



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

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

TÍTULO:

Control Interno al área de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa
Manta Fish S.C.C. de la ciudad de Manta.

AUTOR: Erika Vanessa Zamora Barcia

TUTOR: Ing. Nilda Isabel Zambrano Alcívar, Mgs.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta-Manabí-Ecuador

Marzo, 2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y de Comercio, Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración bajo la autoría de la estudiante Erika Vanessa Zamora Barcia, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría periodo académico 2022-2023, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problemático es “Control Interno al área de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C. de la ciudad de Manta”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, y en concordancia con los lineamientos internos en 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, 20 de enero de 2023.

Lo certifico,

Ing. Nilda Zambrano Alcívar
Docente Tutor(a)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La que suscribe, Erika Vanessa Zamora Barcia con C.I. 1351016140, egresada de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la carrera de Contabilidad y Auditoría, de manera libre y voluntaria declara ser la autora del contenido del presente proyecto de investigación titulado “Control interno al área de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C. de la ciudad de Manta”, respetando los derechos intelectuales de terceros cuyas fuentes hayan sido incorporadas en las referencias; siendo la Ing. Nilda Isabel Zambrano Alcívar, tutora del trabajo de titulación realizado.

Manta, 20 de enero del 2023

Erika Vanessa Zamora Barcia
C.I. 1351016140

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los Miembros del tribunal de grado, aprueban el informe del proyecto de Investigación sobre el tema “Control Interno al área de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C. de la ciudad de Manta”.

Presentado por la señorita **Erika Vanessa Zamora Barcia**.

De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, constancia que, el mencionado proyecto está aprobado.

Para constancia firman:

Ing. Nancy Pinargote Vásquez, Mg.

Miembro del tribunal

Ing. Dallas San Andrés Hormaza, Mg.

Miembro del tribunal

Ing. Tania Loor Mieles, Mg.

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en este proceso de formación profesional, permitiéndome cristalizar las metas que un día soñé.

A mi mamá, quien ha sido un pilar fundamental durante toda mi vida, brindándome en todo momento su amor, cariño, comprensión y apoyo incondicional.

A mi hermana y sobrino, las personas que más atesoro y de las cuales espero siempre se sientan orgullosos de mí.

A mi papá y abuelita, mis ángeles que celebran este meta como suya desde el cielo.

A mi papá de crianza, por el cariño, respeto y apoyo que me ha dado en este camino recorrido para convertirme en una profesional.

A mis queridos amigos y compañeros de la universidad, en especial a Jonathan y Lissette que se han convertido en mi familia, siendo mis seres de luz en todo momento a través de su amistad, apoyo, cariño y hermandad.

Y, al resto de mi familia que siempre ha estado allí como un motor que me ha impulsado a seguir adelante constantemente para cumplir con cada uno de mis objetivos y sueños.

RECONOCIMIENTO

En primer lugar, a Dios por otorgarme la bendición y la alegría de llegar a este momento tan gratificante en mi vida.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y en especial a la Carrera de Contabilidad y Auditoría por tener el honor de pertenecer a su prestigiosa institución; al igual que a los distinguidos docentes que formaron parte de mi crecimiento y formación a nivel profesional.

A mi tutora de tesis, por la guía y el aporte brindado en este proceso, demostrando en cada momento paciencia y amabilidad.

A mi mamá, por ser el soporte en las decisiones que he tomado y por darme las bases para convertirme en la persona que soy, por su apoyo y amor interminable.

A mi familia, por brindarme su cariño, admiración y apoyo en cada uno de los momentos que he pasado en el transcurso de mi vida y durante este trayecto.

A mis amigos y compañeros de universidad, por los momentos amenos, alegres y divertidos compartidos en clase.

A Jonathan y a Lisette, por nunca dejar que me rinda en este proceso que hemos vivido juntos, y por siempre compartir el conocimiento adquirido.

A la Empresa Manta Fish S.C.C. por la apertura y disponibilidad dada para el desarrollo de mi trabajo de titulación, en especial a la Ing. Nancy Medranda por la oportunidad brindada.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
SÍNTESIS.....	XIII
SYNTHESIS	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1 Fundamentación teórica	3
1.1.1 Variable independiente: Control interno al área de créditos y cobranzas.....	3
1.1.1.1 <i>Control interno</i>	3
1.1.1.2 <i>Cuentas por cobrar</i>	9
1.1.1.3 <i>Crédito comercial</i>	14
1.1.2 Variable dependiente: Liquidez.....	18
1.1.2.1 <i>Liquidez</i>	18
1.1.2.2 <i>Grado de liquidez de los activos</i>	19
1.1.2.3 <i>Falta de liquidez</i>	19
1.1.2.4 <i>Importancia de la liquidez</i>	20
1.1.2.5 <i>Indicadores financieros</i>	20
1.1.2.6 <i>Indicadores de liquidez</i>	21
1.1.2.7 <i>Indicadores de actividad o gestión</i>	22
1.2 Antecedentes investigativos	23
1.2.1 <i>Internacionales</i>	23
1.2.2 <i>Nacionales</i>	24
1.3 Fundamentación legal	27
1.3.1 <i>NIFF para PYMES</i>	27
1.3.2 <i>Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno</i>	28
1.3.3 <i>Reglamento para aplicación Ley de Régimen Tributario Interno</i>	28
CAPÍTULO II.....	30

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	30
2.1 Metodología	30
2.1.1 <i>Modalidad de la investigación</i>	30
2.1.2 <i>Tipos de investigación</i>	31
2.1.3 <i>Población y muestra</i>	32
2.2 Técnicas e instrumentos	34
2.2.1 <i>Observación.</i>	34
2.2.2 <i>Cuestionario de control interno.</i>	34
2.2.3 <i>Entrevista.</i>	35
2.2.4 <i>Análisis financiero.</i>	35
2.3 Información de la empresa	36
2.3.1 <i>Antecedentes</i>	36
2.3.2 <i>Misión</i>	36
2.3.3 <i>Visión</i>	36
2.3.4 <i>Valores institucionales</i>	36
2.3.5 <i>Objetivos institucionales</i>	37
2.3.6 <i>Organigrama</i>	37
2.4 Análisis e interpretación de resultados	38
2.3.1 <i>Aplicación del cuestionario de control interno</i>	38
2.3.2 <i>Aplicación de entrevistas</i>	53
2.3.3 <i>Aplicación de análisis financiero</i>	54
2.3.4 <i>Análisis general</i>	64
CAPÍTULO III	66
3. PROPUESTA	66
3.1 Título	66
3.2 Justificación	66
3.3 Objetivo general	66
3.3.1 <i>Objetivos específicos</i>	67
3.4 Beneficiarios	67
3.5 Factibilidad	68
3.5.1 <i>Factibilidad financiera</i>	68
3.5.2 <i>Factibilidad legal</i>	68
3.5.3 <i>Factibilidad técnica</i>	68
3.6 Desarrollo de la propuesta	68
CAPÍTULO IV	89

4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
4.1	Conclusiones	89
4.2	Recomendaciones	90
	BIBLIOGRAFÍA	91
	ANEXOS	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Componentes del control interno.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Población de estudio.....	32
Tabla 3. Muestra de estudio.....	33
Tabla 4. Cuestionario entorno de control	38
Tabla 5. Evaluación del cuestionario entorno de control	40
Tabla 6. Cuestionario evaluación de riesgos	41
Tabla 7. Evaluación del cuestionario evaluación de riesgos	43
Tabla 8. Cuestionario actividades de control.....	44
Tabla 9. Evaluación del cuestionario actividades de control.....	45
Tabla 10. Cuestionario información y comunicación.....	47
Tabla 11. Evaluación del cuestionario información y comunicación.....	48
Tabla 12. Cuestionario actividades de supervisión	50
Tabla 13. Evaluación del cuestionario actividades de supervisión	51
Tabla 14. Evaluación de los cinco componentes del control interno	52
Tabla 15. Análisis vertical y horizontal de las ventas a crédito 2020-2021	57
Tabla 16. Antigüedad de la cartera 2020-2021	57
Tabla 17. Liquidez corriente periodo 2020-2021	58
Tabla 18. Razón de prueba ácida periodo 2020-2021	59
Tabla 19. Capital de trabajo periodo 2020-2021	60
Tabla 20. Rotación de cuentas por cobrar periodo 2020-2021	61
Tabla 21. Periodo medio de cobranza periodo 2020-2021	62
Tabla 22. Rotación de cuentas por pagar periodo 2020-2021	63
Tabla 23. Periodo medio de pago periodo 2020-2021.....	64
Tabla 24. Formato de solicitud de ventas a crédito	85
Tabla 25. Formato de reporte de las cuentas por cobrar.....	86
Tabla 26. Simbología del flujograma	87

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama de Manta Fish S.C.C.	37
Ilustración 2. Análisis vertical y horizontal del Estado de Situación Financiera 2020-2021	54
Ilustración 3. Análisis vertical y horizontal del Estado de Resultado Integral 2020-2021	56
Ilustración 4. Liquidez corriente periodo 2020-2021	58
Ilustración 5. Razón de prueba ácida periodo 2020-2021.....	59
Ilustración 6. Capital de trabajo periodo 2020-2021.....	60
Ilustración 7. Rotación de cuentas por cobrar periodo 2020-2021	61
Ilustración 8. Periodo medio cobranza periodo 2020-2021.	62
Ilustración 9. Rotación de cuentas por pagar periodo 2020-2021.....	63
Ilustración 10. Periodo medio de pago periodo 2020-2021	64
Ilustración 11. Organigrama funcional del área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C.	73
Ilustración 12. Flujograma de otorgación de ventas a crédito	81
Ilustración 13. Flujograma de cobranza.....	83

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado de aceptación	96
Anexo 2. Formato de entrevista 1	97
Anexo 3. Formato de entrevista 2	98
Anexo 4. Estado de Situación Financiera Manta Fish S.C.C. 2020	99
Anexo 5. Estado de Situación Financiera Manta Fish S.C.C. 2021	100
Anexo 6. Evidencia fotográfica de la aplicación del cuestionario de control interno.....	101

SÍNTESIS

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la incidencia que tiene el control interno del área de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C., permitiendo identificar si los procedimientos o actividades se desarrollan adecuadamente y en concordancia con los lineamientos establecidos, detectando los riesgos en las operaciones crediticias como de cobranza.

La metodología que se utilizó fue mediante el método analítico para analizar en detalle las funciones que se realizan en el área de créditos y cobranzas; el método inductivo que coadyuvó en la comparación y registro de hechos u observaciones que facilitaron la obtención de conclusiones generales; el método COSO que permitió establecer a través de sus componentes la eficiencia de los controles aplicados y; el método cuantitativo que proporcionó información acerca de la relación entre las variables y las cuentas de los Estados Financieros.

A partir de los resultados obtenidos se precisó que en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C., sí índice el control interno en el área de créditos y cobranzas, puesto que, las cuentas por cobrar son uno de los recursos financieros con los que se dispone para cumplir con los compromisos a corto plazo; denotando un control débil en sus operaciones por la falta de funciones, políticas y procedimientos bien definidos.

Por tanto, se propone un manual de funciones, políticas y procedimientos para un mejor control en los procesos que se desarrollan para otorgar una venta a crédito y la posterior recuperación de la cartera.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, liquidez, proceso de créditos y cobranzas, método COSO, indicadores financieros, Manta Fish S.C.C.

SYNTHESIS

The main objective of this research work is to determine the incidence that the internal control of the credit and collection area has on the liquidity of the company Manta Fish S.C.C., allowing to identify if the procedures or activities are developed adequately and in accordance with the established guidelines, detecting the risks in the credit and collection operations.

The methodology used was the analytical method to analyze in detail the functions performed in the credit and collection area; the inductive method that helped in the comparison and recording of facts or observations that facilitated the obtaining of general conclusions; the COSO method that allowed establishing through its components the efficiency of the controls applied; and the quantitative method that provided information about the relationship between the variables and the accounts of the Financial Statements.

From the results obtained, it was determined that the company's liquidity does have an internal control index in the credit and collections area, since accounts receivable are one of the financial resources the company has to meet its short-term commitments, showing a weak control in its operations due to the lack of well-defined functions, policies and procedures.

Therefore, a manual of functions, policies and procedures is proposed for a better control in the procedures that are developed to grant a credit sale and the subsequent recovery of the portfolio.

Keywords: Accounts receivable, liquidity, credit and collection process, COSO method, financial indicators, Manta Fish S.C.C.

INTRODUCCIÓN

El control interno es una herramienta importante en cualquier área o departamento de una entidad, puesto que, permite verificar que los procedimientos, actividades u operaciones se ejecutan de manera eficiente y en cumplimiento de las políticas o normativas establecidas, detectando las falencias que podrían poner en riesgo la consecución de los objetivos a nivel organizacional para establecer las medidas correctivas que eviten cualquier afectación en la disponibilidad de recursos y por ende, en su liquidez como rentabilidad.

Por lo tanto, se justifica que el control interno al área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C incide directamente en su liquidez, debido a que, el rubro de las cuentas por cobrar que forma parte intrínseca de los procesos crediticios como de cobranza, es uno de los recursos financieros por los que la entidad obtiene liquidez para cumplir con sus obligaciones o deudas a corto plazo.

De acuerdo con lo mencionado, el problema de la investigación se centra en ¿Cómo incide en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C. el control interno en el área de créditos y cobranzas?, teniendo como finalidad corroborar el grado de control que existe en los créditos otorgados a los clientes a través de las ventas concedidas, así como en la gestión de recuperación de los valores vencidos de la cartera, dado que, el componente de las cuentas por cobrar es un activo que constituye un riesgo presente para la entidad al momento de efectuar este tipo de operaciones, por lo que, es importante garantizar que se aplican los controles adecuados para minimizar la ocurrencia de una pérdida a futuro que afecte la disponibilidad de líquido dentro de la organización.

Para ello, el objetivo general se plantea en determinar la incidencia que tiene el control interno del área de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C., teniendo como objetivos específicos analizar el objeto de estudio, identificando los elementos o componentes que integran cada variable, establecer la metodología a aplicar en la investigación y proponer una solución a la problemática encontrada.

Se desarrolla la hipótesis basada en que con el diagnóstico de la situación actual se podrá mejorar la aplicación de los controles internos en el área de créditos y cobranzas; lo cual impactará de forma positiva en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C., siendo la variable independiente el control interno al área de créditos y cobranzas y la dependiente la incidencia que tiene en su liquidez.

Por lo que, en el estudio investigativo se consideró como población a todo el personal laboral de la empresa Manta Fish S.C.C., que conformaban el conjunto total del estudio, tomando un tipo de muestra discrecional con cinco personas que tenían relación directa con el proceso de créditos y cobranzas, así como con el rubro de las cuentas por cobrar, siendo parte de la metodología empleada la aplicación del método analítico, inductivo, modelo COSO y cuantitativo, para lo cual, se utilizaron como técnicas la observación, la encuesta, el cuestionario de control interno y el análisis financiero.

Para la obtención de los resultados durante la investigación se propone un manual de funciones, políticas y procedimientos para el personal que conforma el área de créditos y cobranzas, para que dispongan de una guía que permita direccionar adecuadamente las tareas o procesos que se ejecutan en la gestión crediticia y de cobranza, siendo realizadas con los controles pertinentes.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación teórica

1.1.1 Variable independiente: Control interno al área de créditos y cobranzas

1.1.1.1 *Control interno*

El control interno constituye una función inherente que se alinea con todas las áreas o departamentos de una entidad, debido a lo cual, su implementación se orienta a integrar eficientemente cada una de las operaciones, procesos y tareas que se desarrollan de manera conjunta, protegiendo los recursos y evitando pérdidas o situaciones de riesgo, convirtiéndose en una herramienta que es utilizada por la gerencia.

De acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) menciona que consiste en un proceso desarrollado por la junta directiva y demás colaboradores que forman parte de una empresa, siendo el propósito de su diseño, estructura e implementación el de brindar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en relación con la efectividad y eficiencia de las actividades operativas, confiabilidad de la información financiera, así como el cumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables.

Así mismo, Álvarez, Martínez, & García (2021) indican que es un instrumento que se usa en las organizaciones con la finalidad de poder conseguir que los objetivos y metas se cumplan, mediante el control interno se adoptan procedimientos o normas para garantizar que los activos no sufran daños o perjuicios derivados de eventos o situaciones que pudieran ocasionarlos y a su vez que las operaciones o actividades se efectúen cumpliendo con lo establecido en cada uno de sus procesos.

1.2.2.1.1 **Objetivos del control interno.**

Los objetivos dentro del control interno se enfocan en lo operativo, en la información y en el cumplimiento. Primero, los objetivos operativos hacen énfasis en la efectividad y eficiencia que deben tener todas las actividades de operación en una organización, incluyéndose aquellos relacionados con el rendimiento financiero o rentabilidad, de igual

forma, se prioriza el resguardo de los activos para que estén protegidos ante circunstancias que podrían desencadenar en pérdidas a futuro (Terrerros, 2021).

En cuanto a los objetivos de información, estos están orientados de manera interna como externa en toda la información tanto financiera como no financiera de una empresa, dentro de lo cual, se debe comprender algunos principios como la confiabilidad, transparencia, oportunidad y disponibilidad que deba tener dicha información, siendo aplicable cualquier otro aspecto o parámetro que se crea propicio para la entidad. Por su parte, los objetivos de cumplimiento están vinculados a un marco legal, y hacen referencia a que se debe cumplir con las leyes, normativas, reglamentos, regulaciones, códigos y demás, de las cuales la organización se encuentre sujeta (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

Dentro de este contexto, es importante entender el enfoque que tiene cada objetivo del control interno para que pueda ser conducido hacia un resultado que refleje una eficiencia y eficacia óptima en las operaciones de la entidad, un alto nivel de seguridad y protección de todos sus recursos o bienes, un adecuado índice de cumplimiento en sus obligaciones o deberes, y la garantía de que dispone de una información íntegra, confiable y oportuna.

1.2.2.1.2 Clasificación del control interno.

Según Arroyo, Guzmán, & Hurtado (2019) enfatizan que existen dos tipos de control interno: administrativo y contable. El control interno administrativo se enfoca en evaluar la toma de decisiones, analizando las políticas, procesos, programas y planes que ha establecido la gerencia o administración dentro de una organización, con la finalidad de determinar si se han establecido e implementado adecuadamente y si tienen relación con los objetivos de la entidad.

Respecto al control interno contable, este se dirige a evaluar la confiabilidad y seguridad de la información financiera que tiene una empresa a través de la revisión sobre las políticas, los procesos y las actividades contables que se realizan, de esta manera, se da soporte a la gerencia para una toma de decisión efectiva, contribuyendo al logro de las metas trazadas.

Teniendo en cuenta a Mantilla (2019) añade que mediante el control interno contable se puede determinar si los estados financieros proporcionan seguridad razonable en cuanto a la ejecución de las operaciones autorizadas a nivel general o específica por parte de la gerencia,

reconociendo los principios o normativas que se aplican para el registro de las transacciones e identificado a los usuarios que tiene acceso a la información.

1.2.2.1.3 Modelo COSO.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission en sus siglas en inglés, conocido como COSO, es una organización que surge en Estados Unidos en el año 1985, está conformada por diversos organismos pertenecientes al sector privado, y que se encargan de proporcionar o proveer un modelo estandarizado a cerca del control interno para que las empresas puedan evaluar sus sistemas de control, a través de la emisión de informes o resúmenes ejecutivos que contienen lineamientos y criterios.

1.2.2.1.4 Evolución del modelo COSO.

- **Coso I:** En el año 1992 se realiza la primera publicación del informe *Marco Integrado de Control Interno*, estableciendo un estándar mediante el cual las empresas podían evaluar y mejorar el sistema de control que aplicaban. Este modelo contiene cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo.
- **Coso II:** En el año 2004 se publica un nuevo informe denominado como COSO ERM (Enterprise Risk Management), teniendo como objetivo brindar a las organizaciones un modelo más amplio y completo acerca de cómo identificar, evaluar y gestionar los riesgos. Este nuevo estándar no reemplaza al Coso I, sino que se complementa, además contiene ocho componentes interrelacionados
- **Coso III:** En el año 2013 se publica una nueva actualización del Coso I ante los cambios y avances tecnológicos en las industrias, con la finalidad de ampliar y aclarar los requisitos del control interno, y proporcionar un sistema de control interno más efectivo que dé respuesta a eventos o fenómenos. Se mantiene los mismos componentes, clarificándose en diecisiete principios.
- **Coso ERM 2017:** En el año 2017 se lanza una nueva versión del informe Coso II, teniendo como enfoque principal la evaluación y gestión de los riesgos en el gobierno corporativo, conteniendo cinco componentes y veinte principios para que las

organizaciones puedan tener una visión amplia de las estrategias para gestionar el riesgo.

1.2.2.1.5 Componentes del control interno.

De acuerdo con la versión actualizada del modelo Coso III, el control interno está compuesto originalmente de cinco componentes o variables que se relacionan entre sí, y que tienen como finalidad garantizar la efectividad y eficiencia de las operaciones, reflejar información financiera confiable, cumplir con las normas o leyes, así como salvaguardar los activos de una organización (Luna, Alcívar, Salazar, & Andrade, 2019). En la Tabla 1 se describen los componentes del control interno.

Tabla 1. Componentes del control interno

Componentes	Descripción
Entorno de control	Se fundamenta en la integridad, principios y valores éticos, la importancia de la filosofía administrativa y la forma en cómo se opera, la estructura organizacional, una adecuada asignación de funciones y responsabilidades, así como la necesidad de políticas de recursos humanos.
Evaluación de riesgos	La identificación y evaluación de riesgos permite prevenir, detectar y saber cómo actuar ante posibles amenazas internas o externas, es decir, se gestionan los riesgos en cada uno de los niveles de la organización, para ello se fijan objetivos integrados en las actividades de todas las áreas.
Actividades de control	Son acciones de prevención y/o detección que se establecen por medio de políticas y procedimientos con el objetivo de mitigar los riesgos en todos los niveles de la entidad.
Información y comunicación	Enfatiza la importancia de la información como una necesidad dentro de la organización, desde los

niveles operativos hasta los estratégicos, del mismo modo, destaca su protección y resguardo.

