalecer el control interno y establecer lineamientos claros para la administración, seguimiento y recuperación de la cartera.

Resulta conveniente realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de las políticas, procedimientos e indicadores establecidos en el manual, con el fin de identificar oportunamente desviaciones y aplicar acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento del sistema de control interno y a una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar.

Asimismo, es importante utilizar de manera permanente los registros, informes e indicadores definidos en la propuesta, ya que constituyen herramientas que facilitan el seguimiento de la cartera, proporcionan información confiable para la toma de decisiones y permiten evaluar el desempeño del proceso de cuentas por cobrar.

Finalmente en futuras investigaciones se podría evaluar cómo influye la aplicación del manual en la liquidez y en la recuperación de la cartera y además se podrían analizar otros procesos financieros relacionados con el control interno en empresas del sector logístico de manera que se generen nuevas alternativas para mejorar la gestión organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña Candiotti, K. M. (2021). *Sistema de control interno de cuentas por cobrar y la liquidez de la Concesionaria de Alimentos La Americanita S.A.C., 2018–2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81441>
- Álava-Rosado, M. X., Molina-Loor, E. P., & Recalde-Aguilar, L. M. (2023). *Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización*. 593 Digital Publisher CEIT, 8(2), 161-171.
doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Academia. Obtenido de https://www.academia.edu/69037546/Arias_Covinos_Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion_1_
- Ávila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* Didasc@lia: didáctica y educación, 11(3), 62-79. Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Barzola Torres, L. B., & Zambrano Ormaza, A. G. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Barzam S.A.* Guayaquil.: ULVR. Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Aud. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4520>
- Catagua Briones, M. L., Pinargote Macías, M. F., & Mendoza Vines, M. E. (2023). *Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial*. Podium, (44), 151-166.
doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>
- Checa Calderón, V. (2024). *Guía del docente: fundamentos de administración financiera* (1 ed.). Tecnológico Universitario Espíritu Santo - TES. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uileam/titulos/284789>
- Chitta, S., Soni, H., & Prasad, K. (2023). *Gestión óptima del capital circulante: equilibrio entre liquidez y rentabilidad en la gestión financiera*. REICE: Revista Electrónica

- De Investigación En Ciencias Económicas, 11(22), 51–67.
doi:<https://doi.org/10.5377/reice.v11i22.17342>
- COSO, C. o. (2013). *Marco Integrado de Control Interno (COSO III)*. Obtenido de <https://www.coso.org>
- Cruz Guaranda, J. I., & Zambrano Burgos, Y. J. (2023). *Control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Medicit S.A.* Guayaquil. ULVR. Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/6249>
- Fajardo Vaca, L. M., Vásquez Fajardo, X., Rossignoli Ramírez, S. L., & Vásquez Fajardo, C. E. (2024). *Ejes de abordaje estratégicos para el control interno en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y gestión de cobros*. Revista Prohominum. doi:<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0239>
- González Rivera, P. L. (2024). *Criterios actualizados sobre la metodología de la investigación educativa: Una aproximación bibliográfica*. Mendive. Revista de Educación, 22(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962024000100031&script=sci_arttext&tlng=en
- Guerrero Mite, B. S. (2023). *Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021*. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 61p. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9542>
- Horta, M. B. (2009). *Génesis del control interno. Contribuciones a la Economía*, 6(1). Obtenido de [contribucionesalaeconomia_com+-+2025-05-05T211444.404.pdf](#)
- IFRS. (2025). *IFRS for SMEs Accounting Standard: Section 11 Financial Instruments* IFRS Foundation.
- Juárez, F. (., & Useche, A. (. (2023). *Administración financiera: modelos, enfoques, tendencias* (1 ed.). Editorial Universidad del Rosario. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uleam/titulos/248685>
- Loor Alcívar, M. I., Párraga Franco, S. M., Sornoza Zamora, J. C., Cevallos Hoppe, J. C., & Mina Chicaiza, J. C. (2024). *Internal control and administrative management: An empirical study applied to SMEs in the canton of Manta-Ecuador*. RGSA -

Revista de Gestão Social e Ambiental, 18(12).

doi:<https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n12-105>

LRTI. (2026). *Ley del Régimen Tributario Interno*.

