



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

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

**TÍTULO:**

El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la  
Empresa Disalca.

**AUTORA:** Pico Quintero María Elizabeth

**TUTOR:** Lic. Juan Carlos Cevallos Hoppe, Mg.

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio  
Carrera de Contabilidad y Auditoría**

**Manta – Manabí – Ecuador**

**2023**

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO  BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página iii de 61

## CERTIFICADO DE TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de integración curricular bajo la autoría del estudiante Pico Quintero María Elizabeth, legalmente matriculado en la carrera de Contabilidad y Auditoría, periodo académico 2022-2023-2, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Disalca, de la ciudad de Manta.

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, 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, 25 de enero de 2023.

Lo certifico,

Lcdo. Juan Carlos Cevallos Hoppe. Mg.

**Docente Tutor**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Pico Quintero María Elizabeth, con cédula de identidad 131252991-8 estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí; con relación al informe final presentado para la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por el estudiante y supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.

---

**María Elizabeth Pico Quintero**

**C.I. 1312529918**

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

Los miembros del Tribunal Examinador, aprueban el Proyecto de Investigación, cuyo tema es: El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Disalca.

Presentado por la Señorita Pico Quintero María Elizabeth. De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, constancia que el mencionado Proyecto de Investigación se encuentra aprobado.

Para constancia firman:

\_\_\_\_\_  
***Dr. Fausto Freddy Soledispa Lucas***  
***PRESIDENTE DEL TRIBUNAL***

\_\_\_\_\_  
***Prof. MsC. Argelio Antonio Hidalgo Ávila***

***MIEMBRO DEL TRIBUNAL***

\_\_\_\_\_  
***Ing. Lexandra Tatiana Macías Ugalde, MBA.***

***MIEMBRO DEL TRIBUNAL***

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a Dios que siempre ha estado en todo momento y no me ha dejado caer, ha sido mi guía y me ha dado fuerza para seguir adelante.

En especial a mis abuelos que desde pequeña siempre estuvieron conmigo, sé que desde el cielo están muy felices y orgullosos de mí.

A mi mamá y a mis hermanos por estar siempre pendiente de mí y brindarme su apoyo incondicionalmente.

A mi esposo, abuelita y suegros que ha sido mi apoyo incondicionalmente y siempre han estado conmigo en las buenas y en las malas.

A mis docentes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme sus conocimientos en toda mi carrera.

**Pico Quintero María**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por iluminarme en los momentos más difíciles de mi vida y nunca dejarme sola.

A mi esposo por ser mi pilar fundamental por siempre estar contigo apoyándome y nunca dejarme sola.

A mi mamá tía y hermanos por siempre apoyarme y nunca dejarme sola y estar siempre conmigo.

A mis docentes por brindarme todos sus conocimientos en especial a mi tutor de tesis el Lcdo. Juan Carlos Cevallos Hoppe un agradecimiento enorme por guiarme y orientarme para culminar con éxito en esta investigación.

Así mismo a la empresa la cual fue herramienta principal para este trabajo investigativo, la misma que me facilitó información necesaria y verídica para poder hacer realidad la presente investigación.

**Pico Quintero María**

## ÍNDICE

CERTIFICADO DE TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL .....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	2
1. MARCO TEÓRICO .....	2
1.1. Fundamentación Teórica.....	2
1.1.1. Variable dependiente .....	2
1.1.2. Definición del control interno .....	2
1.1.3. Objetivos del control interno .....	2
1.1.4. Clasificación del control interno .....	3
1.1.5. Importancia del control interno .....	4
1.1.6. Componentes del control interno .....	4
1.1.7. Elementos y principios básicos del control interno .....	5
1.1.8. Tipos de riesgos de control.....	6
1.1.9. Cuentas por cobrar .....	6
1.1.10. Clasificación de las cuentas por cobrar .....	7
1.1.11. Objetivos de las cuentas por cobrar .....	7
1.2. Variable independiente .....	8
1.2.1. Liquidez.....	8
1.2.2. Razones de liquidez .....	8
1.2.3. Grado de liquidez .....	10
1.2.4. Riesgo de liquidez .....	10
1.2.5. Gestión de riesgo de liquidez .....	10

1.2.6. ¿Por qué gestionar el riesgo de liquidez? .....	11
1.2.7. Funciones de la liquidez.....	11
1.3. Antecedentes investigativos.....	11
1.4. Base legal .....	17
CAPÍTULO II .....	20
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	20
2.1. Métodos o tipos de investigación.....	20
2.1.1. Método inductivo .....	20
2.1.2. Método deductivo.....	20
2.1.3. Método analítico.....	21
2.2. Tipos de investigación .....	21
2.2.1. Investigación de campo.....	21
2.2.2. Investigación documental.....	21
2.3. Población y muestra.....	21
2.3.1. Población.....	21
2.3.2. Muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de datos .....	22
2.4.1. Observación .....	22
2.4.2. Entrevista .....	22
2.5. Análisis e interpretación de resultados.....	23
2.5.1. Análisis de las entrevistas .....	23
CAPÍTULO III .....	26
3. PROPUESTA .....	26
3.1. Título .....	26
3.2. Introducción.....	26
3.3. Objetivos .....	26
3.4. Beneficiarios.....	27

3.5. Factibilidad .....	27
3.6. Descripción de la propuesta .....	27
3.7. Desarrollo de la propuesta .....	27
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES .....	44
Referencias .....	45
ANEXOS .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Objetivos del control interno .....	3
<b>Figura 2</b>	Tipos de riesgos de control .....	6
<b>Figura 3</b>	¿Por qué gestionar el riesgo de liquidez? .....	11
<b>Figura 4</b>	Organigrama estructural de la empresa Disalca .....	30
<b>Figura 5</b>	Diagrama de flujo de ventas a mercadería a crédito .....	38
<b>Figura 6</b>	Diagrama de flujo de cobro mercadería a crédito.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Razones Financieras .....	8
<b>Tabla 2</b>	Población .....	21
<b>Tabla 3</b>	Análisis FODA.....	30
<b>Tabla 4</b>	Escala de valores de los factores internos.....	31
<b>Tabla 5</b>	Análisis FODA Factores Internos.....	31
<b>Tabla 6</b>	Escala de valores de los factores externos.....	32
<b>Tabla 7</b>	Análisis FODA Factores Externos.....	32
<b>Tabla 8</b>	Indicadores financieros .....	34
<b>Tabla 9</b>	Simbología diagrama de flujo.....	37

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como propósito evaluar la adecuada gestión del rubro de las cuentas por cobrar a través de una evaluación de control interno con el fin de que permita evaluar la efectividad de los procesos implementados en el área de cobro reflejando como resultados busca determinar cuáles son las deficiencias que existen en el manejo de las cuentas por recaudar, su objetivo es determinar mediante un manual de control interno a las cuentas por cobrar el cual permitirá mejorar la liquidez de la empresa Disalca, dentro de aquello se emplearon los métodos inductivo, deductivo y analítico, nos permitirá proporcionar e implementar soluciones óptimas a la empresa. así mismo se aplicó una entrevista para conocer lo que pasa dentro de la empresa Disalca, se estableció una propuesta es implementar y desarrollar un manual de control interno para dar un mejor seguimiento en el manejo de las cuentas por cobrar de la Empresa Disalca con el fin de que esto no afecte en un futuro, ya que es considera como una herramienta útil la cual permita a los empleados cumplir correctamente cada una de las actividades del área de cobro, con el fin de mejorar la recaudación de las cuentas pendientes de cobro y así corregir la liquidez de la empresa.

**Palabras claves:** Control interno, manual de procedimientos, cuentas por cobrar, liquidez.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research project is to evaluate the proper management of the accounts receivable item through an internal control evaluation in order to allow evaluating the effectiveness of the processes implemented in the collection area, reflecting as results it seeks to determine what are the deficiencies that exist in the management of accounts receivable, its objective is to determine through an internal control manual accounts receivable which will improve the liquidity of the Disalca company, within that the inductive methods were used, deductive and analytical, will allow us to provide and implement optimal solutions to the company. Likewise, an interview was applied to find out what is happening within the Disalca company, a proposal was established to implement and develop an internal control manual to better monitor the management of accounts receivable from the Disalca Company in order to that this does not affect in the future, since it is considered a useful tool which allows employees to correctly carry out each of the activities in the collection area, in order to improve the collection of accounts receivable and thus correct the liquidity of the company.

Keywords: Internal control, procedures manual, accounts receivable, liquidity

## INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, por lo que representa ingresos económicos estas deben ser gestionadas en forma rápida óptima y efectiva para la recuperación de este activo y que no afecte la liquidez de la empresa.

El presente trabajo de investigación está relacionado a la falta de un control interno a las cuentas por cobrar, el cual fue corroborado con la investigación que se realizó en la empresa, y de acuerdo con la información resumida al continuar con esta situación con el mal manejo de esta cuenta podría reducir su liquidez. Para este proyecto se elaboró mediante tres capítulos que comprenden lo siguiente:

En el Capítulo I se realizó la fundamentación teórica de todo lo que corresponde al control interno, las cuentas por cobrar, liquidez, los antecedentes investigativos y la base legal.

En el Capítulo II es el diagnóstico de campo que incluye los métodos y técnicas de la investigación que se utilizaran para obtener una información verídica de lo que sucede en la empresa y esta luego analizarla.

En el Capítulo III, se encuentra la idea implementar un manual de control interno a las cuentas por cobrar, con el fin de conocer cuáles son las falencias que tiene la empresa, por último, se culmina con la conclusión y recomendación en base al trabajo.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Fundamentación Teórica

#### 1.1.1. Variable dependiente

#### 1.1.2. Definición del control interno

El control interno es un proceso realizado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de un establecimiento, diseñado con el objeto de facilitar una seguridad razonable (Díaz, 1997).

Newton (2008) define el control interno como:

“Conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una entidad con el objetivo de proporcionarle un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y otras normas aplicables.”

Así mismo, cabe destacar que la empresa aplique controles internos en sus operaciones, podrá conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de conservar con una planificación que sea capaz de verificar que los controles se efectúen para darle una mejor visión sobre su gestión, además es importante tener un buen sistema de control interno en las empresas debido a lo práctico que resulta al calcular la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado (Chávez, 2018)

Dentro de los conceptos mencionados podemos decir que el control interno es el marco regulatorio que provee normas, principios y procedimientos dentro de las instituciones, con el objetivo de salvaguardar sus recursos, es así como podemos citar algunas definiciones aportadas por autores de renombre en la temática descrita.

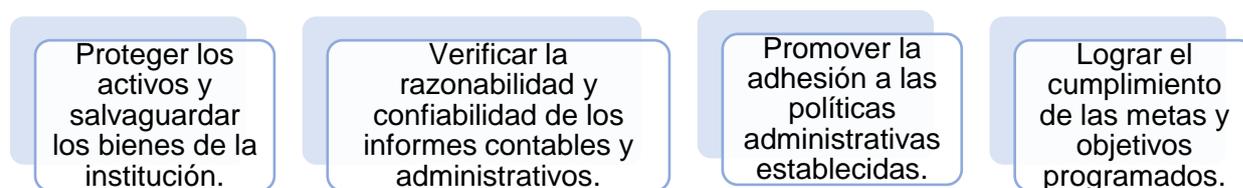
#### 1.1.3. Objetivos del control interno

Como menciona (Rusenias, 2009), “el control Interno tiene como base tres objetivos fundamentales, donde se adquiere identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de control interno, en definitiva, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la

empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de control interno”

Así mismo, este autor, menciona que para que un sistema de control interno sea efectivo y brinde un grado de seguridad razonable es preciso garantizar el cumplimiento de los siguientes objetivos.