Supervisión

Es el monitoreo o seguimiento que se le da a cada uno de los componentes y a las acciones establecidas para su desarrollo, se mide el nivel de cumplimiento y los resultados que se han obtenido.

Nota: La tabla contiene la descripción de los cinco componentes del control interno del modelo COSO III. Adaptado de Control Interno – Marco Integrado (p. 4), por Committee of Sponsoring Organizations of the Tradedway Commission, 2013.

1.2.2.1.6 Importancia del control interno.

En una organización, independientemente de su tamaño o actividad empresarial, la aplicación de un buen control interno provee una gestión óptima en cada uno de sus niveles, generándose por los beneficios que se obtienen mediante su implementación y que se reflejan en la efectividad de los procesos, procedimientos u operaciones, contribuyendo al fortalecimiento de la entidad para alcanzar los objetivos, generar rentabilidad y evitar cualquier pérdida (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018).

Por lo tanto, se puede indicar que el control interno es una herramienta importante para cualquier empresa porque le permite verificar que las operaciones y actividades que se ejecutan se realizan adecuadamente, detectando errores o fallas que podrían poner en riesgo la consecución de los objetivos, estableciendo las medidas correctivas para subsanar las debilidades encontradas, minimizando los costos y optimizando de mejor manera los recursos.

1.2.2.1.7 Funciones del control interno.

- ✓ Garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y que se alcancen los resultados esperados.
- ✓ Asegurar que los procesos y operaciones se desarrollen de forma eficiente como eficaz en todos los niveles de la organización a través de una adecuada ejecución de funciones.

- ✓ Salvaguardar los recursos que tiene la organización mediante acciones inmediatas como respuesta a posibles riesgos.
- ✓ Evaluar y mejorar correctamente el Sistema de Control Interno.
- ✓ Proveer seguridad razonable de la información financiera, siendo confiable y oportuna.

1.2.2.1.8 Manual de control interno.

El manual de control interno es un documento que contiene los lineamientos e información a cerca de las políticas, procedimientos, funciones, sistemas y actividades que debe efectuar la organización de forma ordenada así como sistematizada, siendo una guía que permite dirigir las operaciones de la empresa hacia la consecución de los objetivos. Además, puede ser aplicable en todas las áreas organizacionales, estableciendo de forma parametrizada las directrices requeridas para la ejecución y manejo de sus procesos (Mero & Ramírez, 2018).

Por consiguiente, se puede indicar que el manual de control interno es una herramienta necesaria para desarrollar de manera efectiva los procesos dentro de una entidad, así mismo, se convierte también en un medio de comunicación porque permite informar a los colaboradores sus tareas o responsabilidades, optimizando el desempeño laboral y evitando que se produzcan errores en la ejecución de las actividades.

1.2.2.1.9 Cuestionario de control interno.

El cuestionario de control interno es un instrumento que se utiliza para la obtención de información durante un proceso de evaluación, se realiza con una serie de preguntas concernientes a los controles que se aplican dentro de una organización, siendo aplicable a un proceso o área en específico, mediante su implementación se puede evidenciar situaciones o acciones que pueden estar incorrectas.

Por lo general, los cuestionarios se diseñan o se elaboran a partir de elementos básicos que deben contener una respuesta como “sí” o “no” , y en los casos que existan preguntas que no resulten aplicables se utilizará las letras “N/A”, que signifca no aplicable (Quinaluisa, Ganchozo, Reyes, & Arriaga, 2017). Además, en los cuestionarios también se suelen incluir

referencias u observaciones para dejar constatado las deficiencias o inconformidades potenciales del control interno encontradas.

Por otro lado, una vez que se conocen las respuestas del cuestionario de control interno se efectúa una evaluación del mismo para determinar niveles de confianza y riesgo, a través de una ponderación se le asigna a cada interrogante formulada, siendo calificada en función de lo que se haya contestado, obteniendo los totales y aplicando las fórmulas respectivas. En el desarrollo de una de auditoría permite determinar el enfoque que deben tener las pruebas durante su ejecución.

1.1.1.2 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar constituyen en una empresa aquellos valores que están pendientes de cobro, ya sea a clientes o terceros en los que se les haya dado algún tipo de crédito. En términos contables, son parte del grupo de los activos corrientes, porque son de liquidez inmediata no mayor a un año. Por lo que, la entidad tiene el derecho de exigir a los dueños de títulos de créditos la cancelación de la deuda contraída de acuerdo con las condiciones establecidas entre ambas partes.

La mayoría de empresas, pequeñas, medianas y grandes basan sus resultados económicos comercializando los productos o servicios que ofertan a través de la modalidad de cobros a créditos, de esta manera se generan las cuentas por cobrar que se derivan de las ventas realizadas (Morales & Villavicencio, 2018).

Por tanto, esta cuenta de los activos representa uno de los rubros más importantes dentro de una organización, debido a que, permite obtener disponibilidad de liquidez frente a los pagos a proveedores o para la adquisición de nuevos productos para el inventario, entre otros. Siendo importante contar con un personal capacitado, así como políticas y procedimientos que den apoyo al seguimiento de recuperación de las cuentas por cobrar o cartera.

1.1.1.2.1 Objetivos de las cuentas por cobrar.

- ✓ Incrementar el número de ventas o ingresos a través de relaciones comerciales confiables como seguras.
- ✓ Generar mayor rentabilidad y utilidad en el tiempo.

- ✓ Aumentar y fidelizar a los clientes mediante buenas estrategias de ventas a crédito.

1.1.1.2.2 Importancia de las cuentas por cobrar.

La importancia de las cuentas por cobrar se fundamenta en que es un dinero que pertenece a la empresa y sobre el cual se espera recibir en un momento determinado, por lo tanto, si no se recupera ese importe ocasionaría graves pérdidas pudiendo afectar a la liquidez de la organización. Por su parte, el manejo adecuado de las cuentas por cobrar influye de manera positiva en el flujo de efectivo, coadyuvando a la empresa en el cumplimiento de sus obligaciones.

Talavera (2017) menciona que para llevar una cartera de forma segura se debe aplicar las siguientes medidas para reducir los riesgos de no recuperación de las mismas, tales como:

- Proporcionar a la clientela descuentos para disminuir los plazos de pago.
- Penalizar a los clientes que no paguen a tiempo a través de porcentajes por morosidad, ya sean de interés o de multa.
- Realizar acciones de cobranzas, donde se asigne un personal encargado de efectuar las cobranzas y de dar seguimiento a la cartera.

1.1.1.2.3 Control de las cuentas por cobrar.

De acuerdo con Monroy (2021) añade que para realizar un control de las cuentas por cobrar es necesario primero centralizar toda la información de los clientes de forma almacenada y organizada a través de base de datos o programas, luego se debe segmentar a los clientes en función de la morosidad que presentan, posteriormente dar el respectivo seguimiento de las cuentas mediante recordatorios que se puedan enviar por correo electrónico o mensajes de texto, y por último evaluar los controles que se han implementado.

En las organizaciones debe existir continuamente controles sobre las cuentas por cobrar, para garantizar que los valores que han sido otorgados como créditos puedan ingresar a la empresa, puesto que, si no se efectúa ningún tipo de monitoreo o revisión de los procesos para la recuperación de la cartera puede desencadenar en consecuencias negativas y que afecte al funcionamiento general del negocio. Las situaciones que pueden presentarse ante un posible escenario en donde no se aplique los controles pertinentes sería el registro

inoportuno al momento de la venta a crédito o en los abonos que se hayan realizado, cruce de datos incorrectos, facturas dadas de baja sin previa revisión y autorización, desactualización de los saldos de las cuentas, reportes o estados de cuentas de clientes no generados, entre otros.

1.1.1.2.4 Antigüedad de cuentas por cobrar.

Según Castro (2021) indica que la antigüedad en los saldos de las cuentas por cobrar es un análisis que se realiza referente a los débitos que conforman cada uno de los saldos que están a cargo de los respectivos clientes, considerando la fecha en que fueron emitidos y que deben constar en la factura que fue otorgada como venta a crédito, con la finalidad de identificar los días que tienen de vencimiento.

Una cuenta por cobrar que no ha sido cancelada en el tiempo acordado comienza a tener una antigüedad a medida que van transcurriendo los días vencidos, por lo que, es importante que la empresa efectúe reportes y dé seguimiento a la cartera vencida para no reflejar retrasos en los pagos por parte de los clientes mayor a 365 días, siendo necesario generar un informe de antigüedad de las cuentas pendientes de cobro detallando los saldos y el tiempo en el que se han encuentran vencidas.

1.1.1.2.5 Cartera vencida..

Teniendo en cuenta a Cedeño & Zambrano (2022) enfatizan que la cartera vencida supone el retraso que se ha generado por la falta de cumplimiento en las obligaciones o compromisos de pago, considerándose las de menor rigurosidad hasta aquellas que son denominadas como cuentas incobrables, y que suelen abarcar medidas legales para poder ser recuperadas.

La cartera vencida corresponde aquellos valores que no fueron cancelados durante el tiempo y la forma establecida, y sobre los cuales una empresa tiene derecho a exigir, siendo el resultado de una venta a crédito o el otorgamiento de un préstamo. Por lo general, se suele acordar un plazo de tiempo hasta 30 días o más de acuerdo a lo que se haya conciliado para que el cliente pueda ir abonando o cancelando los saldos que tenga pendiente, pasado esos días se vuelve una cuenta vencida, dando inicio a la gestión de cobranza.

1.1.1.2.6 Cuentas incobrables.

Según Gago (2020) menciona que una cuenta incobrable es aquella en la que no se ha podido recuperar los valores generados por las ventas a crédito u otros préstamos que hayan sido otorgados por la empresa, a pesar de haberse efectuado todos los procesos o gestiones de cobranza e incluso haber tomado medidas de carácter legal para recuperar los importes vencidos, convirtiéndose en una cuenta que no tiene posibilidades de ser cancelada.

Las cuentas incobrables son una pérdida para las empresas porque es un dinero que no se va a poder recuperar, causando una disminución tanto en los activos como en los ingresos de la organización, reconociéndose al final del periodo como un gasto que debe ser registrado en la contabilidad y que tendrá efecto en los estados financieros respectivos. Por lo que, la entidad debe tener un plan de medidas ante este tipo de situaciones o escenarios.

1.1.1.2.7 Provisión de cuentas incobrables.

La provisión de cuentas incobrables es una medida que permite mitigar el impacto que puedan generar aquellas cuentas que prácticamente no tenga posibilidad de ser recuperadas en el futuro, siendo un mecanismo utilizado como reserva ante los riesgos que pueden desencadenar la morosidad de los clientes en una empresa, para ello se deben establecer políticas que se orienten a salvaguardar los activos (Baquerizo, 2021).

Para realizar la provisión de una cuenta incobrable es necesario que la organización analice los saldos de sus cuentas por cobrar para identificar si están presentando retrasos en los pagos, de igual forma, verificar el seguimiento de la cartera vencida con la finalidad de determinar si se provisiona estos valores. Por lo general en las empresas aplican un porcentaje sobre el valor de las cuentas incobrables para generar el valor de la provisión de acuerdo a lo que indique las leyes o normativas de aplicación.

1.1.1.2.8 Gestión de cobranza.

La gestión de cobranza se define como un conjunto de procesos, procedimientos, métodos y herramientas que una organización establece e implementa con el objetivo de cobrar el valor de los productos o servicios ofrecidos a sus clientes a través de las ventas a crédito, recuperando la liquidez del crédito otorgado y a su vez manteniendo una buena relación comercial, así como productiva con la clientela (Díaz & Flores, 2019).

Para una óptima gestión de cobranza se debe tener una adecuada administración de la cartera de clientes, teniendo puntualizadas y definidas las estrategias que se deberán aplicar en los casos de que se incumplan con los respectivos pagos acordados, las mismas que deben guardar relación con la situación del mercado, la economía y con las características de crédito del consumidor. En el proceso de cobranzas se debe llevar a cabo las siguientes fases:

1. **Prevención:** Se establecen acciones para evitar el incumplimiento de pagos en las fechas previstas por parte del cliente.
2. **Cobranza:** Se realizan las gestiones de cobro desde el primer día de mora para recuperar el dinero sin afectar la relación con el cliente en caso de que se desee continuar con las alianzas comerciales.
3. **Recuperación:** Son las acciones que se realizan para recuperar la cartera en mora que tengan bastante tiempo y donde la empresa ya no desea seguir entablando relaciones con el cliente.
4. **Depuración:** Son las acciones que se definen para el registro de las cuentas pendientes de cobro que han sido saldadas.

1.1.1.2.9 Políticas de cobranza.

Las políticas de cobranza son un conjunto de lineamientos, normativas, reglamentos y directrices que se establecen de manera clara y detallada para indicar de qué forma se deben realizar los procesos de cobro, cuáles son las estrategias que se deben aplicar o cómo se efectuarán los pagos de los clientes, siendo su propósito el de minimizar los riesgos de las cuentas incobrables y evitar grandes pérdidas a futuro (Marquez, 2021).

La creación e implementación de políticas de cobro coadyuvan a que la gestión de cobranza se realice eficientemente, puesto que, los responsables sabrán cuáles son las conductas o acciones que deben tener para efectuar una adecuada recuperación de cartera manteniendo las alianzas comerciales con el cliente, para ello deben estar bien definidas y alineadas a los objetivos a nivel institucional.

1.1.1.2.10 Procedimientos de cobranza.

Los procedimientos de cobranza son las acciones o tareas que se establecen formalmente para efectuar el cobro de una cuenta y que se relacionan directamente con las políticas de cobranza, teniendo como objetivo principal la recuperación oportuna de los valores que fueron otorgados como créditos. Además, también se suelen determinar las estrategias y los planes que deben ejecutarse para que den soporte a una óptima gestión de cobranza.

Según Apolinario (2021) indica que los procedimientos de cobro que se deben efectuar para una adecuada recaudación de los valores adeudados son:

1. Revisar e identificar a los clientes que tienen cuentas vencidas.
2. Verificar la información de los saldos y las fechas de vencimiento con el personal responsable de la cobranza.
3. Informar al cliente vía correo electrónico a cerca de los valores que tiene pendiente así como los días de vencimiento que presenta.
4. Notificar mediante llamadas telefónicas o mensajes al cliente las cuentas vencidas.
5. Realizar visitas al cliente por parte del agente de cobranza para acordar una nueva negociación de la deuda.
6. Documentar y evidencia a la organización los controles que se han aplicada para la gestión de cobranza.
7. Iniciar un proceso legal asesorándose previamente con un profesional de la rama en caso de el cliente no dé respuestas o se niegue a cancelar la deuda.

1.1.1.3 Crédito comercial

En el ámbito empresarial un crédito comercial es un préstamo que se otorga al cliente o consumidor que está adquiriendo un bien o servicio a través de una venta a crédito, convirtiéndose en un compromiso de pago que asume el comprador y que por ende, debe estar de acuerdo con las condiciones o términos que se hayan establecidos en relación al tiempo y métodos de pago, de esta manera las empresas suelen utilizar este tipo de ventas

como una estrategia de financiación para obtener mayores ingresos a corto plazo (Rus, 2020).

Además, el crédito comercial es una práctica recurrente en las organizaciones basándose en la confianza inicialmente y en el fortalecimiento de las relaciones comerciales, concediéndole al cliente un aplazamiento de su pago por los productos o servicios que se le ha entregado u ofrecido, siendo la venta a crédito la transacción que sustenta esta operación. Por su parte, la forma en cómo se liquidará la deuda queda acordada desde un principio pudiendo ser cancelada en un solo pago o diferido en algunas cuotas a futuro.

1.1.1.3.1 Objetivos del otorgamiento de crédito.

Las empresas cuando otorgan créditos lo realizan con el objetivo principal de tener mayores ingresos mediante el incremento de sus ventas, proporcionando al cliente facilidades de pago para que puedan cancelar en un tiempo determinado el valor total o parcial de la deuda contraída en función de lo acordado. Para lograr esto se definen primero los siguientes objetivos específicos.

- Incentivar al cliente para que adquiera más productos y de esta forma exista un aumento en las ventas.
- Mayor aceptación de los precios establecidos sin que el cliente tenga que pedir rebajas o se vea en la necesidad de discutirlo.
- Generar relaciones de fiabilidad con el cliente expresándole la confianza que se le tiene para otorgarle ventas a crédito.
- Atraer y retener a nuevos clientes con la finalidad de tener más utilidades.
- Competir en el mercado con precios justos y razonables.

1.1.1.3.2 Evaluación del crédito.

El crédito es una buena estrategia de ventas para las empresas, por lo que, debe ser promovido y otorgado de acuerdo a criterios bien fundamentados que permitan garantizar que los procedimientos se realizan de forma segura. Para ello, es necesario efectuar primero un análisis del riesgo crediticio, siendo las 5C's del crédito una herramienta utilizada en la evaluación crediticia, proporcionando información que coadyuva en la toma de decisiones,

determinando si es conveniente o no otorgar una venta a crédito, así como las condiciones en que debe realizarse (Madrigal, Chávez, & Díaz, 2017).

Las 5C's del crédito constituyen factores o aspectos que se consideran al momento de otorgar una venta a crédito, siendo los siguientes:

- **Carácter:** Hace referencia a la imagen o reputación que tiene el cliente por haber cumplido o no con sus deudas, revisándose a través de su historial crediticio.
- **Capacidad:** Mide la probabilidad de que el cliente cumpla con los pagos establecidos en las fechas correspondientes.
- **Capital:** Mide la solvencia del cliente, evaluando los activos y pasivos que tiene.
- **Colateral:** Son las garantías que el cliente entregará en caso de no cubrir los valores del crédito otorgado.
- **Condiciones:** Se analiza la condición económica del cliente y del entorno que lo rodea.

1.1.1.3.3 Gestión crediticia.

La gestión crediticia constituye las acciones que se efectúan para planificar, evaluar, promover y aprobar los créditos dentro de una organización, aplicando técnicas que permitan disminuir los riesgos al momento de otorgar una venta o servicio a crédito y minimizando los costos o pérdidas que podrían generarse al no aplicar una adecuada gestión de créditos, puesto que de este proceso se generan las cuentas por cobrar y este representa un rubro importante para la empresa (Gerrero & Muñoz, 2018).

La gestión de crédito es un proceso necesario para asegurar que los valores otorgados como créditos en las ventas van a hacer recuperados, además supone dos situaciones para la organización, la primera que es una inversión en la que se incurrirá un costo y la segunda es el riesgo que se tendrá que asumir para generar relaciones de confianza con el cliente, puesto que, dependerá de la solvencia como la voluntad que tenga el deudor para cancelar los valores adeudados.

1.1.1.3.4 Políticas de crédito.

En las empresas es fundamental establecer políticas de crédito documentadas en los procesos de créditos para determinar primero a qué clientes se les puede otorgar, estableciendo parámetros que ayuden a conocer la capacidad de pago de los solicitantes y que cumplan con las exigencias que la entidad requiera.

En los estándares y otorgamiento de créditos una de las técnicas más comunes que se utiliza es la de las cinco “C” del crédito. La misma que consiste en analizar las características del solicitante como su historial de cumplimiento sobre deudas y flujos de ingresos, capacidad de pago, patrimonio, disponibilidad de activos, así como las condiciones económicas que disponga cada entidad, por lo que puede considerarse como política dentro de una organización (Westreicher, 2022).

1.1.1.3.5 Procedimientos de crédito.

Los procedimientos de crédito son las acciones que permiten llevar un control y análisis al momento de otorgar un determinado crédito, se deben tener definidos los parámetros a seguir para que la persona encargada de realizar esta función conozca claramente cuáles son los lineamientos que se tienen que cumplir para otorgar un crédito, reduciendo de esta manera el riesgo de que el cliente o el solicitante no cancela los valores adeudados.

1.1.1.3.6 Riesgo crediticio.

El riesgo crediticio es la probabilidad de que el cliente o empresa solicitante del crédito no vaya a hacer capaz de cancelar los valores que se adeuden, por lo que, es necesario realizar evaluaciones del riesgo crediticio de los clientes para determinar la capacidad de pago que tienen al momento de cumplir con sus obligaciones o deudas. Por su parte, Barzola & Zambrano (2021) señalan que el otorgamiento de créditos implica un riesgo que se suscita cuando el cliente no cumple con las promesas de pago, derivando a que se le efectúen procesos de cobranza, para evitar este tipo de situaciones se debe efectuar un análisis aplicando las herramientas o técnicas que considere pertinente.

1.1.1.3.7 Área de Créditos y Cobranzas.

El área de créditos y cobranzas es parte fundamental de las operaciones generales que se realizan dentro de una organización, puesto que, es la encargada de indicar a qué clientes se les puede otorgar una venta a crédito, cuál es el monto y los días de plazo. Así mismo, es la responsable de efectuar la gestión de cobros después de la venta realizada sobre aquellos clientes que no hayan cancelado los valores adeudados en las fechas correspondientes.

Por tanto, el personal que labora dentro del área de créditos y cobranzas debe desarrollar sus funciones o tareas de manera eficiente, ejecutando los procesos de créditos como de cobranzas adecuadamente, garantizando que los resultados esperados se cumplan en cuanto a los objetivos de la empresa, es decir, que se generen mayores ingresos y a su vez permita que la entidad sea sostenible financieramente.

1.1.1.3.8 Importancia del departamento o área de créditos y cobranzas.

El área de créditos y cobranzas en una empresa es importante, debido a que, en sus procesos y operaciones se encuentra inmerso uno de los principales rubros que pertenece al activo, es decir, cuentas por cobrar. Por lo que, es necesario que se efectúe los controles preventivos en el otorgamiento de una venta a crédito por un bien o prestación de servicio con el propósito de garantizar que los cuentas serán cancelados oportunamente.