Mena Cevallos, A. R., & P, Z. P. (2024). *Examen especial al rubro de las cuentas por cobrar para mejorar la recuperacion de cartera de la Cooperativa de Ahorro t Crédito Indígena "SAC" Ltda. de la ciudad de Santo Domingo en el periodo 2023. Tesis de Pregrado*. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/7484>

MICIL, M. (2015). *Modelo MICIL: Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano*. Obtenido de <https://library.co/document/modelo-micil-marco-integrado-control-interno-latinoamericano>

Ortega Jiménez, M. G., Salcedo-Muñoz, V. E., & Señalín Morales, L. O. (2023). *El capital de trabajo de la asociación San Antonio de Pagua a partir del análisis del flujo de efectivo 2021-2022*. Pacha. Revista De Estudios Contemporáneos Del Sur Global, 4(11), e230198. doi:<https://doi.org/10.46652/pacha.v4i11.198>

Pareja Sanchez, M. Y. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar: una revisión de la literatura científica*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/30643>

Pico Quintero, M. E. (2023). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Disalca. (Tesis de Pregrado)*. Manta: Universidad Laica Eloy ALfaro de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/4987>

Quilli Sumba, M. J. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa HAKA CORP EC. S.A.S. Guayaquil. ULVR. Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría. 93 p*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/7699>

Quimi Clemente, J. E. (2024). *Sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Visión Mágica S.A., cantón la libertad, provincia Santa Elena, año 2022*. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 69p. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10821>

- Rodríguez Guale, N. N. (2024). *Ciclo de conversión de efectivo de las empresas del sector comercial de la provincia de Santa Elena, periodo 2019-2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6d7fa1c1-e9e7-40b3-a8e3-7a8849d84276/content>
- Salazar Triguero, J. V., & Saltos Quinde, E. G. (2024). *Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la gestión en las empresas de cobranza [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio Institucional UG. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/77901>
- Solís-Morejón, V. C., & Llamuca-Pérez, S. L. (2020). *Control interno una ciencia que evoluciona: Visión técnica evolutiva COSO, MICIL, COCO*. Dominio de las Ciencias, 6(3), 718-733. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1244>
- Solorzano Getial, S. R. (2025). *Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Rentabilidad de la Distribuidora Discarnicos S.A. (Tesis de Pregrado)*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.uileam.edu.ec/handle/123456789/6354>
- Tun Noj, G. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas del sector transporte de carga terrestre del municipio de Quetzaltenango. [Tesis de licenciatura, Universidad Panamericana]*. Repositorio Institucional de la Universidad Panamericana. Obtenido de https://glifos.upana.edu.gt/library/images/2/27/Tesis_Final_Guillermo_Tun_Noj.pdf
- Valderrama, E. C. (2025). *Diseño e implementación de un manual de procedimientos y funciones del personal del área de créditos y cobranzas de una empresa del sector de Carga y Logística*. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/06e60678-fe98-4ae4-b000-04571c3c0157/content>
- Vásquez Mackenzie, K. J. (2024). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa LyL Produamerica S.A [Tesis de*

licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE.

Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/38749>

Zambrano Ruiz, D. C. (2025). *Audit ria financiera de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez del Plan Priza de CNEL EP-unidad de megocio Manabí. (Tesis de Pregrado)*. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/6347>

Zamora Barcia, E. V. (2023). *Control Interno al área d ecr ditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C. de la ciudad de Manta. (Tesis de Pregrado)*. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/5009>

ANEXOS

Anexo 1.