**Figura 1** *Objetivos del control interno*



**Nota:** Adaptado de (Rusenias, 2009) los objetivos del control interno

#### **1.1.4. Clasificación del control interno**

Se clasifican de la siguiente manera:

##### **1.1.4.1. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera**

Según Rusenas (2009), dentro de la clasificación del control interno la contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta investigación tendrá utilidad para verificar si su contenido es confiable, será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

##### **1.1.4.2. Efectividad y eficiencia de las operaciones**

Según Rusenas (2009) menciona lo siguiente:

El control interno debe reflejar la plena seguridad de que las actividades se desempeñen cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración. (pág. 6)

##### **1.1.4.3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables**

Toda acción que se comience desde la dirección de la organización debe permanecer enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe respetar el cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente.

Una empresa debe inspeccionar de una manera apropiada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que forman parte de su activo, y sobre todo debe inspeccionar que estos no pierdan su formalidad al convertirse en dinero.

#### **1.1.5. Importancia del control interno**

Deloitte (2010) nos destaca la importancia del control interno es de suma relevancia en las empresas que buscan institucionalizarse para alcanzar altos niveles de competitividad, por medio de la transparencia y la rendición de cuentas.

En el mundo globalizado de hoy es de vital importancia poder contar un sistema de control interno fuerte que nos catapulte éxito garantizado a través de modelos transparentes y competitivos que ayuden a la organización a contar con operaciones ágiles, eficientes y productivas.

Como parte de su texto, Barquero (2013) un manual práctico del control interno asevera que un establecimiento de procedimientos de control interno es un compromiso del gestor de la entidad debido a que el tiempo y los recursos son limitados, la revisión de estos a veces no es implantada de manera deseada.

A su vez es muy importante tener un control interno ya que aquello nos ayuda para verificar si la empresa corre algún riesgo o cuales son las falencias que existen dentro de aquella.

El control interno es generalmente una herramienta que ha avanzado en su entorno y es de vital importancia, su aplicación en la estructura organizacional ayuda a mejorar significativamente los procesos, debido a que la alta gerencia se encarga de poner en práctica esta aplicación en diferentes departamentos de administración o contabilidad a través del plan organizativo pertinente aplicable a instituciones públicas o privadas, con la finalidad de fortalecerlas.

#### **1.1.6. Componentes del control interno**

Según Guerrero & Galindo (2000) afirma que “el control interno del informe COSO consta de cinco componentes, derivados de la manera como

la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración”

#### **1.1.6.1. Ambiente de control**

Dentro de aquello una organización debe establecer un entorno propicio que permita estimular e influir en el desempeño de los recursos humanos en relación con el control de sus actividades.

#### **1.1.6.2. Evaluación de riesgos**

Son aquellos que pueden incidir o interferir en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.

#### **1.1.6.3. Actividades de control**

Las actividades de la organización incluyen: políticas, sistemas y procedimientos utilizados por los recursos humanos que integran la organización.

#### **1.1.6.4. Información y comunicación**

La capacidad de gestión de una organización esta se otorga sobre la base de la recopilación y el uso de información completa y oportuna.

#### **1.1.6.5. Monitoreo**

Un Sistema de Control Interno planificado e implementado debe ser monitoreado continuamente para observar los resultados que alcanza.

#### **1.1.7. Elementos y principios básicos del control interno**

- **De Autocontrol:** Es la capacidad que muestra cada trabajador, al servicio de la empresa, para inspeccionar su trabajo, efectuar los respectivos correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan de tal forma que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su compromiso se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

- **De Autorregulación:** Es la capacidad colectiva que se utiliza de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo y culminación de un sistema de control interno bajo un entorno de transparencia eficiencia e integridad.

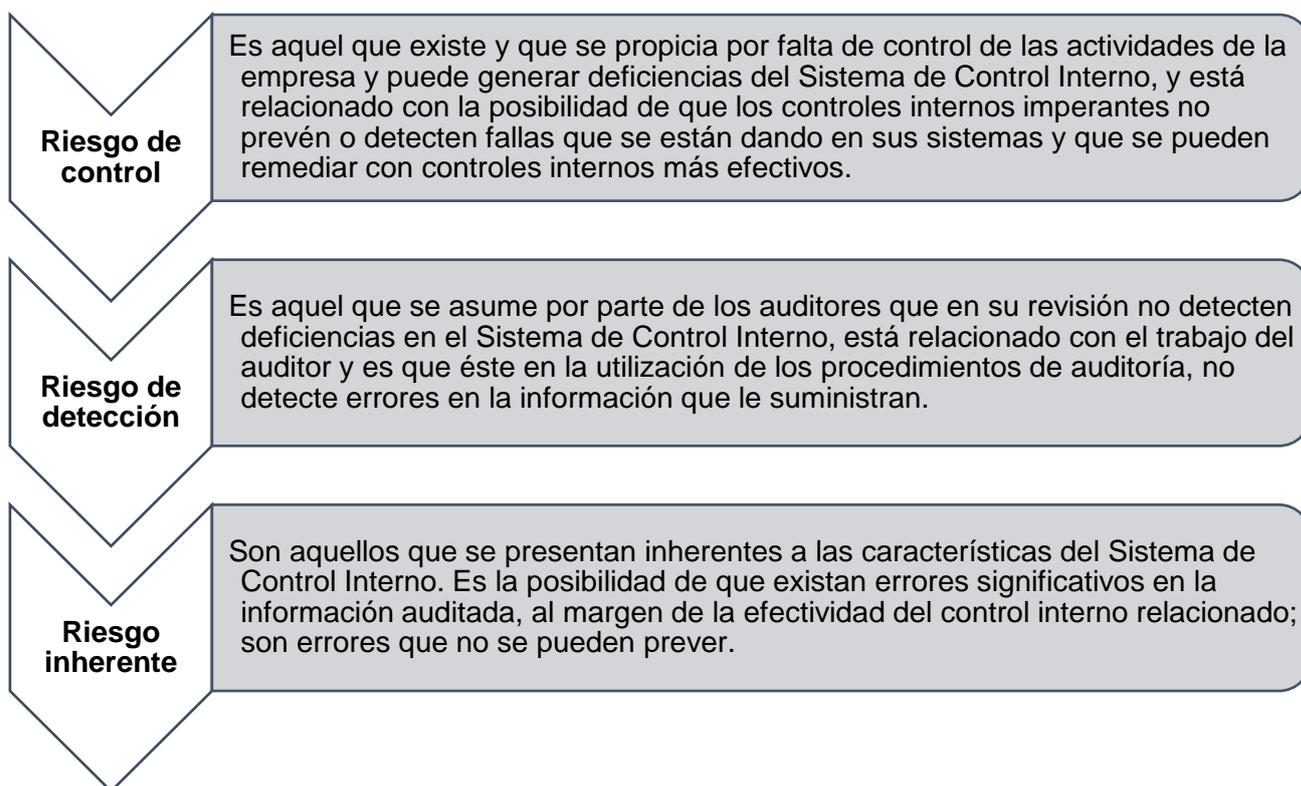
- **De Autogestión:** Es la capacidad institucional de la empresa, para

interpretar, coordinar, emplear y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido establecida por los directivos.

### 1.1.8. Tipos de riesgos de control

Dentro de un control interno se consta de los siguientes tipos de riesgos:

**Figura 2** Tipos de riesgos de control



**Nota:** Adaptado de (Ettinger, 2010) los tipos de riesgo de control

### 1.1.9. Cuentas por cobrar

Desde el punto de vista contable, el bien o servicio al ser vendidos es intercambiado por una promesa de cancelar la cantidad adeudada (Beaufond, 2010), se la identifica como un compromiso de pago en el cual existen intercambio de un bien o servicio.

Según Moreno (1997) sostiene que:

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles derivados de la venta, prestación de servicios, préstamos u otros conceptos similares. Asimismo, incluyen las cuentas por cobrar a clientes, las cuales representan créditos reconocidos mediante pagaré o pagaré. Representan el uso de recursos de la empresa que se convertirán en efectivo para completar el ciclo financiero en el corto plazo. (pág. 33)

Para Aguilar (2013) “Las cuentas representan derechos exigibles originados por las ventas y luego pueden hacerse efectivo” (pág. 6)

Las cuentas por cobrar representan para la empresa un derecho exigible que se realizara efectivo en el corto plazo, contribuye a dinamizar la parte financiera de la organización, con relación al cumplimiento de políticas y procedimientos que establecen los plazos sobre el otorgamiento de créditos, medir la capacidad de pago de los clientes con la finalidad de evitar a instancias legales.

Luego de analizar las opiniones de varios autores, se puede concluir que la cuenta por cobrar es el derecho que tienen las empresas con relación a bienes, servicios o cualquier otro concepto vendido a crédito, que se convertirán en efectivo en poco tiempo. La factura representa el derecho de la organización a obligar al cliente a cancelar la deuda antes de cualquier proceso legal o de mediación cuando se alcance un acuerdo de cumplimiento de pago.

#### **1.1.10. Clasificación de las cuentas por cobrar**

“Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el estado de situación financiera” (Brachfield, 2013, pág. 184). Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

Cuentas por cobrar comerciales: Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.

Cuentas por cobrar diversas: Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Son originadas por transacciones son constituida por Éstas se originan por transacciones diferentes para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas” (Brachfield, 2013)

#### **1.1.11. Objetivos de las cuentas por cobrar**

Menciona (Ettinger, 2010) que “el objetivo de las cuentas por cobrar reside en registrar todas las operaciones producidas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios”.

La empresa debe registrar adecuadamente todos los movimientos relacionados con estos documentos, ya que forman parte de su patrimonio y, lo más importante, velar por que no pierdan su forma de dinero.

## 1.2. Variable independiente

### 1.2.1. Liquidez

“La liquidez es la rapidez y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras” (Bernstein, 1999)

García (2011) indica lo siguiente:

La liquidez es propiedad de los activos que instantáneamente se convierten en efectivo sin reducir su valor. El dinero que se encuentra puede estar en caja o en el banco se la considera como un activo de mayor liquidez

Arenas y Medina (2012) indican “La falta de liquidez puede arrojar que la empresa sea incapaz de aprovechar unos descuentos favorables u otras oportunidades rentables.

### 1.2.2. Razones de liquidez

Para Cordova (2012) establece lo siguiente:

Las razones de liquidez manifiestan la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vencen los tiempos establecidos, a partir de ellas se pueden ganar muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en situaciones de adversas. (pág. 13)

**Tabla 1** Razones Financieras

Índices Financieros	Detalle	Fórmula
<b>Liquidez</b>	Es importante mencionar que los índices de liquidez deben interpretarse en relación con el tipo de negocio y las condiciones económicas generales. En las empresas con flujo de fondos provenientes de operaciones relativamente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$

	<p>estables, es aceptable una razón de liquidez más baja que en aquellas empresas que tienen flujos de fondos con mayor incertidumbre. Por esto, una razón circulante menor que uno no necesariamente refleja un alto nivel de riesgo, sino que podría indicar una buena administración financiera.</p>	
<b>Prueba ácida</b>	<p>La prueba ácida se calcula excluyendo los inventarios, que hacen parte de los activos corrientes, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo y algunas inversiones. Es decir, se toman los activos corrientes, se restan los inventarios, y el resultado se divide entre los pasivos corrientes.</p>	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$
<b>Capital de trabajo</b>	<p>El capital de trabajo es la cantidad necesaria de recursos de una empresa o institución financiera para realizar sus operaciones con normalidad.</p>	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
<b>Rotación de cartera</b>	<p>Es el indicador de eficiencia que muestra la forma cómo se está recuperando la cartera, de</p>	$\frac{\text{Ingresos Operacionales}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$

---

	acuerdo con las políticas de crédito de la empresa, se expresa en ocasiones así:	
	Las cuentas por cobrar	
<b>Rotación de las cuentas por cobrar</b>	son activos que serán más o menos líquidos en función de lo que se tarden en cobrar. Esta ratio nos indica el tiempo promedio en el que esas cuentas pendientes de cobrar se convierten en efectivo.	$\frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$

---

**Nota:** Indicadores de gestión

**Elaborado por:** María Pico

### 1.2.3. Grado de liquidez

La liquidez es la tasa a la que un activo puede ser vendido o intercambiado por otro. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que fácil intercambiar con otros activos en cualquier momento.