Teniendo en cuenta a Apolinario (2021), señala que el área de créditos y cobranzas permite a una entidad tener control de la cartera de clientes, puesto que, como estrategia de ventas la mayoría de las empresas ofertan productos o brindan servicios a crédito, dándole de esta forma facilidades de pago a sus clientes, siendo necesario el análisis crediticio previamente y posterior, la recuperación de la cartera vencida en los casos que se presentarán.

1.1.2 Variable dependiente: Liquidez

1.1.2.1 Liquidez

La liquidez representa el importe que tiene una entidad para poder responder y cumplir con sus obligaciones o deudas a corto plazo, se obtiene a través de la liquidez inmediata de un activo al convertirse en dinero en efectivo. Además, es una de las fuentes principales de

una empresa para hacer frente a los compromisos de pago que haya contraído con terceros, así mismo, permite tener las entradas y salidas de flujo de caja.

Por su parte, Uriza (2019) menciona que la liquidez hace referencia a la solvencia de la posición financiera de una entidad de manera general, es decir, la facilidad o capacidad con la que puede cubrir sus cuentas sin tener ningún inconveniente en cuanto a la disponibilidad de dinero, por lo que, es importante tener la liquidez suficiente que permita el desarrollo normal de las actividades u operaciones de la organización.

1.1.2.2 Grado de liquidez de los activos

De acuerdo con Muñoz (2020) indica que el grado de liquidez de los activos se mide en función de la facilidad y la seguridad de su realización o convertimiento en efectivo a corto plazo sin presentar ningún tipo de pérdidas. Para medir la liquidez de los activos se tienen dos parámetros:

- La facilidad o capacidad para ser convertidos en efectivo en menos de un año, sin que la rapidez de la conversión genere pérdidas en su importe.
- La seguridad o certeza de su conversión en efectivo sin tener pérdidas.

1.1.2.3 Falta de liquidez

La falta de liquidez puede desencadenar en problemas financieros que conlleve a la quiebra de un negocio, puesto que, si no se generan ingresos en el flujo de efectivo los saldos van a aparecer en negativos, teniendo la empresa que hacer uso de sus otros activos para cancelar sus obligaciones, repercutiendo en su rentabilidad y por ende en la continuidad que tenga dentro del mercado.

Entre los efectos que puede llegar a causar se mencionan:

- Baja rentabilidad.
- Dificultad para aprovechar las oportunidades.
- Falta de control de la entidad.
- Pérdida del capital que se ha invertido, ya sea total o parcial.

- Pérdida de los valores que la empresa ha otorgado como créditos o prestado, ya sea total o parcial.

1.1.2.4 Importancia de la liquidez

La liquidez en una empresa es importante porque a través de ella, se pueden cancelar los pagos o compromisos que se tengan a corto plazo principalmente, puesto que, el dinero que se convierte en efectivo se obtiene de las cuentas de los activos corrientes y, si esta es mayor que los pasivos corrientes se tiene la seguridad de que la entidad tendrá el importe suficiente para cumplir con sus obligaciones (Lanzagorta, 2022).

En efecto, si una organización no dispone de liquidez no podrá efectuar los pagos correspondientes a sus proveedores o terceros, generando inconvenientes que podrían afectar las relaciones comerciales con sus suministradores externos, viéndose otras áreas afectadas como producción corriendo el riesgo de que la empresa se vuelva insolvente.

1.1.2.5 Indicadores financieros

Los indicadores o razones financieras son herramientas que se emplean para realizar análisis financieros mediante la interpretación de datos, cifras y resultados que se obtienen a partir de la información que presenta una entidad, midiendo su capacidad de liquidez, endeudamiento, rendimientos y utilidades que haya generado durante un periodo de tiempo determinado, constituyendo como un soporte para la correcta toma de decisiones (Sáenz & Sáenz, 2019). Existen diferentes indicadores que se pueden utilizar de acuerdo con la necesidad que tenga la entidad, siendo algunos de ellos:

- ✓ Indicadores de Liquidez: Se usan para medir la capacidad de pago a corto plazo.
- ✓ Indicadores de Solvencia: Se usan para medir la capacidad pago a largo plazo.
- ✓ Indicadores de Actividad o de gestión: Se usan para medir la eficiencia en la utilización de los recursos.
- ✓ Indicadores de Rentabilidad: Se usan para medir la eficiencia en la utilización de los recursos para generar sus operaciones.
- ✓ Indicadores de Valor de Mercado: Se usan para medir el precio del valor de mercado por cada acción del capital que se tenga.

1.1.2.6 Indicadores de liquidez.

Una de las razones financieras más importantes son las de liquidez, dentro de la cual se comparan con las obligaciones a corto plazo y con los recursos que se disponen dentro de este tiempo para hacer frente a dichas obligaciones, obteniendo una idea de la situación actual de la empresa en cuanto a su capacidad para continuar siendo solvente en un caso fortuito.

1.1.2.6.1 Liquidez Corriente.

Es uno de los indicadores más generales y que mayormente se emplean, permite medir la capacidad de liquidez de una empresa, para responder ante sus obligaciones en un periodo menor a 12 meses. Si el resultado es 2, cumple con las deudas; más que 2 corre el riesgo de presentar activos ociosos y menor a 2 está en riesgo de no cubrir los compromisos de pago. Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

1.1.2.6.2 Razón rápida o prueba ácida.

Este indicador da a conocer si la empresa podrá cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin considerar la liquidez obtenida en los inventarios, dado que, es el activo corriente menos líquido. Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos corriente}}$$

1.1.2.6.3 Capital de trabajo.

Mide el valor que le quedaría a la empresa después de haber cancelado sus pasivos a corto plazo, permitiendo a la gerencia o administración tomar decisiones de inversión temporal, es decir, evalúa lo que tiene la organización, una vez que se han deducido todas sus obligaciones de corto plazo. Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activos corrientes} - \text{Pasivos corrientes}$$

1.1.2.7 Indicadores de actividad o gestión

También conocidas como indicadores de eficiencia o de rotación, miden la rapidez con la que diferentes cuentas se convierten en ventas o en dinero en efectivo, es decir, se analizan las entradas y salidas de flujo (Sanjuán, 2017). Este tipo de razones se suelen relacionar de manera directa con los análisis de liquidez.

1.1.2.7.1 Rotación de cuentas por cobrar.

Este indicador mide el número de veces que la empresa recibe el cobro de las cuentas pendientes y que pasaron a formar parte de su efectivo. Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

1.1.2.7.2 Periodo Medio de Cobranza.

Este indicador mide la capacidad en que la organización convierte los créditos otorgados a los clientes en efectivo, es decir, permite conocer cuántos días tarda la empresa en cobrar a sus clientes las cuentas vencidas. Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Indicador cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times \text{Días del año}}{\text{Ventas anuales a crédito}}$$

1.1.2.7.3 Rotación de cuentas por pagar.

Este indicador mide la cantidad de veces que una empresa ha cancelado las deudas u obligaciones que tiene durante un periodo de tiempo determinado. Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras a crédito}}{\text{Cuentas y documentos por pagar}}$$

1.1.2.7.4 Periodo Medio de Pago.

Este indicador mide el período de tiempo que transcurre para que la entidad pueda efectuar los desembolsos y cancelar las obligaciones que ha contraído con terceros en las fechas previstas de pago. Se expresa de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Cuentas y documentos por pagar}}{\text{Compras a crédito}}$$

1.2 Antecedentes investigativos

El control interno dentro de las organizaciones se ha convertido en una herramienta fundamental para que los procesos en las diferentes áreas o departamentos se realicen de manera eficiente, eficaz y transparente garantizando el cumplimiento de los objetivos a nivel institucional, siendo así un tema de interés y de enfoque principal que ha derivado en diversas investigaciones, por lo que, para el desarrollo del presente trabajo investigativo se ha revisado diferentes antecedentes relacionados con las variables de estudio: control interno al área de créditos y cobranzas y liquidez.

1.2.1 Internacionales

Mendez (2021) en su tesis, se planteó como objetivo determinar la influencia del control interno según el modelo COSO 2013 en la gestión de crédito y cobranzas durante el periodo 2019 en la empresa Centro Carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., desarrollando una investigación no experimental, transeccional, aplicada y correlacional con una población y muestra de estudio que incluyó al gerente administrativo-financiero, así como al personal relacionado con los procesos de crédito y cobranzas.

Las técnicas e instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron la encuesta y un cuestionario que se complementó con la escala de Likert estructurándose en sesenta ítems, dirigido al personal laboral del área de crédito y cobranzas de la entidad, con la finalidad de evaluar las características de control interno, analizar e identificar tanto la gestión de créditos como de cobranzas.

Las principales conclusiones que se obtuvieron denotaron que la empresa carecía de una política adecuada de crédito y cobranzas, por lo que, se otorgaban créditos a clientes que eran recientemente nuevos o ya tenían facturas pendientes de cancelar, así mismo, la existencia de una gestión débil en la recuperación de cartera y otorgamientos de créditos incidió desfavorablemente en la liquidez de la entidad, decayendo en un 35% desde el periodo 2017 al 2019.

En cuanto a la tesis mencionada, esta guarda relación con el trabajo de investigación porque permitió conocer de qué forma repercute el control interno en la gestión de las operaciones de créditos y cobranzas, a su vez, también se pudo denotar el impacto que tiene

sobre la liquidez de una empresa. Además, brindó aportes para el desarrollo de la metodología a aplicar durante la realización de este estudio.

Teniendo en cuenta a Martínez, Odar, & Zegarra (2019) en su proyecto de investigación, establecieron como objetivo determinar cómo las políticas de crédito y cobranza afectaron en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC durante el periodo 2018, utilizando una metodología de investigación descriptiva, aplicada, documental y transversal con un enfoque no experimental, empleando el método deductivo y como técnica, una encuesta dirigida al personal de las áreas involucradas de la organización. Por su parte, la muestra seleccionada incluía al personal que laboraba en las áreas administrativas, tesorería, facturación y contabilidad.

Estos autores precisaron en su trabajo que las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la entidad, puesto que, a pesar de que tenían políticas estas no eran las más adecuadas para su operatividad, además de que no eran implementadas con rigurosidad por la falta de un área independiente que tuviera personas que cumplieran con estas funciones y responsabilidades, sino que eran delegadas a otras áreas de la empresa, presentándose un débil control en el otorgamiento de los créditos y en la rotación de la cartera. A su vez, esto ocasionaba retrasos en el pago de las obligaciones que tenía la entidad con terceros.

De acuerdo con lo señalado, se muestra el impacto que generan las políticas y la manera en cómo se aplican dentro de los procesos de créditos y cobranzas, así como la importancia de disponer de un departamento o área que se encargue de efectuar mediante controles adecuados actividades específicas como el otorgamiento de los créditos y el seguimiento a la cartera de clientes, dando aportes significativos para el desarrollo de la investigación.

1.2.2 Nacionales

Barzola & Zambrano (2021) en su tesis, tuvieron como objetivo principal determinar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la entidad Barzam S.A., examinando la efectividad en el otorgamiento de créditos y en el manejo de la cartera de clientes, basándose en una metodología investigativa, descriptiva y documental con enfoques cuantitativos como cualitativos, teniendo como población a todo el personal de cada una de las áreas de la empresa, y utilizando una muestra no probabilística de tipo discrecional que incluía a las personas que tenían una mayor relación directa al proceso de crédito como de cobranza.

Con respecto a las técnicas aplicadas se encuentra la entrevista realizada a la contadora, quien era la persona encargada de la presentación de las cuentas por cobrar en los estados financieros, de igual forma se utilizó como ficha de observación un cuestionario de control para conocer los procedimientos que se efectuaban o que no existían dentro del proceso de las cuentas pendientes de cobro, además también se ejecutó un análisis documental para revisar los documentos soportes como el estado de resultado integral, estado de situación financiera y la antigüedad de cartera.

Las conclusiones que se generaron a partir de esta investigación indican que la empresa tenía un control mínimo en las operaciones de crédito y cobranza, puesto que, no contaban con un manual para estos procesos, además los manuales de políticas y procedimientos que tenían en relación con los departamentos de importación, exportación y financieros no se encontraban actualizados, esto ocasionaba que no existiera una calificación para el otorgamiento de créditos a los clientes, a su vez, no se notificaba con anticipación el vencimiento de la antigüedad de la cartera, evidenciando una falta de control que reflejaba una cartera vencida con más de 365 días del año, afectando negativamente a la liquidez de la empresa.

En relación a esta tesis se pudo revisar algunos argumentos a acerca de la incidencia que tiene el control interno en los procesos que están directamente relacionados a las cuentas por cobrar dentro de una empresa y en su liquidez, analizando los impactos positivos o negativos que generan. Así mismo, permitió tener un enfoque más detallado de la metodología de investigación aplicada, al igual que las técnicas e instrumentos empleados.

Por su parte, Plua & Torres (2021) en su proyecto investigativo establecieron como objetivo evaluar el control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Tokelan S.A. durante el periodo 2020. La metodología que se aplicó fue una investigación formativa, bibliográfica, diagnóstica y evaluativa a través del uso del método analítico y deductivo, con una población integrada tanto por la gerencia como el personal administrativo de la entidad.

Así mismo, las técnicas aplicadas fueron la observación para analizar los respectivos procedimientos en la otorgación de créditos, una entrevista dirigida al gerente de la empresa para conocer acerca de los diferentes procedimientos que se manejaban en el área y el Coso

I para la evaluación del control interno con la finalidad de obtener información a través de los cinco componentes de su modelo.

En este trabajo se concluyó que dentro del área de crédito y cobranza existían deficiencias que ocasionaban que la empresa no tuviera un buen control de sus procedimientos y actividades relacionadas a la otorgación de créditos y recuperación de cartera, debido a la carencia de un manual en los procesos de crédito y cobranza. Además, la organización no podía cubrir al 100% sus deudas a corto plazo por la falta de liquidez, denotando un riesgo de control del 68%.

La aportación de esta tesis a la investigación permitió analizar la metodología más adecuada a emplear para la obtención de información y análisis de resultados con base a técnicas o modelos que se relacionan con las variables de estudio.

También, Bravo (2019) en su tesis se planteó como objetivo determinar el cumplimiento de las normas o políticas en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín LTDA, la metodología que utilizó fue descriptiva, de campo, así como bibliográfica aplicando el método inductivo como deductivo, haciendo uso de técnicas como la encuesta y un cuestionario con la finalidad de analizar la gestión de cobranzas y créditos dentro de la empresa, del mismo modo la población como muestra estuvo conformada por el personal encargado del área.

Las principales conclusiones que se obtuvieron fue que no existe una socialización de las políticas establecidas en la organización, debido a esto, los colaboradores desconocen sobre estas políticas. Además, se evidencia un alto índice de la cartera en estado de vencimiento, puesto que, no se definen normas para gestionar la recuperación de las cuentas por cobrar, siendo necesaria evaluaciones constantes a dicha área.

Mediante este trabajo se verificó las herramientas empleadas en la metodología de la investigación y se evidenció la relevancia de dar seguimiento al cumplimiento de los documentos formales de la entidad como los manuales de políticas así como de procesos dentro del área de crédito y cobranza, siendo de gran aporte para el desarrollo de esta investigación.

1.3 Fundamentación legal

La fundamentación legal del presente trabajo investigativo considera las siguientes normativas y leyes que se relacionan con el desarrollo del estudio.

1.3.1 NIFF para PYMES

Las pequeñas y medianas empresas deben presentar la información de sus Estados Financieros en conformidad a las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES. A continuación, se describen algunos aspectos importantes de la normativa que son de interés para la investigación.

1.3.1.1 Instrumentos financieros básicos.

De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES (2015), señalan que una empresa reconocerá un activo financiero dentro de sus operaciones, entendiéndose como activo financiero aquel instrumento de carácter financiero que se genera a partir de un derecho contractual, siendo una obligación de pago para una de las partes y para la otra un derecho de cobro, por lo que, las cuentas por cobrar son parte de este tipo de activos.

De forma específica, la normativa indica que una entidad al reconocer inicialmente un activo financiero o pasivo financiero lo medirá en función del precio o valor de la transacción, exceptuándose en caso de que el acuerdo constituya, en consecuencia, una transacción de financiación. Se entiende como transacción de financiación, por ejemplo, en las ventas de bienes o servicios en donde el pago se extienda fuera del tiempo establecido en los términos comerciales normales o se financie a una tasa de interés que no es una tasa de mercado, en estos casos, la entidad medirá el activo o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar.

1.3.1.2 Provisiones y contingencias.

En la normativa se señala el tratamiento que se debe dar a las provisiones, indicando que una empresa solo reconocerá la provisión en caso de cumplir con cualquiera de los parámetros establecidos, dentro de lo cual, se puede enfatizar referente a las cuentas por cobrar que estas pueden ser provisionadas, puesto que, existe la posibilidad de que los

valores otorgados a crédito no vayan a ser recuperados y, por ende, supondría una pérdida de recursos.

Por lo que, la norma indica que se reconocerá una provisión cuando la entidad tenga una obligación en la fecha sobre la que se informa como resultado de un suceso pasado, exista la probabilidad de que la empresa tenga que desprenderse de recursos que comporten beneficios económicos para liquidar la obligación; y que el importe de la obligación pueda ser estimado de forma fiable. La provisión se reconocerá como un pasivo en el estado de situación financiera y el importe de esta como un gasto.

1.3.2 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

En la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2022), en el Art. 10 numeral 11 menciona que son deducibles para el impuesto a la renta, las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, realizadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

1.3.3 Reglamento para aplicación Ley de Régimen Tributario Interno

Por su parte, en el Art. 28 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (2022), se clarifica referente a los gastos generales deducibles que:

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos años o más en la contabilidad.
- b) Haber transcurrido más de tres años desde la fecha de vencimiento original del crédito.
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito.
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor.
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1 Metodología

Para la realización de la presente investigación se utilizaron diversos métodos como técnicas para obtener información, recolectando datos cualitativos por parte del personal que está vinculado al área de créditos y cobranzas de la empresa, así como, datos cuantitativos de los estados financieros de los dos últimos periodos, permitiendo analizar los controles que se aplican tanto en los procesos crediticios como de cobranza y de qué manera afecta en su liquidez. Por lo que, a continuación, se detalla la metodología empleada.

2.1.1 *Modalidad de la investigación*

2.1.1.1 **Método analítico.**

De acuerdo con Martínez (2021), manifiesta que el método analítico es aquel estudio o análisis que se efectúa de forma minuciosa a través de la descomposición por partes de los elementos o componentes que integran al objeto o situación que se está examinando, con la finalidad de conocer cada una de las características y aspectos que lo constituyen al igual que, la incidencia que tiene en un determinado proceso o problema.

Los procesos que se realizan dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C. fueron revisados mediante un análisis detallado de las actividades o tareas que se realizan, identificando los recursos que se emplean y a los responsables. En consecuencia, se analizó las funciones que tenía cada colaborador, cuáles eran los procedimientos que aplicaban, de qué forma transparentaban la información o qué tipo de controles utilizaban para el otorgamiento de créditos y para la recuperación de la cartera vencida.

2.1.1.2 **Método inductivo.**

El método inductivo consiste en obtener un resultado o conclusión a través de un razonamiento que surja desde un entendimiento o juicio crítico más específico hasta llegar a una premisa de manera general, permitiendo al investigador conocer y observar los fenómenos que presenta el estudio en cuestión (Westreicher, 2020). La utilización del método inductivo coadyuvó al análisis, comparación y registro de los hechos u

observaciones en los procesos de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C., derivando en la obtención de conclusiones generales.

2.1.1.3 Método COSO.

El método COSO es un modelo estandarizado que se enfoca en los controles internos para que las empresas puedan evaluar continuamente sus sistemas de control, para que estos sean más efectivos y eficientes, dando respuesta a los eventos o cambios a los que podría estar expuesta una organización (Quinaluisa, Ganchozo, Reyes, & Arriaga, 2017).

En el desarrollo de la investigación se aplicó la metodología COSO para establecer a través de sus cinco componentes, si el área de créditos y cobranzas de la empresa desarrolla o no de forma eficiente y efectiva controles adaptados a los cambios del entorno operativo, reduciendo los riesgos a niveles aceptables dentro de la organización. Además, se pudo conocer la manera en cómo realizan los procedimientos relacionados al otorgamiento de una venta a crédito y la posterior gestión de cobranza.

2.1.1.4 Método cuantitativo.

El método cuantitativo se emplea en los estudios que requieren utilizar números o cifras para analizar, comparar y comprobar información como datos, a través de su aplicación se determina relaciones de orden numérico entre las variables de un problema investigativo (Perez, 2017). Mediante la utilización de este método se pudo realizar un análisis de los resultados obtenidos en los indicadores financieros, así como, de los valores o saldos que se presentaban en los Estados Financieros de la empresa.

2.1.2 Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se utilizaron en el desarrollo del trabajo fueron la descriptiva y de campo.

2.1.1.1 Investigación descriptiva.

Este tipo de investigación se aplica para poder describir todos los elementos, componentes y aspectos que forman parte de una realidad utilizando diferentes criterios o métodos (Arias González, 2022). Mediante su aplicación se analizó de manera profunda las

propiedades, características y estructura del objeto de estudio, permitiendo obtener información a acerca del comportamiento de las variables.

2.1.1.2 Investigación de campo.

La aplicación de una investigación de campo consiste en recopilar datos e información desde las fuentes primarias, es decir, desde el lugar o área donde se encuentra el objeto de estudio, interactuando con los individuos de interés y con su entorno (Arteaga, 2022). Por lo que, para el desarrollo del trabajo se visitó las instalaciones de la empresa, donde se pudo interactuar con el personal del área de créditos y cobranzas a través de los cuestionarios como entrevistas que se emplearon.

2.1.3 Población y muestra

2.1.1.3 Población

La población se define como expresiones equivalentes para referirse al conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés que se va a analizar y sobre el cual se infieren las conclusiones de naturaleza estadística, sustantiva o teórica, es decir, que engloba al objeto de estudio, además de que es el punto de partida para determinar la muestra que se va a seleccionar y con la que se espera trabajar (Fachelli & López, 2017).

La presente investigación tiene como estudio de caso a la empresa Manta Fish S.C.C., la población que la conforma se encuentra detallada en la Tabla 2.

