



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTPAMOGA S.A., DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO DURANTE EL PERÍODO 2018-2019”

AUTORES:

CALERO BAQUE MARÍA ALEXANDRA

NAVIA ANCHUNDIA ROSA MARISOL

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD: ANÁLISIS DE CASO

LINEA DE INVESTIGACIÓN: CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SUBLINEAS DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN Y CONTROL FINANCIERO Y TRIBUTARIO

TUTORA:

LCDA. BLANCA ZIRUFO BRIONES

REVISOR:

ING. IGNACIO ALCÍVAR ÁLAVA

PORTOVIEJO, 2021

Tema

Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019.

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación la dedicó con todo mi amor y cariño a mis amados hijos Aldo y Arielka ya que ellos fueron mi mayor fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y de esta forma poder luchar por un futuro mejor, ser madre y estudiante no es fácil.

Al amor de mi vida por su sacrificio y esfuerzo por su comprensión a cada momento.

A mi madre por su apoyo incondicional

A mis queridos maestros ya que son ellos los que tienen la complicada tarea de transferir sus conocimientos no sólo a uno si no a varios, a muchos estudiantes que solo desean adquirir lo mejor de ellos

Y finalmente a mis queridos compañeros, amigos y en especial a mi querida compañera de tesis mi querida Rossi mi amiga en estos cinco años de aprendizaje que sin esperar nada a cambio compartió sus conocimientos sus alegrías sus tristezas. A todos aquellos que durante estos cinco años estuvieron de una u otra forma a mi lado

Dios tu amor y tu bondad no tienen fin, me permite sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda y te lo agradezco Padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

Calero Baque María Alexandra

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre Marisol, por su amor, paciencia, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella que me inculco el ejemplo del esfuerzo y valentía de no temer las adversidades y seguir adelante, y es por ella que he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy ahora; ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, es la mejor madre.

A mis tías Katty y Carmen por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento, a mi abuelo Antonio que me dio esa fuerza para no rendirme y a mi hermano Junior que siempre estuvo conmigo.

A mi amiga Alexandra por ser mi apoyo en mi vida universitaria y todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Finalmente quiero expresar mi gran admiración e inspiración porque ellos supieron darme esa fuerza cuando quería rendirme, me demostraron que hay que luchar por tus sueños, a Kim NamJoon por enseñarme a valorarme, a Kim SeokJin que me enseñó a ser fuerte sin importar lo que digan, a Min YoonGi que me enseñó a valorar mis sueños, a Jung HoSeok que me enseñó a no perder la esperanza, a Park JiMin que me enseñó a esforzarme para ser mejor, a Kim TaeHyung que me enseñó a ser yo misma y a Jeon JungKook que me enseñó a valorar a las personas que me quieren.

Navia Anchundia Rosa Marisol

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser el guía primordial de nuestras vidas.

A nuestros padres, por brindarnos cada día su apoyo incondicional.

A nuestros hijos son el motor, nuestra inspiración para alcanzar nuestra meta y objetivos a seguir

A nuestro facilitador, por los conocimientos y experiencias brindadas que permitieron un desarrollo exitoso del trabajo.

A la Universidad Técnica de Manabí, por la oportunidad brindada a los estudiantes para que puedan desarrollar y emprender nuevos proyectos que ayudan al crecimiento profesional del estudiante.

A todas las personas que de una u otra manera ayudaron a llevar a cabo la investigación planteada en este documento.

Calero Baque María Alexandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome fortaleza y paciencia para culminar con éxito uno de mi sueños anhelado.

Le doy gracias a mis padres por estar siempre conmigo brindándome su apoyo emocional y económico.

A la Universidad Técnica de Manabí por darme la oportunidad de estudiar y culminar mi carrera profesional.

A los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, quienes con su sabiduría, dedicación y experiencia han aportado un granito de arena a mi formación profesional, de manera en especial, a la Lcda. Blanca Zirufó Briones tutora de nuestro proyecto de investigación quien nos ha guiado con su orientación y su rectitud como docente.

También agradezco a mi compañera de trabajo de tesis que me brindo su amistad, apoyo incondicional y colaboración para que se concrete con éxito esta meta propuesta.

Navia Anchundia Rosa Marisol

**LCDA. BLANCA ZIRUFO BRIONES CATEDRÁTICA DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

CERTIFICO:

Que la Tesis de Grado Titulada **“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTPAMOGA S.A., DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO DURANTE EL PERÍODO 2018-2019”**, elaborado por las estudiantes Calero Baque María Alexandra y Navia Anchundia Rosa Marisol, ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas – Escuela de Contabilidad y Auditoría.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación.

Portoviejo, julio de 2021

Lcda. Blanca Zirufu Briones

TUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE REVISIÓN Y EVALUACIÓN

Los Miembros del Tribunal de Revisión, Evaluación y Sustentación de Tesis aprueban el Trabajo de Titulación de acuerdo con los reglamentos emitidos por la Universidad Técnica de Manabí, bajo modalidad de Análisis de Caso del tema titulado:

**“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DISTPAMOGA S.A., DE LA
CIUDAD DE PORTOVIEJO DURANTE EL PERÍODO 2018-2019”**

Para constancia firman:

DECANA DE LA FACULTAD

DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La investigación, redacción, resultados, propuestas, conclusiones y recomendaciones vertidas en este Proyecto de Investigación son de exclusiva responsabilidad de las autoras. El derecho intelectual de este Proyecto de Investigación corresponde a la Universidad Técnica de Manabí.

AUTORAS:

Calero Baque María Alexandra

Navia Anchundia Rosa Marisol

1. Tema	1
2. Antecedentes	2
2.1 Justificación	4
2.1.1. Justificación teórico metodológico	4
2.1.2. Justificación social	5
2.1.3. Justificación práctica	5
2.2. Objetivos	6
2.2.1. Objetivo general	6
2.2.2. Objetivos específicos	6
3. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico	7
3.1. Control interno	7
3.1.1. Importancia de control interno	8
3.1.2. Antecedentes del control interno	9
3.1.3. Tipos de control interno	10
3.1.4. Principios del control interno	11
3.1.5. Fundamentos del control interno	12
3.1.6. Del caso 1 al caso 3	12
3.1.7. Componentes y principios del caso III	13
3.2. Las cuentas por cobrar	18
3.2.1. Clasificación	19
3.2.2. Registro contable	20
3.2.3. Las NIIF respecto a las cuentas por cobrar	21
3.2.4. Cuentas incobrables y su tratamiento	22
3.2.5. Principales políticas contables	23
3.2.6. El control interno de las cuentas por cobrar	23
3.3. Indicadores financieros	24
3.3.1. Utilidad	24
3.3.2. Clases de indicadores financieros	25
3.3.3. Liquidez	27
3.4. DISTPAMOGA S.A.	31
3.4.1. Antecedentes historia	31
3.4.2. Misión	32
3.4.3. Visión	32

3.4.4. Organigrama	32
3.4.5. Administración de cuentas por cobrar de DISTPAMOGA	35
4. Alcance del estudio	41
5. Hipótesis y variables	43
5.1. Hipótesis	43
5.1.1. Variable independiente	43
5.1.2. Variable dependiente	43
5.2. Operacionalización de las variables	44
5.2.1. Variable independiente: Control Interno	44
5.2.2. Variable dependiente: Liquidez	46
6. Metodología de la investigación	48
6.1. Tipo de investigación	48
6.2. Diseño de la investigación	48
6.3. Población y muestra sobre la que se ha hecho el estudio	48
6.4. Técnicas de recolección de la información	48
6.5. Método de investigación	49
6.6. Análisis de datos	49
7. Población y muestra	50
7.1. Población	50
7.2. Muestra	50
8. Recolección de datos	51
9. Análisis e interpretación de datos	52
9.1. Diagnóstico de la situación financiera	52
9.1.1. Análisis Horizontal del Balance General	52
9.1.2. Análisis horizontal del Estado de Resultados	57
9.1.3. Análisis Vertical del Balance General	58
9.1.4. Análisis Vertical del Estado de Resultado	62
9.1.5. Análisis de los indicadores financieros de liquidez	64
9.1.6. Plan de Trabajo	77
9.1.7. Evaluación de Control interno de las cuentas por cobrar	82
9.1.8. Reporte de resultados del control interno	104
9.1.9. Hoja de hallazgos	106
9.1.10. Informe de la Evaluación de Control Interno	121
9.1.11. Informe de incidencia	129

10. Informe de resultados	133
10.1. Cumplimiento de objetivos	133
10.2. Conclusiones y Recomendaciones	134
10.2.1. Conclusiones	134
10.2.2. Recomendaciones	135
10.3. Mejora a los procesos de control interno	136

Resumen

Las organizaciones deben mantener un control interno de sus actividades, sean estas administrativas o financieras; porque a través de ello se puede prevenir fraudes, localizar errores y estimular la eficiencia operacional.

El propósito fundamental del control interno de las cuentas por cobrar la distribuidora DISTPAMOGA, es contribuir con la gerencia en el conocimiento oportuno y confiable en los procesos de planeación, organización, ejecución y supervisión de su comportamiento operacional y de esta forma mejorar la liquidez de la empresa ya que la recuperación de cartera es parte de los flujos de efectivo.

Para el desarrollo de la investigación se empleó una metodología sustentada en un estudio descriptivo, de campo y documental, con una muestra de cinco personas que laboran en la empresa y una entrevista dirigida a la gerente; lo cual permitió detectar las debilidades presentes por la falta de un manual de control interno de cuentas por cobrar.

Además, se presenta un manual de control interno de las cuentas por cobrar, donde se define los objetivos, misión, visión, metas, alcance, normas y políticas que sustentan la propuesta.

Summary

Organizations must maintain internal control of their activities, be they administrative or financial; because through this it is possible to prevent fraud, locate errors and stimulate operational efficiency.

The fundamental purpose of the internal control of accounts receivable for the distributor DISTPAMOGA, is to contribute to the management in the timely and reliable knowledge in the planning, organization, execution and supervision processes of its operational behavior and in this way to improve the liquidity of the company. company since portfolio recovery is part of cash flows.

For the development of the research, a methodology based on a descriptive, field and documentary study was used, with a sample of five people who work in the company and an interview directed to the manager; This made it possible to detect the weaknesses present due to the lack of an internal control manual for accounts receivable.

In addition, an internal control manual for accounts receivable is presented, which defines the objectives, mission, vision, goals, scope, standards and policies that support the proposal.

Introducción

En el siglo XIX, debido al crecimiento de las empresas, su evolución, especialización y modernización, el control interno ha tomado importancia en las entidades, las mismas que están creando planes organizacionales y una serie de procedimientos que permiten cuidar los activos, para que cada actuación dentro de la empresa tenga su debido proceso y así alcanzar los objetivos propuestos.

Parte del crecimiento de las empresas, lo conforman el proceso de ventas y cobro, por lo cual la gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo pues estas representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (Bravo, 2005, Pág. 45).

Es así que para profundizar en el objeto de estudio Mantilla (2013) define al control interno como:

Un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos incluyendo eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes, y normas que sean aplicables. (p.9)

En base al concepto citado se puede concluir que el control interno es el encargado de garantizar el adecuado funcionamiento de la empresa, y en el caso de las cuentas por cobrar estos controles permitirán una recuperación eficiente de las mismas.

Razón por la cual se recomendó la implementación de normas y políticas para un mejor control de las cuentas por cobrar al término de la aplicación del proceso, lo cual permitirá verificar si los resultados obtenidos fueron los planteados y si fueron satisfactorios. Además, se debe considerar que las empresas no solo tienen como objetivo el ser rentables, sino que para ello deben mantener liquidez o disponibilidad de fondos para poder mantenerse y crecer en el mercado.

Es importante también la revisión del cumplimiento de las políticas de créditos, objetivos y estrategias en una compañía, mediante la aplicación de diversas técnicas que les

permitan revisar y analizar cada uno de los aspectos mencionados anteriormente (créditos, objetivos y estrategias de la compañía), de tal forma que respalden las gestiones de cobro.

Cabe resaltar que normativamente las empresas en el Ecuador aplican las NIIF lo cual implica que los registros se deben registrar bajo el principio del devengado, es decir en el momento en que ocurren. En general las sociedades anónimas están controladas por la Superintendencia de Compañías, de tal forma que en caso de anomalías esta podría detectarlas y solicitar acciones correctivas.

En el caso de las empresas de distribución de productos de consumo masivo como lo es Distpamoga S.A., tienen como común denominador los escasos controles dentro de los procesos administrativos, el no ser auditadas, y utilizar el sistema informático para emitir montos mensuales de facturación y valores pendientes de cobro. Es así que, para mejorar los estándares de eficacia, eficiencia y calidad, optimizando sus procesos administrativos, deben brindar un mejor servicio de distribución que permita satisfacer los requerimientos de clientes y lograr una rentabilidad deseada.

Con lo expuesto el trabajo de investigación está compuesto por el capítulo I, en el cual se plantea el problema de estudio, los objetivos a investigar, la justificación y la delimitación de esta investigación. Por el capítulo II con el marco teórico y contextualización del objeto de estudio. Por el capítulo III, donde se aplica la metodología implementada para la investigación, el tipo y técnicas utilizadas para la recolección de los datos; y, por el capítulo IV que contiene los resultados esperados de la investigación conforme a los objetivos específicos planteados.

La investigación fue de tipo descriptiva debido a que se va a observar como las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo implementan el control interno, y así relatar los hechos tal y como son vistos sin ser modificados, de esta manera se establecerá las hipótesis con las recomendaciones y mejoras que se puedan implementar.

El objetivo general de esta investigación fue analizar la incidencia del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019.

1. Tema

“Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019”

2. Antecedentes

Hay una base de investigaciones y antecedentes que permiten contar con información válida para el desarrollo y éxito de este trabajo de titulación, como son:

Duran J., (2015), en su tesis de grado denominada *“El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez,* realizada con el objetivo de establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enrique.

Se aplicó un enfoque cuantitativo que permitió reconocer la aplicación y explicación de normas y fundamentos contables vigentes, a través de una investigación de campo y bibliográfica que permitió el acceso y análisis de la información de la empresa, así mismo se aplicaron técnicas como cuestionarios de control interno, encuestas, revisión de estados financieros.

Como resultados importantes la empresa no cuenta con un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticia, afectando la rotación de efectivo, solvencia y liquidez de la empresa. Por ello se planteó una propuesta de control interno como solución. Se tomó como referencia las bases teóricas del trabajo de investigación.

La Investigación de Castillo J.; Balaezo M., (2019) llamada *“Cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Margekal S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018”*, cuyo objetivo principal fue evaluar las cuentas por cobrar a través de técnicas contables para la medición de la liquidez en la empresa Margekal SA, año 2018.

Para ello se plantearon tareas científicas como la determinación de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación descriptiva y de campo, aplicación de indicadores o ratios financieros a las cuentas relevantes de la empresa durante el período de estudio. Entre los resultados más importantes se concluyó que es necesaria la elaboración y aplicación de políticas y procedimientos de otorgamiento de créditos y cobros para con los

diferentes clientes de la empresa Margekal S.A. Se tomó como referencia las bases teóricas del trabajo de investigación.

Según García, et, al. (2019) en su artículo “Control Interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador”. La metodología utilizada fue exploratoria, descriptiva y explicativa. Aplicándose cuestionarios para encuestas y entrevistas. EL resultado determinó que las empresas comerciales minoristas en el Ecuador no cumplen las políticas de concesión establecidas en la empresa, ya que no se encontraron todos los documentos que debería solicitar antes de conceder un crédito y se estos se otorgan a clientes que tienen saldos pendientes.

Por ello se propone que el analista de créditos se encargue de llamar al cliente en caso de atraso en el pago, y que le realice una visita a él y al garante para recordarle que se acerque a cancelar y luego de un tiempo considerable de retraso se tome acciones legales con la utilización de la letra de cambio. Este antecedente sirvió para las bases teóricas y metodología del trabajo de investigación que se presenta.

El artículo “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Arroba”, Solis (2017), tuvo como objetivo analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y a su vez demostrar los indicadores de actividad de la empresa. Fundamentándose en una investigación descriptiva y explicativa con un enfoque cualitativo, técnicas de observación directa y aplicación de cuestionarios.

Como resultados se determinó que no tienen un control interno con respecto al otorgamiento del crédito y a la administración de la cartera, por lo que podemos constatar los resultados poco beneficiosos para la empresa, además hace falta programas de capacitación al personal en temas de análisis de créditos y de cobranza, al igual que en temas financieros, lo que origina el desconocimiento del impacto que tiene la incobrabilidad en la liquidez de la compañía. Este artículo aporta información valiosa sobre las deficiencias de las cuentas por cobrar y los métodos para determinarlas.

2.1 Justificación

2.1.1. Justificación teórico metodológico

La investigación que se plantea permitirá sugerir procedimientos de análisis y verificación contable en el rubro de las cuentas por cobrar, debido a que una falta de control en las mismas podría generar perjuicios económicos en la empresa a futuro, lo cual será de gran utilidad para futuras investigaciones en la rama. Teóricamente la investigación se sustentará principalmente en los autores Fonseca, O. (2013), Gaitán, R. E. (2015) y Mantilla (2013).

En la investigación se evaluará el índice de liquidez, con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas preventivas o correctivas necesarias que permitan contar con información suministrada por los estados financieros, asegurándose que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la organización.

Por ello, esta investigación se justifica, porque está orientada a exponer y fortalecer los aspectos teóricos y prácticos del conocimiento, buscando obtener la calidad de la información financiera en lo referente al control interno de las cuentas por cobrar y como esto incide en la liquidez dentro de la empresa objeto de estudio.

Adicional a ello se debe tener presente que las cuentas por cobrar representan derechos del negocio contra deudores (clientes) que normalmente surgen de las ventas de mercaderías manufacturadas o por la prestación de servicios dentro de las operaciones normales de la empresa.

Por lo consiguiente, la información recopilada deberá ser diagnosticada y con ella prevenir en forma oportuna los controles existentes y establecidos, observando el rigor científico y tecnológico adecuado para alcanzar el éxito. Para ello, se aplicará el método explicativo o causal, donde existe una relación entre las variables independiente (causa) y la variable dependiente (efecto) de tal manera que permita buscar la solución al problema en la empresa en estudio.

2.1.2. Justificación social

En el Ecuador las empresas comercializadoras de productos de primera necesidad son las más estables en el mercado, y generalmente comienzan como microempresas, por lo cual la investigación que se plantea generará para las mismas una contribución de información significativa ya que aportará con conocimiento que podrá ser aplicado en este sector económico por otras empresas similares, lo cual incidirá en la liquidez de las mismas. Así mismo se beneficiarían directamente organismos estatales como la Cámara de comercio con los datos y resultados de la investigación.

Esto debido a que, dentro de los resultados de la investigación se pretende aportar con instrumentos para realizar un adecuado control interno previo, durante y posterior al proceso de generación de cuentas por cobrar, situación que dará la fortaleza a las empresas del sector para mantenerse operativas en el mercado viéndose esto reflejado en la sociedad ya que si las empresas cuentan con una liquidez adecuada podrán estar en la capacidad de crecer y por tanto generar más plazas de trabajo a mediano plazo.

2.1.3. Justificación práctica

La investigación que se plantea no solo pretende generar conocimientos y aportes en la forma de aplicar actividades de control a las cuentas por cobrar de DISTPAMOGA S.A., sino que además aportará activamente en el fortalecimiento de sus debilidades en la recuperación de cartera por una deficiencia de control interno. Por lo cual al finalizar el proceso investigativo se socializará los resultados con las autoridades para que sean puestos en consideración por ellos para futuros ejercicios económicos con la finalidad de mejorar la gestión de cobranzas.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Analizar la incidencia del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019”

2.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación financiera de la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Evaluar el Sistema de control interno por medio del COSO III a la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Determinar el nivel de incidencia de los resultados del Sistema de control interno en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Indicar procedimientos aplicables para mejorar el Control Interno dentro de la empresa DISTPAMOGA

3. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico

El control interno es una herramienta que es utilizada por muchas empresas para mantener un buen desenvolvimiento de las actividades y el logro pertinente de los objetivos.