### 1.2.4. Riesgo de liquidez

Según Rey (2017) nos indica que

Este riesgo es asociado a que aun disponiendo de los activos puedan efectuar la compraventa de estos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado.

- Liquidez de activos: Liquidez de activos: un activo no puede ser vendido debido a la falta de liquidez en el mercado (en esencia sería un tipo de riesgo de mercado).
- Liquidez de financiación: riesgo de que los pasivos no puedan ser satisfechos en su fecha de vencimiento o que solo se pueda hacer a un precio no adecuado.

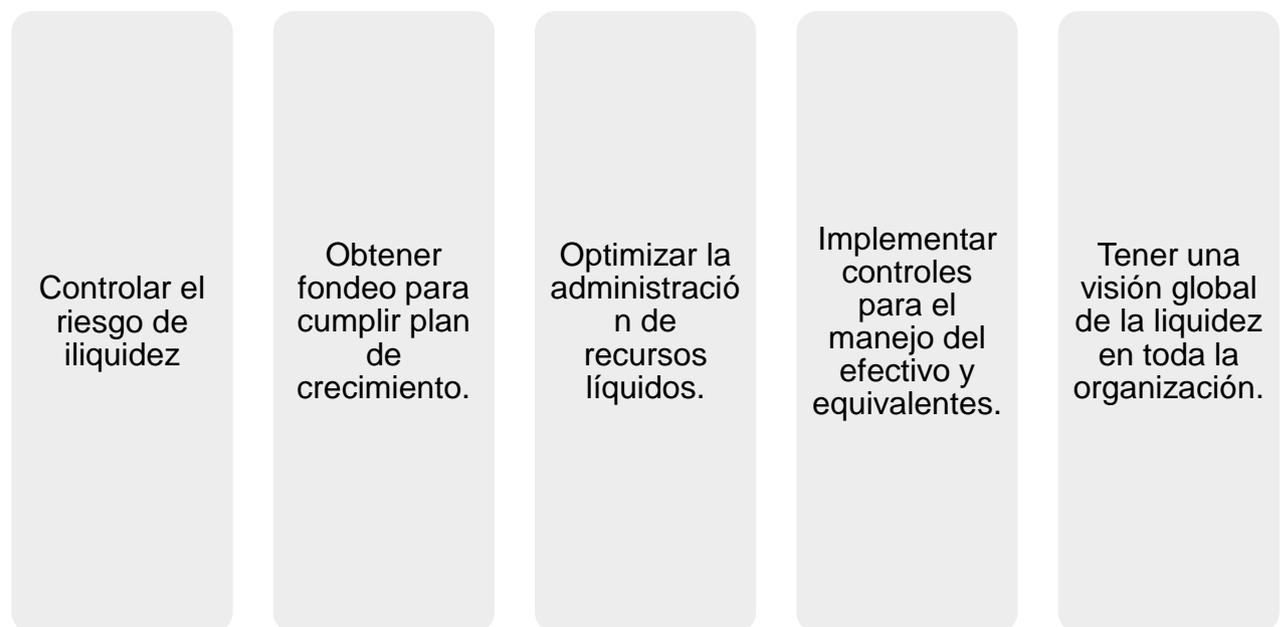
### 1.2.5. Gestión de riesgo de liquidez

Las instituciones financieras deben tener la liquidez necesaria para permitirles realizar sus operaciones comerciales diarias, satisfacer las

necesidades de retiro de depósitos, satisfacer las necesidades de retiro de depósitos de ansiedad, satisfacer las necesidades de fondo de emergencia, satisfacer las crediticias de los clientes y permitir un acceso flexible para aprovechar oportunidades de inversión particularmente favorables (Muñoz, 2020)

### 1.2.6. ¿Por qué gestionar el riesgo de liquidez?

**Figura 3** ¿Por qué gestionar el riesgo de liquidez?



*Nota.* Adaptado de (Muñoz, 2020) ¿Por qué gestionar el riesgo de liquidez?

### 1.2.7. Funciones de la liquidez

- ✓ Demostrar al mercado, que la institución es adversa al riesgo en términos globales, que la entidad es “segura” y por lo tanto capaz de hacer frente a sus obligaciones.
- ✓ Permitir a la Cooperativa cumplir los compromisos con sus socios.
- ✓ Evitar una venta precipitada de activos.
- ✓ Reducir la prima de riesgo crediticio que el banco debe pagar por sus fondos.
- ✓ Evitar los costos de recurrir excesivamente a financiamiento de terceros.

### 1.3. Antecedentes investigativos

Tomando referencia a varias investigaciones de diferentes universidades nacionales e internacionales que manifiesta la respectiva aplicación del control

interno a beneficio de una mejor solvencia y liquidación de una empresa podemos manifestar los siguientes temas:

### **1.3.1. Antecedentes nacionales**

(García, 2017-2018) en su informe “Control interno de las cuentas - documentos por cobrar y por pagar y su incidencia en la liquidez de la piladora San Agustín cantón Babahoyo, período 2017-2018” donde se aplicó un control interno a los procesos administrativos y financieros, donde se logró proporcionar un grado de seguridad razonable, teniendo como referencia la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. Uno de los principales rubros considerados en una empresa es la disponibilidad de efectivo con el que cuenta para gestionar las diferentes negociaciones dentro del mercado, es por esta razón que se precisó relevante un estudio a las cuentas contables que tienen incidencia en la rentabilidad y la productividad en cuanto al giro económico del negocio, fortaleciendo así la información financiera que se otorga a los accionistas para la toma de decisiones gerenciales. Se desarrolló en la Piladora San Agustín un control interno en el manejo tanto de las cuentas - documentos por cobrar y pagar y su incidencia que tienen en la liquidez de esta, puesto que se evidenció deficiencias en la gestión de recuperación de las cuentas y documentos por cobrar, así como la cancelación oportuna de las cuentas - documentos por pagar que ha incurrido la empresa para invertir en el cultivo y cosecha de arroz. Se obtuvo información a través de técnicas de investigación como la entrevista y encuesta, además se realizó matrices de control interno que sirven de base para el desarrollo de esta evaluación y así determinar los riesgos a los que se enfrentó, posteriormente se utilizó razones financieras para medir el grado de promedio de cobro, de endeudamiento, de liquidez y de rentabilidad que sirven como base para examinar la situación financiera real de la Piladora y evaluar el grado de recuperación de las cuentas y documentos por cobrar a clientes, además de las obligaciones contraídas con entidades financieras.

(Salinas, 2017), en su informe “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Asotecom S.A, periodo 2017” de la ciudad de Machala el tipo de investigación que se aplicó es cuantitativa porque

nos permitió medir con precisión la realidad de la compañía a través de la aplicación de los ratios financieros se pudo constatar la reducción de liquidez debido a que la cartera de cobranzas crece día por la falta de un control interno existente en este rubro, con la investigación cualitativo se pudo observar y palpar la realidad de los estados financieros, procesos, normas que se aplicaron y poder comprender la magnitud del problema, debido a que no existe un manual de políticas de crédito que permitan evaluar a los clientes antes de concederles un crédito y así se evitaría que la cartera incremente y que se produzcas efectos a corto y a largo plazo como falta de recursos para comprar mercadería, gastos excesivos, también se aplicó la investigación bibliográfica, porque nos permitió reforzar los conocimientos y mediante la observación de campo nos ayudó a palpar la realidad de los estados financieros que fueron comparados los resultados obtenidos con ensayos, revistas, artículos científicos relacionados a la problemática de la empresa y nos permitió argumentar el marco teórico, legal y a la interpretación de resultados.

(Carpio, 2015), en su informe “Inadecuado Control Interno de las Cuentas por Cobrar que afecta los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía.”, del cantón Camilo Ponce Enríquez., reflejando como resultado fracasos en la mayoría de los negocios que mantienen actividades comerciales, ante esta necesidad se ha logrado ofrecer la propuesta de mejorar las actividades administrativas de control hacia las cuentas por cobrar de los clientes de esta empresa, bajo fundamentos contables y a través de un control interno que tengan efecto en la presentación de los estados financieros. Los empresarios mejorarán los ingresos económicos siempre y cuando aplique una asesoría técnica contable de alto nivel, con esta técnica desempeñará un papel fundamental en el sector comercial del cantón Camilo Ponce Enríquez. La presente investigación se basa con fundamentos y normas contables de NIC y NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), manteniendo una visión que enfoca a los negocios comerciales. El proceso investigativo se fundamenta en lo filosófico, con el paradigma crítico-propositivo, con enfoque social-crítico, basado en el pensamiento complejo.

(Peñarrieta, 2017) en su informe “Diseño de un manual de control interno para cuentas por cobrar de la empresa randinaexports s.a., en la ciudad de guayaquil” es fundamental que las empresas grandes, medianas o pequeñas consideren la

importancia de aplicar la cultura del control interno para prevenir riesgos y salvaguardar los bienes de la organización. El presente trabajo de titulación se realizó luego de haber analizado las deficiencias que existen en el manejo de las cuentas por cobrar en el departamento de crédito y el área de gestión de cobranzas/legal de la empresa RANDINAEXPORTS S.A., ya que por ser una empresa nueva en el mercado y estar clasificada dentro del grupo de las PYMES, no posee un manual de control interno que permita un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, presentando irregularidades con su cartera de clientes, asumiendo riesgos en el otorgamiento de crédito y la ineficiente gestión del área de cobranzas/legal. El objetivo de esta investigación es diseñar un manual de control interno para definir políticas y procedimientos que se deben aplicar en el proceso de selección de clientes, otorgamiento de crédito, y gestión de cobranza para evitar que a futuro la empresa alcance niveles considerables de morosidad.

(Soledispa, 2019) en su informe “Análisis Financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez” en la ciudad de Guayaquil tiene como objetivo establecer la importancia del correcto análisis de las cuentas por cobrar con el fin de no afectar la liquidez de esta. Por medio de la metodología de investigación aplicada, gracias a instrumentos como las encuesta, entrevistas y observación directa, se pudo conocer que la empresa de análisis no tiene procesos correctamente estructurados por la asignación de créditos y la recuperación de cartera vencida, lo que genera resultados negativos al momento de analizar su capacidad de solventar pagos o deudas. Debido a ello, se procede a identificar y proponer diversas estrategias que permitan mejorar los resultados del área de crédito y cobranza con la finalidad de mejorar sus resultados sin ejercer presión a los clientes que afecte su relación comercial a largo plazo.