Tabla 2. Población de estudio

Departamento o Área	Cargo	N° Personal laboral
Gerencia	Gerente	1
	Asistente administrativo	1
Contabilidad	Contadora	1
	Asistente	1
Producción	Jefe de producción	1
	Obreros	16
Cobranzas y créditos	Jefe de créditos y cobranzas	1
	Asistente de créditos y cobranzas	1
	Agente de cobranza	1

Ventas	Jefe de ventas	1
	Vendedores	2
Logística y distribución	Jefe de logística	1
	Despachadores	2
Total		30

Nota: La tabla contiene los cargos que existen en las áreas de la empresa Manta Fish S.C.C. y el número de personas que lo conforman.

2.1.1.4 Muestra

Es la parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a una observación de carácter científico con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, proporcionando al autor información y datos que le permiten entender la situación real de una problemática (Fachelli & López, 2017).

La muestra que se utilizó es no probabilística y corresponde al muestreo discrecional o intencional, donde los sujetos son seleccionados en función de la accesibilidad y conocimientos que tengan en relación con otros, siendo más adecuados para el desarrollo de la investigación. Por lo que, se eligió a 5 personas que tienen relación con el proceso de créditos y cobranzas, así como con el rubro de las cuentas por cobrar, debido a esto, no se aplicaron fórmulas para determinar la misma, sino que se determinó con base al criterio personal de la autora.

En la Tabla 3, se detallan las personas que formaron parte de la muestra y que, por ende, brindaron información para el desarrollo del presente estudio.

Tabla 3. Muestra de estudio

Área	Cargo	Nº Personal laboral
Gerencia	Gerente	1
Créditos y cobranzas	Jefe de créditos y cobranzas	1
	Asistente de créditos y cobranzas	1
	Agente de cobranza	1
Contabilidad	Contadora	1
Total		5

Nota: La tabla contiene al personal que ha sido seleccionado como parte de la muestra del estudio investigativo, describiendo el cargo que desempeña y el número de colaboradores que lo integran.

2.2 Técnicas e instrumentos

Las técnicas que se emplearon durante el desarrollo de la investigación coadyuvaron en la recopilación de datos e información de forma cualitativa como cuantitativa para realizar los respectivos análisis mediante observaciones, revisiones e inspecciones de los controles internos que se aplicaban en los procesos crediticios y de cobranza, sirviendo de apoyo para la obtención de resultados que permitieron determinar la situación en la que se encontraba el área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C. A continuación, se detallan las técnicas que fueron aplicadas.

2.2.1 Observación.

La observación es un procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos, fenómenos, realidades y/o problemáticas presentes, así como a las personas que están dentro de ese entorno o situación (Fabbri, 2020). Durante la visita a las instalaciones de la entidad se aplicó la observación para analizar y determinar cuáles eran los procesos, políticas, operaciones o actividades que se desarrollaban en el área de créditos y cobranzas.

En efecto, se observó que no existe un manual o guía que describa los procesos al momento de efectuar una venta a crédito o en la recuperación de los valores vencidos en las cuentas de los clientes, por lo que, los procedimientos que se emplean son comunicados de forma verbal y la información respecto a los cobros realizados son enviados a través de mensajes vía WhatsApp en un grupo que tiene el personal para esos fines; esto a su vez ha ocasionado que a veces se generen inconvenientes en los saldos de las cuentas por cobrar porque no se entrega un reporte formal de la cobranza efectuada, omitiéndose información importante.

2.2.2 Cuestionario de control interno.

El cuestionario de control interno es un documento que contiene una serie de preguntas generalmente cerradas sobre un tema o situación que se está investigando, y que se realiza a un grupo o personas de interés con la finalidad de obtener información o datos.

Durante la revisión de los procesos de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C. se utilizó un cuestionario de control interno basado principalmente en los cinco componentes del modelo COSO III, con la finalidad de verificar el nivel de eficiencia en las operaciones, el manejo de la información y el cumplimiento de las normas o políticas que se aplicaban dentro de esta área.

2.2.3 *Entrevista.*

La entrevista es un diálogo formal y que tiene un propósito, se establece entre dos o más personas como una conversación en donde el entrevistador realiza una serie de preguntas abiertas o cerradas con el objetivo de recolectar información de forma más detallada o específica sobre un tema, se desarrolla dentro de un tiempo determinado.

La entrevista fue utilizada como una herramienta para recolectar información de manera más específica que proporcionará un mejor entendimiento de los procesos que se efectúan para las ventas a crédito y las gestiones de cobranza dentro de la empresa Manta Fish S.C.C., desarrollándose a través de un diálogo entre la autora y las personas entrevistadas, por medio de una serie de preguntas de forma abierta.

2.2.4 *Análisis financiero.*

El análisis financiero consiste en una serie de técnicas y procedimientos que permiten detectar la situación económica y/o financiera de una organización, por medio del cual se podrán evidenciar las dificultades y luego poder realizar las correcciones necesarias (Marcillo, Aguilar, & Gutiérrez, 2021).

En la recopilación de los datos cuantitativos se revisaron los estados financieros de la empresa durante los periodos 2020 y 2021 con el objetivo de revisar, verificar y analizar la situación financiera a través de la información contable, para ello, se aplicó el análisis vertical y horizontal permitiendo tener una mejor comprensión de los cambios presentados en las cuentas y el grado de importancia que representaban en los activos. Así mismo, se utilizaron indicadores financieros para medir la liquidez de la entidad, de igual forma, también se analizó la antigüedad de la cartera.

2.3 Información de la empresa

2.3.1 Antecedentes

Manta Fish S.C.C. es una empresa que se constituyó como sociedad en el año 2017, teniendo como actividad principal la venta al por mayor y menor de pescado, crustáceos y otros productos de la pesca. Tiene cinco años operando en el sector comercial, dentro del mercado local como nacional, ofreciendo una gran diversidad de productos y siendo proveedor principalmente de comerciantes mayoristas. Su ubicación se encuentra en la parroquia Los Esteros del cantón Manta, Provincia de Manabí, en el Barrio Centenario, Calle Oliva Miranda.

2.3.2 Misión

Comercializar pescados y mariscos, cumpliendo con las regulaciones nacionales, satisfaciendo los más exigentes requisitos de los clientes, con la participación de personal capacitado y comprometido con el medio ambiente, así como con la constante mejora de los procesos.

2.3.3 Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional por el cumplimiento de los estándares de calidad en la producción y comercialización de pescados y mariscos, para alcanzar un crecimiento económico y social sostenible.

2.3.4 Valores institucionales

- **Responsabilidad:** Cumplir cada una de las obligaciones, asumiendo el compromiso de responder por las acciones o decisiones que incidan en el personal, medio ambiente y la sociedad.
- **Honestidad:** Proceder de manera honesta, con sinceridad y verdad, lo que implica una conducta que se apegue a las políticas de la empresa.
- **Integridad:** Las acciones realizadas por el personal de la empresa, deben regirse por principios éticos, generando relaciones de confianza mutua entre los usuarios internos y externos.

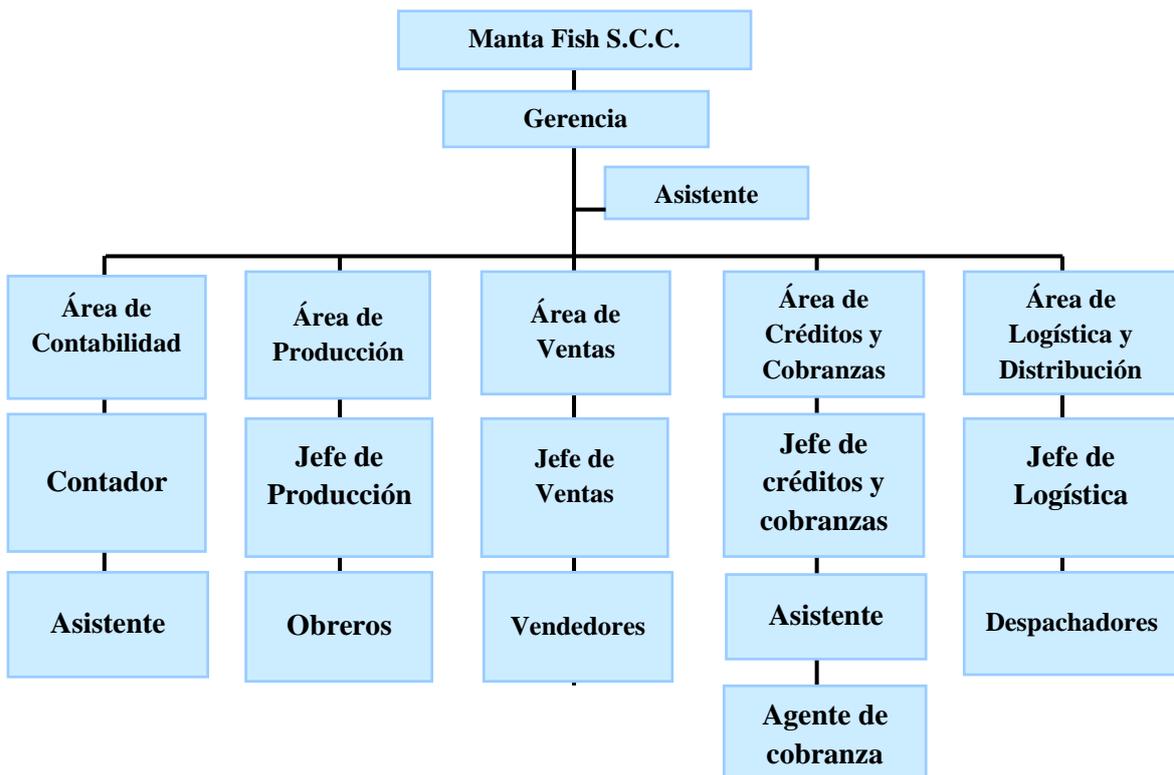
2.3.5 Objetivos institucionales

- ✓ Brindar satisfacción a los clientes, al proporcionar productos que cubran sus necesidades y superen sus expectativas de consumo.
- ✓ Generar ventaja competitiva a nivel nacional por medio de la obtención de certificaciones de calidad para posicionar la empresa en el mercado.

2.3.6 Organigrama

La organización se encuentra estructurada de manera jerárquica, teniendo un área gerencial y cinco áreas más que se encargan de efectuar las operaciones de la empresa en concordancia con los cargos de trabajo asignados. El siguiente diagrama refleja la estructura interna de la empresa.

Ilustración 1. Organigrama de Manta Fish S.C.C.



Nota: El gráfico representa la estructura interna de la empresa Manta Fish S.C.C.

2.4 Análisis e interpretación de resultados

2.4.1 Aplicación del cuestionario de control interno

La realización del cuestionario de control interno se efectuó en las instalaciones de la empresa con el gerente y el personal del área de créditos y cobranzas, que colaboraron con la contestación en cada una de las interrogantes planteadas con base en los componentes del modelo COSO III. Por su parte, también se realizó la evaluación del cuestionario en cada componente y en su total, para determinar los niveles de confianza como de riesgo, asignando una ponderación de 10 puntos en cada pregunta y que se calificó con 10 o 0 en función de las respuestas dadas, es decir, si cumplían o no con los requerimientos necesarios. En las siguientes tablas se detallan los resultados que se obtuvieron una vez aplicado este instrumento.

- **Entorno de control**

Tabla 4. Cuestionario entorno de control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
Área: Créditos y Cobranzas								
Componente: Entorno de control								
Objetivo: Determinar si la empresa tiene compromiso con los valores éticos, cuenta con estructura organizacional, planifica sus actividades y define las funciones para cada cargo, así como los niveles jerárquicos dentro del área de créditos y cobranzas.								
N°	PREGUNTAS	Gerente			Personal			Observación
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1	¿La empresa tiene un Código de Ética para la realización de sus actividades crediticias y de cobranzas?		X			X		
2	¿La empresa tiene una estructura organizacional dentro del área de créditos y cobranzas?		X			X		

3	¿Se encuentran establecidos y definidos los niveles jerárquicos y funciones para cada colaborador dentro del área de créditos y cobranzas?		x			x		
4	¿Los cargos dentro del área de créditos y cobranzas son desempeñados por personal competente, capacitado, íntegro y con experiencia profesional?		x			x		
5	¿La empresa ha definido políticas a nivel organizacional enfocadas a los procedimientos de créditos y cobranzas?		x			x		
6	¿La empresa realiza algún tipo de planificación para las ventas a créditos?		x			x		
7	¿El personal del área de créditos y cobranzas conoce el perfil y las responsabilidades del cargo que desempeña?		x			x		
8	¿La empresa efectúa capacitaciones y/o formación profesional para el área de créditos y cobranzas?	x						
Total		1	7	-	1	7	-	

Nota: La tabla contiene las preguntas y las respuestas obtenidas en el desarrollo del cuestionario de control interno dentro del componente entorno de control.

Tabla 5. Evaluación del cuestionario entorno de control

N°	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿La empresa tiene un Código de Ética para la realización de sus actividades crediticias y de cobranzas?	10	0	
2	¿La empresa tiene una estructura organizacional dentro del área de créditos y cobranzas?	10	0	
3	¿Se encuentran establecidos y definidos los niveles jerárquicos y funciones para cada colaborador dentro del área de créditos y cobranzas?	10	0	
4	¿Los cargos dentro del área de créditos y cobranzas son desempeñados por personal competente, capacitado, íntegro y con experiencia profesional?	10	0	
5	¿La empresa ha definido políticas a nivel organizacional enfocadas a los procedimientos de créditos y cobranzas?	10	0	
6	¿La empresa realiza algún tipo de planificación para las ventas a créditos?	10	0	
7	¿El personal del área de créditos y cobranzas conoce el perfil y las responsabilidades del cargo que desempeña?	10	0	
8	¿La empresa efectúa capacitaciones y/o formación profesional para el área de créditos y cobranzas?	10	10	
Total		80	10	
Calificación Total (CT)			10	
Ponderación Total (PT)			80	

Nivel de confianza (NC) = (CT/PT) * 100		12,50%
Nivel de riesgo (NR) = =100%-NC		87,50%
Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Grado de NC	BAJO	
Grado de NR	ALTO	

Nota: Se describe el grado de nivel de confianza y de riesgo del componente entorno de control.

Análisis

Los resultados obtenidos denotan un nivel de confianza del 12,50% considerado como bajo mientras que el nivel de riesgo es del 87,50% calificado como alto, presentando un débil entorno de control, debido a que, la empresa Manta Fish S.C.C. no tiene un código de ética ni existe una estructura organizacional dentro del área de créditos y cobranzas, además no se encuentran definidos los niveles jerárquicos, el personal del área no es totalmente competente ni conoce adecuadamente sus responsabilidades, así mismo carecen de políticas enfocadas en los procedimientos crediticios como en la recuperación de cartera, y no se realizan planificaciones de ventas a crédito.

- **Evaluación de riesgos**

Tabla 6. Cuestionario evaluación de riesgos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Área: Créditos y Cobranzas
Componente: Evaluación de riesgos
Objetivo: Conocer si la empresa tiene establecidos sus objetivos e identifica los riesgos, y da respuesta a los cambios dentro del área de créditos y cobranzas.

N°	PREGUNTAS	Gerente			Personal			Observación
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1	¿Los objetivos del área de créditos y cobranzas son claros y permiten el cumplimiento de las metas a nivel organizacional?		x			x		
2	¿Se identifican los riesgos en el otorgamiento de los créditos, siendo discutidos con la gerencia?	x			x			
3	¿Los clientes de la empresa son clasificados en función del nivel de morosidad que presentan?	x			x			
4	¿Existen controles que garanticen que las acciones y medidas que se toman para la recuperación de la cartera se efectúan adecuadamente?		x			x		
5	¿Existen cuentas incobrables?		x			x		
6	¿En el otorgamiento de créditos se analiza el perfil de cada cliente, aplicando métodos o técnicas crediticias?		x			x		
7	¿Los saldos de las cuentas por cobrar superan los cinco meses de antigüedad?		x			x		
Total		2	5	-	2	5	-	

Nota: La tabla contiene las preguntas y las respuestas obtenidas en el desarrollo del cuestionario de control interno dentro del componente evaluación de riesgos.

Tabla 7. Evaluación del cuestionario evaluación de riesgos

Nº	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Los objetivos del área de créditos y cobranzas son claros y permiten el cumplimiento de las metas a nivel organizacional?	10	0	
2	¿Se identifican los riesgos en el otorgamiento de los créditos, siendo discutidos con la gerencia?	10	10	
3	¿Los clientes de la empresa son clasificados en función del nivel de morosidad que presentan?	10	10	
4	¿Existen controles que garanticen que las acciones y medidas que se toman para la recuperación de la cartera se efectúan adecuadamente?	10	0	
5	¿Existen cuentas incobrables?	10	10	
6	¿En el otorgamiento de créditos se analiza el perfil de cada cliente, aplicando métodos o técnicas crediticias?	10	0	
7	¿Los saldos de las cuentas por cobrar superan los cinco meses de antigüedad?	10	10	
Total		70	40	

Calificación Total (CT)	70
Ponderación Total (PT)	40
Nivel de confianza (NC) = (CT/PT) * 100	57,14%
Nivel de riesgo (NR) = =100%-NC	42,86%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Grado de NC		MODERADO
Grado de NR		MODERADO

Nota: Se describe el grado de nivel de confianza y de riesgo del componente evaluación de riesgos.

Análisis

Los resultados obtenidos denotan que tanto el nivel de confianza que es del 57,14% y el nivel de riesgo que es del 42,86% son considerados como moderados, más, sin embargo, la evaluación de riesgo no es tan efectiva, puesto que, los objetivos del área de créditos y cobranzas no son claros dificultando el cumplimiento de las metas, además no existen controles que garanticen la recuperación de la cartera y no se evalúa el perfil creditico del cliente.

- **Actividades de control**

Tabla 8. Cuestionario actividades de control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
Área: Créditos y Cobranzas								
Componente: Actividades de control								
Objetivo: Identificar si se aplican políticas, procesos y procedimientos para las actividades crediticias y de cobranzas a través de guías o instrucciones que se encuentren en documentos oficiales.								
N°	PREGUNTAS	Gerente			Personal			Observación
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1	¿El área de créditos y cobranzas dispone de un manual de políticas y procedimientos?		x			x		

2	¿Se actualiza diariamente los saldos de las cuentas por cobrar?		x			x		
3	¿Se solicitan documentos que respalden la condición económica y/o financiera de los clientes antes de otorgar los créditos?		x			x		
4	¿Se reporta de los clientes que tienen valores pendientes de cobro?	x			x			
5	¿Se aplican controles internos en el área de créditos y cobranzas?		x			x		
6	¿Se hace un respaldo físico y/o digital de la información crediticia de cada cliente?	x			x			
7	¿La empresa notifica a sus clientes sobre las cuentas vencidas que tienen?	x			x			
Total		3	4	-	3	4	-	

Nota: La tabla contiene las preguntas y las respuestas obtenidas en el desarrollo del cuestionario de control interno dentro del componente actividades de control.

Tabla 9. Evaluación del cuestionario actividades de control

N°	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿El área de créditos y cobranzas dispone de un manual de políticas y procedimientos?	10	0	
2	¿Se actualiza diariamente los saldos de las cuentas por cobrar?	10	0	
3	¿Se solicitan documentos que respalden la condición económica y/o financiera de los clientes antes de otorgar los créditos?	10	0	
4	¿Se reporta de los clientes que tienen valores pendientes de cobro?	10	10	

5	¿Se aplican controles internos en el área de créditos y cobranzas?	10	0	
6	¿Se hace un respaldo físico y/o digital de la información crediticia de cada cliente?	10	10	
7	¿La empresa notifica a sus clientes sobre las cuentas vencidas que tienen?	10	10	
Total		70	30	

Calificación Total (CT)	30
Ponderación Total (PT)	70
Nivel de confianza (NC) = (CT/PT) * 100	42,86%
Nivel de riesgo (NR) = =100%-NC	57,14%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Grado de NC	BAJO
Grado de NR	ALTO

Nota: Se describe el grado de nivel de confianza y de riesgo del componente actividades de control.

Análisis

Los resultados obtenidos demuestran que el nivel de confianza es del 42,86% considerado como bajo mientras que el nivel de riesgo es del 57,14% calificado como alto, reflejando deficiencias en las actividades de control, derivadas de la falta de un manual de políticas y procedimientos, así como de controles internos, además de que no se realizan actividades fundamentales como actualización de saldos ni se solicitan los documentos respectivos para los procedimientos de créditos y cobranzas.

- **Información y comunicación**

Tabla 10. Cuestionario información y comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
Área: Créditos y Cobranzas								
Componente: Información y comunicación								
Objetivo: Determinar si existe comunicación referente a las normativas, los métodos, las estrategias y las técnicas de créditos como de cobranzas.								
N°	PREGUNTAS	Gerente			Personal			Observación
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1	¿Se realizan reuniones entre la gerencia y el área de créditos y cobranzas para revisar los cambios en las normativas de los créditos otorgados?		X			X		
2	¿El responsable del área de créditos y cobranzas informa al gerente respecto a las gestiones que se han efectuado para la recuperación de la cartera vencida?	X			X			
3	¿Se comunica dentro del área de créditos y cobranzas las políticas, los métodos y las estrategias para desarrollar las actividades crediticias o de cobranzas?		X			X		
4	¿Se asesora continuamente el área de créditos y cobranzas con profesionales para analizar nuevas estrategias en los procesos de créditos y recuperación de la cartera?		X			X		

5	¿El área de créditos y cobranzas se comunica con el cliente para verificar las facturas que han sido canceladas y proceder a darles de baja?	x			x			
6	¿Se informa a los clientes sobre los métodos de pagos que tienen para pagar las cuotas de los créditos otorgados?	x			x			
Total		3	3	-	3	3	-	

Nota: La tabla contiene las preguntas y las respuestas obtenidas en el desarrollo del cuestionario de control interno dentro del componente información y comunicación.