A continuación, se abordaron conceptos, aspectos y datos importantes que permitieron fundamentar teóricamente la investigación para lo cual se apoyó en libros, páginas webs y artículos científicos que utilizaremos como base en nuestra investigación, el Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019.

3.1. Control interno

Se define ampliamente al control interno como un proceso realizado, ya sea este por el consejo de directores, gerente, administradores y otro personal de una empresa, delineado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos desde las siguientes categorías: “Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (Mantilla, 2012, pàg. 34)

La primera categoría esta orienta a los objetivos básicos de negocios de una empresa, estos también incluyen los objetivos de desempeño y como el de rentabilidad y el de salvaguarda de recursos que tiene la misma.

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. (Barquero, 2013)

La segunda está relacionada con los estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.

La tercera está guiada al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la empresa.

Estas tres categorías distintas, pero estas se encuentran interrelacionadas, orientadas a las diferentes necesidades y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas.

3.1.1. Importancia de control interno

Es de mucha importancia el control interno para una empresa ya que mediante este se puede conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron se están logrando según lo planificado al momento de ser ejecutado.

El conocimiento del control interno permite a toda empresa, a obtener beneficios significativos en sus actividades y estas serán realizadas con eficiencia, eficacia y economía, ya que estos indicadores son muy elementales en el análisis, para la toma de decisiones y consecución de los objetivos planteados. (Mantilla, 2012)

Esta es la razón, por la que todas las empresas sin importar cuál sea su actividad, deben de contar con controles administrativos y a la vez también con un buen sistema contable, en este departamento, el funcionamiento del control interno es muy importante, ya que el éxito de este, permite confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de la información generada por la empresa. (Mantilla, 2012)

También es una prioridad para la integridad física de los activos de la empresa, y también para tener un mayor control como en el efectivo en caja y bancos, mercancías, cuentas y documentos por cobrar, equipos de oficina, reparto y maquinaria. Por estos motivos un sistema eficiente y práctico de control interno permite que sea muy difícil la existencia de fraudes y robos (Mantilla, 2012)

Es de importancia el control interno para la estructura administrativa contable de una empresa, asegurando que tan confiable puede ser su información financiera, frente a los fraudes (Aguirre & Armenta, 2012)

Es primordial y de vital importancia el control interno en las empresas porque esto ayuda a evaluar cómo está funcionando de cada uno de los departamentos o áreas de la empresa en su totalidad, para identificar si existe algún riesgo y este mitigarlo para el logro de las metas que fueron planteadas por la empresa.

3.1.2. Antecedentes del control interno

El control interno ha evolucionado a lo largo de los años, debido a que se ha tenido que ir adaptando a las necesidades de control dentro de una organización, en 1992 el (Committee Of Sponsoring Organizations), lanzo el modelo de control interno COSO,

diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

Más adelante en 1995 el Instituto Canadiense de Contadores Autorizados, con el objetivo de simplificar los conceptos y lenguaje para hacer posible una discusión del alcance total del control en cualquier nivel de la organización, publicó el informe COCO.

Este modelo tiene una forma idéntica al modelo COSO, con la diferencia que este proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios agrupados en 4 componentes, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

Es pertinente mencionar la existencia del modelo COBIT, lanzado en 1996, es una herramienta de gobierno de TI que ha cambiado la forma en que trabajan los profesionales de tecnología. Vinculando tecnología informática y prácticas de control, el modelo COBIT consolida y armoniza estándares de fuentes globales prominentes en un recurso crítico para la gerencia, los profesionales de control y los auditores.

COBIT se aplica a los sistemas de información de toda la empresa, incluyendo los computadores personales y las redes. Está basado en la filosofía de que los recursos TI necesitan ser administrados por un conjunto de procesos naturalmente agrupados para proveer la información pertinente y confiable que requiere una organización para lograr sus objetivos.

En el marco de la aplicación de diferentes modelos de control interno en el mundo, es que con el fin de que el acceso a esta información represente un aporte mayor para los profesionales de América Latina a finales del año 1997, se publica una traducción en español en el texto denominado Nuevos Conceptos de Control interno, Informe COSO. La traducción la hacen Coopers&Lybrand y el Instituto de Auditores Internos, Capítulo España, y se lo denominó por sus siglas MICIL. (Hernández, 2013)

Posteriormente el modelo COSO es reestructurado en el año 2004 por el mismo COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS, y evoluciona al COSO II, que mantiene la definición de Control Interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las Entidades.

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo.

3.1.3. Tipos de control interno

Existen dos tipos de control interno el primero es el control interno administrativo.

“Este subsistema del control organizacional, por su parte, canaliza sus esfuerzos en el proceso administrativo propiamente dicho, significa ello que se ocupa de asuntos como el trazado de objetivos, metas e indicadores, definición de estrategias, comunicación adecuada y oportuna, la definición de las tareas y cursos de acción para los diferentes estamentos, medición y evaluación de desempeño; es decir, se ocupa primordialmente de las medidas para dar una seguridad razonable del desempeño administrativo y el éxito de tal gestión.” (Manco, 2014)

El control interno administrativo está basado en diseñar las estrategias de cómo se lograrán los objetivos, y por ende el planteamiento de los mismos es decir la tarea de este tipo de control es en base a las tareas, estructuras, técnicas y directrices que la empresa debe de tener, es por esto que este control se encarga más del desempeño organizacional.

El segundo es el control interno contable.

“En este aspecto podría partirse de la noción de que es una porción o parte del sistema de control interno de la organización, cuya atención primordial se centra en el asunto contable, esto es, documentación de las operaciones financieras, el análisis de información, la captura de datos, la adecuada medición y representación, el resumen y el correspondiente reflejo en los informes de carácter financiero, esto es, los estados financieros” (Manco, 2014)

Este tipo de control interno contable se enfoca en monitorear todo lo que tenga que ver con estados financieros, es decir cómo están moviéndose las cuentas contables para determinar que no se presenten delitos en los procesos contables y verificar que toda esta parte contable se esté dando de manera transparente y responsable.

3.1.4. Principios del control interno

El control interno así como tiene valores, también basa su accionar en principios que tienen como fin permitir una mayor agilidad en las acciones de control dentro de las entidades, y bajo estas premisas ejecutarlo. (Serfinansa, 2013)

Gráfico No 1

Principios del control interno



Nota: Elaborado por autoras de trabajo de titulación

Fuente: Serfinansa, Principios del control, 2013

3.1.5. Fundamentos del control interno

Para garantizar la adecuada ejecución el control interno se fundamenta en tres ejes, autocontrol, autorregulación, y autogestión, independiente si se aplica en el sector público o privado.

- **Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- **Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en

la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

- Autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

3.1.6. Del caso 1 al caso 3

La estructura conceptual COSO se ha impuesto como estándar internacional de referencia válida en el mundo empresarial privado y público, porque se centra en el control interno. Por lo tanto, fue COSO quien dio el origen a la denominada tercera generación del control interno y que se consolidó como el punto de partida para importantes desarrollos en las áreas de control interno de los nuevos instrumentos financieros, gubernamental y sistemas de información y que se viene a completar con la Gestión de Riesgos.

El control interno es un proceso que involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción, diseñado para dar un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos.

3.1.7. Componentes y principios del caso III

Organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control.

Es así que este modelo de control interno fue evolucionando desde el año 1992 hasta el 2006 donde se emitió un documento definitivo del control interno sobre el reporte financiero para pequeñas empresas derivado para del COSO I y COSO II, que solo aplicaba para empresas medianas y grandes.

Este modelo de COSO III fue creado con el objetivo de:

- promover eficiencia y eficacia en las operaciones
- Asegurar confiabilidad en la información financiera
- Lograr el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

3.1.7.1 Ambiente de control

El ambiente de control ayuda a una empresa, influenciando la conciencia de control de sus empleados, es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Los factores del ambiente de control “incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la empresa; la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el por el gerente entre otros”. (Mantilla , 2012)

Esto quiere decir que es el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una empresa desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

3.1.7.2 Establecimiento de Objetivos

Dentro de la organización es la gerencia quien en conjunto con los jefes departamentales debería establecer los objetivos estratégicos, selecciona la estrategia y estableciendo los objetivos relacionados y alineados con la estrategia global, para luego ser categorizados en:

- **Estratégicos:** Son los que se relacionan con las metas de alto nivel, y que sustentan y están alineados con la misión de la entidad.
- **Referidos a las operaciones:** Estos se relacionan con la eficacia y la eficiencia en las operaciones de la entidad.
- **Referidos a la elaboración de la información:** Guardan relación con la eficacia del proceso de elaboración de información.
- **Referidos al cumplimiento:** son aquellos que se relacionan con el cumplimiento de leyes y regulaciones que afecten a la entidad. (McNally, 2013)

3.1.7.3 Identificación de Eventos

Una vez establecida la estrategia y sus objetivos se debe identificar eventos potenciales que afectan la implementación de la estrategia o el logro de los objetivos, con impacto positivo (oportunidades), negativo (riesgos) o ambos.

En el caso de los eventos con impacto positivo se recalibran por la Gerencia al establecimiento de la estrategia y de los objetivos.

Los eventos con un impacto negativo representan riesgos, los cuales necesitan ser evaluados y administrados.

3.1.7.4 Evaluación de riesgos

Cada una de las empresas enfrenta unas variedades de riesgos de fuentes tanto externas e internas, los cuales deben valorarse, una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente.

La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio. (Mantilla, 2012).

Una vez que se allá identificado el riesgo se deberá evaluar la probabilidad de ocurrencia y el impacto que los mismos pudieran tener en la organización y a posterior se realizará la gestión del riesgo. (Albanese, 2012).

La empresa debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos, por eso valorar el cómo está funcionando la misma para que establezca mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados y lo pueda reducir o mitigar.

3.1.7.5 Respuesta al Riesgo

Dentro de las empresas una vez que se analizan los riesgos preexistentes, se está en la obligación de buscar los medios para poder enfrentarlos, lo cual implica que se realice una planificación coordinada con las diferentes áreas de la organización con la finalidad de

mitigar la ocurrencia de estos riesgos de ser posible, y en caso de ya haberse dado estas eventualidades realizar las correcciones necesarias.

Existen diversas maneras de responder a los riesgos detectados luego de evaluar las actividades, en algunos casos será necesaria la contratación de expertos en estas áreas en calidad de asesores, sin embargo siempre se deberá realizar un análisis exhaustivo de las situaciones encontradas dentro de la evaluación de los riesgos y con ello definir las estrategias para mitigar los riesgos identificados.

3.1.7.6 Actividades de control

Estas son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo, ayudando a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la empresa.

Esta se ha dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. (Mantilla, 2012)

También podemos decir que son todas aquellas medidas, políticas y procedimientos que se implantan dentro de una empresa para mitigar los riesgos de ocurrencias de eventos no deseados y en caso de que estos se den tener pautas de acción para controlarlos (Cedeño, 2012).

Siempre se deben establecer, ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la empresa.

3.1.7.7 Información y comunicación.

Al identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio.

Teniendo como finalidad permitir a todos los individuos llevar a cabo sus

responsabilidades interiormente, así como proporcionar información a externos, ya sean estos clientes, autoridades o agencias reguladoras, o cualquier otra parte interesada. (Lara, 2012)

Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización (Mantilla, 2012).

Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia respecto a que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. (Mantilla, 2012)

Esta ayuda al personal de la empresa intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones en lo que ayuda al logro de sus objetivos planteados.

3.1.7.8 Monitoreo.

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y al consejo solamente los asuntos serios.

Teniendo en cuenta que existe sinergia e interrelación entre esos componentes, formando un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes, los sistemas de control interno están entrelazados con las actividades de operación de la empresa y existen por razones fundamentales de negocios.

Es el componente que permite al gerente supervisar continuamente las acciones que se llevan dentro de una empresa y con ello confirmar que todo esté en orden y con

transparencia. (Albanese, 2012),

Este es más efectivo cuando los controles se construyen en la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa. Construir en los controles apoya la calidad y las iniciativas de empoderamiento, evita costos innecesarios y permite respuestas rápidas a las condiciones cambiantes. (Mantilla, 2012)

Esta actividad que son tomadas para llevar acabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor funcionamiento dentro de la empresa.

3.2. Las cuentas por cobrar

Se establece que las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo, se clasifican atendiendo a su origen, por ejemplo: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, etc., separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen” (Loayza, 2016)

Las cuentas por cobrar representan una inversión muy importante para la empresa. Una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de las pruebas de liquidez.

Una buena administración requiere de información al día sobre los saldos de los clientes y deudores. Por lo tanto, el administrador tiene un reto muy grande para controlar que las operaciones sean captadas y registradas veraz y correctamente. Las cuentas que están al corriente no requieren de administración, las que tienen algún problema por falta de pago, exceso de deuda sobre el límite de crédito aprobado, devoluciones del correo de estados de cuenta por direcciones erróneas o por cambio de domicilio del cliente, cheques devueltos por los bancos de pagos efectuados por clientes, etc., deben ser atendidos inmediatamente para conservar una sana cartera. La administración cuando tiene una información que le permita tomar decisiones firmes y ágiles, obtiene una confianza capaz de impulsar al cliente a aumentar sus consumos.

Dependiendo del giro del negocio y la competencia se otorga el crédito a los clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se

cobra, o se recibe en efectivo el importe de la venta

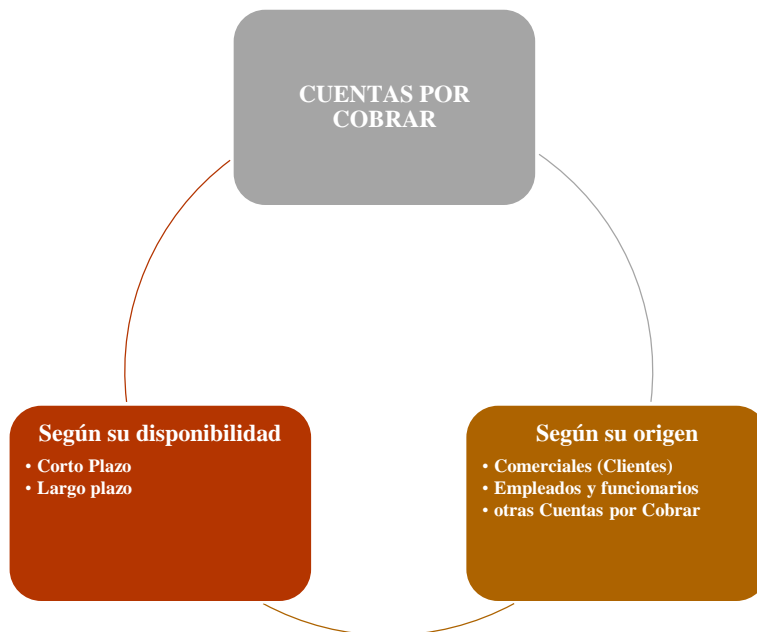
En resumen, las cuentas por cobrar representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden convergirse en efectivo. El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un período posterior a su venta.

3.2.1. Clasificación

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse atendiendo a diversos criterios, considerándose principalmente los siguientes:

Grafico N° 2

Clasificación de las cuentas por cobrar



Nota: Elaborado por autoras de trabajo de titulación

Fuente: (Ronal, 2019)

3.2.1.1 Según su origen:

- **Cuentas por cobrar comerciales (a clientes):** Bajo este rubro se registran los montos que adeudan los clientes a la empresa y que provienen de las ventas de los bienes y servicios que proporciona la entidad.
- **Cuentas por cobrar a Funcionarios y Empleados:** Son los importes que los funcionarios y empleados adeudan a la empresa por concepto de ventas a crédito, anticipos a sueldos, préstamos personales, entre otros, los cuales les serán descontados posteriormente en sumas parciales.
- **Otras cuentas por Cobrar:** Estas pueden surgir por una variedad de transacciones tales como: anticipos a accionistas, ejecutivos, directores, empleados y compañías afiliadas, venta de valores o propiedades distintas de productos o servicios, depósitos con acreedores, compañías de servicios públicos y otras agencias, pagos anticipados relacionados con compras, impuestos pagados en exceso, reclamaciones por pérdidas o por daños y perjuicios, dividendos e intereses por cobrar.

3.2.1.2 Según su disponibilidad:

De acuerdo a lo establecido en el Manual para la Preparación de Información Financiera publicado por la Superintendencia de Mercado y Valores, se clasifican de la siguiente manera:

- **Cuentas por cobrar a corto plazo:** Son aquellas cuentas que se espera que su realización se producirá dentro de los doce meses después de la fecha del balance general o en el curso normal del ciclo de operaciones de la empresa. Aquellos activos cuya realización o el ciclo de operaciones exceda de un año, deben consignar la correspondiente aclaración y estimar el monto no realizable dentro de este período y excluirlo del activo corriente.
- **Cuentas por cobrar a largo plazo:** Comprende las cuentas que se convertirán en efectivo en un futuro mediato, o sea por un término superior a un año. Comprende entre otros los préstamos otorgados y las obligaciones de otras entidades.

3.2.2. Registro contable

Registro contable es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico.

Visto de otra manera el registro contable es, por lo tanto, da cuenta del ingreso o de la salida de dinero del patrimonio de una corporación. Cada nuevo registro contable implica un movimiento de recursos que se registra en él debe (la salida) o en el haber (el ingreso).

3.2.3. Las NIIF respecto a las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar con parte del tercer elemento del estado de situación financiera, denominado deudores, se refiere a las cuentas por cobrar a los clientes, estas son cuentas comerciales por las ventas causadas y acumuladas, que se tienen para convertirlas en efectivo.

Las cuentas comerciales por cobrar son un instrumento financiero, que en NIIF para Pymes la encontramos en la sección 11 y 12, donde nos indica que es un contrato que se realiza con el cliente, que tiene una obligación con la empresa y este corresponde a un activo financiero y en el momento del pago se va a recibir otro instrumento financiero que es el efectivo.

En las Normas Internacionales de contabilidad y las NIIF para las PYMES, las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, “recursos controlados por la entidad, y de los cuales se espera obtener, en el futuro, beneficios económicos”. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de créditos; sin embargo, se pueden presentar problemas al otorgar los mismos, y es por eso que las entidades se centran en aplicar políticas empresariales que apoyen a una correcta administración de los cobros de estas cuentas para evitar de esta manera, quedarse sin efectivo disponible, evitando así problemas de liquidez. (International Accounting Standards Board , 2016)

Para que una entidad reconozca una cuenta por cobrar (activo financiero) de acuerdo a lo dispuesto en la Sección 11 de NIIF para Pymes; éste instrumento deberá cumplir con las siguientes condiciones:

Los rendimientos para la entidad sobre el instrumento pueden ser un importe fijo, estar sujetos a una tasa fija, una tasa variable o alguna combinación de las mismas. No contiene cláusulas contractuales que pudieran provocar que el tenedor (la entidad) pierda el importe principal y cualquier atribuible al período corriente o a períodos anteriores.

Las cláusulas contractuales que permiten al emisor (cliente) pagar anticipadamente un instrumento de deuda o permitan que el tenedor (la entidad) lo devuelva al emisor antes de la fecha de vencimiento, no están condicionadas a sucesos futuros.

No existe un rendimiento condicional o una cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de la tasa variable y para la cláusula de reembolso.

Por lo tanto, una vez que se ha establecido que las cuentas por cobrar originadas en una entidad cumplen con las condiciones antes expuestas, se procederá a su reconocimiento inicial según las NIIF para Pymes.

3.2.4. Cuentas incobrables y su tratamiento

De acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera aplicadas desde el 2012 en el Ecuador se puede definir dentro de lo considerado como cuentas incobrables dos aspectos:

- **Vencimiento de cartera según las NIIF.** - En estándares internacionales, se tiene la política de otorgamiento de crédito y los que superen el límite de tiempo, más de (90) días, ya muestran evidencia de que hay que deteriorar dicho valor. De acuerdo a las políticas contables, los vencimientos están regulados de acuerdo a las empresas y por ejemplo se podría considerar en general que la provisión de cartera de menos de 90 días no está vencida. (International Accounting Standards Board , 2016)

- **Manejo bajo NIIF cuando el cliente se toma otro plazo.-** Esto hace referencia a los clientes que se toman más de 90 días, los cuales deberán pagar un interés financiero, de acuerdo a las políticas de la empresa, y si se estima que el cliente no va a realizar dicho pago, la entidad deberá empezar a analizar que probabilidad hay de que el cliente pague por fuera de los plazos, de lo contrario realizar el respectivo deterioro de cartera disminuyendo el saldo del activo contra las utilidades retenidas. (International Accounting Standards Board , 2016)

3.2.5. Principales políticas contables

Políticas contables son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.