### **1.3.2. Antecedentes internacionales**

(Osorio, 2016) en su trabajo investigativo nos indica que la Administración de la liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima metropolitana Lima – Perú, 2016”, esta se realizó en la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, el objetivo del presente investigación es analizar “La Administración de la Liquidez y su efecto en el resultado de las Empresas Arrendadoras de Centros Comerciales de Lima

Metropolitana” y brindar aportes y recomendaciones para que los empresarios dedicados a este giro puedan tener en cuenta para que consideren en sus Planes de Negocios con la finalidad de tener mayores ingresos y por ende mayores beneficios. Por el tipo de investigación, ha sido considerado como aplicativo, puesto que sus resultados servirán de utilidad práctica, de un nivel descriptivo correlacional. Estando constituida la población por Personal que trabaja en las áreas de trabajo de administración, contabilidad, jefes, personal administrativo, involucrados en el tema. Para efectuar el trabajo se tomó en cuenta 7 mega plazas de los diferentes distritos ubicados en Lima Metropolitana, con una población de 18 personas, y se entrevistó a 44 personas entre damas y caballeros, a quienes se les dio una explicación sobre la importancia del trabajo y que con las conclusiones y recomendaciones que se obtengan del trabajo, ello serían los grandes beneficiados, ya que este es un trabajo inédito, no habiendo trabajos similares con este enfoque. Los resultados conseguidos del trabajo de campo mostraron que la aplicación de la herramienta financiera aprueba los negocios de las Empresas Arrendadoras de Centros Comerciales de Lima Metropolitana ser más competitivos y conseguir un liderazgo, tanto en lima metropolitana como en otros lugares en donde los empresarios se decidan continuar ejecutando este tipo de negocios en otros centros comerciales del Perú.

(Carranza, 2019) en su informe “Arrendamiento y la liquidez de las industrias alimentarias en Los Olivos” ubicado en la ciudad de Lima-Perú, busca determinar la relación que existe entre la variable arrendamientos y variable liquidez de las industrias alimentarias en los olivos 2019. Asimismo, se destaca la importante que es para las industrias alimentarias el optar por un arrendamiento como estrategia para mantener su liquidez para sus actividades habituales y le permita tener capacidad de pago. Dentro de la parte teórica, se acudieron a diferentes autores para la recopilación de información, quienes colaboraron significativamente en la consolidación de las variables Arrendamientos y Liquidez, estableciendo la gran importancia de sus definiciones y conceptualizaciones relacionadas a ellas. Para este trabajo se instituyó cuatro dimensiones las cuales son arrendamiento financiero, arrendamiento operativo, capital de trabajo y razones financieras, así como 14 indicadores relacionados a las dimensiones y variables ya mencionados. Asimismo, se aplicó una

investigación de tipo correlacional, diseño No experimental, con enfoque cuantitativo, la población está conformada por 32 trabajadores del área administrativo de las industrias alimentarias, de igual manera la muestra es de tipo censal, por lo que también está conformada por 32 trabajadores. La técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Los datos se analizaron gracias al programa estadístico SPSS versión 24 en la que se determinó que existe relación entre variables a través de gráficos y tablas.

(Diaz, 2020) en su investigación de la liquidez financiera de la empresa Supermercados el Súper SAC-Chiclayo” en la ciudad de Pimentel-Perú, su objetivo general: Establecer el nivel de Liquidez Financiera de la Empresa Supermercados el súper SAC-Chiclayo, la importancia del estudio reside en corregir las dificultades de liquidez para cubrir obligaciones en el corto plazo, mediante un análisis financiero con el estudio de indicadores de liquidez. Para la investigación que fue de tipo descriptiva de diseño no experimental, su población estuvo conformada mediante los estados financieros de la empresa Supermercados El súper SAC-Chiclayo, en el cual se trabaja con una muestra de analizar las operaciones de los registros contables, estados financieros. La técnica utilizada para la recolección fue la guía y el análisis documentales. Para dar validez y fundamento al instrumento se sustentó en el criterio y juicio de tres profesores CPC. Magister en Contabilidad.

(Barriosnuevo, 2019), nos establece en su investigación “El Control Interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero” en la ciudad de Santa Marta Colombia, tiene como propósito la verificación de los sistema de control interno en las empresas del sector bananero en el Departamento del Magdalena, para dar cumplimiento al proyecto se plantearon una serie de objetivos consecuentes y desarrollados mediante el estudio del método deductivo y cualitativo el cual se encamino a la investigación documental, donde se realizó un análisis general de las empresas basándose en el informe COSO. Y teniendo en cuenta los cinco componentes que integran a este, en donde se identificó la importancia del control interno en los inventarios, en las organizaciones del sector bananero, para sí proponer estrategias para el desarrollo de un sistema de inventario a este sector. En la construcción del sistema de control interno se consideró la necesidad de establecer un adecuado sistema de control interno en las empresas dedicadas a la producción y

comercialización del banano, y teniendo en cuenta las regularidades que se pueden presentar por no implementar un adecuado sistema de control interno que propicie seguridad en las distintas actividades realizadas por la organización.

(Davila, 2018), en su informe de investigación "Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana" ubicada en Medellín está diseñado por medio de una investigación inductiva ya que busca dar conclusiones del porque el mal funcionamiento de la recaudación de la cartera en el transcurso del periodo estudiantil, se utilizaran las bases de datos construidas en la cual están pactados todos los medios de pagos con los cuales cada estudiante realizo la cancelación de la matrícula del semestre. En el área de cartera se ha detallado que existe una gran falencia en su metodología de percibir el recaudo del servicio de crédito trabajado a los estudiantes que no cuentan con una solvencia ligera para efectuar con el pago inmediato de las matrículas y conceptos pecuniario. El área de Financiación estudiantil en la Corporación Universitaria Americana tiene determinados procedimientos que ayudan al desarrollo del proceso, sin embargo, este no ha llevado al cumplimiento de los objetivos del recaudo de las carteras vencidas del semestre actual y periodos anteriores.

#### **1.4. Base legal**

Dentro de la fundamentación Legal nos basamos en las siguientes normas:

##### **1.4.1. Constitución de la República del Ecuador**

Constitución de la República del Ecuador (2008) , publicada en el registro oficial el 20 de octubre del 2008, Sección Segunda del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social establece el siguiente artículo:

**Art. 212.-** Son funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de una auditoría interna, externa y de un control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.
2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e

indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado.

3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones.
4. Asesorar a las entidades y órganos del Estado cuando se le solicite.

#### **1.4.2. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado**

Dentro de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2002), establece en el Capítulo I, Fundamentos, Componentes, Marco Normativo y Objeto del Sistema.

**Art. 5.-** Sistema de control. – Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado.- Las instituciones del Estado, sus funcionarios, autoridades, y demás servidores, operarán dentro del Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado, cuya aplicación propenderá a que:

1. Los funcionarios, autoridades, y servidores públicos, sin excepción, se responsabilicen y rindan cuenta pública sobre el ejercicio de sus atribuciones, la utilización de los recursos públicos puestos a su disposición, así como de los resultados obtenidos de su empleo;
2. Las facultades y objetivos de las instituciones del Estado y los respectivos deberes y obligaciones de sus servidores, sean cumplidos a cabalidad;
3. En cada institución del Estado se asume la responsabilidad por la existencia y mantenimiento de su propio sistema de control interno; y,
4. Se regularice y complemente con la acción que otros órganos de control externo ejerzan sobre las operaciones y actividades del sector público y sus servidores.

En el capítulo II del Sistema de Control Interno en la Sección 1 establece lo siguiente:

**Art. 9.-** Concepto y elementos del Control Interno. – El control interno constituye un proceso aprovechado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que suministra seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la distribución, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas favorable para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento

de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

El control interno será el encargo de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado. (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado , 2002, pág. 4)

**Art. 11.-** Aplicación del Control Interno. – Se asumirán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recolectado, consentimiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será anunciado en el Registro Oficial.

#### **1.4.3. Normas Internacionales de Auditoría (NIA'S)**

Westreicher (2021) determina que las NIAS:

Es un conjunto de reglas que tratan de pactar o unificar las tareas que ejecutan los auditores. Es decir, tratan de hacer más similares estas tareas a nivel mundial, con el objetivo de facilitar su lectura ante la globalización que vive el planeta y los intereses globales. Sin embargo, conviene señalar que estas normas no son una imposición, sino que cada país es soberano para decidir si las acoge o no.

La mayoría de los países han venido adoptando estas normas con el objetivo de estandarizar los procesos de auditoría y que se establezcan procedimientos de calidad para cumplir los objetivos que se deben alcanzar en una auditoría, sin embargo, las NIA no tratan de la responsabilidad del auditor que pueden estar previstas en las disposiciones legales y reglamentarias de cada país. Por consiguiente, la responsabilidad del auditor independiente es dar una opinión si los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad en el marco de información financiera de cada país (Ochoa, 2021)

**Objetivo.** El objetivo de esta NIA es establecer reglas y suministrar criterios al auditor en cuanto a sus responsabilidades profesionales cuando acepte una actuación de auditoría establecida de los estados financieros, así como la forma y contenido del informe a emitir en relación con la misma.

El propósito de las NIA es formar de los principios y criterios para que el auditor con la responsabilidad puede comprometerse en ejecutar lo estipulado.

### **NIA 400: Evaluaciones de riesgo y control interno**

La norma proporciona guías para que el auditor pueda obtener una comprensión de los sistemas contables y de control interno del ente que sean suficientes para planear la auditoría y desarrollar una estrategia efectiva en la ejecución.

Señala la norma, que el auditor debe usar su juicio competitivo y profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar procedimientos que le aseguren que tal riesgo queda reducido a un nivel aceptable.

## **CAPÍTULO II**

### **2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO**

Para la realización de este proyecto se establecen los siguientes métodos y técnicas los cuáles se aplicaron en la elaboración de esta investigación.

#### **2.1. Métodos o tipos de investigación**

Para desarrollar el presente proyecto es necesaria la aplicación de los siguientes métodos de investigación.

##### **2.1.1. Método inductivo**

En esta investigación se usa cuando se procesan y se comparan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información.

Dentro de este método se analizarán de manera directa las falencias y la estructura actual administrativa financiera y operativa de la empresa Disalca de manta, con el fin de llegar a un eficaz diseño y organización de un sistema de control interno.

Por medio de este método se puede describir la situación actual en la que se encuentra la empresa.

##### **2.1.2. Método deductivo**

Este método permitirá deducir las consecuencias y resultados obtenidos una vez estructurado el sistema de control interno, la cual nos permitirá proporcionar e implementar soluciones óptimas como que derivaren del proceso de fortalecimiento y retroalimentación.

### 2.1.3. Método analítico

Según (Coca, 2017) el método analítico es un método de investigación que consiste en descomponer el todo, dividirlo en partes o componentes para observar la causa, la naturaleza y los resultados. El análisis es la observación y el estudio de un hecho particular.

Mediante este método se analizará los componentes de las variables de forma separada, descomponiendo las características generales de los procedimientos establecidos de la Empresa Disalca para observar las causas y efectos que se han generado.

## 2.2. Tipos de investigación

Dentro del trabajo de investigación, se manejaron los siguientes tipos de investigación:

### 2.2.1. Investigación de campo

Una investigación de campo se realiza en lugar de hechos y consiste en obtener información de fuentes directas sin manipular ni controlar variables, los datos recolectados pueden obtenerse directamente de individuos o grupos de investigación. Este método fue aplicado para conocer lo que sucede dentro de la Empresa Disalca, dado que esto se dio visitando las instalaciones con la obtención de tener datos verídicos.

### 2.2.2. Investigación documental

La investigación documental es un método de tipo investigación cualitativa. Como tal, su función principal es recopilar y clasificar información mediante la lectura de fuentes literarias y publicaciones. Estas fuentes están relacionadas con libros, bibliografías, periódicos, revistas, mediante este método se recopiló la información necesaria con la finalidad de realizar un análisis al respecto.