Tabla 11. Evaluación del cuestionario información y comunicación

N°	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Se realizan reuniones entre la gerencia y el área de créditos y cobranzas para revisar los cambios en las normativas de los créditos otorgados?	10	0	
2	¿El responsable del área de créditos y cobranzas informa al gerente respecto a las gestiones que se han efectuado para la recuperación de la cartera vencida?	10	10	
3	¿Se comunica dentro del área de créditos y cobranzas las políticas, los métodos y las estrategias para desarrollar las actividades crediticias o de cobranzas?	10	0	

4	¿Se asesora continuamente el área de créditos y cobranzas con profesionales para analizar nuevas estrategias en los procesos de créditos y recuperación de la cartera?	10	0	
5	¿El área de créditos y cobranzas se comunica con el cliente para verificar las facturas que han sido canceladas y proceder a darles de baja?	10	10	
6	¿Se informa a los clientes sobre los métodos de pagos que tienen para pagar las cuotas de los créditos otorgados?	10	10	
Total		60	30	

Calificación Total (CT)	30
Ponderación Total (PT)	60
Nivel de confianza (NC) = (CT/PT) * 100	50,00%
Nivel de riesgo (NR) = =100%-NC	50,00%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Grado de NC	BAJO
Grado de NR	ALTO

Nota: Se describe el grado de nivel de confianza y de riesgo del componente información y comunicación.

Análisis

Los resultados obtenidos denotan que el nivel de confianza es del 50% siendo bajo y del nivel de riesgo es del 50% considerado alto, debido a que, la información y comunicación presenta algunas deficiencias que se ocasionan por la falta de reuniones entre gerencia y el área de créditos y cobranzas para dialogar los cambios o novedades en los procesos crediticios, además no se efectúan asesoramiento con profesionales externos para mejorar las estrategias dentro de los procedimientos. Y no se comunica información relevante como políticas, normas o métodos entre el personal.

- **Actividades de supervisión**

Tabla 12. Cuestionario actividades de supervisión

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
Área: Créditos y Cobranzas Componente: Actividades de supervisión Objetivo: Verificar los controles de seguimiento que la empresa aplica para el área de créditos y cobranzas.								
N°	PREGUNTAS	Gerente			Personal			Observación
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1	¿Se aplican herramientas o técnicas para monitorear y controlar la gestión operativa dentro del área de créditos y cobranzas?	x			x			
2	¿La empresa ha efectuado controles internos o auditorías para examinar los procesos y actividades del área de créditos y cobranzas?		x			x		
3	¿La empresa evalúa el desempeño del personal del área de créditos y cobranzas?	x			x			
4	¿Se toman las medidas correctivas para las deficiencias encontradas dentro del área de créditos y cobranzas?		x			x		
Total		2	2	-	2	2	-	

Nota: La tabla contiene las preguntas y las respuestas obtenidas en el desarrollo del cuestionario de control interno dentro del componente actividades de supervisión..

Tabla 13. Evaluación del cuestionario actividades de supervisión

N°	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Se aplican herramientas o técnicas para monitorear y controlar la gestión operativa dentro del área de créditos y cobranzas?	10	10	
2	¿La empresa ha efectuado controles internos o auditorías para examinar los procesos y actividades del área de créditos y cobranzas?	10	0	
3	¿La empresa evalúa el desempeño del personal del área de créditos y cobranzas?	10	10	
4	¿Se toman las medidas correctivas para las deficiencias encontradas dentro del área de créditos y cobranzas?	10	0	
Total		20	20	

Calificación Total (CT)	20
Ponderación Total (PT)	20
Nivel de confianza (NC) = (CT/PT) * 100	50,00%
Nivel de riesgo (NR) = 100%-NC	50,00%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Grado de NC	BAJO
Grado de NR	ALTO

Nota: Se describe el grado de nivel de confianza y de riesgo del componente actividades de supervisión.

Análisis

Los resultados denotan un nivel de confianza del 50% considerado como bajo mientras que el nivel de riesgo es del 50% calificado como alto, reflejando que las actividades de supervisión presentan deficiencias, puesto que, la empresa no ha realizado controles internos para evaluar los procesos crediticios y de cobranzas, además de que no se han efectuado medidas correctivas ante las falencias o errores que se han generado en los procesos.

Tabla 14. Evaluación de los cinco componentes del control interno

EVALUACIÓN DE LOS 5 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO					
N°	Componente	Si	No	Ponderación	Calificación
1	Entorno de control	1	7	80	10
2	Evaluación de riesgos	2	5	70	40
3	Actividades de control	3	4	70	30
4	Información y comunicación	3	3	60	30
5	Actividades de monitoreo	2	2	40	20
Total		11	21	320	130

Calificación Total (CT)	130
Ponderación Total (PT)	320
Nivel de confianza (NC) = (CT/PT) * 100	40,63%
Nivel de riesgo (NR) = =100%-NC	59,38%

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Grado de NC	ALTO
Grado de NR	BAJO

Nota: Se describe el grado de nivel de confianza y de riesgo de los cinco componentes del control interno utilizados en el cuestionario.

Análisis

Los resultados que se obtuvieron de la ponderación y calificación total de todos los componentes del control interno muestran que el nivel de confianza es del 40,63% considerado como bajo y el nivel de riesgo del 59,38% calificado como alto, esto demuestra que la empresa tiene deficiencias en los procesos de créditos y cobranzas, debido a que no existen controles establecidos a través de políticas, procedimientos y funciones bien definidas, ocasionando que no tenga una buena gestión en el otorgamiento de créditos como en la recuperación de la cartera.

2.4.2 Aplicación de entrevistas

En el desarrollo del trabajo para la recolección de información se realizaron dos entrevistas, la primera estuvo dirigida a la asistente de créditos y cobranzas, debido a que, era la persona que conocía de manera más profunda cada uno de los procesos que se desarrollaban tanto para el otorgamiento de créditos como para la recuperación de los valores vencidos en la cartera; y la segunda entrevista se le efectuó a la contadora de la empresa para poder conocer algunos aspectos relacionados a la liquidez de la empresa.

Análisis

Los resultados obtenidos durante las entrevistas indican que la empresa no tiene políticas ni procedimientos específicos bien definidos y establecidos de manera formal para la gestión de créditos y cobranzas, presentado inconvenientes por la omisión de información cuando no se cruzan los datos, es decir, que se han generado situaciones en donde no se comunica de los pagos efectuados por algún cliente o en la generación de reportes debido a problemas en la documentación, puesto que no tienen archivos o expedientes de los clientes que se les ha otorgado créditos.

Así mismo, se pudo conocer que las ventas a crédito suponen el 25% de las ventas totales, no obstante, no han generado aumentos significativos en los ingresos porque la entidad no quiere arriesgarse a otorgar mayores ventas a crédito para no tener problemas de liquidez, además de que se reconoce que se pueden mejorar los procesos dentro del área y a su vez generar mayores ingresos.

2.4.3 Aplicación de análisis financiero

2.4.3.1 Análisis vertical y horizontal del Estado de Situación Financiera 2020-2021.

Ilustración 2. Análisis vertical y horizontal del Estado de Situación Financiera 2020-2021

	Año 2020	Año 2021	Análisis Vertical % 2020	Análisis Vertical % 2021	Análisis Horizontal %
Activos					
Activos Corrientes					
Efectivo y Equivalentes a Efectivo	\$ 14.421,24	\$ 8.191,97	18,10%	19,05%	-43,20%
Cuentas por cobrar	\$ 2.992,00	\$ 2.252,72	3,76%	5,24%	-24,71%
Inventarios	\$ 11.700,00	\$ 24.153,42	14,69%	56,16%	106,44%
Servicios y otros Pagos Anticipados	\$ 45.081,46	1220,22	56,60%	2,84%	-97,29%
Activos por Impuestos Corrientes	\$ 1.764,74	\$ 3.268,62	2,22%	7,60%	85,22%
Total Activos Corrientes	\$ 75.959,44	\$ 39.086,95	95,36%	90,89%	-48,54%
Activos No Corrientes					
Propiedad, Planta y Equipos	\$ 3.695,40	\$ 3.917,96	4,64%	9,11%	6,02%
Total Activos No Corrientes	\$ 3.695,40	\$ 3.917,96	4,64%	9,11%	6,02%
Total Activos	\$ 79.654,84	\$ 43.004,91	100%	100%	-46,01%
Pasivos					
Pasivos Corrientes					
Cuentas y Documentos por Pagar	\$ 58.285,74	\$ 7.535,09	73,17%	17,52%	-87,07%
Otras Obligaciones Corrientes	\$ 10.368,14	\$ 11.027,47	13,02%	25,64%	6,36%
Anticipos de Clientes	\$ 3.630,62	\$ 8.378,62	4,56%	19,48%	130,78%
Total Pasivos Corrientes	\$ 72.284,50	\$ 26.941,18	90,75%	62,65%	-62,73%
Total Pasivos	\$ 72.284,50	\$ 26.941,18	90,75%	62,65%	-62,73%
Patrimonio					
Capital Social	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	1,26%	2,33%	0,00%
Resultados Acumulados	\$ 1.861,57	\$ 6.370,34	2,34%	14,81%	242,20%
Resultado del Ejercicio	\$ 4.508,77	\$ 8.693,39	5,66%	20,21%	92,81%
Total Patrimonio	\$ 7.370,34	\$ 16.063,73	9,25%	37,35%	117,95%
Pasivo + Patrimonio	\$ 79.654,84	\$ 43.004,91	100%	100%	-46,01%

Nota: La imagen representa el análisis vertical y horizontal efectuado al Estado de Situación Financiera de la empresa Manta Fish S.C.C. en el periodo 2020-2021.

Mediante el análisis vertical efectuado al Estado de Situación Financiera de los periodos 2020 y 2021 respectivamente de la empresa Manta Fish S.C.C., se puede indicar que la fuente de los recursos financieros de la entidad ha estado disponible en el efectivo y equivalente al efectivo, inventarios, así como en las cuentas por cobrar, pero en este último en menor valor.

Por su parte, los activos se han concentrado mayoritariamente en los activos corrientes en un 95,36% en 2020 y 90,89% en 2021, dado que, no se han generado inversiones con cuantías altas en maquinarias o equipos, además de que no existen cuentas o documentos por cobrar a largo plazo, además se puede denotar que la entidad ha presentado riesgos de quedarse sin liquidez suficiente para continuar con sus operaciones al cumplir con sus obligaciones o deudas a corto plazo, puesto que, los pasivos solo corresponden a compromisos de pagos contraídos dentro del plazo de un año. Y, referente al patrimonio de la empresa este tuvo mayor importe en el resultado del ejercicio generado en cada uno de los periodos correspondientes, es decir, que si hubo utilidad en esos años y por ende rentabilidad.

En cuanto, al análisis horizontal también realizado al Estado de Situación Financiera se pudo analizar las variaciones que han sufrido las cuentas de un periodo a otro, reflejando que los activos durante el último año disminuyeron en un 46,01%, donde todas las cuentas muestran una disminución a excepción del inventario que aumentó significativamente y también los activos no corrientes tuvieron un incremento mínimo, este cambio notable en los activos corrientes principalmente se debió a que al cierre del año no se había realizado pagos de anticipos con valores tan altos. De igual forma, los pasivos presentaron una disminución del 62,73% denotando que las cuentas y documentos por pagar fueron cancelados en su mayoría. Y, el patrimonio incrementó en un 117,95% debido a que la utilidad aumentó considerablemente en el último periodo, de 5,66% a 20,21%.

En el rubro específico de las cuentas por cobrar tuvo una disminución del 24,71% en relación con el periodo anterior, debido a que, la empresa ha tratado en la medida posible de recuperar los valores vencidos, además tiene cuidado de no otorgar mayores ventas a crédito para no correr el riesgo de afectar su liquidez, por lo cual, se puede indicar que es el motivo de que esta cuenta no tenga un valor tan representativo en los activos, siendo del 3,76% y 5,24% respectivamente en los dos periodos.

2.4.3.2 Análisis vertical y horizontal del Estado de Resultado Integral 2020-2021.

Ilustración 3. Análisis vertical y horizontal del Estado de Resultado Integral 2020-2021

	Año 2020	Año 2021	Análisis Vertical % 2020	Análisis Vertical % 2021	Análisis Horizontal %
Ingresos	\$ 946.806,13	\$ 1.571.285,11	100%	100%	65,96%
Costos de Venta y Producción	\$ 908.026,69	\$ 1.531.891,16	95,90%	97,49%	68,71%
Utilidad Bruta	\$ 38.779,44	\$ 39.393,95	4,10%	2,51%	1,58%
Gastos Operacionales	\$ 33.475,00	\$ 29.105,64	3,54%	1,85%	-13,05%
Gastos de Ventas	\$ 10.890,28	\$ 10.778,01	1,15%	0,69%	-1,03%
Gastos Administrativos	\$ 18.752,90	\$ 17.670,86	1,98%	1,12%	-5,77%
Gastos Financieros	\$ 127,03	\$ 656,77	0,01%	0,04%	417,02%
Otros Gastos Operacionales	\$ 3.704,79	\$ -	0,39%	0,00%	-100%
Utilidad Operacional	\$ 5.304,44	\$ 10.288,31	0,56%	0,65%	93,96%
Gastos No Operacionales	\$ -	\$ 60,79	0,00%	0,00%	0,00%
Utilidad Antes de Participación a Trabajadores	\$ 5.304,44	\$ 10.227,52	0,56%	0,65%	92,81%
Participación a Trabajadores	\$ 795,67	\$ 1.534,13	0,08%	0,10%	92,81%
Resultado del Ejercicio	\$ 4.508,77	\$ 8.693,39	0,48%	0,55%	92,81%

Nota: La imagen representa el análisis vertical y horizontal efectuado al Estado de Resultado Integral de la empresa Manta Fish S.C.C. 2020-2021.

En el Estado de Resultado Integral el análisis vertical muestra que en el periodo 2021 los costos son del 97,49% de los ingresos, siendo el rubro que tiene mayor representatividad en relación con el 95,90% del periodo 2020, es decir que hubo un incremento, a diferencia de los gastos operacionales que disminuyeron, por lo que, el resultado del ejercicio no supera ni el 1% del total de los ingresos, es decir, que los costos y gastos son bastantes representativos en el giro del negocio, más sin embargo, por la naturaleza de la actividad económica son necesarios. Por su parte, el análisis horizontal refleja que los ingresos incrementaron en un 65,96% al igual que los costos en un 68,71%, y los gastos disminuyeron en un 13,05%, dejando un aumento en el resultado del ejercicio representativo en comparación al último periodo del 92,81%.

2.4.3.3 Análisis de las ventas a crédito 2020-2021.

Tabla 15. Análisis vertical y horizontal de las ventas a crédito 2020-2021

	Año 2020	Año 2021	Análisis Vertical % 2020	Análisis Vertical % 2021	Análisis Horizontal %
Ventas a crédito	\$ 241.577,58	\$ 332.892,46	25,52%	21,19%	37,80%
Ventas al contado	\$ 705.228,55	\$ 1.238.392,65	74,49%	78,81%	75,60%
Ingresos totales	\$ 946.806,13	\$ 1.571.285,11	100%	100%	

Nota: La tabla representa las ventas otorgadas a crédito y las que fueron al contado durante el periodo 2020 y 2021, constituyendo el total de los ingresos recibidos en cada año.

En el periodo 2020 la empresa tuvo ingresos por ventas a crédito que representaban un 25,52% y en el periodo 2021 un 21,19% en relación con el total de todos sus ingresos, pudiendo señalar que en el último año tuvo un incremento del 37,80%, pero comparando el total de las ventas realizadas en ese periodo la concentración de las ventas a créditos presentó una disminución, esto se debe a que la empresa ha decidido no otorgar muchos créditos a los clientes.

2.4.3.4 Análisis de la antigüedad de cartera 2020-2021

Tabla 16. Antigüedad de la cartera 2020-2021

Plazos de vencimiento	Año 2020	Año 2021
Por vencer	\$ 1.432,00	\$ 1.500,00
15 días	\$ 1.050,00	\$ 494,72
30 días	\$ 510,00	\$ 258,00
60 días	\$ -	\$ -
90 días	\$ -	\$ -
120 días	\$ -	\$ -
>120 días	\$ -	\$ -
Total	\$ 2.992,00	\$ 2.252,72

Nota: La tabla representa los valores vencidos de las cuentas por cobrar durante el periodo 2020 y 2021.

La antigüedad de la cartera vencida de la empresa Manta Fish S.C.C. en el periodo 2020 y 2021 se encuentra entre los 30 días de vencimiento, teniendo en el último año menos valores vencidos, esto demuestra que no han tenido saldos de créditos incobrables, por lo que, la cartera puede ser rápidamente recuperada si se aplican los controles adecuados para la gestión de cobranza.

2.4.3.5 Indicadores financieros..

2.4.3.5.1 Indicadores de liquidez.

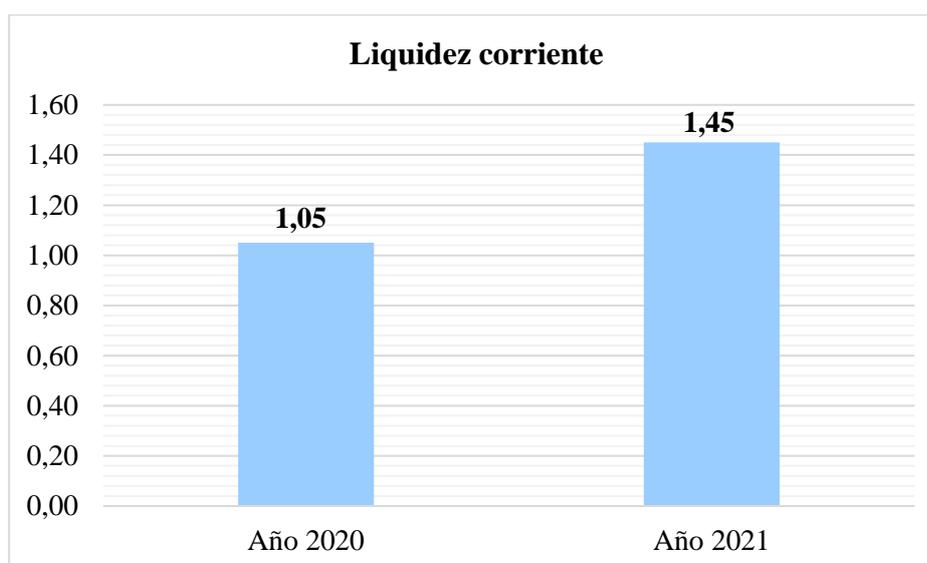
- **Liquidez Corriente**

Tabla 17. Liquidez corriente periodo 2020-2021

Año 2020		Año 2021	
Activos Corrientes		Activos Corrientes	
Pasivos Corrientes		Pasivos Corrientes	
75.959,44		39.086,95	
72.284,50		26.941,18	
1,05		1,45	

Nota: La tabla refleja el cálculo y el resultado obtenido del indicador de liquidez corriente en el periodo 2020 y 2021 respectivamente de la empresa Manta Fish S.C.C.

Ilustración 4. Liquidez corriente periodo 2020-2021



Nota: El gráfico representa la comparación de la liquidez corriente entre el año 2020 y 2021.

El resultado obtenido indica que la liquidez corriente en el año 2020 fue de 1,05 y del 2021 fue de 1,45, denotando que la empresa ha estado en riesgo de no poder cumplir con sus obligaciones o deudas a corto plazo.

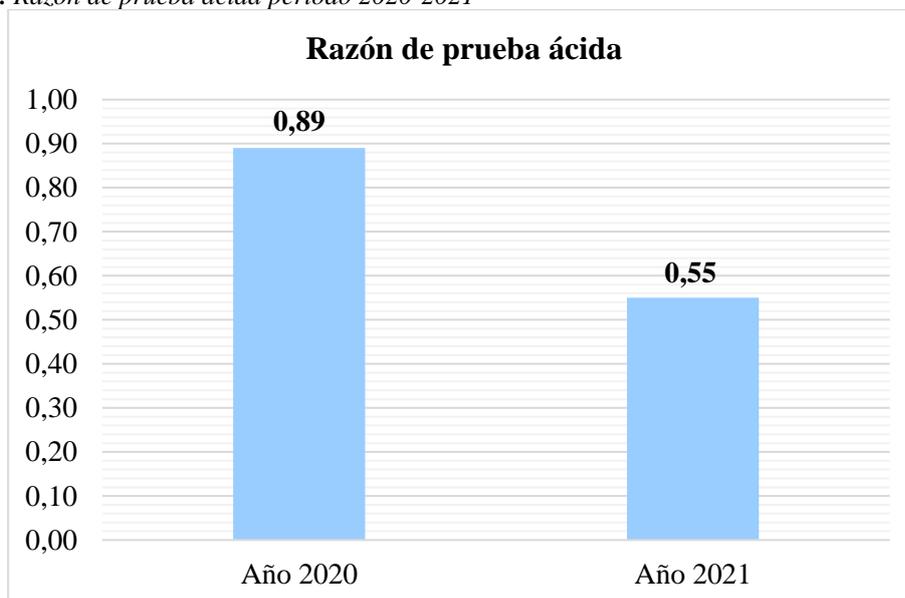
- **Razón de prueba ácida**

Tabla 18. Razón de prueba ácida periodo 2020-2021

Año 2020	Año 2021
$\frac{\text{Activos Corrientes - Inventarios}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	$\frac{\text{Activos Corrientes - Inventarios}}{\text{Pasivos Corrientes}}$
$\frac{64.259,44}{72.284,50}$	$\frac{14.933,53}{26.941,18}$
0,89	0,55

Nota: La tabla refleja el cálculo y el resultado obtenido del indicador de razón de prueba ácida en el periodo 2020 y 2021 respectivamente de la empresa Manta Fish S.C.C.

Ilustración 5. Razón de prueba ácida periodo 2020-2021



Nota: El gráfico representa la comparación de la razón prueba ácida entre el año 2020 y 2021.