Un cambio en una estimación contable es un ajuste en el importe en libros de un activo o de un pasivo, o en el importe del consumo periódico de un activo, que se produce tras la evaluación de la situación actual del elemento, así como de los beneficios futuros esperados y de las obligaciones asociadas con los activos y pasivos correspondientes. Los cambios en las estimaciones contables son el resultado de nueva información o nuevos acontecimientos y, en consecuencia, no son correcciones de errores.

Es importante tener presente el principio contable de esencia sobre la forma, que en lugar de aplicarlo dictaminado por la Ley de Régimen Tributario Interno en relación al tratamiento y determinación de provisión para cuentas incobrables, se aplica la técnica en base a la cual una entidad ha estimado el valor óptimo para reflejarlo como provisión.

Ya que según la LRTI, Art. 10 Núm. 11 y CT Art. 17); las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo serán 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 (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno) (Asamblea Nacional Constituyente, 2015)

3.2.6. El control interno de las cuentas por cobrar

El control interno de las cuentas por cobrar es el de que la empresa se asegure del cobro puntual y total de las sumas que le deben sus clientes y que los cobros ingresen en su totalidad.

Cabe resaltar que las principales cuentas por cobrar dentro de una empresa generalmente provienen de las ventas de bienes o servicios. Ello implica que las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de Ingresos en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de:

- Ventas.

- Despacho.
- Facturación.
- Crédito y Cobranzas.
- Cuentas por cobrar.
- Caja.

Por lo tanto, las actividades de control interno para que sean exitosas en cuanto a las cuentas por cobrar deberán incluir todas estas áreas es decir por lo menos los puntos clave que se relacionan con este rubro del activo.

3.3. Indicadores financieros

3.3.1. Utilidad

La utilidad (o pérdida) es el resultado de la diferencia entre los Ingresos menos costos y gastos que se hayan producido en la empresa como resultado o consecuencia de sus operaciones o actividades. Será utilidad cuando los ingresos sean mayores que los costos y gastos.

Los indicadores financieros son herramientas que se diseñan utilizando la información financiera de la empresa, y son necesarias para medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez, los rendimientos y las utilidades de la entidad, a través de la interpretación de las cifras, de los resultados y de la información en general. Los indicadores financieros permiten el análisis de la realidad financiera, de manera individual, y facilitan la comparación de la misma con la competencia y con la entidad u organización que lidera el mercado.

De acuerdo a lo antes mencionado, estas ratios permiten evaluar la gestión de las empresas a través de fórmulas definidas, lo cual, favorece la toma de decisiones de las mismas.

3.3.2. Clases de indicadores financieros

Indicadores para medir la rentabilidad de la empresa

➤ **Rentabilidad bruta sobre ventas:** Llamado también margen bruto sobre ventas, muestra el margen o beneficio de la empresa respecto a sus ventas. **Fuente especificada no válida.**

Fórmula:

$$MARGEN NETO DE UTILIDAD = \frac{UTILIDAD BRUTA}{VENTAS NETAS} \times 100$$

➤ **Rentabilidad económica:** Es la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos y el total de los activos. Se toma el beneficio antes de intereses e impuestos (BAII), para evaluar el beneficio generado por activos independientemente de cómo se financia el mismo, sin considerar los gastos financieros. **Fuente especificada no válida.**

Fórmula:

$$RENTABILIDAD ECONOMICA = \frac{UTILIDAD ANTES DE INTERÉS E IMPUESTOS}{ACTIVO TOTAL}$$

➤ **Rentabilidad sobre el activo total:** Es la relación entre la utilidad neta y el total de los activos. Mide el beneficio logrado en función de los recursos de la empresa, independientemente de sus fuentes de financiamiento. Si el índice es alto la rentabilidad es mejor, esto depende de la composición de los activos, ya que todos no tienen igual rentabilidad. **Fuente especificada no válida.**

Fórmula:

$$RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO TOTAL = \frac{UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO}{ACTIVOS TOTALES}$$

➤ **Rentabilidad sobre los activos fijos:** Mide el grado de rentabilidad entre la utilidad neta del ejercicio y los activos fijos. Es de mucha utilidad en el análisis de empresas que tengan gran inversión en activos fijos. **Fuente especificada no válida.**

Fórmula:

$$RENTABILIDAD SOBRE LOS ATIVOS FIJOS = \frac{UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO}{ACTIVOS FIJOS}$$

➤ **Rentabilidad sobre el patrimonio:** Es una medida, referida a un determinado período de tiempo del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado, indica el beneficio logrado en función de la propiedad total de los accionistas, socios o propietarios. Si el porcentaje es mayor el rendimiento promedio del mercado financiero y de la tasa de inflación del ejercicio, la rentabilidad sobre el patrimonio se considera buena. **Fuente especificada no válida.**

Fórmula:

$$RENTABILIDAD\ SOBRE\ EL\ PATRIMONIO = \frac{UTILIDAD\ NETA\ DEL\ EJERCICIO}{PATRIMONIO}$$

Indicadores para medir la actividad de la empresa

➤ **Índice de rotación de inventarios:** Esta razón indica el número de veces que ha renovado el inventario de mercaderías por consecuencia de las ventas, se obtiene de la relación del costo de la mercadería y el promedio del inventario; como alternativa se puede utilizar el saldo final de inventarios. **Fuente especificada no válida.**

Fórmula:

$$ROTACION\ DE\ INVENTARIOS = \frac{COSTO\ DE\ VENTAS}{TOTAL\ DE\ INVENTARIOS}$$

➤ **Índice de rotación de cuentas por cobrar:** El índice de rotación de las cuentas por cobrar, señala el número de días que la empresa demora, en promedio, para recuperar las ventas a crédito; y permite evaluar la eficiencia de la gestión comercial y de cartera (cobros). “Se calcula dividiendo el importe de las ventas netas a crédito entre el saldo promedio de las cuentas por cobrar”. Es favorable tener una rotación de las cuentas por cobrar frecuente, considerando que las cuentas por cobrar son partidas monetarias que si no se recuperan en su tiempo pueden provocar pérdidas monetarias en épocas inflacionarias. **Fuente especificada no válida.**

Fórmula:

$$ROTACION\ DE\ CUENTAS\ POR\ COBRAR = \frac{VENTAS\ NETAS}{PROMEDIO\ DE\ CUENTAS\ POR\ COBRAR}$$

Indicadores para medir los resultados de las operaciones

➤ **Índice de capital de trabajo neto:** Es un indicador financiero de corto plazo que permite conocer la capacidad financiera de la empresa, continuar sus operaciones bajo el supuesto de que todas las obligaciones a corto plazo se hayan cubierto con recursos del activo corriente. Si el capital de trabajo es positivo, dispondría de recursos para seguir con las operaciones de producción, gastos administrativos, ventas, etc. sí es negativo, la empresa no dispondrá de recursos para continuar sus operaciones. El capital de trabajo y su estudio siempre será importante para un análisis financiero interno y externo por su estrecha vinculación con las operaciones normales diarias de una empresa o negocio. Un capital de trabajo insuficiente por la mala administración del mismo, incidirá negativamente en la empresa provocado con ello el fracaso de los negocios. **Fuente especificada no válida.**



Fórmula:

$$CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE$$

Los indicadores financieros se realizan con un propósito el cual es determinar las formas más efectivas para lograr la rentabilidad de la empresa, las tareas principales son el análisis de rentabilidad y la evaluación de riesgos empresariales. A esto podemos contribuir que para que una empresa tenga un rendimiento financiero positivo es importante aplicar los indicadores financieros ya que estos nos permitirán conocer la situación económica que presenta la empresa y a raíz de esto tomar las decisiones financieras adecuadas que aporten al crecimiento económico de la entidad.

3.3.3. Liquidez

3.3.3.1 Definición Objetivo de liquidez

La liquidez se refiere a la “solventía de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes” (Gitma Lawrence & Zutter Chad, 2016)

A más de tener claro que la liquidez es aquella capacidad de obtener dinero en efectivo, se hace referencia a la forma de hacer frente a las obligaciones o deudas en el corto plazo que llegue a presentar la empresa. Es lamentable cuando las empresas descuidan sus

estados contables, que, por la falta de liquidez, pudiese generar problemas financieros que atraviesan muchas empresas, y es el génesis de nuevos inconvenientes e inclusive mayores como la falta de remuneración a trabajadores, registro en el sistema financiero y otros inconvenientes similares que podría verse afectada la empresa.

3.3.3.2 Importancia de Liquidez

Enrique Díaz, fundador de MC&F Consultores, en su publicación en el editorial destino negocio indica que estas son algunas **razones** para tener liquidez:

- La liquidez permite mantener el **proceso productivo**, o comercial, activo. Esto es más álgido aún en las Pymes porque en ellas el ciclo de reinversiones es usualmente más rápido. La falta de liquidez limita las posibilidades de generar ahorros o excedentes de dinero.
- Contar con liquidez suficiente en la empresa posibilita **cumplir con las obligaciones**, permite costear el proceso productivo y mantener en marcha la operación. Por ello, si la liquidez falla en las Pymes lo más probable es que termine cerrando por insolvencia.

3.3.3.3 Ratios de liquidez

Son los ratios que miden la disponibilidad o solvencia de dinero en efectivo, o la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

A su vez, los ratios de liquidez se dividen en:

- Ratios de liquidez corriente.
- Ratios de liquidez severa o Prueba ácida.
- Ratios de liquidez absoluta o Ratio de efectividad o Prueba superácida.
- Capital de trabajo.

3.3.3.4 Razones de Liquidez

Este mide la capacidad de la empresa para cumplir oportunamente con sus obligaciones de vencimiento a corto plazo.

Capital neto de trabajo = Activo circulante – pasivo a corto plazo

3.3.3.5 Liquidez General

Indica cual es la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. La división del activo corriente entre el pasivo corriente, permite saber cuántos activos corrientes se tienen para cubrir o respaldar los pasivos exigibles a corto plazo. También se conoce como índice de solvencia, y se calcula de la siguiente forma:

Fórmula:

Activo corriente

Pasivo corriente

3.3.3.6 Prueba Ácida

Muestra la capacidad que tiene la empresa de cancelar sus obligaciones corrientes, sin tener en cuenta la venta de sus existencias, lo cual sería solo con los saldos de efectivo, el producido de las cuentas por cobrar, las inversiones temporales y otros activos de fácil liquidación, que sea diferente a los inventarios. Es un índice de liquidez mucho más exigente, y se calcula de la siguiente forma:

Fórmula:

Activo Corriente – Inventarios

Pasivo Corriente

3.3.3.7 Control de liquidez

Con la finalidad de mantener controlada la liquidez dentro de las empresas se debe realizar las siguientes acciones básicas de control:

- Implementar una estructura apropiada para el manejo y control del dinero. Se puede realizar a través de un consejo administrativo, sistemas de información, medición contable y seguimiento

- Contar con planes de contingencia para la falta de liquidez.
- Supervisión continúa de la contabilidad de la empresa.

Lo cual permitirá a la administración tener una visión clara de con cuánto dinero cuenta para afrontar sus obligaciones, y a su vez plantear estrategias en caso de escases de circulante.

3.3.3.8 Riesgo de liquidez

La administración se enfoca en mantener la liquidez debido a que esta permite mantener el proceso productivo, o comercial, activo. Esto es más necesario en las Pymes porque en ellas el ciclo de reinversiones es usualmente más rápido. La falta de liquidez limita las posibilidades de generar ahorros o excedentes de dinero.

Por otra parte, contar con liquidez suficiente en la empresa posibilita cumplir con las obligaciones, permite costear el proceso productivo y mantener en marcha la operación. Por ello, si la liquidez falla en las Pymes lo más probable es que termine cerrando por insolvencia.

Basado en estos preceptos se puede enfocar el riesgo de liquidez desde dos diferentes acepciones.

- En finanzas, es el riesgo de que un activo tenga que venderse a un precio menor al de mercado debido a su escasa liquidez.
- En economía el riesgo de liquidez mide la habilidad alguien de afrontar sus obligaciones a corto plazo (ya sea una empresa, una persona o una institución).

En el primer caso, el riesgo de liquidez aparece en activos poco negociados en los mercados. Es decir, en mercados poco líquidos (por ejemplo, algunos mercados de renta fija o el mercado inmobiliario).

En el segundo caso, el riesgo mide la liquidez que le queda a la empresa para hacer frente a sus obligaciones. Es decir, es el riesgo de quedarse sin liquidez (sin dinero para pagar)

3.4. DISTPAMOGA S.A.

3.4.1. Antecedentes historia

La empresa DISTPAMOGA S. A. fue creada por el Sr. Patricio Moreano en el año 1999 en la ciudad de Portoviejo, la actividad comercial, en su inicio el emprendimiento se fundamentaba en la distribución de productos de consumo masivo en pequeñas y medianas locales comerciales de la localidad, a fin de satisfacer sus necesidades para abastecer de productos básicos y/o elementales que son requeridos por todos los hogares, aspirando en un futuro posicionarse en el mercado local como la fuente principal de artículos de primera necesidad y posteriormente en la provincia de Manabí.

DISTPAMOGA S. A. como empresa distribuidora está legalmente posicionada en Portoviejo, cuenta con varias rutas de vendedores a nivel provincial y en lo que refiere a la ciudad de Portoviejo a fin de distribuir los productos que expende de manera completa a nivel provincial y local, sin embargo, tiene claro que existen muchas zonas que no cubre dado a la expansión comercial de la provincia en cuanto a negocios de menor y mediano tamaño.

En virtud a ello se proyectó siempre al aumento de líneas y productos a distribuir, en donde los productos básicos que inicialmente fueron parte del crecimiento empresarial se convirtieron en la base para el incremento de línea y marcas conforme a las necesidades y requerimientos que paso a paso se iban visualizando según la demanda requerida.

Es así, que en sus inicios distribuía una línea básica de productos, y en la actualidad tiene más de 100 sub líneas de productos llegando a ser en la actualidad pioneros en una ruta de distribución de productos de consumo masivos de diversa índole dentro de toda la provincia, ante lo cual, en el presente año se construyó una nueva y moderna instalación como centro de operación, en donde se puede trabajar de manera paralela a las necesidades actuales de la empresa

Todo este crecimiento se debe a la gran aceptación en el mercado lo que originó la necesidad de un mayor y mejor espacio para almacenar sus productos manteniendo toda la logística de manera adecuada en sus diversas actividades operativas.

3.4.2. Misión

Ser una empresa líder en la distribución de productos de consumo masivo, satisfaciendo las necesidades del cliente a través de la calidad de nuestros productos, de servicio personalizado, mercadeo, eficiencia y rentabilidad, con responsabilidad frente a nuestros accionistas, colaboradores, proveedores, al estado y a la sociedad en general.

3.4.3. Visión

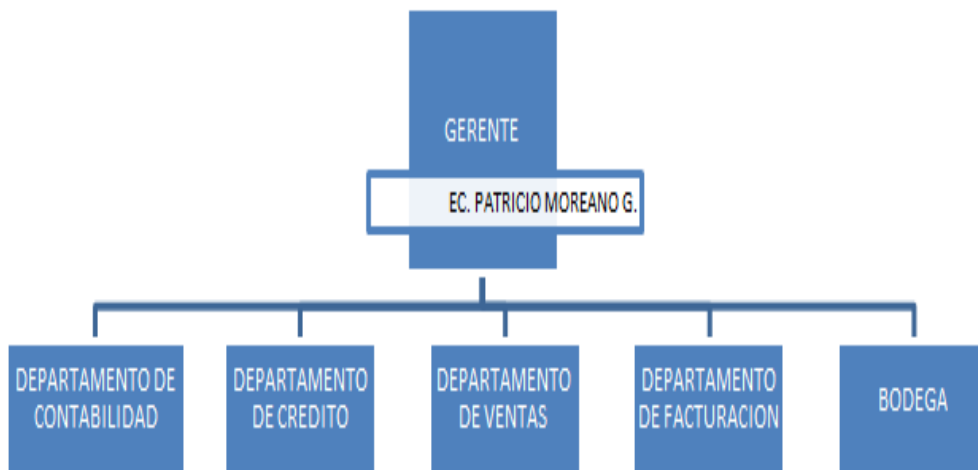
En el 2025, la empresa DISTPAMOGA S.A., estará posicionada como la mayor empresa de distribución en canal tradicional y canales alternativos, siendo la primera opción de compra entre nuestros clientes; aportando al crecimiento sostenible y de cada uno de nuestros colaboradores y sus familias.

3.4.4. Organigrama

3.4.4.1 Estructura Orgánica

Grafico # 3

Estructura orgánica DISTPAMOGA S.A



Elaborado por: Autoras del trabajo de titulación

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

3.4.4.2 Funciones del personal

Dentro de toda empresa se debe establecer no solo el puesto a ocupar del personal, sino sobre todo las funciones que el mismo realizara, ya que de ello depende la adecuada ejecución de las actividades sin que exista una duplicación de las responsabilidades.

Cuadro # 1

Descripción de funciones de personal de DISTPAMOGA

Gerencia	Ec. Patricio Moreano G.	Representa a la sociedad frente a terceros y coordina todos los recursos. Marca los objetivos estratégicos a alcanzar por la empresa, y funcionales a alcanzar por cada departamento, y supervisa y coordina su cumplimiento, asignando recursos y presupuestos para cada uno.
Contadora	Ing. Evelyn Moreano Cáceres	Realizar el registro de las transacciones en el sistema contable, así como la verificación de la documentación fuente
Crédito	Ing. Lisbeth Macías	Realizar operaciones, determinar quiénes obtendrán créditos, manejar efectivo y archivar.
Ventas	Ing. Patricio Moreano	Consigue vender los objetivos de ventas planteados para que la empresa consiga una rentabilidad, atendiendo y fidelizando a los clientes.
Facturación	Ing. Susana Cevallos	Se encarga de facturar los pedidos emitidos por los vendedores.
Bodega	Ramón Guadamud	Recibe y revisa que la materia prima este en buen estado para la venta al público.

Elaborado por: Autoras del trabajo de titulación

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

3.4.5. Administración de cuentas por cobrar de DISTPAMOGA

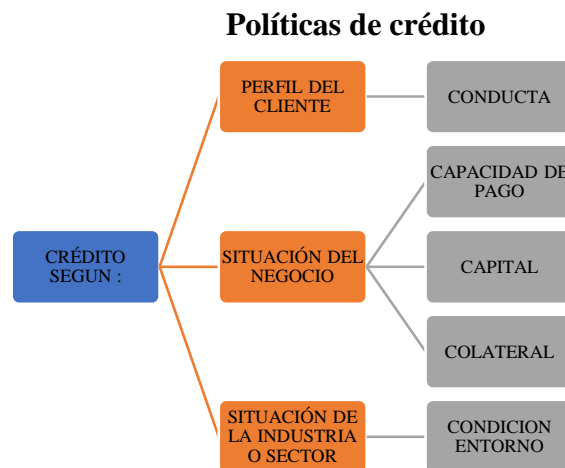
3.4.5.1 Políticas de crédito

La empresa ha establecido como punto de partida el análisis y concesión de crédito basado en las 5 C del crédito:

- **Carácter.** - La reputación del cliente en otras compañías, la credibilidad y confiabilidad, en el pago de sus obligaciones.
- **Capacidad.** - Verificar la habilidad que tiene el cliente en el pago de sus deudas es decir su record crediticio y nivel de endeudamiento.
- **Capital.** - Cuando dinero tiene invertido en su negocio, si es rentable.
- **Colateral.** – Si se puede contar con un aval o garantía, se refiere a cualquier activo que tengas y que puedas usar para asegurar o garantizar el crédito que se asigne.
- **Condiciones del entorno.** - Condiciones generales que rodean al cliente: el estado de tu industria o sector, el estado de la economía en general y cómo cada uno de estos factores puede afectar al negocio y tu capacidad de pago. Esto es más un análisis detallado que se realiza en función a los demás.