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Una población es el conjunto de todos los argumentos que concuerdan con una serie de especificaciones, que estos pueden ser estudiados.

**Tabla 2** *Población*

Población	
Personas	<b>Total</b>

<b>Gerente</b>	1
<b>Contadora</b>	1
<b>Atención al cliente</b>	2
<b>Personal administrativo</b>	3
<b>TOTAL, POBLACIÓN</b>	<b>7</b>

**Nota:** Población de la Empresa Disalca

**Elaborada por:** María Pico

La población que se realiza en la investigación consta de 7 empleados de la Empresa Disalca que están incluido el gerente, contadora, atención al cliente y personal administrativo.

### **2.3.2. Muestra**

La muestra es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, para estudio de está investigación se realizará con el total de la población debido al número del personal que hay dentro de la empresa, siendo esta la muestra estipulada para la aplicación de la investigación e instrumentos planteados.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de datos**

### **2.4.1. Observación**

Heinemann (2003), establece lo siguiente:

La observación científica es la captación preliminarmente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento. Respecto a esto nos permite observar que sucede dentro de la Empresa y que soluciones se les podría proporcionar.

Mediante la observación se obtendrá una visión más clara del problema y se determinará la situación real de la empresa, a través de un contacto directo con la entidad, abordando al personal de esta y realizando las actividades cada día.

### **2.4.2. Entrevista**

Una entrevista es un método para recopilar datos informativos. Este método nos permite recopilar y analizar diversos factores como opiniones, actitudes, emociones y expresiones del entrevistado. Se considera que este método es

más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa, espontánea y abierta, se aplicará a los directivos de la empresa.

## **2.5. Análisis e interpretación de resultados**

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de estos, por cuanto la información que arrojará será la indique cuáles son falencias que tiene la empresa y deben ser corregidas.

### **2.5.1. Análisis de las entrevistas**

La entrevista nos permite acercarnos a las personas y recolectar datos con relación a un determinado objeto de estudio. Se aplicó la entrevista al gerente general y al contador obteniendo la siguiente información.

#### **Entrevista**

##### **1. ¿La Empresa Disalca cuenta con un manual de control interno relacionado a las cuentas por cobrar?**

###### **Gerente General**

En la actualidad la empresa no cuenta con un manual de control interno en las cuentas por cobrar, pero sería muy importante ya que nos permitiría obtener un sistema de control eficaz y eficiente.

###### **Contadora**

No, desde que yo trabajo nadie me ha dado a conocer sobre un manual de control interno, lo único que conozco son la misión, visión, valores y el organigrama de la empresa.

##### **2. ¿La Empresa Disalca cuenta con un sistema para observar las cuentas vencidas de los clientes?**

###### **Gerente General**

La empresa si cuenta con un software para llevar el respectivo control de las cuentas por cobrar, lo que nos permite observar sí que hay clientes que no están al día o tienen cuentas a vencer.

###### **Contadora**

Si cuenta, sin embargo, el mismo está bloqueado se registran inconvenientes ya que el saldo real de las cuentas por cobrar se desconoce.

##### **3. ¿Cómo describiría usted en este momento el estado de las cuentas por cobrar de la Empresa Disalca?**

**Gerente General**

Podemos definirla cómo una empresa no estable, ya que muchas de las cuentas no están al día y esto no nos generaría liquidez.

**Contadora**

Las cuentas por cobrar no están al día y esto se debe a las situaciones que se están dando día a día.

- 4. ¿Se ha registrados problemas en el rubro de las cuentas por cobrar?  
Es decir, los clientes han tenido atraso por un periodo de tiempo largo.**

**Gerente General**

Podemos decir que sí, ya que algunos de nuestros clientes no han respetado las fechas de pagos establecidos.

**Contadora**

Desde que trabajo los clientes siempre han tenido atraso en su rubro de las cuentas por cobrar.

- 5. ¿Alguna vez se ha tomado medidas legales o estrictas sobre un cliente que no ha cancelado sus valores a la Empresa Disalca?**

**Gerente General**

No, la empresa no ha tomado medidas drásticas sobre un cliente, ya que cuando se ha estipulado el día de pago ellos lo han realizan a tiempo.

**Contadora**

Por mi parte los clientes han sido impuntuales a la hora de cancelar sus respectivos valores, pero nunca se ha llegado a las medidas legales.

- 6. ¿Existen revisiones que certifiquen la recuperación de las cuentas por cobrar?**

**Gerente General**

No, la empresa no garantiza el control de la recuperación de las cuentas por cobrar futuras o de corto plazo. Pero la empresa debería contar con controles claramente definidos para asegurar la recolección restablecimiento de dichas cuentas, que no afectará en un futuro a la empresa.

**Contadora**

Desde mi inicio la empresa no realiza revisiones sobre la recuperación de las cuentas por cobrar lo que esto afectaría en un futuro, lo cual deberían realizar una revisión ya que esto podría ocasionarle problemas a la empresa

### **7. ¿Considera usted que en la actualidad la Empresa Disalca ha conseguido los resultados deseados?**

#### **Gerente General**

En la actualidad considero que mi empresa a pesar de las falencias que tenemos como no tener un manual que nos ayude hemos obtenidos los resultados que se han propuesto pese a que hubo una pandemia esperados pese a que hubo una pandemia no nos hemos decaído como organización.

#### **Contadora**

Desde mi inicio la empresa ha tenido los resultados que quieren sin embargo considero que la entidad tiene falencias que debe corregir.

#### **Análisis de las entrevistas aplicadas**

De los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas al gerente general y a la contadora de la empresa Disalca, ambos concuerdan en ciertas respuestas y en lo importante que es contar con un manual de control interno para las cuentas por cobrar, por lo que es factible y fundamental para tomar decisiones dentro de la empresa.

Se destaca que la empresa posee falencia por la carencia de no contar con un software que le permita conocer cuáles son las cuentas vencidas de los clientes lo que genera riesgo en la compañía, pero a pesar de aquello los clientes han tenido retrasado, pero no se ha llegado a tomar estas medidas legales, por lo que se consideran que se debe realizar la respectiva revisión para la recuperación de las cuentas por cobrar para que no afecte en el futuro.

Cabe resaltar, que la empresa Disalca se ha venido manejado de manera empírica la revisión de las cuentas por cobrar, ya que al no contar con aquello con un manual de control interno lo cual me repercute en un mal manejo de la empresa y por tal motivo se han presentado irregularidades con su cartera de clientes asumiendo riesgos en la empresa, al implementar aquello nos permitirá actualización de los datos de los clientes para establecer una correcta gestión de las cuentas por cobrar, perfeccionar el proceso de aplicación de pagos, va mitigar las falencias que tiene la entidad para que en un futuro puedan afrontar los problemas que esta sugiera.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1. Título**

Manual de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Disalca.

#### **3.2. Introducción**

Se propone un manual de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar, este estará compuesto de políticas, que sirven como guía y herramienta para el adecuado desarrollo de las actividades que se realizarán diariamente en el departamento.

En base al manual que estará compuesto de políticas, es una herramienta que le permitirá al área de cobro de la empresa Disalca contar con un apoyo actualizado que sujete los lineamientos necesarios a seguir en las actividades que realizan, al igual que a los individuos relacionadas en el mismo.

El manual que se implementara tiene como finalidad ser parte fundamental del componente administrativo que sirva de referencia para que los empleados apliquen las normas políticas y procedimientos, por lo que debe ser requerido para los empleados realicen las diversas actividades de cobranza tanto dentro como fuera de la empresa.

La empresa Disalca actualmente no carece de un manual de control interno, por lo que administración el área de cobro se ha determinado de una manera empírica, es así como las actividades elaboradas a diario para cada uno de los empleados de la empresa estén expuestas a riesgos.

#### **3.3. Objetivos**

##### **3.3.1. Objetivo general**

Desarrollar un manual de control interno para dar un mejor seguimiento en el manejo de las cuentas por cobrar de la Empresa Disalca.

##### **3.3.2. Objetivos específicos**

- Desarrollar los procedimientos en el manejo del control interno en las cuentas por cobrar que permita mejorar la liquidez de la empresa Disalca.
- Proporcionar una herramienta útil para promover un control interno adecuado de las cuentas por cobrar.
- Revisar y elaborar un documento de acuerdo con las necesidades del

área cobro cómo se encuentra la empresa actualmente.

- Desarrollar políticas contables a seguir en el área de cobro de la empresa Disalca.
- Obtener información oportuna, veraz y confiable de las cuentas por cobrar.

### **3.4. Beneficiarios**

Las personas que se beneficiarán de la gestión serán todos los empleados de la empresa porque en base a la propuesta se perfeccionarán los procedimientos de cobro y se implementarán de manera más efectiva.

Se mostrarán flujogramas de compra y venta de mercadería a crédito respectivamente, en los cuales reflejan los procesos necesarios para desarrollar cada de una de dichas actividades.

### **3.5. Factibilidad**

Es posible realizar el estudio y propuesta dada, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

#### **3.5.1. Factibilidad financiera**

La empresa Disalca, cuenta con la inversión económica para la aplicación de la propuesta, la misma que es desarrollar un manual de control interno para dar un mejor seguimiento en el manejo de las cuentas por cobrar.

#### **3.5.2. Factibilidad legal**

Para implementar la propuesta, contamos con los conocimientos legales adecuados para implementarla, y para ello nos apoyamos en las normas, prácticas y reglamentos vigentes.

#### **3.5.3. Factibilidad técnica**

La elaboración de esta propuesta requiere de conocimientos especializados adecuados para su aplicación particular y además se cuenta con la empresa Disalca, apoyo del gerente general y contador.

### **3.6. Descripción de la propuesta**

Esta consiste en desarrollar un manual de control interno para dar un mejor seguimiento en el manejo de las cuentas por cobrar de la Empresa Disalca esta propuesta se elaborará en fases:

#### **3.7. Desarrollo de la propuesta**

##### **3.7.1. Empresa Disalca**

La Empresa Disalca es una distribuidora que se encuentra ubicada en la ciudad de Manta, líder en la provincia de Manabí desde hace más 20 años ofrece a sus distinguidos clientes, toda gama de productos para la siembra de larvas de camarón 🦞 de los mejores proveedores, como distribuidor autorizado de Epicore Networks (USA) inc.

También se dedican a la venta de hipoclorito de cloro, ácido nítrico y cualquier otro químico para acuicultura.

Ofrecemos también transporte 🚚 de larvas por caja o tinas y costura personalizada 🧵 de bolsos, mangas o chayos.

Algunos de nuestros productos:

- Balanceados
- Artemias
- Ácidos orgánicos
- Probióticos
- Bacterias
- Químicos
- Fertilizantes
- Insumos de filtración
- Insumos de laboratorio
- Insumos para embalaje

#### **3.7.1.1. Actividad de la empresa**

Es una empresa dedicada a la venta al por menor de fertilizantes, balanceados abonos, también venta de telas, lanas y otros hilados para tejer, artículo de mercería (agujas e hilo de coser) en establecimientos especializados están conformada como una sociedad anónima.

#### **Ubicación de la empresa**

Se encuentra ubicada en Manta, Villas del Seguro, calle 306 y Avenida 113.

#### **3.7.1.2. Misión**

Proporcionar una amplia gama de fertilizantes eficientes y respetuosos con el medio ambiente que puedan promover un sistema alimentario sostenible.

#### **3.7.1.3. Visión**

Ser una empresa líder en la provincia y expandirse en diferentes ciudades del país y brindar productos de buena calidad.