El resultado obtenido nos indica que la prueba ácida en el año 2020 fue de 0.89 y del 2021 fue de 0,55. Es decir, esta era el valor con los que la empresa contaba para poder hacer frente a un \$1 de deuda, sin considerar el inventario, denotando que la entidad ha estado en riesgo de no cubrir o tener la capacidad para cancelar sus obligaciones a corto plazo.

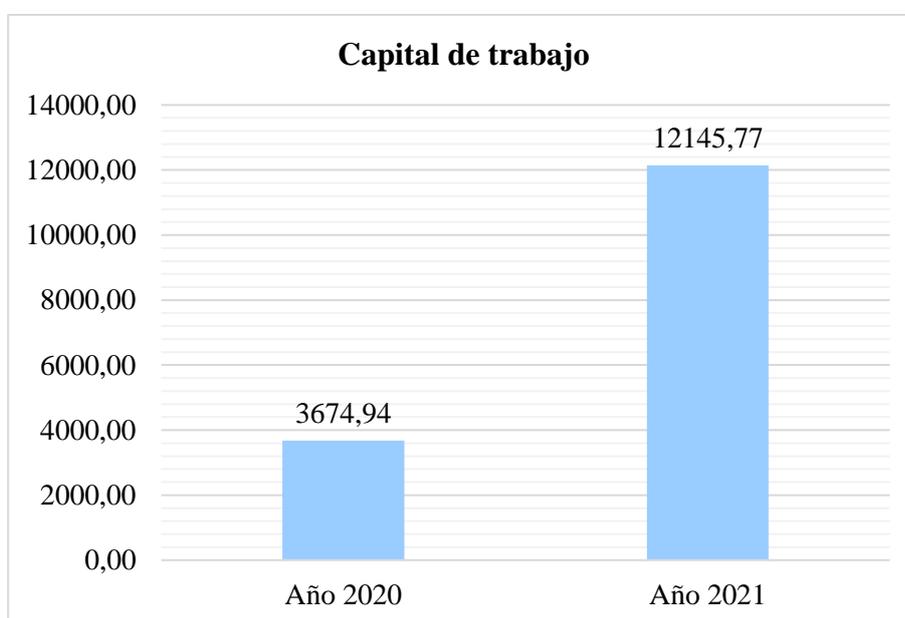
- **Capital de trabajo**

Tabla 19. Capital de trabajo periodo 2020-2021

Año 2020	Año 2021
Activos Corrientes - Pasivos Corrientes	Activos Corrientes - Pasivos Corrientes
75.959,44 – 72.284,50	39.086,95 – 26.941,18
3.674,94	12.145,77

Nota: La tabla refleja el cálculo y el resultado obtenido del indicador de capital de trabajo en el periodo 2020 y 2021 respectivamente de la empresa Manta Fish S.C.C.

Ilustración 6. Capital de trabajo periodo 2020-2021



Nota: El gráfico representa la comparación del capital de trabajo entre el año 2020 y 2021.

El resultado obtenido nos indica que la empresa en el año 2020 como en el 2021 si tenía una mayor cantidad de activos corrientes en relación con los pasivos corrientes, pero en el último periodo se evidenció más concentración de los activos, pudiendo haberse utilizado el excedente en la generación de más ingresos a través del capital de trabajo.

2.4.3.5.2 Indicadores de gestión o de actividad.

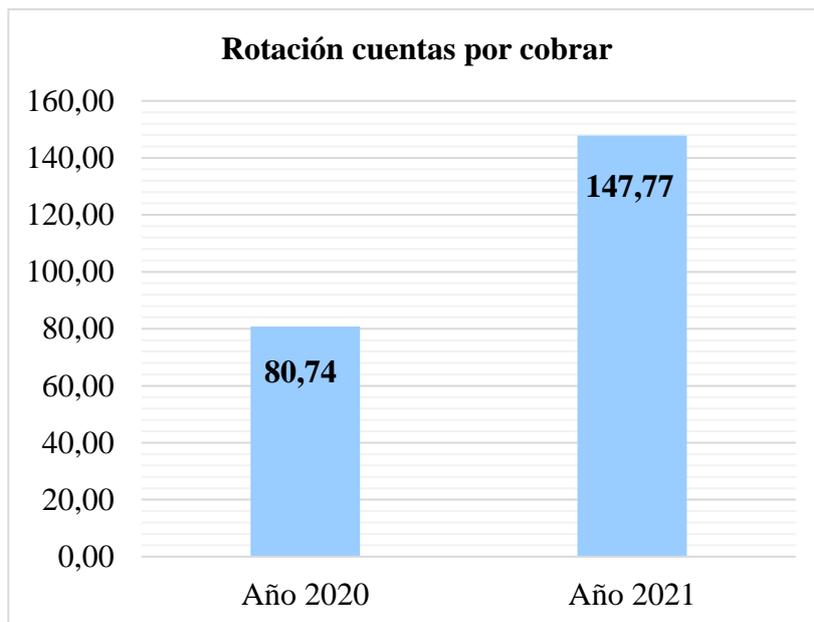
- **Rotación de cuentas por cobrar**

Tabla 20. Rotación de cuentas por cobrar periodo 2020-2021

Año 2020	Año 2021
$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$
$\frac{241577,58}{2992,00}$	$\frac{332892,46}{2252,72}$
80,74	147,77

Nota: La tabla refleja el cálculo y el resultado obtenido del indicador de rotación de cuentas por cobrar en el periodo 2020 y 2021 respectivamente de la empresa Manta Fish S.C.C.

Ilustración 7. Rotación de cuentas por cobrar periodo 2020-2021



Nota: El gráfico representa la comparación de la rotación de las cuentas por cobrar entre el año 2020 y 2021.

El resultado obtenido nos indica que la rotación de la cartera en el año 2020 fue de 80.74 y en el año 2021 fue de 147.77. Es decir, que en el último periodo las cuentas por cobrar tuvieron más movimientos, se gestionó más la recuperación de las ventas a crédito.

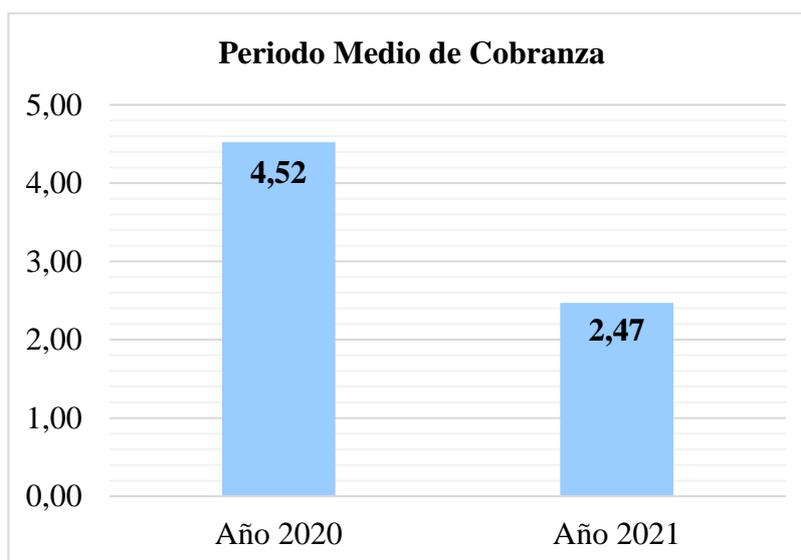
- **Periodo medio de cobranza**

Tabla 21. Periodo medio de cobranza periodo 2020-2021

Año 2020	Año 2021
$\frac{\text{Cuentas por cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$
$\frac{1092080,00}{241577,58}$	$\frac{822242,80}{332892,46}$
4,52	2,47

Nota: La tabla refleja el cálculo y el resultado obtenido del indicador de periodo medio de cobranza en el periodo 2020 y 2021 respectivamente de la empresa Manta Fish S.C.C.

Ilustración 8. Periodo medio cobranza periodo 2020-2021.



Nota: El gráfico representa la comparación del periodo medio cobranza entre el año 2020 y 2021.

El resultado obtenido nos indica que el periodo medio de cobranza a en el año 2020 fue de 4,52 y del 2021 de 2,47, que representa los días en que la empresa se demoró en recuperar los valores pendientes de cobro, es decir, que en el último periodo pudo recaudar en menos días las cuentas vencidas.

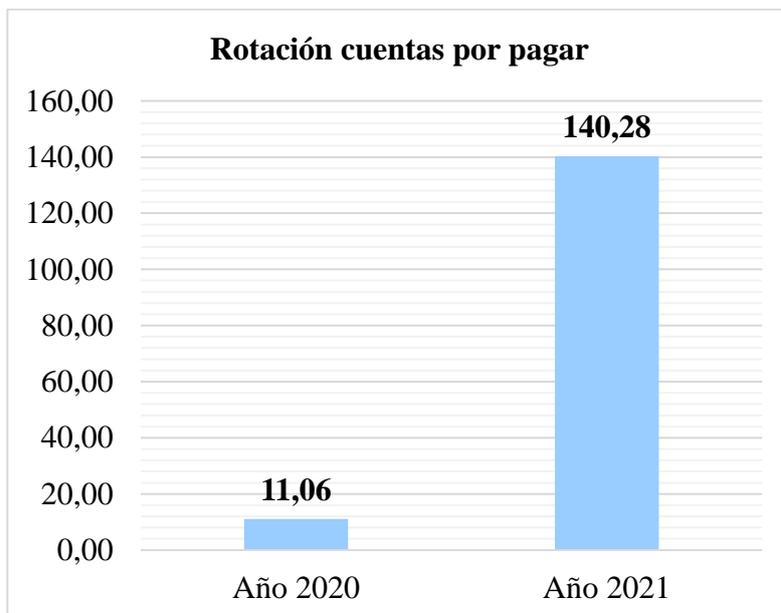
- **Rotación de cuentas por pagar**

Tabla 22. Rotación de cuentas por pagar periodo 2020-2021

Año 2020		Año 2021	
Compras a crédito		Compras a crédito	
Cuentas y documentos por pagar		Cuentas y documentos por pagar	
644698,95		1057004,90	
58285,74		7535,09	
11,06		140,28	

Nota: La tabla refleja el cálculo y el resultado obtenido del indicador de rotación de cuentas por pagar en el periodo 2020 y 2021 respectivamente de la empresa Manta Fish S.C.C.

Ilustración 9. Rotación de cuentas por pagar periodo 2020-2021



Nota: El gráfico representa la comparación de rotación de cuentas por pagar entre el año 2020 y 2021

El resultado obtenido nos indica que la rotación de cuentas por pagar en el año 2020 fue de 11,06 y del 2021 de 140,28, es decir, que la empresa tuvo más desembolsos de dinero en el último periodo por los pagos que efectuó para cumplir con sus obligaciones, por lo que, hubo más rotación de la cuenta.

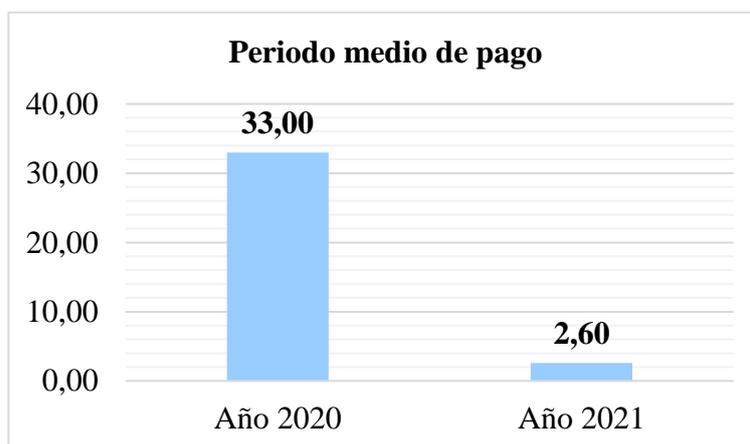
- **Periodo medio de pago**

Tabla 23. Periodo medio de pago periodo 2020-2021

Año 2020	Año 2021
$\frac{\text{Cuentas y documentos por pagar} * 365}{\text{Compras a crédito}}$	$\frac{\text{Cuentas y documentos por pagar} * 365}{\text{Compras a crédito}}$
$\frac{21274295,10}{644698,95}$	$\frac{2750307,85}{1057004,90}$
33,00	2,60

Nota: La tabla refleja el cálculo y el resultado obtenido del indicador de periodo medio de pago en el periodo 2020 y 2021 respectivamente de la empresa Manta Fish S.C.C.

Ilustración 10. Periodo medio de pago periodo 2020-2021



Nota: El gráfico representa la comparación del periodo medio de pago entre el año 2020 y 2021.

El resultado obtenido nos indica que el periodo medio de pago en el año 2020 fue de 33,00 y del 2021 de 2,60 que representaban los días que la empresa demora para hacer frente a sus obligaciones. Es decir, que en el último periodo la organización demoró menos días en cancelar sus pasivos.

2.4.4 Análisis general

De acuerdo con la observación que se realizó a los procesos dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C. se evidenció que no tiene un manual de políticas, funciones y/o procedimientos para efectuar sus operaciones diarias en la otorgación de ventas a crédito como en la gestión de la cartera de clientes, por lo que, las actividades o tareas entre el personal se comunican de manera verbal y la información generada en los

cobros es enviada mediante mensajes vía WhatsApp, sin entregar un reporte o informe físico.

Por su parte, a través del cuestionario de control interno se determinó que existe un control deficiente en los procesos crediticios y de cobranzas, reflejando un alto nivel de riesgo desde lo operacional, en la información como en el cumplimiento de normativas, esto se debe, a la falta de lineamientos o directrices bien definidas que guíen el trabajo de los colaboradores, la carencia de objetivos claros, una estructura organizacional, un código de ética, y controles que permitan evaluar los perfiles crediticios de los clientes.

Así mismo, mediante la entrevista se precisó que la empresa no ha establecido de manera formal documentación que oriente los procedimientos en la gestión de créditos y cobranzas, teniendo problemas en ocasiones en la conciliación de la información de los saldos con el cliente, además también se determinó que la entidad procura no otorgar mayores ventas a crédito porque está consciente de que no dispone de un manual o controles que garanticen la recuperación de las cuentas totalmente, por lo que, prefiere evitar tener inconvenientes con su liquidez.

Mediante el análisis financiero se denotó que el rubro de las cuentas por cobrar ha tenido una representación mínima en el total de los activos corrientes, teniendo una disminución en el último año, esto se debe a que la entidad ha procurado no otorgar mayores ventas a crédito y recuperar los valores de la cartera, mencionando que su antigüedad se encuentra entre los treinta días de vencimiento. Y, en cuanto a la liquidez de la empresa esta refleja que se ha estado en el riesgo de no poder cumplir con las obligaciones a corto plazo o de quedarse sin líquido disponible para el funcionamiento general del negocio, mientras que la rotación de las cuentas por cobrar como por pagar muestran un buen índice en el último periodo, es decir, que se gestiona la cobranza diariamente y que se cumplen con los pagos previstos.

Por tanto, se enfatiza que la empresa necesita de un manual o guía que contenga las políticas, funciones y procedimientos para el área de créditos y cobranzas, teniendo un mejor control en las actividades u operaciones crediticias como de cobros, esto a su vez, incidirá de manera positiva en la liquidez porque la entidad podrá incrementar sus ingresos al otorgar mayores ventas a crédito teniendo la seguridad de que los riesgos serán mínimos al aplicar los debidos controles.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 Título

Elaboración de un Manual de funciones, políticas y procedimientos para el área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C. de la ciudad de Manta.

3.2 Justificación

Un manual de funciones, políticas y procedimientos dirigido al área de créditos y cobranzas es fundamental dentro de cualquier organización porque contiene los lineamientos o directrices establecidos formalmente para que el personal laboral desarrolle sus funciones de manera eficiente siguiendo cada una de las indicaciones descritas de forma detallada para evitar errores o inconvenientes durante su realización.

Para el área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C la elaboración de un manual de funciones, políticas y procedimientos servirá como una guía que les permitirá identificar las funciones, tareas, así como las responsabilidades que tiene cada empleado, mejorando las actividades u operaciones que se efectúan para el otorgamiento de las ventas a crédito y del mismo modo en la recuperación de los valores de las cuentas por cobrar.

En efecto, este manual generará una mayor confianza para la empresa al momento de otorgar una venta a crédito porque se definirán tanto las normativas como procedimientos que el personal debe efectuar previamente para evaluar al cliente, proporcionando toda la información necesaria a la gerencia para la toma de decisión. Además, también permitirá que la organización pueda analizar y realizar planificaciones para aumentar las ventas a crédito como una estrategia que derive en el incremento de sus ingresos. Y, en los casos de la cartera vencida se conocerá el procedimiento a aplicar para efectuar la respectiva gestión de cobro, garantizando que se utilicen los medios y técnicas adecuadamente.

3.3 Objetivo general

Elaborar un manual de funciones, políticas y procedimientos para la otorgación de las ventas a crédito y para la respectiva gestión de cobranza, dejando establecidas las funciones

para el personal, así como los lineamientos que se deben efectuar dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C.

3.3.1 *Objetivos específicos*

- Definir las políticas para que el área de créditos y cobranzas tenga normativas que orienten la conducta o las acciones de su personal.
- Establecer un organigrama y las funciones que debe tener cada personal dentro del área de créditos y cobranzas.
- Determinar los procedimientos para la otorgación de créditos y la gestión de cobro, mediante la descripción ordenada de las actividades, apoyadas con la presentación de flujogramas.

3.4 Beneficiarios

El beneficiario principal del desarrollo de la siguiente propuesta será la empresa Manta Fish S.C.C., puesto que, los controles para la gestión de créditos y cobranzas se verán más fortalecidos, además al tener bien formalizados los procedimientos permitirá a la entidad realizar estrategias para incrementar las ventas a crédito obteniendo mayores ingresos y a su vez mayor liquidez, disminuyendo los riesgos de una cartera vencida. En consecuencia, se tendrá una mejor estructura de trabajo en el área de créditos y cobranzas, generando un entorno laboral productivo como eficiente.

Así mismo, otros de los principales beneficiarios será el personal del área de créditos y cobranzas, dado que, tendrá definido claramente las funciones, políticas y procedimientos que deberá efectuar para realizar sus actividades o tareas de manera adecuada, evitando errores que puedan ocasionar faltas graves.

3.5 Factibilidad

3.5.1 *Factibilidad financiera*

La presente propuesta es factible financieramente debido a que la empresa Manta Fish S.C.C dispone de recursos financieros que le permitirán efectuar al área de créditos y cobranzas cada uno de los procedimientos o actividades establecidas para el control en la otorgación de las ventas a crédito y su respectiva gestión de cobranza, garantizando que los valores de las cuentas por cobrar sean recuperados.

3.5.2 *Factibilidad legal*

La propuesta se considera factible de manera legal, puesto que considera como base aspectos y conceptos establecidos en la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas empresas en relación con el componente de las cuentas por cobrar, además de que su desarrollo se apega en cumplimiento de lo estipulados en otros cuerpos legales como leyes y reglamentos de carácter tributario.

3.5.3 *Factibilidad técnica*

El desarrollo de la propuesta es técnicamente factible porque el área de créditos y cobranzas dispone de herramientas y suministros que le permitirán efectuar los procedimientos establecidos en el manual, a su vez, existe interés por parte de la gerencia y del personal para mejorar los controles en las gestiones crediticias como de cobro. Además, cuentan con el apoyo de un software de sistema contable.

3.6 Desarrollo de la propuesta

La propuesta consiste en elaborar un manual que proporcione una guía al personal del área de créditos y cobranzas sobre las funciones que debe desempeñar, las normativas o pautas que debe seguir a través de políticas que encaminen adecuadamente su accionar y los procedimientos que debe realizar desde que se solicita una venta a crédito hasta la recuperación de los valores vencidos mediante las gestiones de cobranza, disminuyendo el nivel de riesgo y afianzando las relaciones comerciales con los clientes.

**MANUAL DE FUNCIONES,
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DEL
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

MANTA FISH S.C.C.



Elaborado por: Erika Vanessa Zamora Barcia

2022-2023



ÍNDICE

1. Introducción.....	2
2. Objetivo del manual.....	2
3. Alcance.....	2
4. Importancia.....	2
5. Organigrama funcional.....	3
6. Código de ética.....	4
7. Objetivos del área.....	5
8. Funciones.....	5
9. Políticas.....	8
10. Procedimientos.....	9
11. Indicadores.....	14
11. Anexos.....	15
12. Firmas de responsabilidad.....	18



1. Introducción

El presente manual contiene las funciones, políticas y procedimientos que serán aplicados por el personal laboral dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C., con la finalidad de que dispongan de una guía que permita orientar adecuadamente las actividades que se realizan para las operaciones crediticias, así como de cobranzas respectivamente.

Por lo que, este documento es de carácter formal y será compartido a cada uno de los colaboradores que integran el área de créditos y cobranzas para que sea utilizado e implementado de manera responsable, cumpliendo con cada uno de los parámetros que se detallan en el manual.

2. Objetivo

Disponer de un manual que describa las funciones de cada colaborador, un código de ética que dirija las acciones a ejecutar, políticas y procedimientos detallados a través del apoyo de flujogramas, proporcionando una mejor comprensión de las actividades a desarrollar.

3. Alcance

El manual está dirigido al personal del área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C para que conozca las funciones que debe desempeñar, las normativas o pautas a seguir y los procedimientos aplicables para otorgar ventas a crédito como para recuperar los valores vencidos de las cuentas por cobrar.