Para lo cual realiza un análisis de sus clientes bajo el siguiente enfoque previo a su clasificación:

Grafico N° 4

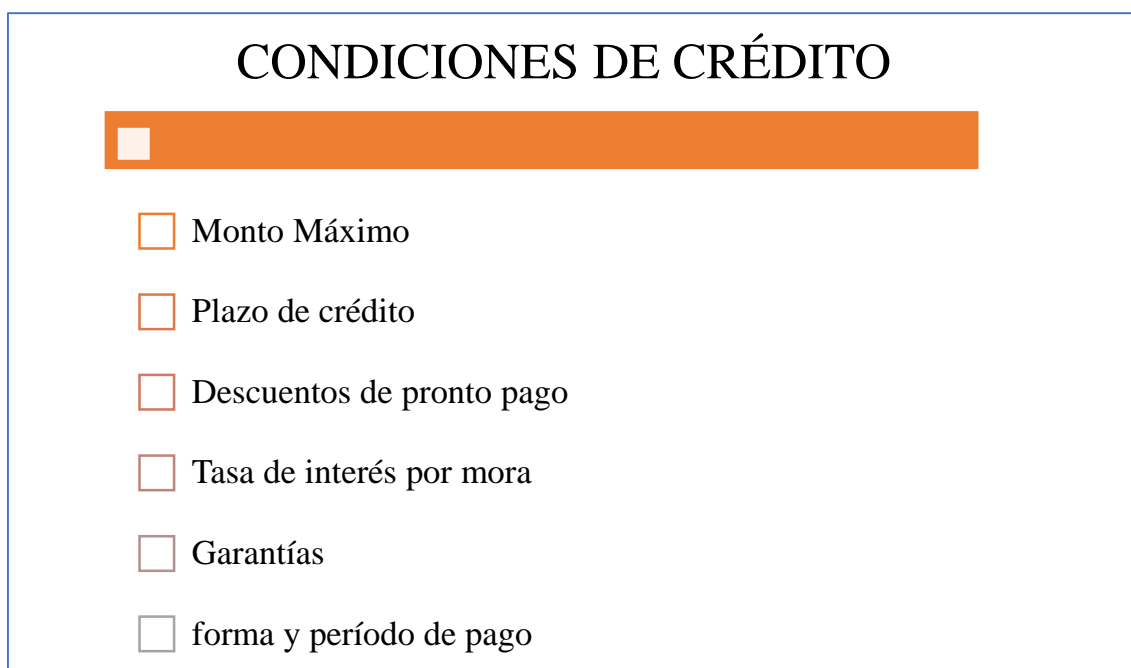


Nota: Elaborado por autoras de trabajo de titulación

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Además, previo a la concesión de cupos de crédito a los clientes se les especifica las siguientes condiciones que son negociadas personalmente:

Gráfico N° 5



Nota: Elaborado por autoras de trabajo de titulación

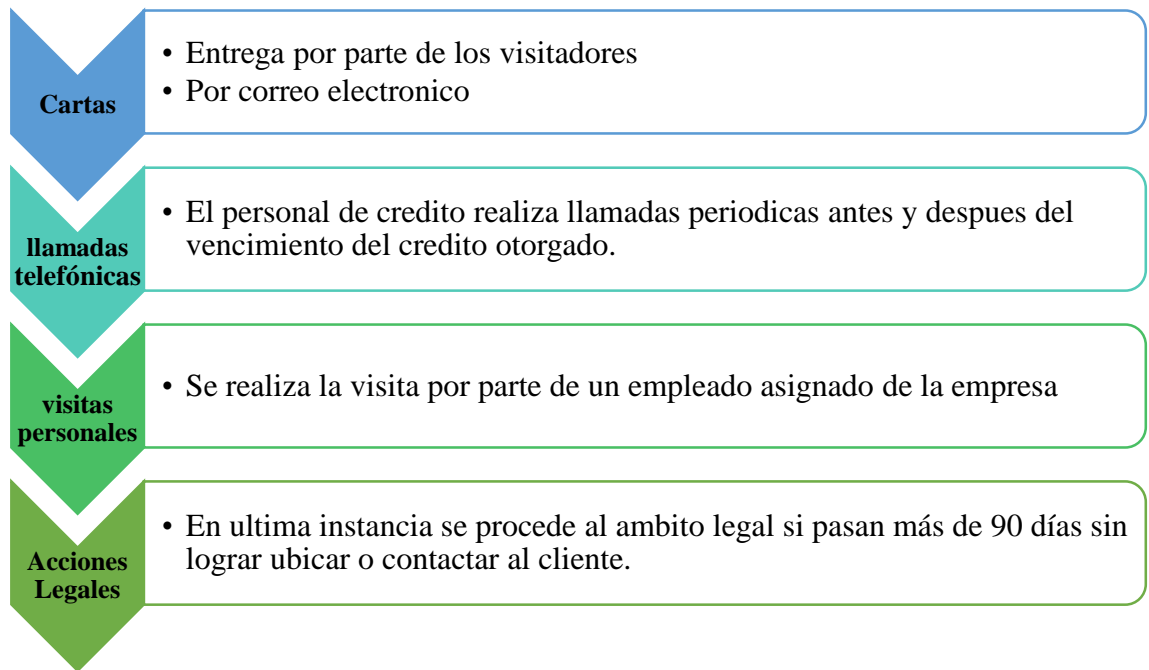
Fuente: DISTPAMOGA S.A.

3.4.5.2 Políticas de cobranzas

En la actualidad se han venido aplicado las siguientes técnicas de recuperación de cartera:

Gráfico N° 5

Técnicas de Cobranzas



Nota: Elaborado por autoras de trabajo de titulación

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

3.4.5.3 Descuento Pronto Pago

Para incentivar a los clientes a realizar el pronto pago en las facturas de crédito se establece descuentos, los cuales están debidamente estudiados y determinados, en porcentaje, valor, volumen, para evitar mermas importantes en el margen de utilidad.

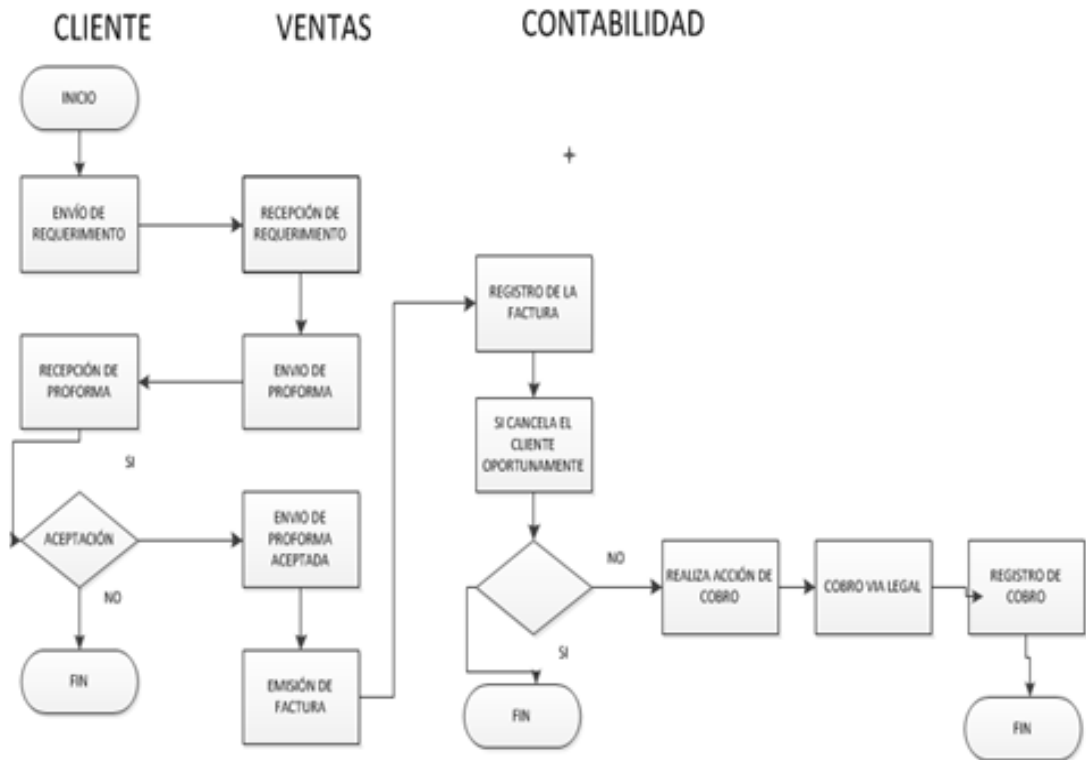
Así como se establecen penalidades para la morosidad de los clientes, también existen incentivos para los clientes que cancelan a tiempo sus pagos, los cuales se encuentran ya establecidos en cada una de las compras que realicen.

Por ello en general se le otorga un descuento de 5% por pronto pago si cancelan dentro de los 30 días iniciales del crédito considerando tratamientos especiales de acuerdo al volumen de compra de los clientes.

3.4.5.4 Proceso contable de las cuentas por cobrar

Grafico N° 6

Proceso contable de las cuentas por cobrar



Nota: Elaborado por autoras de trabajo de titulación

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

4. Alcance del estudio

La presente investigación se realizará en la empresa DISTPAMOGA que es una organización con fines de lucro que comercializa al por mayores productos de consumo masivo. La finalidad es analizar la situación de la empresa durante el período de estudio, para determinar de qué manera el sistema de control interno de las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa.

Para lograr un amplio conocimiento de la temática planteada se realizaron entrevistas al gerente general, presidenta, administradora y contador de la empresa, adicional a ello se estructuró un cuestionario de control interno que fue aplicado a todo el personal de la empresa Distpamoga.

Además, para tener el sustento técnico en que se basarán las conclusiones y recomendaciones de este trabajo investigativo se examinó a través de los resultados financieros como la aplicación de controles internos de las cuentas por cobrar determinar las tasas de liquidez de la empresa, y como minimizar este impacto en las mismas.

5. Hipótesis y variables

5.1. Hipótesis

El Control interno de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019”

Variables

5.1.1. Variable independiente

Control interno de las cuentas por cobrar

5.1.2. Variable dependiente

Liquidez

5.2. Operacionalización de las variables

5.2.1. Variable independiente: Control Interno

Cuadro # 2
Variable independiente: Control interno

DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Entorno de control	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos ✚ Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión Principio ✚ 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad Principio ✚ 4: Demuestra compromiso para la competencia Principio ✚ 5: Hace cumplir con la responsabilidad 	Entrevistas, Cuestionario y observación
Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Principio 6: Especifica objetivos relevantes ✚ Principio 7: Identifica y analiza los riesgos ✚ Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude ✚ Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes 	

<p>Actividades de Control</p>	<p>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control</p> <p>Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología</p> <p>Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos</p> <p>Principio 13: Usa información Relevante</p>	
<p>Sistemas de información</p>	<p>Principio 14: Comunica internamente</p> <p>Principio 15: Comunica externamente</p>	
<p>Supervisión del sistema de control - Monitoreo</p>	<p>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes</p> <p>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</p>	

Elaborado por: Autoras de trabajo de titulación

Fuente: Principios del control interno según el Coso III

5.2.2. Variable dependiente: Liquidez

Cuadro # 3

Variable dependiente: Liquidez

NOMBRE	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
	Razones de Liquidez	Capital neto de trabajo = Activo circulante – pasivo a corto plazo
	Liquidez General	<u>Activo corriente</u> Pasivo corriente
	Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$
		Análisis, Cálculo

Elaborado por: Autoras de trabajo de titulación

Fuente: (Gitman & Zutter, 2012)

6. Metodología de la investigación

6.1. Tipo de investigación

Se realizó una investigación de tipo descriptiva debido a que se pudo observar cómo la EMPRESA DISTPAMOGA S.A, hace uso o implementa el control interno, y así relatar los sucesos o hechos tal y como son vistos sin ser modificados, no es un estudio experimental, se trata de contar la realidad de lo que ocurre en dicha empresa, para de esta manera extraer las descripciones y llegar a establecer las hipótesis y aclararlas. Es de campo, porque se recolectó información de forma directa con EMPRESA DISTPAMOGA S.A Cantón Portoviejo.

6.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es No experimental debido a que se realizó sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

6.3. Población y muestra sobre la que se ha hecho el estudio

Por ser una investigación cualitativa que obedece a un análisis de casos, se diseñó y seleccionó una muestra que permitió ejecutar los procedimientos de auditoría y evaluar los resultados de la muestra para obtener una evidencia suficiente y competente para cumplir con los objetivos de la evaluación de control interno. El procedimiento para seleccionar la muestra fue el muestreo aleatorio. Los tipos de muestra que se trabajaron fueron: la muestra de participantes voluntarios a la cual se les efectuará las entrevistas y encuestas y la muestra de expertos a la cual se le efectuó las entrevistas.

6.4. Técnicas de recolección de la información

Uno de los métodos que se utilizó en esta investigación es la observación de tipo directa, debido a que se va a establecer una guía para apreciar como lo procesos se dan dentro de la empresa, la manera en cómo está establecido el control interno y cuáles son las debilidades y fortalezas del mismo. Así mismo, se utilizaron herramientas como la entrevista

estructurada y no estructurada, la observación participante y no participante, cuestionarios de respuestas abiertas y cerradas, formatos de entrevistas, fichas de hallazgos entre otros.

6.5. Método de investigación

Se utilizó el método estadístico para el manejo de los datos cuantitativos y cualitativos.

6.6. Análisis de datos

Se utilizó el Microsoft Excel para tabular los datos recopilados con el recuento de los datos en categoría que indica la frecuencia con la que se repite un hecho.

7. Población y muestra

7.1. Población

La población considerada para esta investigación estuvo constituida por todo el personal que labora en la EMPRESA DISTPAMOGA S.A Cantón Portoviejo, que conforman un total de 10 personas.

7.2. Muestra

Se tomó como muestra todo el personal que labora en la EMPRESA DISTPAMOGA S.A Cantón Portoviejo, que está conformado por un total de 10 personas.

8. Recolección de datos

En la presente investigación las personas investigadas son: el gerente general, la presidenta, administradora, contadora y personal que labora en la empresa debido a que todos en un determinado momento han manejado procesos de ventas y cobranzas, aunque en el caso de los directivos ha sido para la toma de decisiones.

Toda la información recopilada fue primero organizada y posteriormente procesada para su análisis por medio del uso de programas informáticos como el Microsoft Word y Excel para la realización de las tabulaciones. Cabe resaltar que estos datos son los que apoyan los resultados de la investigación.

Para determinación de los resultados se tomó la totalidad de las preguntas como un 100% y al número de respuestas sean estas SI o NO como “X”, llegando al resultado porcentual mediante la regla de tres simples. Como a continuación se presenta:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de preguntas (SI) o (NO)} * 100}{\text{Total número de preguntas}}$$

9. Análisis e interpretación de datos

Para obtener un diagnóstico más detallado de la situación financiera de la empresa DISTPAMOGA S.A., se realizó un análisis horizontal de los balances generales y estado de resultados que permitió determinar las variaciones entre los períodos objeto de estudio.

9.1. Diagnóstico de la situación financiera de la Empresa DISTPAMOGA S.A.

9.1.1. Análisis Horizontal del Balance General

	2018	2019	ABSOLUTO	RELATIVO
ACTIVO	3.153.215,64	3.841.807,08	688.591,44	22%
ACTIVO CORRIENTE	3.073.091,53	3.701.356,14	628.264,61	20%
Efectivo y equivalentes al efectivo	284.524,95	401.230,86	116.705,91	41%
Cuentas por cobrar	1.707.779,53	2.173.084,04	465.304,51	27%
Crédito tributario IVA	59.513,84	78.862,70	19.348,86	33%
Crédito tributario de Renta		63.651,29	63.651,29	6365129%
Inventarios	1.005.301,98	963.178,38	42.123,60	-4%
Pagos anticipados	15.971,23	21.348,87	5.377,64	34%
			-	
			-	
ACTIVOS NO CORRIENTE	80.124,11	140.450,94	60.326,83	75%

Propiedad, planta y equipo	80.174,00	146.208,11	66.034,11	82%
(-) Depreciación acumulada de Propiedad	49,89	5.757,17	5.707,28	11440%
Otros activos no corrientes			-	
			-	
PASIVO	2.001.754,93	2.209.968,32	208.213,39	10%
PASIVO CORRIENTE	383.374,42	693.492,68	310.118,26	81%
Cuentas y documentos por pagar proveedores	309.707,21	463.905,49	154.198,28	50%
cuentas por pagar empleados	50.607,73	111.453,50	60.845,77	120%
Obligaciones con el fisco	14.060,82		- 14.060,82	-100%
Otro pasivo corriente	8.998,66	118.133,69	109.135,03	1213%
PASIVO NO CORRIENTES	1.618.380,51	1.516.475,64	- 101.904,87	-6%
Cuentas y documentos por pagar	1.618.380,51	1.516.475,64	- 101.904,87	-6%
			-	
PATRIMONIO	1.151.460,71	1.631.838,76	480.378,05	42%
Capital	800,00	800,00	-	0%
Reserva legal	12.635,50	12.635,50	-	0%
Aportes futuras capitalizaciones	1.024.305,72	1.063.305,72	39.000,00	4%
Utilidades acumuladas		113.719,49	113.719,49	

Utilidad del ejercicio	113.719,49	441.378,05	327.658,56	288%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3.153.215,64	3.841.807,08	688.591,44	22%

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras del trabajo de titulación

El crecimiento de la empresa ha incrementado en un 22% de su activo, provocado por el aumento de los activos no corriente del 75% debido al incremento de la propiedad, planta y equipo, ya que se han adquirido camiones, y equipos de oficina, con la intención de crecer económicamente también para ofrecer un mejor servicio y ser más eficientes en la distribución, sin embargo el activo corriente también aumento en un 20% debido a que sus inventarios se incrementaron en un 27%, lo cual fue el resultado de una expansión del mercado objetivo de sus ventas al ser una distribuidora de productos de consumo masivo se encuentra en constante apertura de mercados.

En cuanto a su efectivo también se aumentó el valor al cierre del período, en un 41%, a pesar que los pasivos corrientes han aumentado, en un 81%, esto debido a las obligaciones con accionistas y proveedores a corto plazo, así como las obligaciones con los empleados, y el hecho de que se adquirieron nuevos activos no corrientes que generaran beneficios económicos futuros.

Respecto a la composición de su pasivo estuvo incrementado en un 10%, de forma global sin embargo se evidencio el aumento de pasivos corrientes en 81%, que son deudas con acreedores y ciertos proveedores, que financian el inventario de productos comercializados por la empresa este valor estuvo un incremento del 50%, sin embargo, debido al incremento de ventas relacionado con incremento de utilidades las deudas con empleados también aumentaron al 120%.

En el patrimonio la empresa tuvo un crecimiento del 42%, reflejada por la utilidad del 2019, que se incrementó en un 288% con relación al 2018 es decir casi se triplica, sin embargo, esta es reinvertida debido a que la empresa se encuentra en expansión. Cabe

resaltar que esto implicó que los aportes de futuras capitalizaciones solo incremente en un 4%, ya que se ha reinvertido la utilidad.