#### **3.7.1.4. Valores**

Los valores que se resaltan dentro de la empresa Disalca son los siguientes:

**Responsabilidad:** Esta nos ayudara a desempeñar sus funciones asignadas con el compromiso orientado a brindar soluciones a los posibles problemas que se puedan presentar dentro de la empresa Disalca.

**Lealtad:** Ser educado y fiel con la organización, el personal y trabajar en un ambiente armónico.

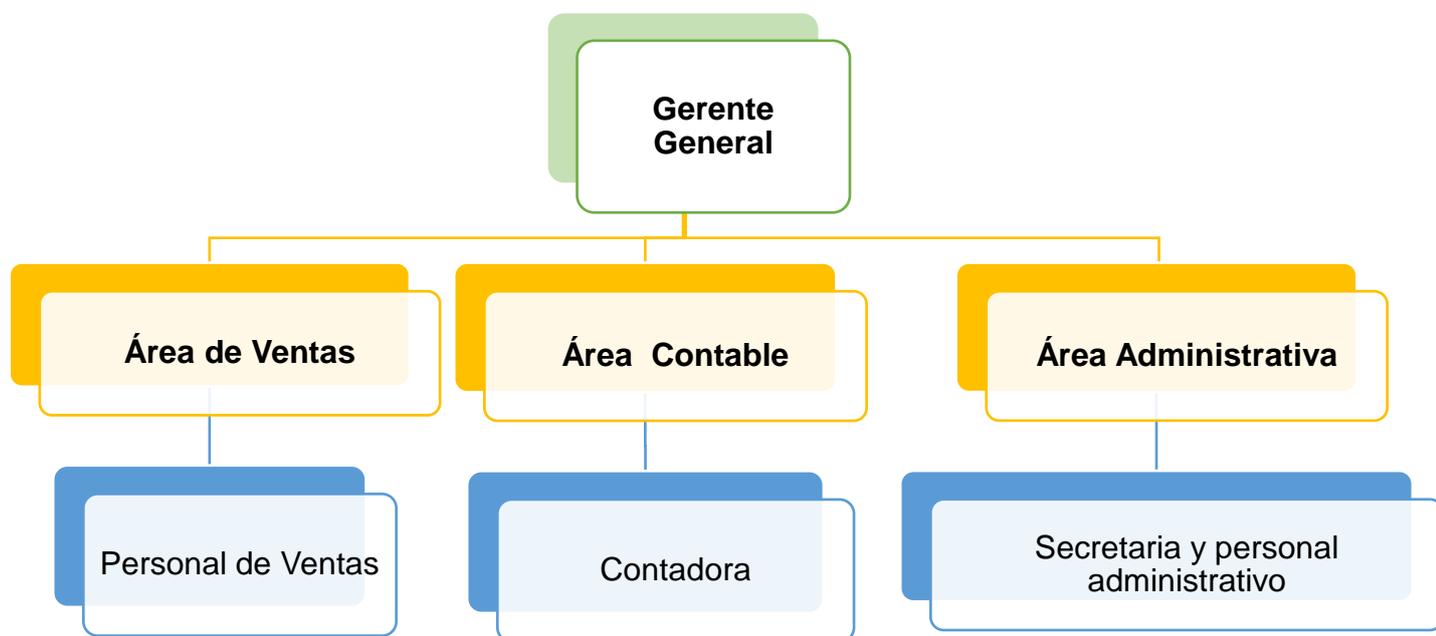
**Compañerismo:** Lazo que debe existir entre todos los compañeros de trabajo para tener una buena comunicación.

**Respeto:** Considerar y evaluar hacia una cosa o persona, no necesariamente discriminar u ofender a nuestros prójimos.

**Tolerancia:** Capacidad vinculada directamente con el respeto a la ideas, creencias o prácticas de los demás o contrarias a las propias, así mismo como el reconocimiento, aceptación y las formas de expresión.

**Humildad:** Es una virtud humana que involucra conocer y aceptar las propias debilidades, características y actuar en consecuencia.

#### **3.7.1.5. Organigrama**

**Figura 4** Organigrama estructural de la empresa Disalca

**Nota:** Organigrama estructural de la empresa Disalca de la ciudad de Manta.

**Elaborado por:** María Pico

### 3.7.1.6. Análisis FODA

**Tabla 3** Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de ventas capacitado.</li> <li>• Buen ambiente laboral dentro de cada una de las actividades.</li> <li>• Fidelización de nuestros clientes.</li> <li>• Conocimiento de las funciones y responsabilidades por el personal que labora en la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invasión de nuevos mercados.</li> <li>• Ampliación de nuestra empresa.</li> <li>• Obtener más clientes.</li> <li>• Alianza con nuevos proveedores.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>

- 
- Falta de personal.
  - Falta de motivación.
  - Escaso de capital.
  - No se cuenta con un manual de control interno a las cuentas por cobrar.
  - Competencia
  - Peligros por desastres naturales.
  - Pocas ventas en temporadas.
  - Nuevas medidas decretadas por los gobiernos.
- 

**Nota:** Análisis FODA

**Elaborado por:** María Pico

Se le añadirá ponderación a los factores internos que son las fortalezas y debilidades:

**Tabla 4** Escala de valores de los factores internos

Escala de Valores	
1. Debilidad Grave	3. Fortaleza Menor
2. Debilidad Controlable	4. Fortaleza Importante

**Nota:** Escala de valores de los factores internos de la empresa Disalca

**Elaborado por:** María Pico

**Tabla 5** Análisis FODA Factores Internos

Factores Internos	Ponderación	Clasificación	Calificación	Calificación Ponderada
Personal de ventas capacitado	16 %	Fortaleza	4	0,64
Buen ambiente laboral dentro de cada una de las actividades.	15%	Fortaleza	3	0,45
Fidelización de nuestros clientes.	13%	Fortaleza	3	0,39
Conocimiento de las funciones y responsabilidades por el personal que labora en la institución	14%	Fortaleza	4	0,56
Poco personal laborando dentro de la empresa.	10%	Debilidades	2	0,20
Falta de motivación a los empleados por parte de los directivos.	9%	Debilidades	2	0,18
Escaso de capital.	12%	Debilidades	1	0,12

No se cuenta con un manual de políticas y procedimientos.	11%	Debilidades	1	0,11
<b>Totales</b>	<b>100%</b>			<b>2,65</b>

**Nota:** Ponderación de los factores internos de la empresa Disalca.

**Elaborado por:** María Pico

### Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de esta matriz de análisis interno, se puede visualizar una cifra de 2,65 lo cual resalta que la empresa tiene una debilidad que puede controlar, sin embargo, se deben implementar más controles a las cuentas por cobrar en los procedimientos que se realicen en la empresa para así lograr crear una fortaleza.

Ponderación a los factores externos como lo son las amenazas y oportunidades:

**Tabla 6** Escala de valores de los factores externos

Escala de Valores			
1. Amenaza Crítica		3. Oportunidad Menor	
2. Amenaza Controlable		4. Oportunidad de Éxito	

**Nota:** Escala de valores de los factores externos de la empresa Disalca

**Elaborado por:** María Pico

**Tabla 7** Análisis FODA Factores Externos

Factores Externos	Ponderación	Clasificación	Calificación	Calificación Ponderada
Competencia	12%	Amenazas	2	0,24
Peligros por desastres naturales.	9%	Amenazas	2	0,18
Pocas ventas en temporadas.	10%	Amenazas	2	0,20
Nuevas medidas decretadas por los gobiernos.	11%	Amenazas	1	0,11
Invasión hacia nuevos mercados.	14 %	Oportunidades	4	0,56
Ampliación de nuestra empresa.	14%	Oportunidades	4	0,56
Obtener más clientes.	15%	Oportunidades	4	0,60

Alianza con nuevos proveedores.	15%	Oportunidades	4	0,60
Totales	100%			3,05

**Nota:** Ponderación de los factores externos de la empresa Disalca.

**Elaborado por:** María Pico

### **Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de esta matriz de análisis externo, se puede visualizar que resulto un 3.05 en la ponderación de los factores externos, lo cual es bueno, pero no excelente, en este sentido la empresa debe tomar decisiones en base a las externalidades que no se pueden controlar y no dejar que estos factores interfieran en el cumplimiento de los objetivos.

### 3.8. Indicadores financieros

Tabla 8 *Indicadores financieros*

Razón	Indicadores Técnicos	Formulas	2018	2019
	<b>Liquidez corriente</b>	<b>Activo Corriente/ Pasivo Corriente</b>	\$0,32	\$0,38
	<p>Como se puede notar en las anteriores cifras, los activos corrientes y pasivos corrientes de la Empresa del año 2019 aumentaron respecto al año 2018. Obteniendo una liquidez corriente de USD0,32 en 2018 y un aumento de esta de USD 0,38 en 2019. Es decir por cada activo corriente la empresa posee menos de USD 0,38 para hacerle frente a sus deudas. De tal manera que este mínimo incremento del año 2019 no es suficiente para la empresa a la hora de saldar sus deudas a corto plazo, esto se debe a que su media mínima es inferior a 1. Por esa razón la empresa debe analizar su efectivo y equivalentes para determinar porque las cifras son bajas.</p>			
	<b>Prueba acida</b>	<b>Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente</b>	\$0,15	\$0,25
<b>Liquidez</b>	<p>De acuerdo a este indicador, se determina que en el año 2018 por cada dólar que debe la empresa, posee solo USD 0,15 para hacerle frente a sus obligaciones a corto plazo, y ya para el año 2019 posee USD 0,10 más, de igual manera no logra cumplir con sus deudas, esto se debe a que en su inventario se encuentra reflejado gran parte de los activos circulantes, por tal motivo hay que tomar medidas para no generar más endeudamiento, y entre esas medidas están ahorrar por un tiempo, no atrasarse con los pagos para no generar intereses.</p>			
	<b>Capital de trabajo</b>	<b>Activo Corriente - Pasivo Corriente</b>	\$-117.147.142,00	\$-121.258.392,00
	<p>La Empresa refleja un desequilibrio pues no tiene la capacidad de cubrir sus deudas a corto plazo, es decir no tiene liquidez, de acuerdo al año 2018 el capital de trabajo es negativo por una cifra de USD (117147142,00) y en el año 2019 la cifra negativa es de USD (121258392,00) es decir hubo un incremento en el pasivo, lo cual refleja que la empresa incremento sus deudas, sin tener en cuenta que esto le está afectando, por tal motivo la entidad deberá de plantear nuevos proyectos para incrementar sus inventarios o generar más ventas para así obtener más activos corrientes.</p>			

## Gestión

<b>Rotación de Cartera</b>	<b>Ventas / Cuentas por Cobrar</b>	11,02	10,46
Al analizar este indicador, se determina que la empresa en el año 2018, recaudo en 11 días su efectivo de las ventas a crédito y en el año 2019, se determina que en 10 días sus cuentas por cobrar se convirtieron en efectivo, por lo que se puede decir que en el año 2019 se aplicaron políticas de cobro, por tal razón hubo una disminución, de tal manera que se debe seguir y mejorar las políticas de ventas y cobranzas, para así incrementar rápidamente este ratio de tal manera incremente su activo y de esta manera sea provechoso para la empresa.			
<b>Rotación de Activo Fijo</b>	<b>Ventas / Activo Fijo</b>	\$2,54	\$2,71
La empresa realizó una rotación del activo fijo durante dos años que en el 2018 es de 2,54 veces mientras que en el 2019 aumentó en 2,71, por lo consiguiente es recomendable aumentar esta razón financiera para mejorar el negocio y así poder disminuir las deudas contraídas con terceros.			
<b>Rotación de Ventas</b>	<b>Venta / Activo total</b>	0,88	0,95
Las ventas aumentaron su rotación 0,07 veces para el año 2019, es decir, que cada dólar invertido en activos generó USD 0,95 en ventas al año en 2019 y USD 0,88 en 2018. Lo cual demuestra un mejor manejo en la administración de la empresa.			
<b>Periodo Medio de Cobranza</b>	<b>(Cuentas por Cobrar*365) / Ventas</b>	33,12	34,89
Tomando en cuenta los 365 días del año 2018, se estima que los clientes tardaron 33 días en saldar sus cuentas, y al analizar el año 2019, se demoraron 35 días, es decir que en este año los clientes tardan más en cancelar las deudas, lo cual no es recomendable, por tal motivo se debe establecer políticas de venta y de cobro, de manera que los clientes se pongan al día en menos tiempo y de esta manera incremente el activo corriente de la empresa y haya mayor liquidez.			
<b>Periodo Medio de Pago</b>	<b>(Cuentas y Documento por Pagar*365) / Compras</b>	1448,26	1831,59
El periodo de pago a los proveedores realizados por la empresa en el año 2018 fue de 1448 días, y en el año 2019 incremento a 1832 días, lo que indica que la compañía se está financiando gracias a estos, esta situación no es la más adecuada debido a que al atrasarse en los pagos a los proveedores, se generan intereses elevados, por lo cual es recomendable saldar las deudas a tiempo sin retrasar los pagos.			
<b>Impacto Gastos Administración y Ventas</b>	<b>Gastos Administración y Ventas / Ventas</b>	25%	25%

---

La empresa en ambos periodos presenta USD 0,25 de gastos administrativos y de ventas, por cada dólar de ventas, lo cual indica que estos costos se han manejado de forma eficiente puesto que no han incrementado y no afectan la utilidad neta de la empresa.