Entrevista aplicada al personal de la empresa que tiene relación directa con la gestión de cuentas por cobrar

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Título: Evaluación del control interno de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez empresarial

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión de cuentas por cobrar, a fin de evaluar el sistema de control interno con base en los componentes del modelo COSO y analizar su incidencia en la liquidez de la empresa.

Tipo de entrevista: Semiestructurada, con preguntas abiertas organizadas según las dimensiones del modelo COSO.

La información recopilada será utilizada únicamente con fines académicos y se garantizará la confidencialidad de los participantes.

Contador / Asistente Contable

1. **¿Cómo están definidas las funciones y responsabilidades dentro del proceso de cuentas por cobrar en el área contable?**

Las funciones están divididas entre contabilidad, facturación y cartera. Cada uno sabe lo que tiene que hacer, se ajusta bastante a las situaciones de cómo se va dando el trabajo diario.

2. **¿Existen lineamientos o criterios establecidos para el registro y control de las cuentas por cobrar, y han sido comunicados o socializados con el personal?**

Sí hay lineamientos, pero la verdad no todos están formalmente documentados o socializados; muchas cosas se manejan más por experiencia.

3. **¿Qué riesgos considera más relevantes en el manejo contable de las cuentas por cobrar?**

Los principales riesgos son los atrasos en los pagos y que a veces la información no esté actualizada o no coincida entre áreas.

4. **¿Cómo se identifican posibles errores o inconsistencias en los registros de cartera?**

Normalmente se detecta cuando se revisan los reportes o cuando se hace la conciliación entre lo que tiene cartera y contabilidad.

5. ¿Cómo se realiza el registro contable de las cuentas por cobrar desde la facturación?

Se registra desde la factura que se emite, con los soportes que llegan de las áreas operativas, y luego se ingresa al sistema.

6. ¿Se efectúan conciliaciones entre contabilidad y cartera? ¿Con qué frecuencia y quién las realiza?

Sí se hacen conciliaciones, normalmente se hacen a fin de mes o cuando se necesita revisar o cerrar información.

7. ¿Qué mecanismos se utilizan para controlar la antigüedad de saldos y las cuentas vencidas?

Se usan reportes de antigüedad de saldos, pero el seguimiento depende mucho de cuándo se revisa o se solicitan los informes.

8. ¿Qué reportes contables o financieros se generan sobre cuentas por cobrar y cómo se comunican a gerencia?

Se generan reportes de cartera vencida y saldos pendientes, y se comparten con gerencia cuando lo piden o en reuniones.

9. ¿Se realizan revisiones periódicas al registro y control de cuentas por cobrar? ¿Cómo se llevan a cabo?

Sí hay revisiones, sobre todo al final del mes o cuando se ven diferencias en los registros.

10. ¿Cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa y qué mejoras propondría para fortalecerla?

Sí afecta la liquidez, porque si no entra el dinero a tiempo se complica el flujo. Creo que se podría mejorar con controles más constantes y mejor coordinación entre áreas.

Entrevista a Facturación y cobranzas

1. ¿Cuál es su participación dentro del proceso de cuentas por cobrar desde la facturación hasta el cobro?

Mi trabajo básicamente es hacer las facturas de los servicios, registrar todo en el sistema y luego dar seguimiento a los clientes hasta que paguen. También apoyo en el control de lo que queda pendiente.

2. ¿Existen procedimientos definidos para la emisión de facturas y la gestión de cobranza, y han sido comunicados?

Sí hay procedimientos, pero la mayoría se manejan más por la práctica del día a día que por algo completamente formal o documentado que todos sigamos al pie de la letra.

3. ¿Qué factores considera que influyen en el retraso o incumplimiento de pagos por parte de los clientes?

Los retrasos casi siempre se dan por temas de los clientes, como falta de liquidez o procesos internos que ellos tienen para autorizar pagos.

4. ¿Cómo identifica a los clientes que podrían presentar problemas de pago?

Normalmente se nota por el historial del cliente, cuando empiezan a atrasarse o cuando ya han tenido inconvenientes antes.