9.1.2. Análisis horizontal del Estado de Resultados

Estado de resultados

	2018	2019	ABSOLUTO	RELATIVO
Ventas	4.620.043,59	9.630.272,18	5.010.228,59	108%
Ingresos no operacionales		638.675,18	638.675,18	638.675,18
Costos	4.027.186,19	8.619.203,38	4.592.017,19	114%
Utilidad Bruta	592.857,40	1.649.743,98	1.056.886,58	178%
			-	
Gastos Administrativos	376.548,72	1.103.611,86	727.063,14	193%
Sueldo y salario	151.940,88	301.757,55	149.816,67	99%
Beneficios sociales	21.367,75	85.603,39	64.235,64	301%
			-	
Aporte IESS	27.159,54	21.488,34	5.671,20	-21%
Honorario profesionales		117.022,91	117.022,91	117.022,91
Promoción y publicidad	2.521,43	11.243,76	8.722,33	346%
Transporte	23.250,03	24.132,42	882,39	4%

Arrendos operativos	53571,43	180.065,88	126.494,45	236%
Gastos de viaje	4.311,39	7.933,06	3.621,67	84%
Suministro y materiales	9.654,88	25.890,41	16.235,53	168%
Mantenimiento y reparaciones	15.903,71	35.405,50	19.501,79	123%
Depreciación	49,89	5.707,28	5.657,39	11340%
servicios publicos	3540,55	10.486,63	6.946,08	196%
Combustibles y lubricantes		18.005,74	18.005,74	18.005,74
Iva que se carga al gasto	38.501,46	55.174,11	16.672,65	43%
otros gastos	24.775,78	203.694,88	178.919,10	722%
Utilidad Operacional	216.308,68	546.132,12	329.823,44	152%
Gastos Financieros	17.866,63	26.863,83	8.997,20	50%
Seguros y reaseguros	17.866,63	25798,9	7.932,27	44%
Comisiones bancarias		1064,93	1.064,93	1.064,93
Utilidad Neta	198.442,05	519.268,29	320.826,24	162%

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras

DISTPAMOGA S.A. incrementó sus ventas en un 108%, en lo referente a sus ventas y comercialización de productos sin embargo también tuvo un ingreso eventual o no operacional debido a negociaciones externas, pero así mismo sus costos subieron en un

114%, pero su utilidad bruta se incrementó en 178%, debido a que este tipo de negocios tiene una relación directa de costo utilidad, y además como efecto de los ingresos no operacionales, cabe resaltar que esta empresa se dedica a la comercialización de producto y generalmente establecen márgenes de utilidad sobre el costo.

Los gastos administrativos aumentaron en 193%, provocado principalmente por el incremento de honorarios profesionales, debido a la contratación de estudios y asesorías para la expansión de inversión en nuevas instalaciones, así mismo los beneficios sociales se incrementaron, al igual que sueldo, beneficios, transporte, materiales y mantenimiento, son variables debido al giro del negocio, ya que la empresa opera en todo Manabí, y utiliza los recursos a diarios, y a mayor cantidad de clientes requiere más talento humano y movilización pero sobre todo inventarios. De manera que este aumento originó un incremento del 152% en su utilidad operacional, que va de la mano con el incremento proporcional en utilidad bruta.

Los gastos financieros aumentaron ligeramente en 50%, originado por el aumento de las comisiones bancarias en un 1064.93%, y los seguros de 44%, debido a las diferentes transacciones no operacionales por la empresa, resultando un incremento de su utilidad neta del 162%, la cual es considerada la base para el cálculo del 15% de participación de trabajadores y adicional a ello para el pago de impuesto a la renta.

9.1.3. Análisis Vertical del Balance General

	2018	VERTICAL 2018	2019	VERTICAL 2019
ACTIVO	3.153.215,64	100%	3.841.807,08	100%
ACTIVO CORRIENTE	3.073.091,53	97%	3.701.356,14	96%
Efectivo y equivalentes al efectivo	284.524,95	9%	401.230,86	10%
Cuentas por cobrar	1.707.779,53	54%	2.173.084,04	57%
Crédito tributario IVA	59.513,84	2%	78.862,70	2%

Crédito tributario de Renta		0%	63.651,29	2%
Inventarios	1.005.301,98	32%	963.178,38	25%
Pagos anticipados	15.971,23	1%	21.348,87	1%
ACTIVOS NO CORRIENTE	80.124,11	3%	140.450,94	4%
Propiedad, planta y equipo	80.174,00	3%	146.208,11	4%
(-) Depreciación acumulada de Propiedad	- 49,89	0,00%	- 5.757,17	-0,15%
Otros activos no corrientes		0%		
PASIVO	2.001.754,93	100%	2.209.968,32	100%
PASIVO CORRIENTE	383.374,42	19,2%	693.492,68	31%
Cuentas y documentos por pagar proveedores	309.707,21	15,5%	463.905,49	21,0%
cuentas por pagar empleados	50.607,73	2,5%	111.453,50	5,0%
Obligaciones con el fisco	14.060,82	0,7%		0,0%
Otro pasivo corriente	8.998,66	0,4%	118.133,69	5,3%
PASIVO NO CORRIENTES	1.618.380,51	80,8%	1.516.475,64	68,6%
Cuentas y documentos por pagar	1.618.380,51	80,8%	1.516.475,64	68,6%

PATRIMONIO	1.151.460,71	100%	1.631.838,76	100%
capital	800,00	0,07%	800,00	0,05%
Reserva legal	12.635,50	1,10%	12.635,50	0,77%
Aportes futuras capitalizaciones	1.024.305,72	88,96%	1.063.305,72	65,16%
Utilidades acumuladas		0,00%	113.719,49	6,97%
Utilidad del ejercicio	113.719,49	9,88%	441.378,05	27,05%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3.153.215,64	273,84%	3.841.807,08	235,43%

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras

En ambos períodos analizados la representatividad del activo está mayormente respaldada por sus activos corrientes por un 96%, constituido principalmente por su cuenta por cobrar en un rango del 54% al 57% durante los dos períodos, y sus inventarios en un rango del 25-32%, esto se debe a que es una empresa comercial de distribución donde la concentración de su estructura financiera estará en los productos comercializados y además las cuentas por cobrar a sus clientes.

El activo no corriente se encuentra constituido por sus propiedades y equipos que debido a la naturaleza del negocio no reflejan una representatividad mayor al 5%, y ello en el segundo período debido a que se incrementaron los mismos con adquisiciones de activos.

DISTPAMOGA es una empresa comercial, que ha venido aperturando mercado en la provincia de Manabí, y por ello es que su estructura financiera está basada en su activo corriente específicamente en los inventarios y cuentas por cobrar, ya que entre sus políticas está el otorgar crédito a los clientes.

El pasivo está conformado principalmente por el no corriente en un rango del 69 al 80%, debido a la cuenta por pagar a largo plazo que representa el 100% de este rubro, a

diferencia de que pasivo corriente estuvo representado en un máximo del 31%, donde la mayor representatividad la tienen en un rango del 16-21% las cuentas y documentos por pagar, así como pasivos por empleados en un 5% máximo en el último período pero que está sustentado en los beneficios a los mismo.

El patrimonio estuvo conformado durante ambos períodos de estudio en un rango del 65-80% por los aportes de futuras capitalizaciones que han permitido que los socios aporten y se pueda incrementar las adquisiciones dentro de la empresa.

9.1.4. Análisis Vertical del Estado de Resultado

	2018	VERTICAL 2018	2019	VERTICAL 2019
Ventas	4.620.043,59	100%	10.268.947,36	100%
Ingresos no operacionales				
Costos	4.027.186,19	87,17%	8.619.203,38	83,93%
Utilidad Bruta	592.857,40	12,83%	1.649.743,98	16,07%
GASTOS		0,00%		0,00%
Gastos Administrativos	376.548,72	8,15%	1.103.611,86	10,75%
Sueldo y salario	151.940,88	3,29%	301.757,55	2,94%
Beneficios sociales	21.367,75	0,46%	85.603,39	0,83%
		0,00%		0,00%
Aporte IESS	27.159,54	0,59%	21.488,34	0,21%
Honorario profesionales		0,00%	117.022,91	1,14%
Promoción y publicidad	2.521,43	0,05%	11.243,76	0,11%

Transporte	23.250,03	0,50%	24.132,42	0,24%
Arriendos operativos	53571,43	1,16%	180.065,88	1,75%
Gastos de viaje	4.311,39	0,09%	7.933,06	0,08%
Suministro y materiales	9.654,88	0,21%	25.890,41	0,25%
Mantenimiento y reparaciones	15.903,71	0,34%	35.405,50	0,34%
Depreciación	49,89	0,00%	5.707,28	0,06%
servicios publicos	3540,55	0,08%	10.486,63	0,10%
Combustibles y lubricantes		0,00%	18.005,74	0,18%
		0,00%		0,00%
Iva que se carga al gasto	38.501,46	0,83%	55.174,11	0,54%
otros gastos	24.775,78	0,54%	203.694,88	1,98%
Utilidad Operacional	216.308,68	4,68%	546.132,12	5,32%
Gastos Financieros	17.866,63	0,39%	26.863,83	0,26%
Seguros y reaseguros	17.866,63	0,39%	25798,9	0,25%
Comisiones bancarias			1064,93	
Utilidad Neta	198.442,05	4,30%	519.268,29	5,06%

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras

Del 100% de las ventas, los costos representan el 87% año 1 y en el año 2 el 83.93%, constituyendo una utilidad bruta del 12.83% y 16.07%, para los años 2018-2019 respectivamente, a pesar que este fue mayor al 50%, los gastos administrativos estuvieron representado por el 8.15% y 10.15%.

Estos gastos fueron principalmente en el pago de sueldo y salarios, debido a que este rubro es variable, ya que al incrementar los mercados objetivos de ventas se requiere mayor cantidad de personal de cobertura y también dentro de la empresa para los despachos. Adicional a ello existió en el año 2019 la contratación de honorarios profesionales que justifican la participación del 10.15% en el año 2. Estos gastos afectaron la utilidad operacional, representada por el 5.32% de sus transacciones.

Los gastos financieros no tuvieron gran impacto dentro del estado de resultados, representado por no alcanzan ni el 1% de representación, cuyo rubro principal son los pagos por seguros y reaseguros de los bienes de la empresa, resultando una utilidad neta del 5%, lo cual evidencia que la empresa debería de optimizar el uso de sus recursos humanos sobre todo para lograr incrementar el porcentaje de utilidad neta de la misma.

9.1.5. Análisis de los indicadores financieros de liquidez

<p>Liquidez</p> $\frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$ $\frac{3701356.14}{693492.68} = 5.34$	<p>La liquidez de DISTPAMOGA se encuentra sobre los niveles aceptables ya que su resultado de 5.34, evidencia que puede cumplir con sus obligaciones menores a un año, sin embargo, este resultado incluye inventarios y cuentas por cobrar que podrían presentar inconvenientes, por lo cual es necesario tener mayor control de los activos y pasivos corrientes, buscando siempre ser mayor a la unidad..</p>
<p>Prueba ácida</p> $\frac{\textit{Activo Corriente} - \textit{Inventario}}{\textit{Pasivo Corriente}}$	<p>Este indicador resultó 3.95, reflejando que si la venta del inventario la empresa puede obtener los suficientes recursos para cumplir sus deudas menores a un año, esto también está enfocado en el hecho que la empresa</p>

$\frac{3701356.14 - 963178.38}{693492.68} = 3.95$	<p>precisamente se dedica a la comercialización de sus inventarios.</p>
<p>Tesorería</p> $\frac{\textit{Disponible}}{\textit{Pasivo Corriente}}$ $\frac{401230.86}{693492.68} = 0.58$	<p>El resultado fue de 0.58, indicando el efectivo y su equivalente no alcanzaría para cubrir sus obligaciones corrientes, es decir debe mantener un estricto control de las mismas, para evitar tener iliquidez en caso de emergencia.</p>

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras

9.1.6 Entrevistas aspectos generales de Distpamoga

<p>EMPRESA DISTPAMOGA S.A.</p> <p>CONTROL INTERNO</p> <p>PERÍODO 2018 - 2019</p> <p>ENTREVISTA AL GERENTE</p>	<p>DISTPAMOGA S.A.</p> <p>No PT:</p> <p>EG-001-1/2</p>
<p>1.- ¿A qué sector pertenece la empresa DISTPAMOGA S.A.?</p> <p>Es una empresa dedicada a la distribución mayorista de bienes de consumo masivo</p> <p>2.- ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica funcional definida?</p> <p>Si de forma general se han establecido departamentos y sus responsables</p> <p>3. ¿Existe un Manual de Funciones y un Reglamento de Trabajo Interno debidamente establecido en la empresa?</p> <p>No se cuenta con manual de funciones sin embargo con un reglamento interno si ya que es una obligación de acuerdo al Ministerio de Trabajo</p> <p>4.- ¿La empresa realiza la planificación anual de sus actividades operativas?</p> <p>Como tal un POA no se elabora, pero si se plantean objetivos de ventas anuales y de expansión de mercado</p> <p>5.- ¿Se han establecido indicadores de gestión dentro de la empresa?</p> <p>No se han establecido indicadores de gestión en la empresa</p> <p>6.- ¿Se evalúan periódicamente las debilidades y fortalezas de la empresa basado en sus razones financieras?</p> <p>Si se aplican indicadores financieros básicos, pero no se realiza un FODA basado</p>	

en sus operaciones.

7.- ¿Se ha implementado dentro de la empresa actividades de control que permitan conocer el cumplimiento de su reglamento interno?

Solo se verifica que cumplan sus metas de trabajo

8.- ¿Presenta la empresa su información financiera de acuerdo a la normativa vigente?

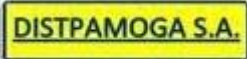
Si presenta su información financiera de acuerdo a las leyes y normativas vigentes bajo las cuales la empresa desarrolla sus actividades comerciales.

9.-¿el área de procesos administrativos tiene definida sus propias políticas por escrito?

No se ha establecido políticas por escrito para este proceso

10.- Se han establecido políticas de crédito y cobranzas por escrito?

No solo de forma verbal.

Elaborado por:	Fecha:
Supervisado por:	Fecha:
EMPRESA DISTPAMOGA S.A. CONTROL INTERNO PERÍODO 2018 – 2019 ANÁLISIS ENTREVISTA AL GERENTE	 No PT:AEG-002
Objetivo: Determinar que procesos de conocimiento general se llevan dentro de DISTPAMOGA S.A.	

De la entrevista realizada a la gerencia se ha podido determinar que la empresa se dedica a la comercialización al por mayor de productos de consumo masivo, que se encuentra en constante expansión por lo cual no han establecido un manual de funciones que sería primordial para poder optimizar los recursos humanos utilizados, tampoco se han establecido planes operativos anuales, ni políticas de crédito y cobranzas por escrito, pero si aplican indicadores financieros que permiten de forma general conocer la estabilidad financiera de la empresa, pero sería importante establecer lineamientos de funcionamiento por escrito que permitan mejorar los procesos internos de la empresa.

Elaborado por:	Fecha:
Supervisado por:	Fecha:

<p>EMPRESA DISTPAMOGA S.A.</p> <p>CONTROL INTERNO</p> <p>PERÍODO 2018 - 2019</p> <p>ENTREVISTA CONTADOR</p>	<p style="text-align: center;">DISTPAMOGA S.A.</p> <p style="text-align: center;">No PT:</p> <p style="text-align: center;">EC-001-1/2</p>
<p>1. ¿se cuenta con un sistema integrado de contabilidad y administración? La empresa cuenta con un sistema contable que se integra en varios módulos incluyendo facturación electrónica y cuentas por cobrar.</p> <p>2. ¿se han estructurado políticas de crédito y cobranzas de forma escrita? No se han establecido por escrito solo de forma verbal</p> <p>3. ¿Se realizan verificaciones periódicas de los saldos de clientes en cartera? Como parte de las actividades del personal de contabilidad periódicamente se verifican y sacan saldos de los clientes.</p> <p>4. ¿son efectivos los mecanismos de control para los procesos administrativos y financieros? Los procesos se cumplen a cabalidad gracias al trabajo el contador y gerente, que son los que revisan todas las operaciones de estos procesos.</p> <p>5. ¿Se realizan las provisiones de cuentas por cobrar de acuerdo a las normas contables y fiscales vigentes en el país? Se aplican tanto la norma fiscal tributaria como su relación con las NIIFs</p> <p>6. ¿Existen políticas que regulen el funcionamiento de los sub procesos del área Financiera (contabilidad crédito, cajas, cobranzas)? No se tiene definido políticas de manera formal, sin embargo, cada una de las áreas tiene establecido la normativa con la cual se lleva el control.</p> <p>7. ¿Se generan reportes que contribuyan a la Gestión Financiera? Se ha establecido que durante los primeros 5 días del mes se generen reportes de ventas y créditos.</p> <p>8. ¿Existencia de manual de control interno de las cuentas por cobrar? No se ha establecido ya que para ello se requiere primero los procedimientos y</p>	

políticas de esta área, por escrito.

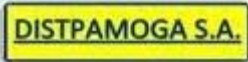
9. Las concesiones de cupos de crédito a clientes se entregan mediante una Solicitud de Crédito enviada por el cliente e instrumentos bancarios y referencial de su situación financiera?

Si previo a conceder cupos de crédito se realiza la verificación de toda la información que el cliente proporciona.

10. ¿Se elaboran recibos de cobro pre numerado por los pagos realizados por clientes con cupos de crédito?

Si cada vendedor y cobrador tiene sus recibos de tal forma que son ingresados al sistema contable y se mantiene actualizado la información contable.

Elaborado por:	Fecha:
Supervisado por:	Fecha:

EMPRESA DISTPAMOGA S.A. CONTROL INTERNO PERÍODO 2018 -2019 ANÁLISIS ENTREVISTA CONTADOR	 No PT: EC-001-2/2
--	---

Objetivo: Evaluar los procesos administrativos y financieros DISTPAMOGA S.A.

La contadora manifestó que en el área de las cuentas por cobrar se realizan reportes periódicos de los saldos de los clientes, sin embargo, no existen procedimiento de crédito y cobranzas por escrito, pero si se realizan estas actividades, así como la verificación de documentación previa a conceder o aumentar cupos de crédito.

Así mismo la empresa cuenta con un sistema contable que se integra en varios módulos como la facturación electrónica y las cuentas por cobrar, y cada vez que se realizan cobranzas el personal genera recibos numerados que permiten controlar esta gestión.

Adicional a ello la empresa realiza las respectivas provisiones en cumplimiento

con las normas contables y tributarias vigentes.

Elaborado por:	Fecha:
Supervisado por:	Fecha:

Objetivo específico No 2 Evaluación del Control Interno de las cuentas por cobrar

Carta de Compromiso

OFICIO: N°001-UTM-FCAE

**Sección: COMISIÓN DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

Asunto: Carta de Compromiso

Portoviejo, 03 de mayo de 2021

Economista

Patricio Moreano G.

Gerente de la empresa DISTPAMOGA S.A.

Presente.-

Por medio de la presente confirmo y agradezco nuestro acuerdo sobre lo convenido para llevar a cabo Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019”, con la finalidad de determinar el nivel de confianza y riesgo en las operaciones realizadas dentro de la empresa.

Mi opinión se basará sobre la evaluación que llevaré a cabo al cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, reglamentos y demás disposiciones aplicables los cuáles servirán como comprobación de información, con el respaldo evidente de documentación de la empresa. Además, efectuaremos una revisión del control interno mediante cuestionarios y entrevistas al gerente y al contador.

Si durante el trabajo de evaluación se llegase a detectar cualquier anomalía o irregularidad estoy en la obligación de hacerla conocer al ente examinado por medio de opinión del informe.

Le agradeceré firmar y devolver la copia adjunta de esta carta de compromiso en señal de aceptación y de acuerdo a los términos de compromiso asumido.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad

Lcda. Blanca Zirufó Briones

Supervisora

Ec. Patricio Moreano G.

Gerente de la empresa DISTPAMOGA S.A.

Notificación de Inicio de Acción de Control

OFICIO: N°002-UTM-FCAE

**Sección: COMISIÓN DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

Asunto: Notificación de Inicio de Acción de Control

Portoviejo, 04 de mayo de 2021

Economista

Patricio Moreano G.

Gerente de la empresa DISTPAMOGA S.A.

Presente.-

En cumplimiento al oficio Teletrabajo N° 146-VECA-FCAE-UTM suscrito por la vicedecana de la Escuela de Contabilidad y Auditoría del 11 de marzo de 2021, notifico a usted, que el anteproyecto de titulación de modalidad Análisis de Caso aprobado por la Comisión de Titulación Especial de la Facultad de la Universidad Técnica de Manabí, se iniciara la evaluación del Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019.