---

**Nota:** Aplicación de indicadores financieros del año 2018-2019

**Elaborado por:** María Pico

### 3.9. Responsables

- ✓ Gerente General.
- ✓ Administrador de las cuentas por cobrar.
- ✓ Recaudador.

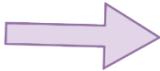
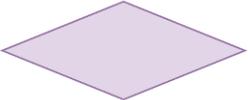
### 3.10. Glosario

- ✓ Manual de control interno
- ✓ Procedimientos
- ✓ Políticas

### 3.11. Simbología de del diagrama de flujo

Los diagramas de flujo de datos pueden caracteres de entrada o salida (también conocidos como caracteres de entrada/salida), pero esto es poco común en la mayoría de los diagramas de flujo de procesos.

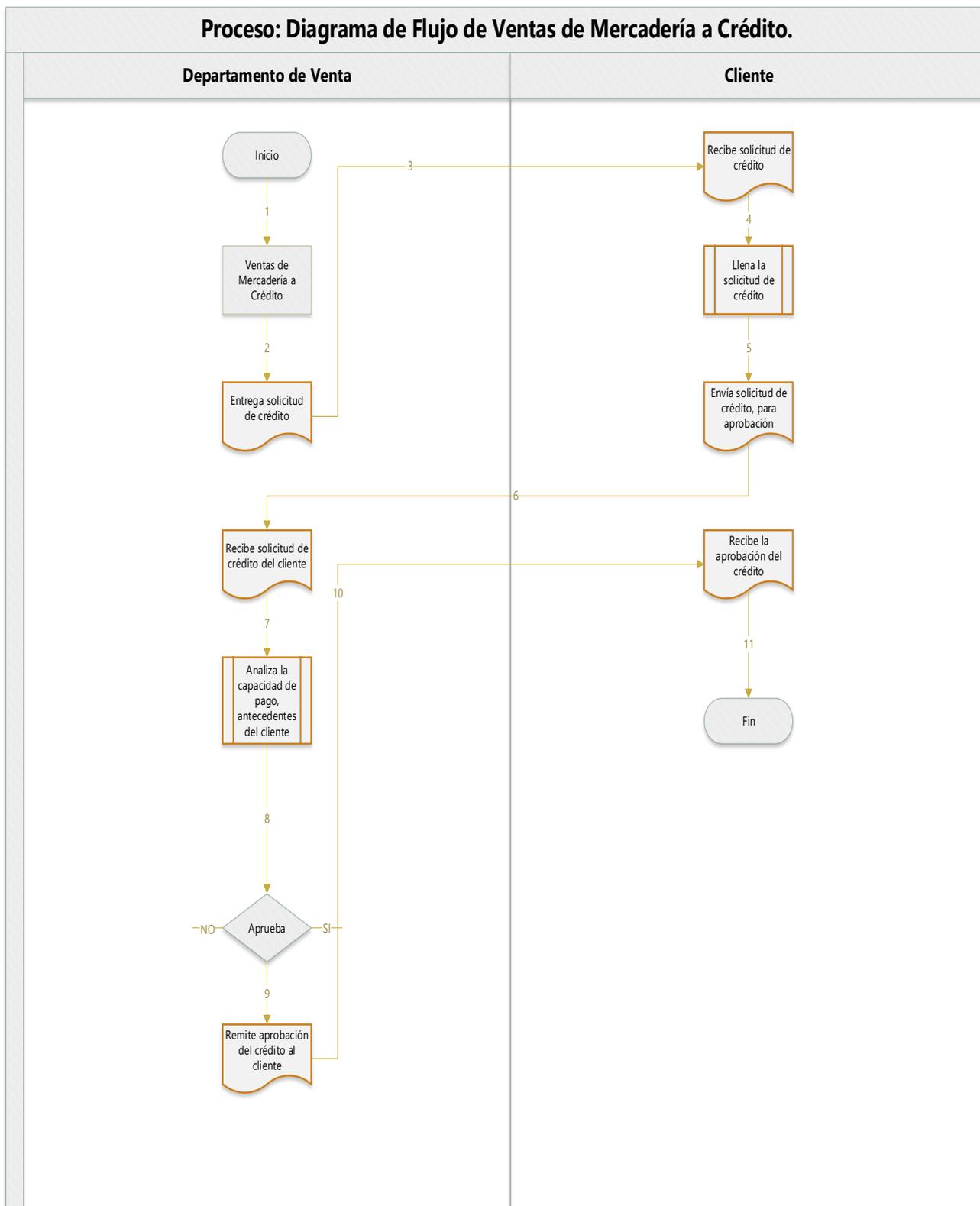
**Tabla 9** Simbología diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso.
	Línea de flujo	La flecha indica la siguiente instrucción.
	Proceso	Esta representa cualquier tipo de operación.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de los datos de la entrada y la impresión de los datos de la salida.
	Subproceso	Un procedimiento adicional.
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores ya sean estos verdadero o falso.

**Nota:** Simbología del diagrama de flujo

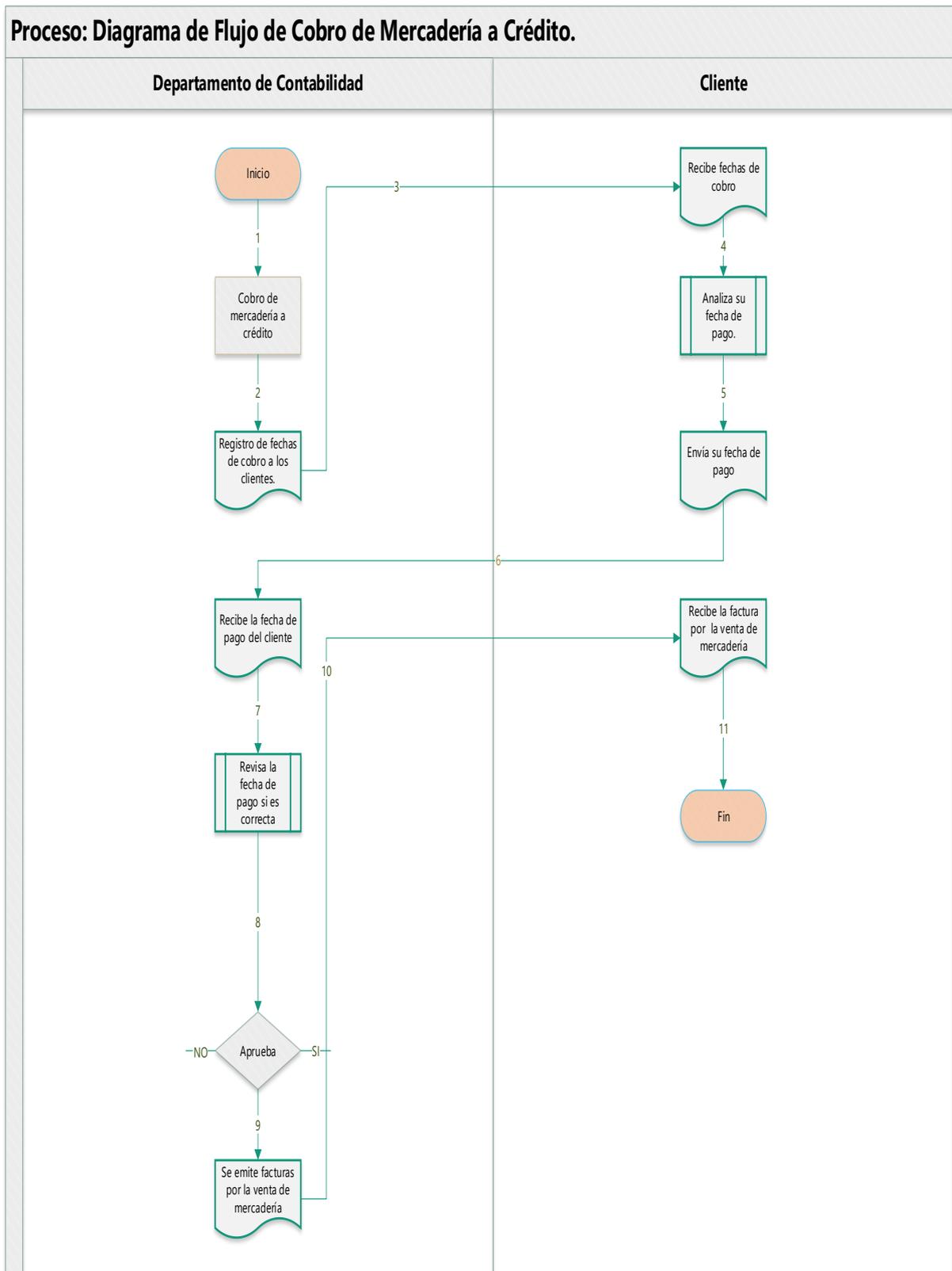
**Elaborado por.** María Pico

**Figura 5** Diagrama de flujo de ventas a mercadería a crédito



**Nota:** Diagrama de flujo de ventas a mercadería a crédito  
Elaborado por. María Pico

**Figura 6** Diagrama de flujo de cobro mercadería a crédito



**Nota:** Diagrama de flujo de cobro de mercadería a crédito  
**Elaborado por.** María Pico

### 3.12. Aplicación del Coso I

En referencia al tamaño y estructura de la empresa se consideró utilizar el modelo de control interno COSO I, contando con la aprobación del gerente general para que sea desarrollado en la empresa con la finalidad de proporcionar seguridad razonable y confiabilidad en sus operaciones financieras.

Debido al tamaño y estructura de la empresa, con la aprobación del gerente general, se acudió a utilizar el modelo de control interno COSO I en la empresa, con el fin de garantizar plenamente la confidencialidad y confiabilidad de las transacciones financiera.

Dentro de este manual se establecen los cinco componentes del COSO I que son los siguientes:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.

Para un mejor control de las operaciones, funciones y responsabilidades de cobranza y reducir el posible riesgo de las cuentas por cobrar.