4. Importancia

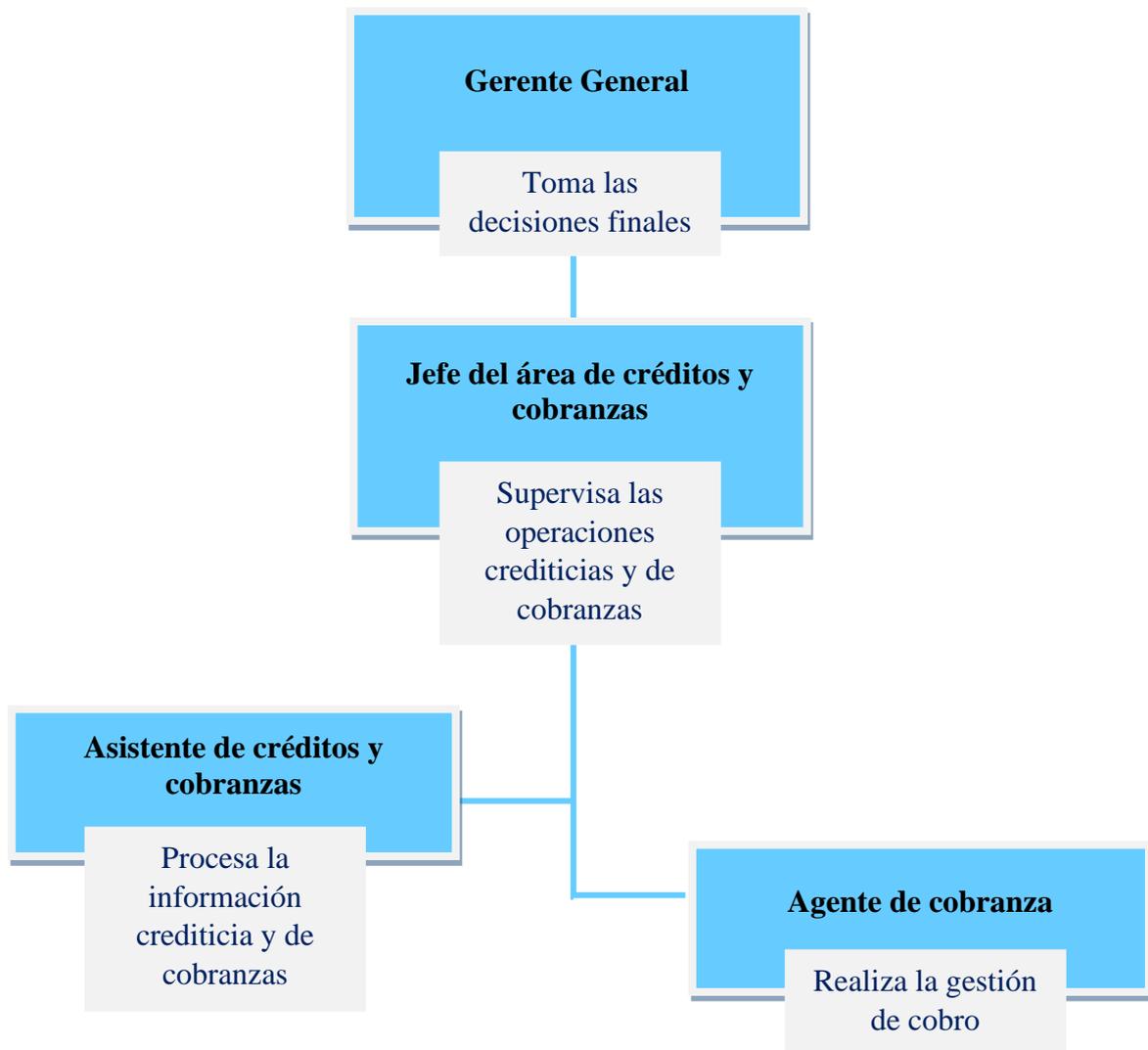
La aplicación de este manual es compromiso de todo el personal laboral para que se desarrolle un trabajo en equipo eficiente y productivo, coadyuvando a los objetivos de la empresa, su implementación es necesaria e importante para disminuir los riesgos en el otorgamiento de las ventas a crédito permitiendo afianzar las relaciones comerciales con los clientes.



5. Organigrama funcional

El área de créditos y cobranzas tendrá la siguiente estructura a nivel jerárquico y funcional.

Ilustración 11. Organigrama funcional del área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C.



Nota: El gráfico representa la estructura interna propuesta para el área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C.



6. Código de ética

El personal del área de créditos y cobranzas aplicará los siguientes valores éticos para garantizar un ambiente de confianza, compromiso y trabajo colaborativo.

- ✓ **Responsabilidad:** Se cumplirá con cada una de las obligaciones y funciones que le compete, asumiendo el compromiso de responder por las acciones o decisiones que se tomen durante la ejecución de los procesos.
- ✓ **Respeto:** Se establecerán relaciones de respeto sin ningún tipo de discriminación, entre el personal laboral y los clientes, fomentando un ambiente de armonía en el que se favorezca la participación y el diálogo.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Se trabajará de manera colaborativa entre todo el personal mejorando los procesos de productividad, a través de la información, conocimientos o experiencias que se pueda aportar, optimizando los recursos y el alcance de los objetivos.
- ✓ **Honestidad:** Se procederá de manera honesta, con sinceridad y verdad, lo que implica una conducta que se apague a las políticas de la empresa.
- ✓ **Integridad:** Las acciones que realice el personal se deberán regir por principios éticos y morales, generando relaciones de confianza mutua.
- ✓ **Comunicación:** Las ideas u opiniones deben ser expresadas en un lenguaje claro y preciso para un mejor entendimiento en la ejecución de los procedimientos dentro del área, del mismo modo, en los criterios o aportaciones que contribuyan a la mejora continua de esta.



7. Objetivos del área de créditos y cobranzas

- Garantizar que las ventas a crédito sean otorgadas a clientes que cumplan con las condiciones establecidas, disminuyendo el riesgo de pérdida del activo.
- Recaudar los valores vencidos de las cuentas por cobrar o en vencimiento.
- Generar una buena gestión crediticia y de cobranzas para incrementar los ingresos de la empresa, y por ende tener más disponibilidad de liquidez.

8. Funciones

- Gerente General

Es la máxima autoridad de la empresa y es la persona responsable de aprobar la solicitud de las ventas a crédito, además de que recibe los informes o reportes de las cuentas vencidas y de la gestión de cobranza realizada, sirviendo de apoyo para la toma de decisiones.

Las funciones que ejerce dentro del área de créditos y cobranzas son:

- Informar al jefe del área sobre los clientes que han solicitado ventas a crédito para que se le envíe el formato de solicitud y la documentación requerida.
- Revisar y analizar el informe de calificación crediticia del cliente.
- Aprobar o rechazar las solicitudes de las ventas a crédito.
- Receptar los informes o reportes de las novedades presentadas en la gestión de cobranza.
- Efectuar capacitaciones para el personal del área.

- Jefe del área de créditos y cobranzas

Es la persona responsable de supervisar, controlar y coordinar las actividades que se realicen dentro de los procedimientos establecidos para el otorgamiento de las ventas a crédito y la gestión de cobranza.



Las funciones que ejerce son:

- Verificar que la información proporcionada por el cliente que solicita la venta a crédito es auténtica, confiable y veraz.
 - Revisar y analizar continuamente el estado de cuenta de los clientes en el sistema contable.
 - Enviar el formato de solicitud de ventas a crédito a los clientes que cumplan con lo establecido en las políticas de crédito.
 - Comunicar al gerente mediante informes sobre los clientes que cumplen con todas las condiciones crediticias para concederle la venta a crédito, siendo decisión de la gerencia la aprobación o no de este.
 - Informar al gerente general a través de reportes semanales los clientes que tienen cuentas vencidas.
 - Monitorear que los medios o técnicas empleadas para la gestión de cobranza se aplican adecuadamente.
 - Dirigir al personal para que efectúe sus funciones correctamente, evaluando el desempeño laboral y los resultados que se han obtenido.
 - Proponer estrategias de mejora para las operaciones crediticias y de cobranzas.
 - Notificar al correo electrónico del cliente la aprobación o rechazo de la solicitud.
- **Asistente de créditos y cobranzas**

Es la persona responsable de recibir las solicitudes de crédito y revisar que la información proporcionada por parte del cliente esté completa. De igual forma, es la encargada de receptor los reportes de la gestión de cobranza y los valores recaudados, verificando que todos los datos estén correctos.



Las funciones que ejerce son:

- Revisar las solicitudes de crédito que han llegado al correo electrónico, verificando que la información y los documentos adjuntos estén completos.
- Enviar la documentación del cliente al jefe del área para su respectivo análisis y revisión.
- Notificar al correo electrónico del cliente los documentos faltantes en caso de que la información enviada estuviera incompleta.
- Guardar y archivar los documentos entregados por el cliente de manera física y/o digital.
- Corroborar que los pagos realizados a través de transferencias bancarias se hayan efectuado.
- Actualizar los saldos de los clientes en el estado de cuenta.
- Generar informe de los valores recaudados en la gestión de cobranza y de aquellos clientes aún presentan cuentas vencidas.

- **Agente de cobranza**

Es la persona responsable de efectuar la gestión de cobros y se encargará de informarle a los clientes sobre las cuentas que tienen vencidas aplicando las herramientas establecidas para recuperar los valores adeudados. Las funciones que debe ejercer son:

- Recibir el reporte del estado de cuenta de los clientes para identificar quienes presentan vencimientos en sus cuentas.
- Comunicar e informar a los clientes las cuentas pendientes que tienen y que por tanto se encuentran en estado de vencimiento.
- Aplicar los medios adecuados para la gestión de cobranza.



- Recaudar el dinero cancelado por los clientes en sus locales o instalaciones donde se encuentren, verificando que sea el valor adeudado según el estado de cuenta.
- Definir y organizar las rutas de cobranza que se visitarán.
- Generar reporte de los valores recaudados identificando el monto y los clientes que han cancelado, así como aquellos de los que no se tuvieron alguna contestación o información.

9. Políticas

9.1 Políticas de crédito

- El cliente puede solicitar una venta a crédito si ha realizado tres o más compras durante el año.
- Se otorgará ventas a crédito a partir de los \$ 50 USD.
- Se podrá otorgar ventas a crédito desde 8 hasta 15 días de plazo.
- El cliente que requiera solicitar una venta a crédito se le enviará un formato de solicitud vía correo electrónico que deberá llenar, adjuntando la documentación que se solicite y enviando esta información al mismo correo. En caso de que el cliente requiera la solicitud de manera impresa se le entregará.
- La forma de pago para las ventas a crédito será en efectivo, cheque o por transferencia bancaria.
- Se notificará vía correo electrónico al cliente la aprobación o rechazo de la solicitud, en este último se describirá los motivos por los cuáles no califica.
- El gerente de la empresa es la persona responsable de autorizar la aprobación de la solicitud de venta a crédito.
- Utilizar el formato de solicitud de venta a crédito que se encuentra en la sección de Anexos de este manual.



9.2 Políticas de cobranza

- Se efectuará la gestión de cobranza a partir del primer día de vencimiento de la venta a crédito.
- El cliente podrá cancelar los valores adeudados en efectivo, cheque o por transferencia bancaria.
- Se informará al cliente sobre la cuenta vencida que tiene mediante correo electrónico, mensajes vía WhatsApp del número de la empresa, llamada telefónica y/o visita al domicilio o negocio del cliente.
- El agente de cobranza podrá aplicar los medios de contacto establecidos en las políticas de cobranza que crea más conveniente.
- Se emitirán reportes diarios de las novedades presentadas en la gestión de cobranza y un reporte semanal al gerente de la cartera vencida.
- Se verificará que el valor cancelado por el cliente coincide con el saldo pendiente de la factura.
- Utilizar el formato de reporte de cobranza que se encuentra en la sección de Anexos de este manual.

10. Procedimientos

10.1 Procedimiento de otorgación de venta crédito

- 1) El cliente solicita la venta a crédito en el local al vendedor o al gerente, si es al vendedor se le informa de igual manera al gerente sobre la solicitud.
- 2) El gerente informa al jefe de créditos y cobranzas para que se le envíe o entregue al cliente el formato de solicitud de ventas a crédito, indicando los requerimientos y documentación necesaria.

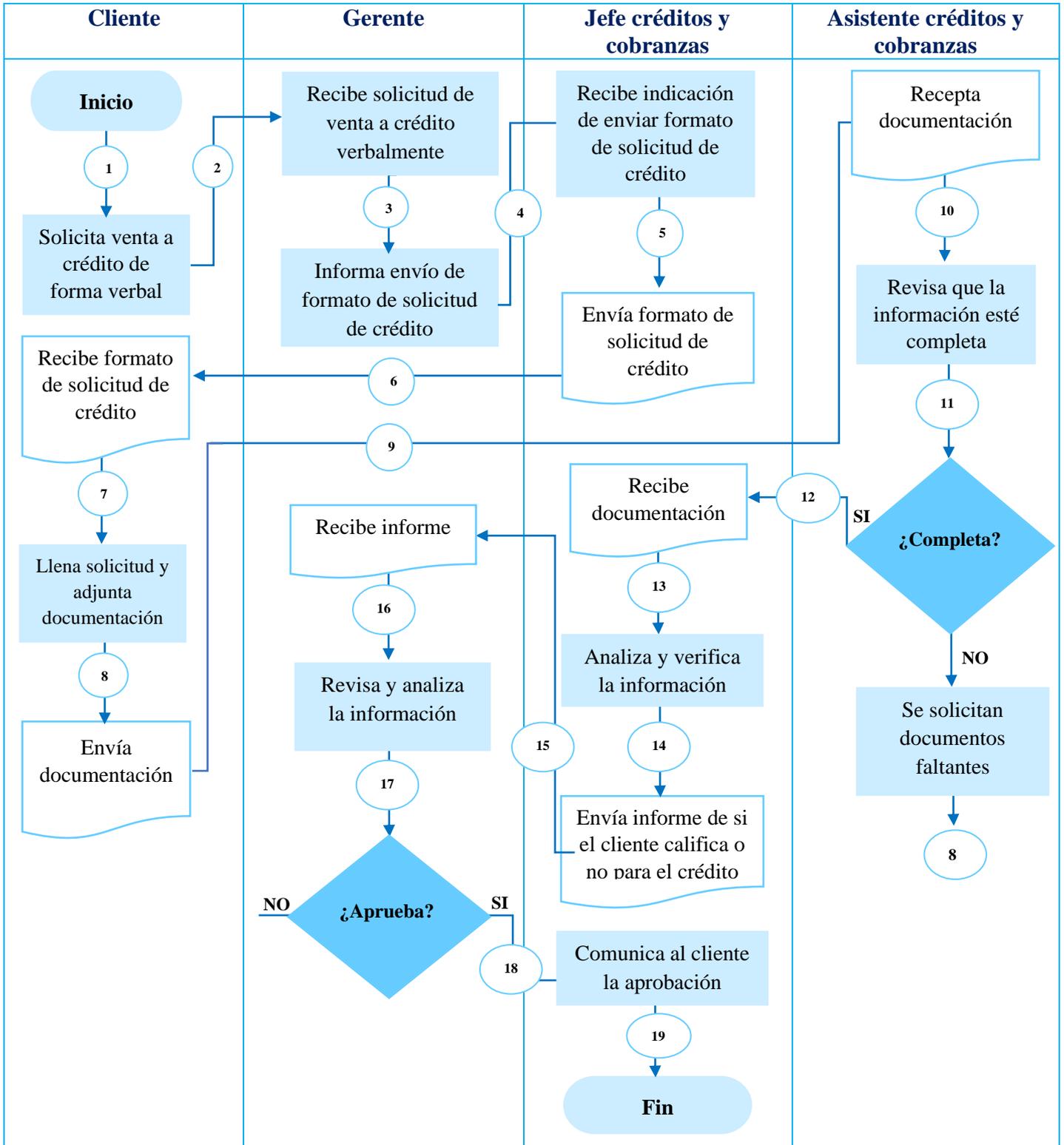


- 3) El jefe de créditos y cobranzas envía la solicitud al cliente vía correo electrónico y en caso de requerir los papeles de forma física se le hace la entrega.
- 4) El cliente debe llenar la solicitud de crédito que le ha sido enviada y adjuntar la documentación correspondiente.
- 5) El cliente envía o hace la entrega de la solicitud de crédito, así como de los documentos requeridos.
- 6) El asistente de créditos y cobranzas acepta la solicitud como documentación revisando que todo este completo, caso contrario, se le comunica al cliente sobre los documentos que hacen falta para que proceda a enviar nuevamente.
- 7) El asistente de cobranzas una vez que ha revisado la información procede a enviarle al jefe de créditos y cobranzas la documentación.
- 8) El jefe de créditos y cobranzas recibe la documentación del cliente para analizar, revisar y verificar que la información sea legítima, confiable y veraz, evaluando el riesgo crediticio.
- 9) El jefe de créditos y cobranzas comunica al gerente mediante un informe si el cliente califica o no para la otorgación de la venta a crédito.
- 10) El gerente revisa y analiza la información, decidiendo la aprobación o rechazo de la solicitud de crédito.
- 11) El jefe de créditos y cobranzas comunica por correo electrónico la decisión al cliente.



10.1.1 Flujograma del procedimiento de otorgación de ventas a crédito

Ilustración 12. Flujograma de otorgación de ventas a crédito



Nota: El gráfico representa el procedimiento de otorgamiento de una venta a crédito.



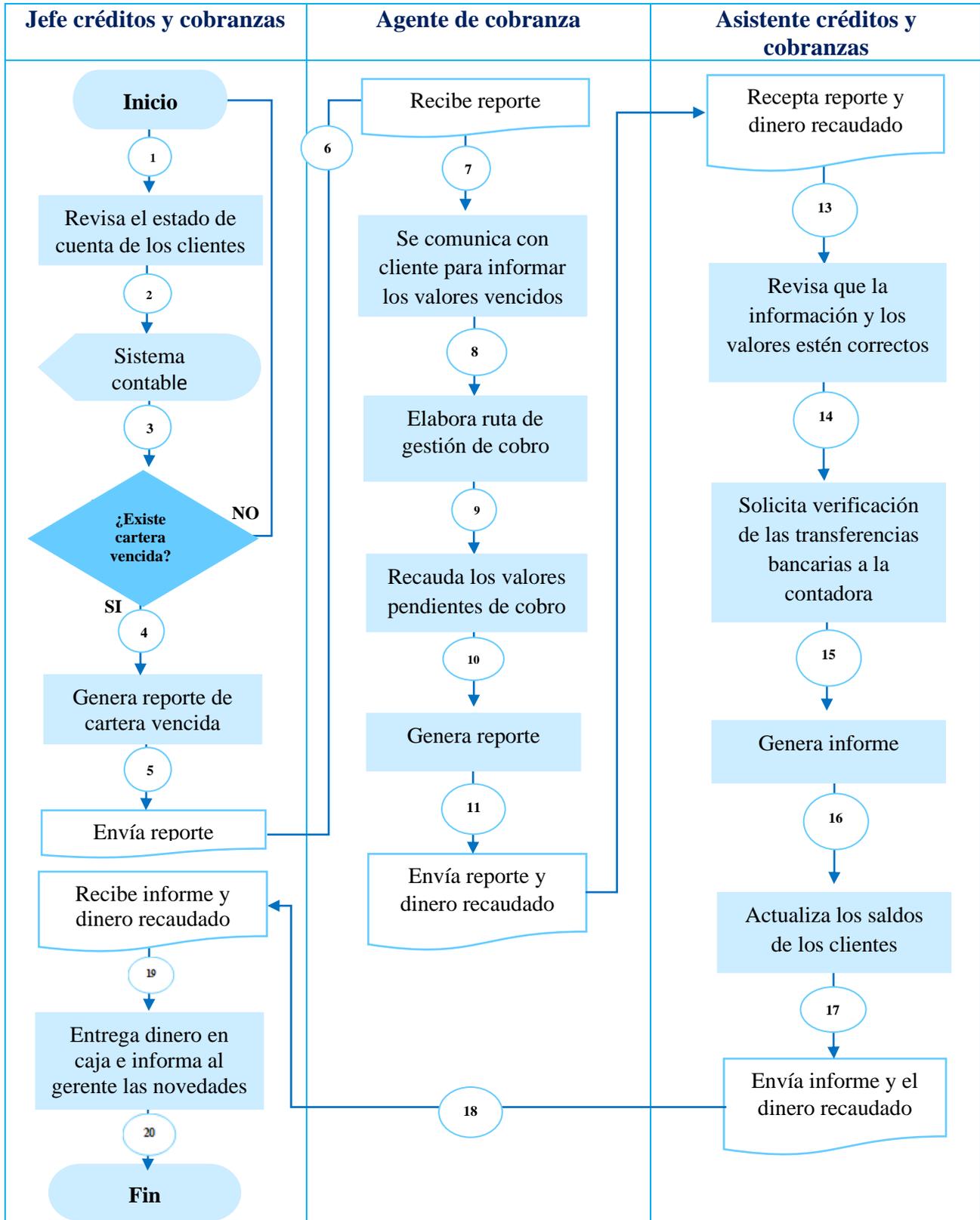
10.2 Procedimiento de cobranza

- 1) El jefe de créditos y cobranzas revisa el estado de cuenta de los clientes en el sistema contable, generando el reporte de la cartera vencida.
- 2) El jefe de créditos y cobranzas le entrega el reporte al agente de cobranza para que inicie rápidamente con la gestión de cobro.
- 3) El agente de cobranza se pone en contacto con el cliente por los medios establecidos para comunicar los valores que tiene vencidos y la forma de pago que realizará.
- 4) El agente de cobranza elabora la ruta de gestión de cobro que recorrerá.
- 5) El agente de cobranza recauda los valores pendientes en efectivo o cheque, y receipta los comprobantes de las transferencias bancarias de pago realizadas.
- 6) El agente de cobranza genera un reporte a la asistente de créditos y cobranzas de los clientes que han cancelado, con los valores, la forma de pago y los saldos que quedaron pendientes aún en los casos correspondientes, haciendo la entrega del dinero en efectivo o cheques, compartiendo los comprobantes de las transferencias bancarias, además de detallar a los clientes que no contestaron.
- 7) El asistente de créditos y cobranzas receipta el reporte como la entrega del dinero, revisando que la información esté correcta, que el dinero entregado coincida con lo recaudado, además solicita a la contadora la verificación de las transferencias bancarias efectuadas.
- 8) El asistente de créditos y cobranzas actualiza los saldos de los clientes en el sistema y envía un informe detallado de los valores recaudados con el dinero y de los clientes que aún están en estado de morosidad al jefe del área.
- 9) El jefe del área recibe el informe, realiza la entrega del dinero en caja emitiendo un reporte e informa al gerente de las novedades que se hayan presentado.