Los objetivos generales son:

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación financiera de la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Evaluar el Sistema de control interno por medio del COSO III a la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Determinar el nivel de incidencia de los resultados del Sistema de control interno en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA

✓ Indicar procedimientos aplicables para mejorar el Control Interno dentro de la empresa DISTPAMOGA

El equipo estará conformado por: Srta. María Alexandra Calero Baque como Auditor Jefe de Equipo, Srta. Rosa Marisol Navia Anchundia como Auditor Operativo por lo que se servirá se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo realizado y como Supervisor Lcda. Blanca Zirufó Briones quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

Agradeceré enviar respuesta, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliar completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfono del domicilio, trabajo y celular, cargo y período de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad

Lcda. Blanca Zirufó Briones

Supervisora

OFICIO: N°003-UTM-FCAE

**Sección: COMISIÓN DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

Asunto: Notificación de Inicio de Acción de Control

Portoviejo, 04 de mayo de 2021

Ing. Evelyn Moreano Caceres

Contadora de la empresa DISTPAMOGA S.A.

Presente.-

En cumplimiento al oficio Teletrabajo N° 146-VECA-FCAE-UTM suscrito por la vicedecana de la Escuela de Contabilidad y Auditoría del 11 de marzo de 2021, notifico a usted, que el anteproyecto de titulación de modalidad Análisis de Caso aprobado por la Comisión de Titulación Especial de la Facultad de la Universidad Técnica de Manabí, se iniciara la evaluación del Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019.

Los objetivos generales son:

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación financiera de la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Evaluar el Sistema de control interno por medio del COSO III a la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Determinar el nivel de incidencia de los resultados del Sistema de control interno en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Indicar procedimientos aplicables para mejorar el Control Interno dentro de la empresa DISTPAMOGA

El equipo estará conformado por: Srta. María Alexandra Calero Baque como Auditor Jede de Equipo, Srta. Rosa Marisol Navia Anchundia como Auditor Operativo por lo que se

servirá se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo realizado y como Supervisor Lcda. Blanca Zirufó Briones quien en forma periódica informará sobre el avance del trabajo.

Agradeceré enviar respuesta, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfono del domicilio, trabajo y celular, cargo y período de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad

Srta. María Alexandra Calero Baque

Jefe de Equipo

Srta. Rosa Marisol Navia Anchundia

Auditor Operativo

9.1.6. Plan de Trabajo

Plan de Trabajo de la empresa DISTPAMOGA

Control interno a las cuentas por cobrar

Del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2019

1. Antecedentes Entidad:

Provincia: Manabí

Cantón: Portoviejo

Tipo de Acción: Control interno a las cuentas por cobrar

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2019

Dirección: La empresa DISTPAMOGA S.A., está ubicada en la parroquia 12 de marzo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí en Ecuador.

2. Resumen del motivo de la Evaluación

En cumplimiento al oficio Teletrabajo N° 146-VECA-FCAE-UTM suscrito por la vicedecana de la Escuela de Contabilidad y Auditoría del 11 de marzo de 2021, notifico a usted, que el anteproyecto de titulación de modalidad Análisis de Caso aprobado por la Comisión de Titulación Especial de la Facultad de la Universidad Técnica de Manabí, se iniciara la evaluación del Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019.

3. Objetivos de la Evaluación del Control Interno

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación financiera de la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Evaluar el Sistema de control interno por medio del COSO III a la empresa DISTPAMOGA
- ✓ Determinar el nivel de incidencia de los resultados del Sistema de control interno en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA

✓ Indicar procedimientos aplicables para mejorar el Control Interno dentro de la empresa DISTPAMOGA

4. Alcance del Examen

La Evaluación de Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A., de la ciudad de Portoviejo durante el período 2018-2019.

5. Área a Examinar

El área a examinar es las cuentas por cobrar

6. Funcionarios Responsables

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Eco. Patricio Moreano García	Gerente
Ing. Patricio Moreano	Jefe de Ventas
Eco. Carmen Aguaiza	Recaudador
Ing. Lisbeth Macías	Recaudador

7. Recursos a utilizarse

- Recursos Humanos

Las personas que interviene en la ejecución de la evaluación de control interno al Departamento Contable son:

Lcda. Blanca Zirufó Briones **Supervisor de Auditoría**

Srta. Maria Alexandra Calero Baque **Auditor Jefe de Equipo**

Srta. Rosa Marisol Navia Anchundia **Auditor Operativo**

- Materiales

Los materiales a utilizar en esta evaluación de control interno son:

- Internet
- 2 folders
- 2 carpetas
- 1 grapadora
- 1 perforadora
- 1 caja de grapa
- 6 Cds
- 2 memory flash
- 1 computador portátil
- 1 computador escritorio
- 1 impresora

7.2. Tiempo Estimado

TABLA #4 TIEMPO ESTIMADO

Fases	Tiempo en días	Porc entaje
Fase de Planificación	5 días	25%
Fase de Ejecución	10 días	50%
Fase de Comunicación de Resultados	5 días	25%
Total	20 días	100 %

Fuente: Las autoras

Elaborado por: Las autoras

8. Base Legal

La empresa DISTPAMOGA S.A., al ser una sociedad legalmente constituida dentro del Ecuador está sujeta al cumplimiento de las normas vigentes en el país:

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Constitución Política del Ecuador
- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de seguridad social
- Código de Trabajo
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Reglamento Interno Distpamoga S.A.

9. Unidad de Apoyo

Ing. Ignacio Alcívar – **Revisor del Trabajo**

10. Producto a Obtenerse

Informe de la Evaluación de Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A.

Propuesta de Mejora al Control Interno.

11. Tiempo estimado

Días laborales: 20 días

Días calendarios: 28 días

12. Fecha de inicio de la Evaluación

03 de mayo de 2021

13. Fecha de finalización de la Evaluación

31 de mayo de 2021

Elaborado por: **Fecha:** 02/12/2020

Srta. Maria Alexandra Calero Baque

Auditor Jefe de Equipo

Srta. Rosa Marisol Navia Anchundia

Auditor operativo

Supervisado por:

Fecha:

Lcda. Blanca Zirufu Briones

Supervisora

9.1.7. Evaluación de Control interno de las cuentas por cobrar

Visita a las instalaciones de DISTPAMOGA

El 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2019

Como parte de las actividades de observación planificadas dentro de la evaluación de control interno el día lunes 24 de mayo 2021, a las 10:00, se realizó una visita a las oficinas y bodegas de DISTPAMOGA, ubicadas en la vía Crucita de la ciudad de Portoviejo, bajo la dirección del Ing. Patricio Moreano, y con la presencia de la Contadora de la empresa, para en su presencia determinar las áreas que se están evaluando.

Se logró verificar la empresa cuenta con todos los permisos para su funcionamiento como lo son cuerpo de bomberos, Municipio, Ministerio de Salud, su personal laboral con las medidas de bioseguridad requeridas debido a la pandemia, además se logró evidenciar que el personal está distribuido de tal forma que no se relacione a más de dos metros de distancia en las oficinas sin embargo en el área de distribución la situación es diferente debido a que por la naturaleza del trabajo debe estar más cercanos los empleado.

Con respecto al Departamento Contable, este tiene las medidas de protección y las señaléticas correspondientes en caso de siniestros, además a través de la observación se pudo constatar un ambiente de trabajo eficiente y orden en los archivos y documentos físicos del departamento.

Dentro de la evaluación de control interno se procedió a estructurar cuestionarios que serán aplicados al personal, de tal forma que se escogió el COSO III, ya que es el más actualizado.

DISTPAMOGA S.A.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR

COMPONENTE: Entorno de Control

N°	Preguntas	Respuesta			Cumplimiento		Observación
		Si	No	E/P	Pond.	Calif.	

Principio 1: Compromiso de la entidad con la Integridad y los Valores Éticos

1	¿Se cuenta con procedimientos para el registro y control de cuentas por cobrar?	X			10	10	
2	¿El personal de ventas y cobranzas se cauciona para brindar seguridad a la empresa?			X	10	5	No todo el personal se encuentra caucionado

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

3	¿Se realizan reportes periódicos de cartera que son revisados por	X			10	10	
---	---	---	--	--	----	----	--

	el área financiera?						
4	¿La cartera por cobrar se custodia físicamente bajo suficiente medida de supervisión?			X	10	5	En ocasiones el personal descuida los archivos quedan al alcance de otras áreas
Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad							
5	¿La Dirección toma en cuenta a toda la organización en todos sus niveles para la consecución de los objetivos?		X		10	0	
6	¿Se han establecido las funciones del personal de cobranzas por escrito?		X		10	0	
Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia							
7	¿Atrae, desarrolla y retiene profesionales			X	10	5	En ocasiones se contrata a familiares sin cumplir las

	con competencias apropiados para la entidad y experiencia en ventas y cobranzas?						condiciones o requisitos
8	¿Se ha establecido planes de capacitación al personal respecto a la administración de cartera y cobranzas?		X		10	0	No se capacita al personal
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad							
9	¿Se han establecido parámetros de desempeño, incentivos y recompensas al personal de ventas y cobranzas?		X		10	0	
10	¿Evalúa el desempeño y			X	10	5	

	recompensa o aplica medidas disciplinarias a los profesionales de manera oportuna?					
Total			0	100	40	
Elaborado por:			Fecha:			
Supervisado por:			Fecha:			

Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo

PT= Ponderación Total

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

NR= Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{\text{calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

NC= 40/100

NC= 40%

TABLA #5

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras

De la evaluación de Control Interno al componente Entorno de Control, se estableció un 40% de confianza y riesgo moderado producto de las siguientes observaciones:

- La empresa no ha institucionalizado el caucionar a todo el personal de ventas y cobranzas
- Los archivos no se encuentran debidamente custodiados, están al alcance de todo el personal.
- No siempre se contrata personal idóneo, si a familiares, aunque no cumplan con el perfil profesional
- No se han realizado planificación de capacitación del personal de ventas y cobranzas

DISTPAMOGA S.A. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR									
COMPONENTE: Evaluación de riesgos									
N ^o	Preguntas	Respuesta			Cumplimiento		Observación		
		i	o	N/P	ond.	P		alif.	C
Principio 6: Especifica objetivos relevantes									
1	¿Los objetivos operacionales incluyen metas de desempeño financiero y de operaciones?				0	1	0	1	
2	¿Los objetivos operacionales son la base sobre la cual se asignan recursos para lograr el desempeño financiero?			X	0	1	5		No se han establecido objetivos solo las metas de ventas y cobranzas
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos									
3	¿Se identifican los riesgos potenciales en los				0	1	0	1	se realizan informes que permiten verificar el cumplimiento de metas

	procesos y actividades del área de ventas y cobranzas?							
4	¿La empresa cuenta con medidas de seguridad que ayudan a prevenir riesgos?			X	0	1	5	Centro de la empresa se cuenta con Sistema prevención de incendios y un plan de contingencia pero nunca se lo ha socializado o llevado a la práctica
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude								
5	¿Al identificar los riesgos la empresa cuenta con técnicas cualitativas o cuantitativas para su evaluación?			X	0	1	0	Los riesgos se evalúan cualitativamente a través de la discusión con las partes involucradas.
6	¿Se estima la importancia potencial de los riesgos identificados de posibles errores en el área de cobros ?			X	0	1	0	No se ha establecido los riesgos potenciales.
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes								
7	¿Se asignan recursos necesarios para gestionar los riesgos?			X	0	1	5	

¿Evaluó los cambios en el entorno externo que afecten el cumplimiento de los objetivos de la empresa en cuanto a metas de recuperación de cartera?				0	1	0	1
Total				0	0	8	5
Elaborado por:				Fecha:			
Supervisado por:				Fecha:			

Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo

PT= Ponderación Total

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

NR= Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

NC= 45/85

NC= **52.94%**

TABLA #6

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERAD	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERAD	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras

La aplicación del cuestionario de control interno, así como las visitas a la empresa han evidenciado que en la evaluación de riesgos no todo es negativo ya que DISTPAMOGA, posee lineamientos para medir el riesgo como por ejemplo informes de cumplimiento de metas, y cuenta con Sistema prevención de incendios y un plan de contingencia, pero nunca se lo ha socializado o llevado a la práctica.

Por otra parte si se evidencia en el componente Evaluación de riesgos que contiene 4 principios de acuerdo al modelo COSO III, se estableció un 52.94% de confianza y riesgo moderado que es producto de las siguientes observaciones:

- No se han establecido objetivos estratégicos u operativos solo metas de ventas y recaudación de cartera.
- La empresa no hace una planificación que les permita evaluar los riesgos.
- No se cuenta con una definición de los riesgos potenciales por ejemplo de cuentas que sean difícil de recuperar.

DISTPAMOGA S.A.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

N ^o	Preguntas	Respuesta			Cumplimiento			Observación
		Si	No	N/P	Exond.	Parcialif.	Completoc	
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control								
1	Las concesiones de cupos de crédito a clientes se entregan mediante una Solicitud de Crédito enviada por el cliente e instrumentos bancarios y referencial de su situación financiera ?				0	1	0	1
2	¿Se otorgan cupos de crédito a clientes que no cumplan con todos los requisitos de información necesarios ?			X	0	1	5	Existen clientes que no han cumplido pero se hacen excepciones

3	¿Se controla periódicamente la recuperación de cartera de crédito?				X	0	1	5	Los reportes no se revisan periódicamente
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología									
4	¿Se emite y consulta un reporte actualizado de las personas no sujetas de crédito?					0	1	0	1
5	¿Se cambian periódicamente las claves de acceso a los programas y módulos del sistema contable?			2		0	1	0	No se lo realiza
6	¿Se cuentan con medidas de seguridad en los recursos tecnológicos e informáticos, de manera que sólo personal autorizado pueda tener acceso?					0	1	0	1
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos									

	7	¿Se tienen establecidos y aprobados niveles de autorización para el otorgamiento de créditos?				0	1	0	1	
	8	¿Se mantiene un adecuado control de los créditos declarados incobrables y las recuperaciones de los mismos?				0	1	0	0	El personal contable no mantiene estos registros actualizados
	9	¿En cuánto se presenta el primer atraso en el pago del crédito, se le notifica al cliente respectivo?			X	0	1	5	5	a algunos si y otros clientes no
Principio 13: Usa información relevante										
	10	¿Se dispone de documentos legales que garanticen la recuperación de los créditos?				0	1	0	1	
	11	¿Existe un procedimiento de control que				0	1	0	1	el contador debe cuadrar los registros y se integran en el

	garantice la cuadratura entre el registro auxiliar de cartera y la contabilidad ?						software contable	
2	¿Establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección?				0	1	0	No cuenta con políticas escritas solo verbales
Total				0	1	5	7	
Elaborado por:				Fecha:				
Supervisado por:				Fecha:				

Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo

PT= Ponderación Total

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

NR= Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

NC= 75/120

NC= **62.50%**

TABLA #7

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERAD	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERAD	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras

De la evaluación de Control Interno al componente Actividades de Control, se estableció un 62.50% de confianza y riesgo moderado producto de las siguientes observaciones:

- Se hacen excepciones de otorgar credito a clientes cuando no cumplen con los requisitos
- No se realiza un cambio periódico de claves de los usuarios del sistema por prevención.
- Los registros de cobros no siempre están actualizados diariamente
- No se le hace seguimiento a los clientes que se atrasan desde el primer día de atraso.
- No hay políticas y procedimientos por escrito dentro de la empresa.
-

DISTPAMOGA S.A.							
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR							
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
N° Preguntas	Respuesta			Cumplimiento		Observación	
	Si	No	E/P	Pond.	Calif.		
Principio 14: Comunica internamente							
1	¿Se preparan periódicamente relaciones de cartera vencida, para su revisión por funcionarios y aplicación de apropiadas gestiones de cobro?			X	10	5	
2	¿Los vendedores y cobradores generan informes periódicos de sus actividades a su jefe inmediato?	X			10	10	
3	¿El personal de contabilidad emite un reporte de cuentas dudosas dirigido a la gerencia de forma periódica?	X			10	10	
4	¿La contadora comunica oportunamente a su Auxiliar Contable y personal de ventas sobre las decisiones que toma la		X		10	0	no se realiza

	gerencia?						
Principio 15: Comunica externamente							
5	¿Permite la recepción de comunicaciones, desarrollando e implementando controles que faciliten la comunicación externa con los clientes?		X		10	0	En ocasiones los clientes desconocen los medios de comunicarse en ocasiones
6	¿Se cumple con reportar la información relevante de cuentas por cobrar dentro de las notas de estados financieros a los entes de control?			X	10	5	No siempre y durante los períodos evaluados no se cumplió con esta norma
7	¿Las cuentas mayores de cuentas por cobrar se encuentran actualizadas de tal manera que se pueden utilizar para transacciones bancarias?	X			10	10	
8	¿Se emiten reportes semestrales a la junta de accionistas de los niveles de recuperación de cartera para la toma de decisiones?		X		10	0	Solo se lo hace cuando se lo solicita formalmente e
Total				0	80	40	
Elaborado por:				Fecha:			
Supervisado por:				Fecha:			

Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo

PT= Ponderación Total

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

NR= Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{\text{calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

NC= 40/80

NC= **50.00%**

TABLA #8

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERAD	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERAD	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras

De la evaluación de Control Interno al componente información y comunicación, se estableció un 50% de confianza baja y riesgo alto producto de las siguientes observaciones:

- La contadora no comunica las decisiones de la gerencia al auxiliar contable y de ventas respecto al manejo de las cuentas por cobrar.
- Los clientes no siempre pueden comunicarse con el personal de cartera
- No se emiten reportes semestrales a la junta directiva solo cuando son solicitados.

DISTPAMOGA S.A.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR

COMPONENTE: SUPERVISIÓN

N° Preguntas	Respuesta			Cumplimiento		Observación	
	Si	No	E/ P	Pond.	Calif.		
Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y /o independientes							
1	¿Se confirman los saldos de los clientes más significativos?			X	10	5	
2	¿ Se verifica el cumplimiento de los límites de credito de los clientes?	X			10	10	
3	¿ Se practican arqueos de la cartera de credito a los clientes de forma periódica?	X			10	10	
4	¿ El gerente estableció procedimientos de seguimiento continuo dentro del departamento contable específicamente para las		X		10	0	Debido a la reducida cantidad de personal no se realizan estos procedimientos

	cuentas por cobrar clientes?						
Principio 17:Evalua y comunica deficiencias							
5	¿En caso de determinación de diferencias de los saldos de cuentas por cobrar se comunica a la gerencia?		X		10	0	No se realiza esta actividad debido a que no se considera importante
6	¿Controla-supervisa la Administración las medidas correctivas, oportunas adoptadas sobre deficiencias o inconsistencias en los mayores de cuentas por cobrar?		X		10	0	
7	¿Existe una supervisión para verificar el cumplimiento de metas de cobranzas de la empresa?	X			10	10	lo realiza el departamento de ventas y cobranzas
8	¿Se realiza revisión periódica de los cupos de crédito para aumentarlos de ser el caso?	X			10	10	

Total			0	80	45	
Elaborado por:			Fecha:			
Supervisado por:			Fecha:			

Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo

PT= Ponderación Total

CT= Calificación Total

NC= Nivel de Confianza

NR= Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{\text{calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

NC= 45/80

NC= **56.25%**

TABLA #9

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Elaborado por: Las Autoras

De la evaluación de Control Interno al componente de supervisión, se estableció un 56.25 % de confianza moderada y riesgo moderado producto de las siguientes observaciones:

- No se realiza un seguimiento continuo de las cuentas por cobrar clientes
- En caso de diferencias contables en los mayores de cuentas por cobrar no son comunicados a la gerencia
- La administración no toma medidas correctivas para los errores en registros que implica la cartera de crédito

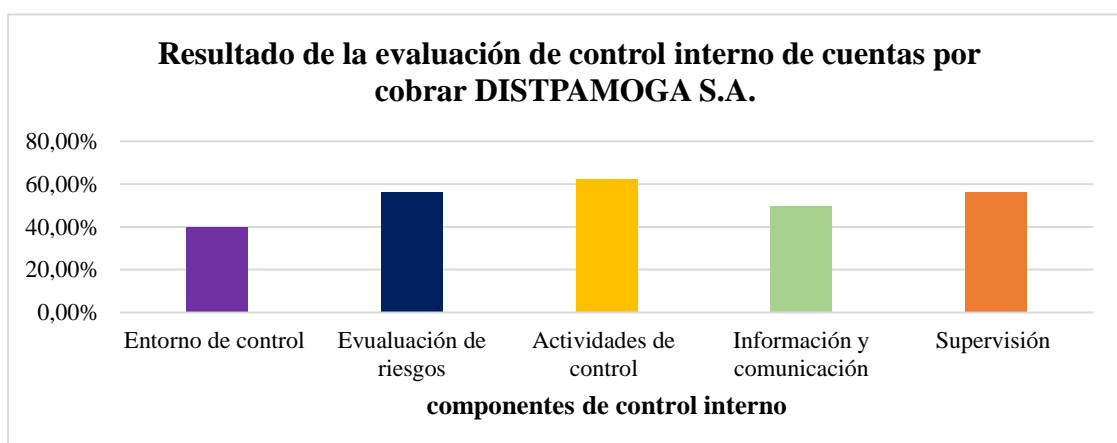
9.1.8. Reporte de resultados del control interno

Cuadro general de la Evaluación de Control Interno

TABLA #10

Componente de control interno	Ponderación	Calificación	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Entorno de control	100	40	40,00%	Alto
Evualuación de riesgos	80	45	56,25%	Moderado
Actividades de control	120	75	62,50%	Moderado
Información y comunicación	80	40	50,00%	Alto
Supervisión	80	45	56,25%	Moderado
TOTALES	460	245	53,26%	Moderado

Presentación gráfica de la tendencia de cada componente de control interno



Fuente: DISTPAMOGA

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación

ZONA CRÍTICA	15-50%	SITUACIÓN DE DEBILIDAD
ZONA DE OPORTUNIDAD	51-75%	DEBILIDAD DISCRETA
ZONA DE ÉXITO	76-100%	SITUACIÓN DE FORTALEZA

Análisis:

Dentro de la empresa DISTPAMOGA, se ha evidenciado que la dirección tiene un compromiso firme con los valores éticos, además supervisa las actividades sin embargo en cuanto a la estructura organizativa ha faltado en cierta forma establecer detalles más específicos, y a pesar de ello se ha podido mantener la empresa en el mercado liderando esta área de distribución.