#### **Ambiente de control**

Este componente es la base fundamental para los siguientes componentes que le permiten determinar el nivel de disciplina y estructura que tiene la empresa Disalca. Para cumplir con este componente, la dirección de la empresa ilustrará a sus empleados los valores éticos que son principales para un ambiente de control.

**Responsabilidad:** Esta nos ayudara a desempeñar sus funciones asignadas con el compromiso orientado a brindar soluciones a los posibles problemas que se puedan presentar dentro de la empresa Disalca.

**Lealtad:** Ser educado y fiel con la organización, el personal y trabajar en un ambiente armónico.

**Compañerismo:** Lazo que debe existir entre todos los compañeros de trabajo para tener una buena comunicación.

**Respeto:** Considerar y evaluar hacia una cosa o persona, no necesariamente discriminar u ofender a nuestros prójimos.

**Tolerancia:** Capacidad vinculada directamente con el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás o contrarias a las propias, así mismo como el reconocimiento, aceptación y las formas de expresión.

**Humildad:** Es una virtud humana que involucra conocer y aceptar las propias debilidades, características y actuar en consecuencia.

#### **Asignación de responsabilidad:**

Una vez que la gerencia haya confirmado la aprobación de esta propuesta, es muy importante designar un responsable para la revisión de control interno, que tenga la autoridad y la responsabilidad de tomar decisiones e implementarlas.

- ✓ Planificar, administrar y evaluar el sistema de control interno.
- ✓ Asegurarse de que el sistema de control interno se encuentre establecido y desempeñen con las características de función.
- ✓ Seguir estrictamente las leyes, políticas y procedimientos de la empresa y hacer recomendaciones si es necesario aplicar cambios.
- ✓ Fomentar una cultura de autocontrol para la mejora continua de la Empresa Disalca.
- ✓ Proporcionar a la gerencia informes sobre los defectos y errores detectados en referencia al control interno establecido dentro de la empresa.

#### **Evaluación de Riesgos**

Con el objetivo de incrementar las ventas y ser más competitiva, la empresa decidió utilizar una estrategia de venta a crédito, la cual puede generar posibles pérdidas para la empresa si no tiene un control y supervisión adecuada de los créditos otorgados.

El responsable de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Disalca será el director financiero. Las promesas de ventas realizadas a corto o mediano plazo serán mediante cheque en depósito serán calificadas por la empresa como a crédito y el responsable de vigilar el cumplimiento por parte del cliente de sus obligaciones será el asesor de recuperación de deudas.

#### **Actividades de Control**

Dentro de este componente las actividades nos permiten reducir el riesgo y alcanzar los objetivos organizacionales, para lo cual estamos obligados a aplicar los siguientes controles:

- ✓ Comprobar el cumplimiento de las políticas de crédito y gestión de

cobranzas.

- ✓ Elaborar los respectivos arqueos al responsable del manejo de las cuentas por cobrar.

- ✓ Investigar la cartera de clientes.

### **Información y comunicación**

Es significativo para la empresa que la información y comunicación sea segura y acertada para la toma de decisiones:

- ✓ Comunicar y entregar las novedades del arqueo ejecutado al responsable de las cuentas por cobrar.

- ✓ Notificar a los clientes con anticipación a la fecha de vencimiento de su crédito.

### **Supervisión**

Este componente nos permite corroborar que el control interno se está aplicando en la empresa en forma efectiva, para lo cual se debe considerar la constante inspección y evaluación:

- ✓ Aplicar diariamente evaluaciones y supervisiones a las cuentas por cobrar.

- ✓ Inspeccionar las cuentas por cobrar y las gestiones legales que se establecen en el proceso de cobro.

- ✓ Inspeccionar al responsable de administrar las cuentas por cobrar.

## CONCLUSIONES

De los datos obtenidos la empresa no se encuentra estable a pesar de tener una rentabilidad en crecimiento, debe también centrarse en su disponibilidad de dinero para hacerle frente a sus obligaciones, de tal manera que, a través del tiempo, pueda financiarse con sus propios fondos, y superar los problemas de liquidez y su rentabilidad siga aumentando, sin conformarse con la situación por la que está pasando en este momento.

La empresa Disalca no posee las políticas contables adecuadas para el control interno de las cuentas por cobrar, que permitan la correcta toma de decisiones para un control eficaz esto por no contar con un manual en donde se detalle lo que pasa en la empresa.

En el proceso contable que se les da a las cuentas por cobrar, se encontró información financiera sin respaldo de documentos, por tal motivo estos son extraviados, hecho que implica incertidumbre contable lo que hace necesario que se lleve un manual de control interno.

Se examinaron los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar, verificando que no se aplican, debido a la desidia de la alta dirección y la poca preocupación de sus empleados para cumplir con sus obligaciones.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Empresa Disalca implementar el manual de control interno a las cuentas por cobrar permitiéndole aumentar la productividad de sus procesos departamentales de cobro y personas que realizan actividades relacionadas, permitir el control y orden en el proceso de cobro de deudas para que el cliente que las realice en las fechas estipuladas.

La implementación de un campo dedicado a las cuentas por cobrar en el sistema de contabilidad utilizada por la empresa para agilizar las entradas diarias y brindar información más completa sobre los procedimientos contables, donde se sigan los pasos y las reglas de control.

Designar o contratar a una persona exclusivamente responsable de implementar procedimientos de control de cuentas por cobrar para proteger las carteras y otros activos, mejorar la seguridad de los documentos de respaldo y obtener resultados esperados y así generar liquidez para la empresa Disalca.

Realizar mecanismos efectivos y eficientes para el adecuado manejo de las cuentas por cobrar, para ello es importante establecer procedimientos y políticas, además de capacitar al personal responsable en la materia nuevas áreas de reforma, que pueden incrementar la confiabilidad de los estados financieros, lo que permitirá una mejor la toma de decisiones y la adecuada gestión de la liquidez.

## Referencias

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petroler*. Universidad de San Martín de Porres, Lima-Perú.
- Arenas, C. M. (2012). *Propuesta para mejorar la situación de liquidez de la Empresa Bandas y Suministros Industriales S.A.S. Caso de Estudio*. Cali-Colombia: Universidad San Buenaventura Cali- Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Programa de Administración.
- Baptista. (2003). *Capitulo III Marco Metodológico*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>
- Barquero, M. (2013). *Manual Practico de Control Interno*. aBrcelona: Profit. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books>
- Barriosnuevo, W. P. (2019). El Control Interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero. *Contadura Pública*. Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta Colombia. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019\\_control\\_interno\\_estrategia.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019_control_interno_estrategia.pdf)
- Beaufond, R. (2010). *Fundamentos de gerencia de riesgos*.
- Bernstein, L. (1999). *Análisis de Estados Financieros*. España: Irwin.
- Brachfield. (2013). *Clasificación de las cuentas por cobrar*. Madrid.
- Carpio, J. C. (2015). El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez. *Ingeniero en Contabilidad y Auditoria CPA*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>
- Carranza, S. M. (2019). Arrendamiento y la liquidez de las industrias alimentarias en Los Olivos. *Grado Académico Bachiller en contabilidad*. Universidad César Vallejo, Lima- Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56235/B\\_Di\\_estra\\_CSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56235/B_Di_estra_CSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chávez, D. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(5).pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Cordova. (2012). *Razones de liquidez*. Obtenido de [https://docs.google.com/document/edit?id=1Qo1s-Xf1N2fFLy\\_8iYGHbMfWL8kmHsDIn3uP3xCNVu0&hl=es](https://docs.google.com/document/edit?id=1Qo1s-Xf1N2fFLy_8iYGHbMfWL8kmHsDIn3uP3xCNVu0&hl=es)
- Davila, A. S. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana*. TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA, Medellín. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Deloitte. (2010). *Guías de referencia sobre Control Interno en Mexico*. Mexico. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/guia-control-interno-mx.pdf>
- Díaz, M. E. (2020). *Liquidez Financiera en la Empresa Supermercados el SUPER SAC*. Chiclayo. *Académico Profesional de Bachiller en Contabilidad*. Escuela Académico Profesional de Contabilidad, Pimentel- Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7131/Mendoza%20Diaz%20Melisa%20Esterlita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, S. (1997). *Nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=Control+interno++definicion&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Control%20interno%20%20definicion&f=true](https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=Control+interno++definicion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Control%20interno%20%20definicion&f=true)
- Ettinger. (2010). *Objetivo de las cuentas por cobrar*. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1660/3843>
- García, L. F. (2017-2018). *Control interno de las cuentas- documentos por cobrar y por pagar y su incidencia en la liquidez de la pildora San Agusín del*

- cantón Babahoyo. *Maestría en Contabilidad y Auditoría*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6066/1/T-UTEQ-110.pdf>
- García, V. (2011). *La política monetaria y cambiaria*. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado . (12 de Junio de 2002). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado* . Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_23\\_ley\\_org\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf)
- Moreno, A. (1997). *Gestión Cuentas por Cobrar*. Madrid.
- Muñoz, X. (2020). *Gestion del riesgo de liquidez y portafolio de inversiones*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Gestion-Estrategica-del-Riesgo-de-liquidez.pdf>
- Newton, F. (2008). *Obras Esenciales: Diccionario de Contabilidad y Auditoria*. Buenos Aires. Obtenido de FEDYE
- Ochoa, C. (2021). *OCHGROUP*. Obtenido de <https://www.ochgroup.co/que-son-las-normas-internacionales-de-auditoria-y-cual-es-su-objetivo/>
- Osorio, G. C. (2016). La Administración de la liquidez y su efecto en el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de lima metropolitana. *Contador Público*. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Lima-Perú. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2756/pomalaza\\_ogc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2756/pomalaza_ogc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peñarrieta, I. J. (2017). Diseño de un manual de control interno para cuentas por cobrar de la Empresa Randinaexports S.A. en la ciudad de Guayaquil. *Contador Público Autorizado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45914/1/Tesis%20Otero\\_P\\_Ivon\\_Janeth\\_%20Control%20Interno%20Ctas%20por%20Cobrar.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45914/1/Tesis%20Otero_P_Ivon_Janeth_%20Control%20Interno%20Ctas%20por%20Cobrar.pdf)
- Rey, L. A. (2017). Pérdida de rendimientos en la inversión: tipos de riesgos financieros. *INESEM*, 1-2. Obtenido de <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-empresarial/riesgo-financiero/>
- Rusenas. (2009). *Objetivos del control interno*. Obtenido de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>

- Salinas, A. L. (2017). Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía ASOTECOM S.A. *Trabajo Titulación Análisis de Casos*. Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14077/1/TTUACE-2019-CA-CD00184.pdf>
- Sevilla, A. (2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Soledispa, E. N. (2019). *Análisis Financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Westreicher, G. (23 de Mayo de 2021). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad/normas-internacionales-de-auditoria-nia.html>

## ANEXOS

1. ¿La Empresa Disalca cuenta con un manual de control interno relacionado a las cuentas por cobrar?
2. ¿La Empresa Disalca cuenta con un sistema para observar las cuentas vencidas de los clientes?
3. ¿Cómo describiría usted en este momento el estado de las cuentas por cobrar de la Empresa Disalca?
4. ¿Se ha registrados problemas en el rubro de las cuentas por cobrar? Es decir, los clientes han tenido atraso por un periodo de tiempo largo.
5. ¿Alguna vez se ha tomado medidas legales o estrictas sobre un cliente que no ha cancelado sus valores a la Empresa Disalca?
6. ¿Existen revisiones que certifiquen la recuperación de las cuentas por cobrar?
7. ¿Considera usted que en la actualidad la Empresa Disalca ha conseguido los resultados deseados?