5. ¿Cómo se asegura de que todos los servicios prestados sean facturados correctamente?

Se revisa que el servicio sí haya sido realizado con los documentos o soportes que llegan, pero a veces también dependemos de la información que nos pasa operaciones.

6. ¿Cuál es el procedimiento que sigue para realizar el cobro a los clientes?

Se emite la factura, se envía al cliente y luego se va haciendo seguimiento, ya sea por llamada, correo o WhatsApp hasta que confirmen el pago.

7. ¿Qué acciones aplica cuando un cliente no paga en la fecha establecida?

Cuando no pagan a tiempo, se les vuelve a escribir o llamar para recordarles, y se trata de ver qué pasó, pero depende también de cuánta cartera haya en ese momento.

8. ¿Qué medios utiliza para comunicarse con los clientes respecto a sus pagos y cómo informa sobre el estado de la cartera a contabilidad o a la gerencia?

Me comunico con los clientes por llamada, correo y WhatsApp. A contabilidad y gerencia se les pasa información en reportes o cuando la solicitan para revisar cómo va la cartera.

9. ¿Se realiza seguimiento periódico a la cartera pendiente? ¿Cómo se organiza este control?

Sí se hace seguimiento, pero no siempre con una rutina fija, se va organizando según lo más urgente o los clientes más atrasados.

10. Desde su experiencia, ¿cómo afectan los retrasos en los pagos a la disponibilidad de efectivo y qué mejoras propondría para agilizar la recuperación de cartera? ¿Qué mejoras propondría para agilizar la recuperación de cartera?

Los retrasos sí afectan bastante porque el dinero no entra a tiempo. Creo que ayudaría tener un control más organizado y seguimiento más constante para no dejar acumular la cartera.

Entrevista a Gerente

1. ¿Cómo se establecen y supervisan las responsabilidades dentro del proceso de cuentas por cobrar?

Las responsabilidades están repartidas entre contabilidad, facturación y administración. Se supervisa a través de reportes y revisiones generales, más que con un control muy rígido.

- 2. ¿La empresa cuenta con políticas o lineamientos formales para la gestión de crédito y cobranza, y han sido comunicados formalmente con el personal encargado?**

Sí existen políticas, pero por temas de tiempo y ocupaciones no siempre están totalmente formalizadas o socializadas de forma constante con todo el personal.

- 3. ¿Qué riesgos considera más relevantes en la gestión de cuentas por cobrar?**

Los riesgos principales son el retraso en los pagos, el aumento de cartera vencida y que no siempre haya información actualizada para tomar decisiones.

- 4. ¿Se aplican criterios para evaluar la capacidad de pago de los clientes antes de otorgar crédito?**

Sí se revisa el historial del cliente y su comportamiento de pago.

- 5. ¿Cómo se manejan las autorizaciones de prórrogas, acuerdos de pago o refinanciamientos?**

Los acuerdos o prórrogas se analizan caso por caso y casi siempre pasan por autorización de gerencia.

- 6. ¿Qué tipo de reportes recibe sobre el estado de las cuentas por cobrar y con qué frecuencia se le informa sobre la situación de la cartera y clientes morosos?**

Recibo reportes de cartera vencida, saldos y antigüedad de cuentas, mensualmente o cuando se solicita

- 7. ¿Qué indicadores utiliza para evaluar la gestión de la cartera?**

Se usan indicadores como días de cobro y rotación de cartera

- 8. ¿La empresa ha tenido dificultades para cumplir obligaciones por problemas en la recuperación de cartera?**

Tratamos de que los retrasos en cartera no afecten el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.

- 9. ¿Qué estrategias considera necesarias para mejorar la liquidez a partir de una mejor gestión de cuentas por cobrar?**

Creo que lo principal sería mejorar el seguimiento a clientes, tener información más actualizada y fortalecer el control interno para que la cartera se recupere más rápido.