Una vez evaluado el control interno por componente se procedió a realizar una consolidación de los 5 componentes lo cual determino un nivel de confianza general de 53.26% que refleja que tanto el nivel de riesgo como confianza con moderados encontrándose en una zona de oportunidad con debilidad discreta. Situación que es observable en el grafico que se ha realizado.

Por otra parte, al evaluar mediante el COSO III se pudo identificar que una de las mayores falencias es la inexistencia de procedimientos de control por escrito lo cual ha generado que se omitan acciones importantes en el control de las cuentas por cobrar, situación que directamente se relaciona con la obtención de recursos económicos de la empresa.

Los componentes de entorno de control e información y comunicación, son los de mayor riesgo que se ubican en una zona de oportunidad critica ya que como se evidencia existe falta de procesos que permitan su normal gestión, lo cual evidencia que existen deficiencias tanto en la comunicación interna como externa, sin embargo, esto se convierte en una oportunidad de mejora continua.

A diferencia de Evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión que cuentan con una confianzay riesgo moderado, en una zona de oportunidad donde se puede considerar que los resultados no son críticos, pero que se deben orientar hacia una mejora continua, con la finalidad de fortalecer la identificación y análisis de los riesgos que den paso

también a una constante identificación y análisis de cambios externos o internos que afecten la planeación empresarial.

Cabe resaltar que es de vital importancia que se continúe con el control continuo a todas las actividades tanto de forma general como específica en puntos críticos como las cuentas por cobrar, estableciendo políticas y procedimientos que se adapten a la empresa.

9.1.9. Hoja de hallazgos

HOJA DE HALLAZGOS	P/T: H-EC01
ENTIDAD: DISTPAMOGA S.A:	
TIPO DE ACCIÓN DE CONTROL: Evaluación de Control Interno las cuentas por cobrar	
ALCANCE: 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019	
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO: Inexistencia de cauciones al personal	
CONDICIÓN: La empresa no cuenta con cauciones para el personal que realiza cobranzas y ventas.	
CRITERIO: La dirección de la empresa inobservò la Norma de Control Interno: 403-05 Medidas de protección de las recaudaciones “La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.”	
CAUSA: No considerar importante la implementación de cauciones al personal	
EFECTO: El incumplimiento de esta norma ocasiona que el personal de la entidad no tenga un mayor grado de responsabilidad en el uso de recursos de la empresa, y la misma no cuente con un respaldo en caso de errores que afecten económicamente.	
COMENTARIO: Distpamoga S.A., no estableció dentro de sus reglamentos la	

necesidad de una caución que permita salvaguardar los recursos recaudados por el personal de ventas y cobranzas, con lo cual podría en algún momento un empleado malversar fondo y la empresa no tendrá un respaldo de recuperación. Con todo lo expuesto se incumple con la Norma de Control Interno 403-05 Medidas de protección de las recaudaciones “La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.”

CONCLUSIÓN: La empresa no implemento la solicitud de cauciones a todo el personal que recauda la cartera y se lo ha hecho solo de manera aleatoria por lo cual el personal en ocasiones comete errores y no es posible recuperar para la empresa el perjuicio económico que se haya realizado.

RECOMENDACIÓN:

- Al Gerente

Establecer el tipo de cauciones y además que parte de sus empleados deben contar con la misma de acuerdo al grado de responsabilidad y manejo de fondos.

HOJA DE HALLAZGOS	P/T: EC-02
ENTIDAD: DISTPAMOGA S.A:	
TIPO DE ACCIÓN DE CONTROL: Evaluación de Control Interno las cuentas por cobrar	
ALCANCE: 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019	
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO: Contratación de personal sin competencias técnicas	
CONDICIÓN: La empresa no toma en cuenta las competencias o experiencia del personal a contratar sino que se rige por familiares de los dueños.	
<p>CRITERIO: Dentro de una empresa se debe contar con persona que tenga experiencia y capacitación en las diferentes áreas a desempeñarse para lo cual debe contarse con un perfil del puesto como lo establece la Norma de Control Interno</p> <p>407-03 Incorporación de personal “ <i>Las unidades de administración de talento humano seleccionarán al personal, tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de clasificación de puestos y considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño</i> ”</p>	
CAUSA: Se contrata personal por compromisos familiares.	
EFECTO: El incumplimiento de esta norma ocasiona que se deba tomar más tiempo en capacitar al personal en su puesto y que en ocasiones cometan muchos errores en los registros contables.	
COMENTARIO: La empresa DISTPAMOGA, no toma como primer opción al momento de contratar personal nuevo que cubra puestos vacantes de trabajo a su entorno familiar sin verificar la experiencia, y suficiencia técnica, lo cual infringe Norma de Control Interno 407-03 Incorporación de personal “ <i>Las unidades de administración de talento humano seleccionarán al personal, tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de clasificación de puestos y considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño</i> ”	

CONCLUSIÓN: La empresa no contrato personal idóneo y ya capacitado en las áreas que van a laborar, sino que se realizó por medio de sugerencias familiares con lo cual se debe incrementar el tiempo de inducción y se corre riesgo de errores, esta situación se da también debido a la falta de un manual de funciones y procedimiento.

RECOMENDACIÓN:

- Al Gerente

Se recomienda que elabore e implemente un manual de funciones que incluya el perfil de cada puesto y de esta forma se cuente con un reglamento a seguir en este tipo de actividades.

HOJA DE HALLAZGOS	P/T: H- IC
ENTIDAD: DISTPAMOGA S.A:	
TIPO DE ACCIÓN DE CONTROL: Evaluación de Control Interno las cuentas por cobrar	
ALCANCE: 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019	
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO: Falta de un Manual Descriptivo de Funciones y Cargos	
CONDICIÓN: Se estableció que DISTPAMOGA no cuenta Manual Descriptivo de Funciones y Cargos, el personal de la empresa realiza sus actividades sin tener sus funciones y procedimientos por escrito lo que no permite que se regulen la funcionalidad y procesos relativos a las diferentes actividades de la empresa.	
CRITERIO: Según la Norma de Control Interno 407-02 Manual de clasificación de puestos “La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.”	
CAUSA: Existe poco interés por la máxima autoridad de la empresa DISTPAMOGA S.A. para implantar y poner en vigencia el manual que permita que todos los empleados conozcan los procesos que conlleva las diferentes actividades de la empresa.	
EFECTO: Que los empleados de DISTPAMOGA S.A. desconozcan las funciones y procedimientos tanto administrativos como financieros que deben de llevarse dentro de la estructura interna de la empresa, y a su vez no permite una adecuada segregación y asignación de funciones para cada puesto de trabajo.	
COMENTARIO: DISTPAMOGA S.A. no estableció un Manual Descriptivo de Funciones y Cargos que le permita al personal de la empresa realizar sus actividades con eficiencia ya que existe poco interés por parte de la máxima	

autoridad lo que ocasiona que el personal de la empresa desconozca sus funciones y procedimientos tanto administrativos como financieros que deben de llevarse dentro de la estructura internade la empresa. Se incumple con las Normas de Control Interno 407-02 Manual de clasificación de puestos “La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa...”

CONCLUSIÓN: DISTPAMOGA S.A. no estableció un Manual Descriptivo de Funciones y Cargos que le permita al personal de la empresa realizar sus diferentes actividades con eficiencia debido a la falta de interés de la máxima autoridad los empleados de la empresa desconocen sus funciones y responsabilidades.

RECOMENDACIÓN:

- Al Gerente

Que elabore y ponga en vigencia un Manual de Funciones y Cargos de modo que todos sus empleadostengan conocimiento de las diferentes funciones y procesos de las actividades administrativas y financieras.

HOJA DE HALLAZGOS	P/T: H-ER 01
ENTIDAD: DISTPAMOGA S.A:	
TIPO DE ACCIÓN DE CONTROL: Evaluación de Control Interno las cuentas por cobrar	
ALCANCE: 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019	
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO: No se han identifica y analiza los riesgos, ni evalúa riesgo de fraude.	
CONDICIÓN: DISTPAMOGA, no ha implementado procedimientos para determinar, analizar y avaluar los diferentes riesgos que implica la administración de cuentas por cobrar.	
CRITERIO: La empresa inobservó la Norma de Control Interno 300-01 Identificación del riesgo: “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos”.	
CAUSA: La dirección de la empresa no considero oportuno evaluar el riesgo de administración de cuentas por cobrar ya que no han existido problemas graves.	
EFEECTO: AL momento en que considera imposible el cometimiento de errores la empresa se vuelve vulnerable a los mismo, lo cual pone en peligro la organización interna y puede impactar en el cumplimiento de las metas y objetivos de expansión de la misma.	
COMENTARIO: DITPAMOGA no realizo la evaluación de riesgos, por lo tanto, esto incluye un descuido que permitirá en ocasiones el uso indebido de recurso de la organización que ciertamente también se convierte en una debilidad en el principio 7 , 8 del COSO III relacionados en identificación, análisis y evaluación de los riesgos de fraudes. Con todo lo expuesto se incumple con la Norma de Control Interno 300-01 Identificación del riesgo: “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos,...”	
CONCLUSIÓN: Dentro de la empresa tanto la asamblea como la dirección a través de su gerencia no consideró necesario la implementación de procedimientos para la evaluación de los riesgos dentro de las cuentas por cobrar, lo cual vuelve vulnerable a la empresa en varios sentidos ya que este rubro genera liquidez a la empresa y esto al	

no manejarse adecuadamente hace posible la necesidad de recurrir a inyecciones de capital de terceros para cumplir los objetivos y obligaciones.

RECOMENDACIÓN:

- Al Gerente

Implementar procedimientos de control que permitan no solo identificar los riesgos de las cuentas por cobrar, sino que además se los analice y sus posibles consecuencias.

HOJA DE HALLAZGOS	P/T: H-1F
ENTIDAD: DISTPAMOGA S.A:	
TIPO DE ACCIÓN DE CONTROL: Evaluación de Control Interno las cuentas por cobrar	
ALCANCE: 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019	
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO: Falta de un plan de gestión de riesgos	
CONDICIÓN: La empresa no cuenta con un plan de gestión riesgos definido lo que puede originar que se presenten varios riesgos irreversibles.	
CRITERIO: Haciendo referencia a la Norma de Control interno 300-02 Plan de mitigación de riesgos: “la máxima autoridad y los directivos, desarrollaran plan de mitigación de riesgos elaborado mediante una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos”.	
CAUSA: La máxima autoridad no ha tomado medidas preventivas ante los riesgos futuros debido a la falta de conocimiento.	
EFEECTO: La falta de un plan de gestión de riesgos podría ocasionar que la empresa tengas oposiciones o contratiempos futuros.	
COMENTARIO: La empresa no definió un plan de gestión de riesgos debido a que la máxima autoridad no tiene conocimiento previo sobre los planes de mitigación de riesgos futuros, lo que dificulta su labor y la del personal en períodos siguientes. Con lo mencionado se incumple con la Norma de Control interno 300-02 Plan de mitigación de riesgos: “la máxima autoridad y los directivos, desarrollaran plan de mitigación de riesgos elaborado mediante una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos”.	
CONCLUSIÓN: La empresa no cuenta con un Plan de gestión de riesgos definido debido al	

desconocimiento de la máxima autoridad, lo que podría ocasionar contratiempos futuros.

RECOMENDACIÓN:

- Al Gerente

Se recomienda que se elabore un plan de gestión de riesgos que ayudará a prevenir fallos o situaciones negativas a futuro.

HOJA DE HALLAZGOS	P/T: H-1G
ENTIDAD: DISTPAMOGA S.A:	
TIPO DE ACCIÓN DE CONTROL: Evaluación de Control Interno las cuentas por cobrar	
ALCANCE: 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019	
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO: Falta de control de los registros contables de cuentas por cobrar	
CONDICIÓN: La contadora de la empresa y el auxiliar contable no registran oportunamente los cobros de las cuentas por cobrar, con lo cual tampoco cuentan con información para dar un seguimiento eficiente de los saldos de los clientes.	
CRITERIO: Es obligación de la contadora cumplir con las Normas Internacionales de Información Financiera, lo cual implica que de acuerdo a el principio de devengado que se establece en la Sección 3-8 de las NIIF para PYMES, que establece “ <i>la imputación de ingresos y gastos deberá hacerse en función de la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan y con independencia del momento en el que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos</i> ”	
CAUSA: No se ha realizado los registros contables en el momento que se ha generado la transacción.	
EFEECTO: Al no contar con registro oportunos, los saldos de las cuentas por cobrar no son correctos y ocasiona que no se pueda dar seguimiento a los clientes que se atrasan a tiempo.	
COMENTARIO: El personal del área contable debe realizar absolutamente todos los registro de las cuentas por cobrar en el día que ocurren sin embargo en ocasiones estos datos no son registrados de forma oportuna lo cual ocasiona que no se cuente con los datos concretos de saldos. Esto influye en el seguimiento que se da a los clientes así como incumple con el principio del devengado en la Sección 3-8 de las NIIF para PYMES, que establece “ <i>la imputación de ingresos y gastos deberá hacerse en función de la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan y con independencia del momento en el que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos</i> ”	

CONCLUSIÓN: La contadora en ocasiones no realiza el registro oportuno de las transacciones relacionadas con las cuentas por cobrar con lo cual no solo incumple con la normativa contable, sino que además genera información errónea que sea utilizada por los cobradores para dar seguimiento a los clientes.

RECOMENDACIÓN:

- A la Contadora:

Se recomienda que se realice el registro diario de los cobros, y además la revisión de los reportes de la misma de forma periódica de tal forma que se detecten inconsistencias de forma oportuna.

HOJA DE HALLAZGOS	P/T: H-S01
ENTIDAD: DISTPAMOGA S.A:	
TIPO DE ACCIÓN DE CONTROL: Evaluación de Control Interno las cuentas por cobrar	
ALCANCE: 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019	
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO: Inexistencia medidas correctivas para el personal que incumple o comete errores	
CONDICIÓN: DISTPAMOGA no cuenta con acciones correctivas que permita corregir inconsistencia dentro de los registro de cuentas por cobrar, y de esta forma resuelve la raíz la causa del problema.	
CRITERIO: Dentro de la empresa DISTPAMOGA S.A., al no tomar las acciones correctivas requeridas incumple las normas ISO 9001-2015 literal 10.1 No conformidad y acción correctiva establece una serie de acciones que se deben realizar cuando se detecte una no conformidad, siendo una de ellas la aplicación de diferentes acciones correctivas.	
CAUSA: El gerente de la empresa DISTPAMOGA no considero importante establecer las medidas correctivas que permitan evitar cometer errores más graves que ocasiones problemas incluso de liquidez a la empresa.	
EFEECTO: Al no existir medidas correctivas la empresa no puede controlar, corregir y hacer frente a todas las consecuencias que puede traer una no conformidad o diferencias en registros de los mayores de cobranzas.	
COMENTARIO: LA empresa no cuenta con ningún tipo de acciones correctivas implementadas por parte de la administración en los casos que se incumplan normativa, o se comentan cualquier tipo de errores dentro de los registro de las cuentas por cobrar o cualquier otro rubro por lo cual incumple en la normas ISO 9001-2015 literal 10.1 No conformidad y acción correctiva establece una serie de acciones que se deben realizar cuando se detecte una no conformidad, siendo una de ellas la aplicación de diferentes acciones correctivas.	
CONCLUSIÓN: La administración y dirección de DISTPAMOGA descuido el hecho que cualquier actividad es susceptible de errores, pero sobre todo en el área de cobranzas y que al no contar con ellos ni con un manual de funciones y responsabilidades dejara la puerta abierta a los empleados para que en el momento de un error no tengan inconvenientes con la administración.	

RECOMENDACIÓN:

- Al Gerente

Se recomienda implementar un manual de procedimientos administrativos así como incluir dentro del reglamento interno las sanciones por el incumplimiento del mismo.

9.1.10. Informe de la Evaluación de Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa DISTPAMOGA S.A.

Portoviejo, 6 de junio de 2021

Economista

Patricio Moreano G.

GERENTE DE LA EMPRESA DISTPAMOGA S,A.

De nuestras consideraciones:

Mediante el presente informe de la evaluación de Control Interno al departamento contable de su prestigiosa empresa, se da a conocer los resultados acontecidos en el mismo correspondiente al período comprendido del 1 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019 y sobre el cual emitiremos nuestra opinión. El mantenimiento de una adecuada estructura del control interno es responsabilidad de la gerencia o máxima autoridad. Debido a que existen limitaciones inherentes, en cualquier empresa puede haber errores o irregularidades sin ser detectadas.

Los controles aplicados inciden en la toma de decisiones y en un determinado momento podrían ser deficientes debido a la inadecuada aplicación de los mismos por parte de los responsables de dichos controles.

Durante la evaluación, se observaron algunos aspectos que involucran el sistema de control interno, los cuales se presentan a continuación. Las conclusiones y recomendaciones tienen el propósito de impulsar a una mejora continua de dicho sistema y a la adecuada toma de decisiones en su empresa.

A continuación, se detallan los hallazgos encontrados:

- **Hallazgo N° 1: La empresa no incluyo en el reglamento interno las cauciones al personal que realiza cobranzas y ventas.**

La empresa no incluyo en el reglamento interno las cauciones al personal que realiza cobranzas y ventas.

CONCLUSIÓN: Distpamoga S.A., no estableció dentro de sus reglamentos la necesidad de una caución que permita salvaguardar los recursos recaudados por el personal de ventas y cobranzas, con lo cual podría en algún momento un empleado malversar fondo y la empresa no tendrá un respaldo de recuperación. Con todo lo expuesto se incumple con la Norma de Control Interno 403-05 Medidas de protección de las recaudaciones “La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.”

RECOMENDACIÓN

Al Gerente

Establecer el tipo de cauciones y además que parte de sus empleados deben contar con la misma de acuerdo al grado de responsabilidad y manejo de fondos.

- **Hallazgo N° 2: Contratación de personal sin competencias técnicas**

La empresa no toma en cuenta las competencias o experiencia del personal a contratar sino que se rige por familiares de los dueños.

CONCLUSIÓN: La empresa DISTPAMOGA, no toma como primer opción al momento de contratar personal nuevo que cubra puestos vacantes de trabajo a su entorno familiar sin verificar la experiencia, y suficiencia técnica, lo cual infringe Norma de Control

Interno 407-03 Incorporación de personal “ Las unidades de administración de talento humano seleccionarán al personal, tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de clasificación de puestos y considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño”.