10.2.1 Flujoograma del procedimiento de cobranza

Ilustración 13. Flujoograma de cobranza



Nota: El gráfico representa el procedimiento a seguir para la recuperación de la cartera vencida



11. Indicadores

En el área de créditos y cobranzas se aplicarán los siguientes indicadores para controlar el cumplimiento de cada uno de los procedimientos y actividades contenidas en el presente manual, dando seguimientos a las acciones que se desarrollen. Además, se determinará si se está alcanzando los resultados esperados con su implementación, generando información relevante que oriente a una mejor toma de decisiones.

- **Rotación de cuentas por cobrar:** Mide el número de veces que la empresa recibe el cobro de las cuentas pendientes y que pasaron a formar parte de su efectivo.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

- **Periodo Medio de Cobranza:** Mide los días en que la empresa tarda en cobrar a sus clientes las cuentas vencidas.

$$\text{Indicador cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times \text{Días del año}}{\text{Ventas a crédito}}$$

- **Número de cuentas por cobrar vencidas:** Mide las cuentas por cobrar que han vencido dentro del plazo determinado.

$$\text{Cuentas por cobrar vencidas} = \frac{\text{Nº de cuentas por cobrar en vencimiento}}{\text{Total de ventas a crédito}} * 100$$

- **Porcentaje de ventas otorgadas a crédito:** Mide el valor de las ventas que han sido otorgadas a crédito.

$$\text{Ventas otorgadas a crédito} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Ventas}} * 100$$

- **Número de solicitudes de ventas a crédito aprobadas:** Mide las solicitudes de crédito que fueron aprobadas.

$$\text{Solicitudes de ventas a crédito aprobadas} = \frac{\text{Nº de solicitudes aprobadas}}{\text{Total de solicitudes a crédito}} * 100$$

- **Liquidez corriente:** Mide la capacidad líquida (dinero) que tiene una empresa para responder ante sus obligaciones o deudas.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$



12. Anexos

12.1 Formato de solicitud de venta a crédito

Tabla 24. Formato de solicitud de ventas a crédito

		
SOLICITUD DE CRÉDITO COMERCIAL		
MANTA FISH S.C.C.		
RUC: 1391863217001 - mantafish2010@gmail.com		
INFORMACIÓN GENERAL:		
Razón social:	_____	
Cédula/Ruc:	_____	
Actividad comercial:	_____	
Dirección:	_____	
Teléfono celular:	_____	
Correo electrónico:	_____	
MONTO DE CRÉDITO SOLICITADO:		

DÍAS DE CRÉDITO REQUERIDO:		

PRODUCTOS SOLICITADOS:		

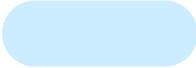
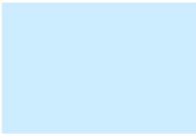
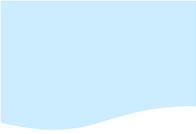
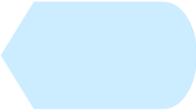
REFERENCIAS COMERCIALES:		
Persona natural y/o jurídica	RUC	Teléfono celular
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
REFERENCIAS BANCARIAS:		
Institución Financiera	N° Cuenta	Saldo promedio
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
DOCUMENTOS REQUERIDOS:		
- Certificado de RUC actualizado		
- Copia de cédula		
- La última declaración del IVA e Impuesto a la Renta		
- Presentación de Estados Financieros internos del último mes.		

Nota: Formato de solicitud que contiene la información que el cliente debe llenar previamente para solicitar una venta a crédito.



12.3 Descripción de los símbolos del flujograma

Tabla 26. Simbología del flujograma

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio/Final	Representa el inicio y el final del procedimiento.
	Proceso	Son las actividades u operaciones que se realizan.
	Documento	Es la documentación generada en cada una de las actividades que contiene información elemental.
	Decisión	Es la toma de decisión que se realiza en algún punto del procedimiento, siendo afirmativa o negativa.
	Pantalla	Representa los procesos de efectuados en el sistema contable.
	Conector	Conecta las actividades en un orden numérico.
	Líneas de flujo	Señala la dirección del flujo, es decir, el orden que debe seguir las actividades.

Nota: La tabla describe el significado de las figuras utilizadas en los flujogramas.



13. Firmas de responsabilidad

El Manual de funciones, políticas y procedimientos del área de créditos y cobranzas **MANTA FISH S.C.C.** será aplicado, revisado y actualizado en caso de que exista alguna modificación o cambio, con la participación del gerente, responsable y personal del área de créditos y cobranzas.

Gerente General

Jefe de créditos y cobranzas

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

El control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C. está dado por los procesos crediticios y de cobranza que se emplean para el otorgamiento de las ventas a crédito a los clientes y la posterior recuperación de los valores que se encuentran vencidos en la cartera, por su parte, la liquidez que dispone la entidad es utilizada para cumplir con sus pasivos a corto plazo, siendo el rubro de las cuentas por cobrar uno de los activos por los que se obtiene dinero líquido.

Los resultados obtenidos a través de la metodología aplicada basada en los métodos: analítico, inductivo, Coso III y cuantitativo; así como técnicas de observación, entrevistas, cuestionarios y análisis financiero, considerando la muestra de interés seleccionada, reflejaron que no se han aplicado controles internos adecuados ocasionando que la entidad se limite en la otorgación de los créditos para no afrontar los riesgos de una cartera vencida al no disponer de un manual o documento que contenga políticas, procedimientos y funciones que guíen la actividades u operaciones que se requieren, siendo efectuadas sin los conocimientos propicios.

La propuesta de un manual de funciones, políticas y procedimientos surge por la necesidad de establecer directrices o lineamientos que le permitan al personal orientar sus acciones al momento de desempeñar las funciones que le compete, puesto que, son desarrolladas sin tener un control sobre las decisiones que se toman, generando un alto nivel de riesgo en las operaciones crediticias como de cobros.

En la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C. el control interno en el área de créditos y cobranzas incide en la obtención de recursos para poder hacer frente a las obligaciones o compromisos de pago que se tienen con terceros; por lo que, debido a la falta de controles en los procesos crediticios como de cobranza se ha evitado otorgar mayores ventas a crédito, lo que hubiese generado más ingresos y por ende más disponibilidad de liquidez.

4.2 Recomendaciones

Revisar, aprobar e implementar el manual de funciones, políticas y procedimientos propuesto para el área de créditos y cobranzas, siendo utilizado de manera responsable por todo el personal involucrado, mostrando compromiso en el cumplimiento de las directrices contenidas en el documento para un mejor control en el otorgamiento de las ventas a crédito y en la gestión de cobranza.

Se recomienda cumplir con las políticas crediticias y de cobro establecidas en el manual, siendo verificadas o supervisadas continuamente por el gerente y responsable del área, garantizando que las actividades o tareas se desarrollen correctamente a través de los lineamientos estipulados para su ejecución, disminuyendo de esta manera el riesgo crediticio y asegurando que los saldos de las cuentas por cobrar serán recuperados, obteniendo más ingresos y por ende mayor liquidez que permitirá cubrir las obligaciones con terceros.

Efectuar constantemente controles internos a la gestión crediticia y de cobranza para detectar los riesgos que pueden presentarse en sus procesos o actividades, tomando las medidas y acciones correctivas que permitan minimizar el impacto o la probabilidad de que ocurran; del mismo modo, se recomienda evaluar el perfil de crédito de los clientes solicitando documentación que respalde su capacidad de pago y exigiendo a la persona encargada de la cobranza los reportes físicos con la información de los valores recaudados.

Se recomienda al gerente y al responsable del área, revisar los controles aplicados en los procesos crediticios como de cobranza periódicamente, haciendo uso de indicadores para medir la rotación de las cuentas por cobrar y su cumplimiento, de igual forma, también se recomienda aplicar ratios de liquidez para tener un mejor análisis de la situación de la empresa, y poder planificar estrategias de ventas a crédito.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, K. N., Martínez, G. P., & García, A. D. (01 de Enero de 2021). La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones E Investigación*, 11. Obtenido de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/4692/4537>
- Apolinario, B. S. (2021). *Tratamiento contable de la cartera vencida y de la provisión de cuentas incobrables en las empresas comerciales del Cantón La Libertad*. La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5822/1/UPSE-TCA-2021-0035.pdf>
- Arias González, J. L. (05 de Noviembre de 2022). *Linked in*. Obtenido de Investigación descriptiva: <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-investigaci%C3%B3n-descriptiva-investigador-cient%C3%ADfico?trk=pulse-article>
- Arroyo, N. L., Guzmán, F. D., & Hurtado, E. P. (2019). El Control Interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Eumednet*, 11. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Arteaga, G. (28 de Febrero de 2022). *testsiteforme*. Obtenido de Qué es la investigación de campo: Definición, métodos, ejemplos y ventajas: <https://www.testsiteforme.com/investigacion-de-campo/>
- Baquerizo, M. E. (2021). *Provisión de las cuentas incobrables, tratamiento y reconocimiento en los estados financieros, sector ferretero del cantón Salinas*. Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5825/1/UPSE-TCA-2021-0038.pdf>
- Barzola, L. B., & Zambrano, A. G. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4520/1/T-ULVR-3679.pdf>
- Bravo, G. S. (2019). *El control interno y su incidencia en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín LTDA*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Carrera de Ingeniería en Auditoría, Jipijapa. Obtenido de

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1932/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2019-19.pdf>

Castro, J. (27 de Agosto de 2021). *Corponet*. Obtenido de Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar: <https://blog.corponet.com>

Cedeño, J. E., & Zambrano, J. L. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del conocimiento*, 26.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf

Díaz, L., & Flores, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *MAYA*. Obtenido de <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1114>

Fabbri, M. S. (2020). Las técnicas de investigación: la observación. Instituto Ciencias Humanas, <http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Las-t%C3%A9cnicas-de-investigaci%C3%B3n.pdf>.

Fachelli, S., & López, P. R. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Gago, S. (05 de Noviembre de 2020). *Bulldoc*. Obtenido de Cuentas incobrables: qué son y qué hacer con ellas: <https://bulldoc.es/>

Gerrero, Y. M., & Muñoz, F. I. (2018). Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1599/1/TL_GuerreoCu%c3%b1aYeny_Mu%c3%b1ozPerezFlor.pdf

Lanzagorta, J. (22 de Agosto de 2022). *El Economista*. Obtenido de La importancia de la liquidez: <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/La-importancia-de-la-liquidez-20220803-0090.html>

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (09 de Septiembre de 2022). fielweb. Obtenido de Evolución Jurídica. Última Reforma: Edición Constitucional del Registro Oficial 76, 09-IX-2022: <https://www.fielweb.com>
- Luna, G., Alcívar, M., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Guayaquil: E-IDEA OMWIN S.A.
- Madrigal, F. J., Chávez, L. C., & Díaz, A. V. (2017). *Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los retos del Siglo XXI*. México. Obtenido de https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf
- Mantilla, S. A. (2019). *Auditoría del control interno*. Bogotá, Colombia: EcoeEdiciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Marcillo, C., Aguilar, C., & Gutiérrez, N. (2021). Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. Digital Publisher. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/544/671
- Marquez, C. (27 de Julio de 2021). *Aulicum*. Obtenido de Políticas de Cobranza: <https://aulicum.com>
- Martínez, A. (02 de Agosto de 2021). *ConceptoDefinición*. Obtenido de Análisis: <https://conceptodefinicion.de/analisis/>
- Martínez, C. L., Odar, L. C., & Zegarra, M. S. (2019). *La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC-2018*. Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios Contabilidad, Lima. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3766/Carmen%20Martinez_Lourdes%20Odar_Mauricio%20Zegarra_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y4
- Mendez, B. I. (2021). *El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa Centro de Carnes C&C Pozulo E.I.R.L.,2019*. Universidad de Lima,

- Carrera de Contabilidad, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15305/Mendez-Control-interno-influencia-gesti%C3%B3n-credito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, W. M., García, T. Y., Delgado, M. I., & Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 35. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mero, J. A., & Ramírez, M. A. (2018). *Mejoramiento de controles internos en crédito – cobranza de la empresa*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37641>
- Monroy, F. (14 de Abril de 2021). *Mc Collet*. Obtenido de ¿Cómo hacer control de cuentas por cobrar?: <https://mccollect.com.mx/2021/04/14/como-hacer-control-de-cuentas-por-cobrar/>
- Morales, J. A., & Villavicencio, E. J. (2018). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 11. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Muñoz, X. (2020). *Gestión del riesgo de liquidez y portafolio de inversiones*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Gestion-Estrategica-del-Riesgo-de-liquidez.pdf>
- NIFF para PYMES. (2015). *NICNIIF*. Obtenido de Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades : <https://www.nicniif.org/home/normas/niif-para-las-pymes.html>
- Pereira, C. A. (2019). *Control interno en las empresas. Su aplicación y efectividad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos,A.C.
- Perez, A. P. (30 de Abril de 2017). *Cursos.com*. Obtenido de ¿Qué es el método cuantitativo?: <https://cursos.com/blog/metodo-cuantitativo/>
- Plua, M. J., & Torres, M. F. (2021). *Control Interno para el área de créditos y cobranzas de la empresa Tokelan S.A. del Cantón Valencia Provincia de los Ríos año 2020*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, La Maná. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7194/1/UTC-PIM-000285.pdf>

- Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias*, 6. Obtenido de https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf
- Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. (10 de Noviembre de 2022). *fielweb*. Obtenido de Evolución Jurídica. Última Reforma: Tercer Suplemento del Registro Oficial 186, 10-XI-2022.
- Rus, E. A. (2 de Junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de Crédito comercial: <https://economipedia.com/definiciones/credito-comercial.html>
- Sáenz, L., & Sáenz, L. (2019). *Razones Financieras de Liquidez: Un indicador tradicional del estado financiero de las empresas*. Obtenido de Portal Amelia: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/213/2131217005/>
- Sanjuán, F. J. (16 de Noviembre de 2017). *Ratios de actividad*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-actividad.html>
- Talavera, H. (22 de Junio de 2017). *asesorapyme.org*. Obtenido de Importancia de las cuentas por cobrar: <https://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/>
- Terreros, D. (26 de Julio de 2021). *HubSpot*. Obtenido de Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia.: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Uriza, J. H. (2019). *Gestión del riesgo de liquidez y su impacto en la gestión integral de la empresa*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co>
- Westreicher, G. (19 de Mayo de 2020). *economipedia*. Obtenido de Método deductivo: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Westreicher, G. (19 de Mayo de 2022). *5 C's del crédito*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/5-cs-del-credito.html>

ANEXOS

Anexo 1. Certificado de aceptación



MANTA FISH S.C.C.
RUC: 1391863217001

Manta, 26 de mayo de 2022

Srta. Erika Vanessa Zamora Barcia
Estudiante
Facultad de Contabilidad y Auditoría
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Ciudad. -

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN

Reciba un cordial saludo.

El motivo de la presente es para darle a conocer la aceptación de la solicitud presentada para la realización del trabajo de titulación bajo la unidad de integración curricular que tiene como tema “**Control Interno al área de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C.**”; en nuestra organización, dándole la apertura necesaria y el acceso a la información que se requiera para el desarrollo del proyecto.

Atentamente,



Ruiz Vélez Rubert
C.C. 1306427962
GERENTE GENERAL

Barrio Centenario – Calle Oliva Miranda N° 210
MANTA – MANABÍ – ECUADOR

Nota: Este documento certifica que la empresa Manta Fish S.C.C. aceptó y aprobó el desarrollo del trabajo de titulación en su organización.



ENTREVISTA

Objetivo: Analizar el control interno dentro del área de créditos y cobranzas, y la incidencia que tiene en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C, revisando los planes, políticas, procesos o mecanismos que se aplican.

Estimado colaborador (a), solicito su colaboración para realizar la presente entrevista que será utilizada para fines académicos, para lo cual, se pide contestar con total sinceridad y transparencia. Agradeciendo de antemano su gentil participación.

DATOS GENERALES:

ÁREA: _____ CARGO: _____

TIEMPO DE LABOR EN LA EMPRESA: _____

PREGUNTAS:

1. ¿Existen políticas y procedimientos definidos para el área de créditos y cobranzas?
2. ¿Quién es el responsable de la aprobación de las solicitudes de las ventas a crédito dentro de la empresa?
3. ¿Por cuánto tiempo se le otorga una venta a crédito a un cliente?
4. ¿Se archivan en físico o en digital los expedientes y documentación de los clientes a los cuales se les ha otorgado créditos?
5. ¿Cómo realizan el seguimiento de los clientes a los que se les otorga ventas a crédito?
6. ¿Se efectúan ventas a clientes a pesar de que presentan cuentas por cobrar vencidas?
7. ¿Cómo generan los reportes o estados de cuenta de los clientes que tienen saldos pendientes de cobro?
8. ¿Se han presentado inconvenientes al conciliar los saldos de las cuentas por cobrar con los clientes?
9. ¿Qué tipos de métodos se aplican para la gestión de la cartera vencida?
10. ¿Cuáles son los medios de pago que tienen los clientes para cancelar las ventas a crédito y cómo verifican este proceso?

Nota: Esta entrevista contiene las preguntas que fueron realizadas a la asistente de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C..



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
CONTABLES Y COMERCIO

ENTREVISTA

Objetivo: Analizar el control interno dentro del área de créditos y cobranzas, y la incidencia que tiene en la liquidez de la empresa Manta Fish S.C.C, revisando los planes, políticas, procesos o mecanismos que se aplican.

Estimado colaborador (a), solicito su colaboración para realizar la presente entrevista que será utilizada para fines académicos, para lo cual, se pide contestar con total sinceridad y transparencia. Agradeciendo de antemano su gentil participación.

DATOS GENERALES:

ÁREA: _____ CARGO: _____

TIEMPO DE LABOR EN LA EMPRESA: _____

PREGUNTAS:

1. ¿Cuál es el proceso que se realiza desde que ocurre una venta a crédito hasta su cancelación?
2. ¿Se tiene un registro de las cuentas incobrables? ¿Se efectúa la provisión de estas cuentas?
3. ¿Se han presentado inconvenientes con el rubro de las cuentas por cobrar?
4. ¿En qué porcentaje de las ventas efectuadas mensualmente corresponden a ventas a crédito?
5. ¿Las ventas a crédito han aumentado los ingresos de la empresa?
6. ¿Por qué no tienen mayores ventas a crédito?
7. ¿La empresa cancela sus obligaciones a corto plazo con el dinero que se recupera de las ventas a créditos?
8. ¿De qué manera la empresa mide el nivel de liquidez que tiene?
9. ¿La empresa se ha visto en la necesidad de tomar medidas legales cuando un cliente no cancela una cuenta?
10. ¿Considera que se aplican controles adecuados dentro del área de créditos y cobranzas?

Nota: Esta entrevista contiene las preguntas que fueron realizadas a la contadora de la empresa Manta Fish S.C.C..

Anexo 4. Estado de Situación Financiera Manta Fish S.C.C. 2020

		Total
Activos		\$ 79.654,84
Activos Corrientes	\$ 75.959,44	
Efectivo y Equivalentes a Efectivo	\$ 14.421,24	
Cuentas por cobrar	\$ 2.992,00	
Inventarios	\$ 11.700,00	
Servicios y otros Pagos Anticipados	\$ 45.081,46	
Activos por Impuestos Corrientes	\$ 1.764,74	
Activos No Corrientes	\$ 3.695,40	
Propiedad, Planta y Equipos	\$ 3.695,40	
Pasivos		\$ 72.284,50
Pasivos Corrientes	\$ 72.284,50	
Cuentas y Documentos por Pagar	\$ 58.285,74	
Otras Obligaciones Corrientes	\$ 10.368,14	
Anticipos de Clientes	\$ 3.630,62	
Patrimonio		\$ 7.370,34
Patrimonio Atribuible a Propietarios	\$ 7.370,34	
Capital Social	\$ 1.000,00	
Resultados Acumulados	\$ 1.861,57	
Resultado del Ejercicio	\$ 4.508,77	
Pasivo + Patrimonio		\$ 79.654,84

Nota: Estado de Situación Financiera de la empresa Manta Fish S.C.C. durante el periodo 2020, en donde se detallan los rubros de las cuentas de activos, pasivos y patrimonio.

Anexo 5. Estado de Situación Financiera Manta Fish S.C.C. 2021

MANTA FISH S.C.C.
Estado de Situación Financiera
Hasta el 31/12/2021

		Total
Activos		\$ 43.004,91
Activos Corrientes	\$ 39.086,95	
Efectivo y Equivalentes a Efectivo	\$ 8.191,97	
Cuentas por Cobrar	\$ 2.252,72	
Inventario	\$ 24.153,42	
Servicios y otros Pagos Anticipados	\$ 1.220,22	
Activos por Impuestos Corrientes	\$ 3.268,62	
Activos No Corrientes	\$ 3.917,96	
Propiedad, Planta y Equipos	\$ 3.917,96	
Pasivos		\$ 26.941,18
Pasivos Corrientes	\$ 26.941,18	
Cuentas y Documentos por Pagar	\$ 7.535,09	
Otras Obligaciones Corrientes	\$ 11.027,47	
Anticipos de Clientes	\$ 8.378,62	
Patrimonio		\$ 16.063,73
Patrimonio Atribuible a Propietarios	\$ 16.063,73	
Capital Social	\$ 1.000,00	
Resultados Acumulados	\$ 6.370,34	
Resultado del Ejercicio	\$ 8.693,39	
Pasivo + Patrimonio		\$ 43.004,91

Nota: Estado de Situación Financiera de la empresa Manta Fish S.C.C. durante el periodo 2021, en donde se detallan los rubros de las cuentas de activos, pasivos y patrimonio.

Anexo 6. Evidencia fotográfica de la aplicación del cuestionario de control interno.



Nota: Fotos tomadas como evidencia de la realización del cuestionario de control interno al gerente y al personal del área de créditos y cobranzas de la empresa Manta Fish S.C.C.