RECOMENDACIÓN: Al Gerente se recomienda que elabore e implemente un manual de funciones que incluya el perfil de cada puesto y de esta forma se cuente con un reglamento a seguir en este tipo de actividades.

- **Hallazgo N° 3: Falta de un Manual Descriptivo de Funciones y Cargos**

Se estableció que DISTPAMOGA no cuenta Manual Descriptivo de Funciones y Cargos, el personal de la empresa realiza sus actividades sin tener sus funciones y procedimientos por escrito lo que no permite que se regulen la funcionalidad y procesos relativos a las diferentes actividades de la empresa

CONCLUSIÓN: COMENTARIO: DISTPAMOGA S.A. no estableció un Manual Descriptivo de Funciones y Cargos que le permita al personal de la empresa realizar sus actividades con eficiencia ya que existe poco interés por parte de la máxima autoridad lo que ocasiona que el personal de la empresa desconozca sus funciones y procedimientos tanto administrativos como financieros que deben de llevarse dentro de la estructura interna de la empresa. Se incumple con las Normas de Control Interno 407-02 Manual de clasificación de puestos “La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa...”.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente

Que elabore y ponga en vigencia un Manual de Funciones y Cargos de modo que todos sus empleados tengan conocimiento de las diferentes funciones y procesos de las actividades administrativas y financieras.

- **Hallazgo N° 4: No se han identifica y analiza los riesgos, ni evalúa riesgo de fraude.**

DISTPAMOGA, no ha implementado procedimientos para determinar, analizar y evaluar los diferentes riesgos que implica la administración de cuentas por cobrar

CONCLUSIÓN: DITPAMOGA no realizo la evaluación de riesgos, por lo tanto, esto incluye un descuido que permitirá en ocasiones el uso indebido de recurso de la organización que ciertamente también se convierte en una debilidad en el principio 7 , 8 del COSO III relacionados en identificación, análisis y evaluación de los riesgos de fraudes. Con todo lo expuesto se incumple con la Norma de Control Interno 300- 01 Identificación del riesgo: “Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos,…”

RECOMENDACIÓN

Al Gerente

Implementar procedimientos de control que permitan no solo identificar los riesgos de las cuentas por cobrar, sino que además se los analice y sus posibles consecuencias.

- **Hallazgo N° 5: Falta de un plan de gestión de riesgos**

La empresa no cuenta con un plan de gestión riesgos definido lo que puede originar que se presenten varios riesgos irreversibles

CONCLUSIÓN: La empresa no definió un plan de gestión de riesgos debió a que la máxima autoridad notiene conocimiento previo sobre los planes de mitigación de riesgos futuros, lo que dificulta su labor y la del personal en períodos siguientes. Con lo mencionado se incumple col la Norma de Control interno 300-02 Plan de mitigación de riesgos: “la máxima autoridad y los directivos, desarrollaran plan de mitigación deriesgos elaborado mediante una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos”.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente

Se recomienda que se elabore un plan de gestión de riesgos que ayudará a prevenir fallos o situaciones negativas a futuro.

Hallazgo N° 6: Falta de control de los registros contables de cuentas por cobrar

La contadora de la empresa y el auxiliar contable no registran oportunamente los cobros de las cuentas por cobrar, con lo cual tampoco cuentan con información para dar un seguimiento eficiente de los saldos de los clientes.

CONCLUSIÓN: El personal del área contable debe realizar absolutamente todos los registros de las cuentas por cobrar en el día que ocurren sin embargo en ocasiones estos datos no son registrados de forma oportuna lo cual ocasiona que no se cuente con los datos concretos de saldos. Esto influye en el seguimiento que se da a los clientes, así como incumple con el principio del devengado en la Sección 3-8 de las NIIF para PYMES, que establece *“la imputación de ingresos y gastos deberá hacerse en función de la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan y con independencia del momento en el que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos”*.

RECOMENDACIÓN

A la Contadora:

Se recomienda que se realice el registro diario de los cobros, y además la revisión de los reportes de la misma de forma periódica de tal forma que se detecten inconsistencias de forma oportuna.

Hallazgo N° 7: Inexistencia medidas correctivas para el personal que incumple o comete errores

DISTPAMOGA no cuenta con acciones correctivas que permita corregir inconsistencia dentro del registro de cuentas por cobrar, y de esta forma resuelve la raíz la causa del problema.

CONCLUSIÓN: LA empresa no cuenta con ningún tipo de acciones correctivas implementadas por parte de la administración en los casos que se incumplan normativa, o se comentan cualquier tipo de errores dentro de los registro de las cuentas por cobrar o cualquier otro rubro por lo cual incumple en la normas ISO 9001-2015 literal 10.1 No conformidad y acción correctiva establece una serie de acciones que se deben realizar cuando se detecte una no conformidad, siendo una de ellas la aplicación de diferentes acciones correctivas

RECOMENDACIÓN

Al Gerente

Se recomienda implementar un manual de procedimientos administrativos, así como incluir dentro del reglamento interno las sanciones por el incumplimiento del mismo.

Srta. María Alexandra Calero Baque

Jefe de Equipo

Srta. Rosa Marisol Navia Anchundia

Auditor Operativo

Lcda. Blanca Zirufó Briones

Supervisor

9.1.11. Informe de incidencia del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA S.A.

El control interno es un conjunto de normas, procedimientos que se deben aplicar a los distintos departamentos de una empresa, donde el objetivo principal es resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, así como también detectar los riesgos inherentes que se puedan presentar y afectar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Con frecuencia las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de control interno, donde se fija y evalúan los procedimientos administrativos, contable y financieros, que les permita tener una seguridad razonable de la información contable y administrativa de la empresa, que ayuden a la empresa a realizar sus objetivos, debido que muchas veces estas empresas no cuentan con objetivos y planes por escrito, sino que se trabaja de manera empírica; solucionando los problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades.

Todos estos acontecimientos contribuyen a situaciones no previstas y con un impacto financiero, como malversación o pérdida de activos, incumplimiento de normas ya sean legales o impositivas que generen activos contingentes, fraudes financieros, administrativos que podrían dañar la reputación de la empresa. Dichas situaciones podrían ser prevenidas con un manual de control interno bien estructurado con anticipación.

Complementando, las cuentas por cobrar son uno de los rubros más importantes dentro del plan de cuentas de la organización, porque permite conocer cuál es el saldo de los clientes que tienen obligaciones económicas con la organización, las cuales la empresa tiene derecho a cobrar. De esta manera señala Fred (2003; 56) que “Las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta”.

A partir de lo argumentado por el autor se destaca para esta investigación que: si las cuentas por cobrar no tienen un control óptimo, se corre el riesgo de que la empresa no logre recuperar el efectivo invertido en los insumos y materiales adquiridos, pues al no realizar la cobranza en el tiempo óptimo, no se podrán adquirir los mismos materiales al costo inicialmente presupuestado, lo que originaría una descapitalización. Por lo cual, toda empresa debe contar con sistemas de Control Interno, que de acuerdo con el Informe COSO,

son “aquellos procesos efectuados por los integrantes de una entidad, diseñados para cumplir con objetivos establecidos” para así poder garantizar en cierto grado su éxito en el mercado; la definición es bastante amplia y abarca todos los aspectos vinculados al control de un negocio, más aún, facilita la focalización sobre objetivos específicos.

Durante la aplicación de las diferentes técnicas de investigación y recopilación de datos así como procedimientos de evaluación de control interno se logró observar que no existe un adecuado control interno y supervisión de los procedimientos aplicables para el manejo de este rubro dando como resultado, que exista problemas en el área de ventas y cobranzas, por el incremento de cartera de vencimiento de la cuenta por cobrar, ya que una mala administración de esta cuenta puede provocar en la empresa una falta de liquidez y por consiguiente, acudir al financiamiento de terceras personas implicando un incrementando en la cuenta de los pasivos.

Dentro del siguiente cuadro se puede evidenciar como al extraer del activo corriente las cuentas por cobrar baja significativamente los niveles de liquidez:

TABLA #10

Indicador	Fórmula	Fórmula 2018	Indicador 2018	Fórmula 2019	Indicador 2019
Liquidez Corriente sin cuentas por cobrar	<u>Activo Corrientes -cuentas por cobrar</u>	<u>1.365.312,00</u>	3,56	<u>1.528.272,10</u>	2,20
	Pasivo Corriente	383.374,42		693.492,68	
Liquidez General	<u>Activo Corrientes</u>	<u>3.073.091,53</u>	8,02	<u>3.701.356,14</u>	5,34
	Pasivo Corriente	383.374,42		693.492,68	
diferencias			4,45		3,13

Fuente: DISTPAMOGA

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación

Como se puede observar en el momento en que se eliminan las cuentas por cobrar del indicador de liquidez general este cae en 4.45 puntos en el año 2018 y durante el año 2019 en 3.13 puntos, lo cual permite conocer que la recuperación de las cuentas por cobrar

clientes es muy importante dentro de la empresa ya que la liquidez permite conocer con cuantos dólares cuenta la empresa por cada dólar de deuda corriente que tiene, con estos resultados se puede demostrar que en el caso que no se recupere la cartera de crédito a tiempo una organización como DISTPAMOGA puede incurrir en serias deficiencias de dinero.

También se debe resaltar que durante los períodos estudiados si bien es cierto no afecta a el cumplimiento de sus obligaciones inmediatas ya que tiene buena circulación de efectivo, pero si se diera el caso dentro de la empresa en una temporada donde esta liquidez bordeara el 1 punto al eliminar las cuentas por cobrar obviamente la liquidez se encontraría seriamente afectada.

El control interno en las cuentas por cobrar es de vital importancia ya que la recuperación de cartera es una de las fuentes de ingresos y por tanto beneficia a la liquidez de la organización, es decir si la empresa llegase a tener una mínima rotación de cuentas por cobrar incidiría en la capacidad de generar circulante para cubrir sus obligaciones con terceros ya sean estos proveedores, empleados o accionistas.

Dentro de la evaluación de control interno general se determinó un nivel moderado, debido a que existieron eventualidades como la falta de cauciones al personal de cobranzas y ventas, no se han identificado los riesgos propios de esta área.

Por otra parte, existen falencias en los registros contables de cobranzas, adicional a ello la falta de manual de funciones, evidencia que el personal no conoce de manera formal sus actividades y responsabilidades lo cual puede dar lugar a que se comentan errores por duplicidad de función en ciertos puestos de trabajo.

Y estas situaciones van a terminar afectando a la liquidez de la empresa debido a que al desconocer sus funciones pueden descuidar los procesos de cobranzas y con ello como consecuencia podría originarse que los clientes no paguen a tiempo sus obligaciones, y esto repercutiría en las recaudaciones y por ende en la capacidad de generar efectivo que es igual a tener buenos niveles de liquidez.

10. Informe de resultados

10.1. Cumplimiento de objetivos

- **Objetivo 1.- Realizar un diagnóstico de la situación financiera de la empresa DISTPAMOGA.**

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó una análisis vertical y horizontal de los estados financieros de la empresa durante los períodos 2018-2019, que se han ubicado en el punto 9.1,9.2,9.3,9.4 dentro del análisis de los datos.

- **Objetivo 2.- Evaluar el Sistema de control interno por medio del COSO III a la empresa DISTPAMOGA.**

Para la evaluación del control interno se aplicó mediante el modelo COSO III, dejando evidenciado los 17 principios que se incluyen distribuidos de forma gradual dentro de los 5 componentes, y se lo ha ubicado dentro del punto 9.1.8.

- **Objetivo 3.- Determinar el nivel de incidencia de los resultados del Sistema de control interno en la liquidez de la empresa DISTPAMOGA.**

Para evidenciar la incidencia de las cuentas por cobrar dentro de la liquidez, se realizó un cuadro comparativo y análisis detallado dentro del punto 9.19., que permitió determinar cómo al retirar el rubro de cuentas por cobrar de los índices financieros evidencio esta incidencia directa.

- **Objetivo 4.- Indicar procedimientos aplicables para mejorar el Control Interno dentro de la empresa DISTPAMOGA**

Para el cumplimiento de este objetivo dentro del punto 10.4, se ha propuesto un manual de procedimientos de control interno que permitirá a la empresa DISTPAMOGA mejorar sus procesos financieros.

10.2. Conclusiones y Recomendaciones

10.2.1. Conclusiones

- La compañía no posee un manual de control interno de las cuentas por cobrar lo que ha ocasionado que la cartera de créditos está vencida por la falta de desconocimiento de las personas que están adeudando, porque no se lleva la historia crediticia de los clientes.
- Se comprobó la falta de políticas de otorgamiento de crédito y cobranza, que ayude a mejorar el control de las cuentas por cobrar, no se otorga un reporte a la administración de cartera de crédito por clientes, a los vendedores, que ayude a mejorar el control de las cuentas por cobrar y a su vez acelerar la liquidez de la misma.
- La compañía no cumple con una buena estructura organizacional y no tiene una correcta asignación de funciones en base a las diversas áreas en la empresa, para poder llevar un mejor control de sus actividades, para un correcto funcionamiento de sus actividades.
- La compañía de manera general la empresa no cuenta con las políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos que una organización.
- Distpamoga dentro de sus procesos contables se ha evidencia inconsistencias en los registros de cuentas por cobrar.
- El sistema de control interno carece de ambiente de control completo ya que no cuenta con manuales de funciones establecidos y socializados.
- Adicional a ello no se ha considerado la evaluación de riesgos y calificación del mismos, con lo cual la empresa no cuenta con información sobre eventualidades que se pudieren presentar.

10.2.2. Recomendaciones

- Se recomienda elaborar un manual de control interno de las cuentas por cobrar, bien estructurado en base a normas, leyes y principios contables y de contabilidad, lo que permitirá al departamento contable, debe conocer las funciones, procesos y actividades del rubro cuentas por cobrar, ya de vital importancia que las empresas mejoren

sus estrategias de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa.

- Realizar una buena estructura organizacional, con un manual de funciones por cada departamento y así poder implementar las nuevas estrategias de cobro a los clientes, mediante llamadas para que se acerquen a cancelar sus deudas, recordatorios de pago, enviar estados de cuenta para que tengan conocimiento de sus cuentas a vencer.

- Se recomienda elaborar un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito y los procesos de cobro, controlando mejor el riesgo crediticio, diseñando un reporte de administración de cartera de crédito por cliente para los vendedores, disponiendo de esta manera una mejor información actualizada del vencimiento de las cuentas, basado en la NIC 39.

10.3. Mejora a los procesos de control interno DISTPAMOGA S.A.

Propuesta

Título

Plan de mejoramiento al sistema de control interno orientado a las cuentas por cobrar de la empresa DISTPAMOGA S.A., con enfoque en el indicador de liquidez

Responsables

Autores: Calero Baque María Alexandra y Navia Anchundia Rosa Marisol

Tutor: Ing. Blanca Victoria Zirufó Briones

Revisora: Ing. Ignacio Alcívar Álava

Ubicación Sectorial o Física

Ecuador – Manabí – Portoviejo

Introducción

La presente propuesta se ha efectuado con el objetivo de mejorar el control interno dentro del área de cuentas por cobrar en la empresa DISTPAMOGA S.A., de tal manera que las cobranzas sean más efectivas, ya que el control dentro de cualquier empresa se efectúa con la finalidad de optimizar el uso de sus recursos pero que a su vez cumpla con los objetivos establecidos para su funcionamiento.

Es importante resaltar que esta propuesta establece acciones de mejoras que permitirán alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa, así como también el incremento de la liquidez, debido que al ejercer control sobre los clientes que mantienen cuentas por cobrar se recaudaran mayores montos y con ello se permitirá que la empresa pueda cubrir sus obligaciones a corto y largo plazo.

El plan para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar dentro de la empresa DISTPAMOGA con la finalidad de incrementar su liquidez se compone de varios capítulos distribuidos de la siguiente manera:

El capítulo I está constituido por la fundamentación teórica de la variable antes mencionada, justificación y antecedentes.

El capítulo II se compone de antecedentes de la empresa DISTPAMOGA S.A., objetivos estratégicos y la realización de cada uno de ellos.

Finalmente, el capítulo III consta del Plan de mejoramiento al sistema de control interno orientado a las cuentas por cobrar de la empresa DISTPAMOGA S.A., con enfoque en el indicador de liquidez

Fundamentación

Control interno

El control interno ha sido diseñado para proveer seguridad razonable de los objetivos operativos y cumplimiento de metas dentro de una organización, y este debe ser ejecutado por la dirección de la empresa, para lo cual se requiere planificación y junto con ello actividades que permitan controlar lo planificado.

Se define ampliamente al control interno como un proceso realizado, ya sea este por el consejo de directores, gerente, administradores y otro personal de una empresa, delineado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos desde las siguientes categorías: “Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (Mantilla, 2012)

Es de importancia el control interno para la estructura administrativa contable de una empresa, asegurando que tan confiable puede ser su información financiera, frente a los fraudes (Aguirre & Armenta, 2012)

Cuentas por cobrar.

Se establece que las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo, se clasifican atendiendo a su origen, por ejemplo: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, etc., separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen” (Loayza Sivilisaca, 2016)

Las cuentas por cobrar representan una inversión muy importante para la empresa. Una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación

de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de las pruebas de liquidez.

Liquidez. – La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

Ratios de liquidez

Son los ratios que miden la disponibilidad o solvencia de dinero en efectivo, o la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo.

A su vez, los ratios de liquidez se dividen en:

- Ratios de liquidez corriente.
 - Ratios de liquidez severa o Prueba ácida.
 - Ratios de liquidez absoluta o Ratio de efectividad o Prueba superácida.
- Capital de trabajo.

Razones de Liquidez

Este mide la capacidad de la empresa para cumplir oportunamente con sus obligaciones de vencimiento a corto plazo.

Capital neto de trabajo = Activo circulante – pasivo a corto plazo

Liquidez General

Indica cuál es la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. La división del activo corriente entre el pasivo corriente, permite saber cuántos activos corrientes se tienen para cubrir o respaldar los pasivos exigibles a corto plazo. También se conoce como índice de solvencia, y se calcula de la siguiente forma:

Fórmula:

Activo corriente

Pasivo corriente

Prueba Ácida

Muestra la capacidad que tiene la empresa de cancelar sus obligaciones corrientes, sin tener en cuenta la venta de sus existencias, lo cual sería solo con los saldos de efectivo, el producido de las cuentas por cobrar, las inversiones temporales y otros activos de fácil liquidación, que sea diferente a los inventarios. Es un índice de liquidez mucho más exigente, y se calcula de la siguiente forma:

Fórmula:

Activo Corriente – Inventarios

Pasivo Corriente

Justificación

El control interno en una empresa es un aspecto imprescindible para el procesamiento de la información emanada de las actividades que se ejecutan dentro de un ente económico. De la calidad del control interno, depende la calidad de la información y la previsión de riesgos, por lo que es necesario hacer evaluaciones periódicas a los sistemas de control y ajustar las debilidades que se hallen para minimizar o eliminar los riesgos de pérdida económica y/o de imagen.

Basado en esta premisa la propuesta del plan de mejoramiento al control interno de cuentas por cobrar que se propone, se justifica debido a que a través del mismo la empresa DISTPAMOGA, podrá dar un seguimiento efectivo a todos los procesos en esta área, monitoreando las actividades y los resultados obtenidos.

Con lo cual se garantizará en un futuro la estabilidad económica de la empresa, debido a que al ser una empresa mayorista sus clientes solicitan crédito y esto repercute directamente a sus niveles de liquidez.

Antecedentes

La empresa DISTPAMOGA S. A. fue creada por el Sr. Patricio Moreano en el año 1999 en la ciudad de Portoviejo, la actividad comercial, en su inicio el emprendimiento se fundamentaba en la distribución de productos de consumo masivo en pequeñas y medianas locales comerciales de la localidad, a fin de satisfacer sus necesidades para abastecer de

productos básicos y/o elementales que son requeridos por todos los hogares, aspirando en un futuro posicionarse en el mercado local como la fuente principal de artículos de primera necesidad y posteriormente en la provincia de Manabí.

DISTPAMOGA S. A. como empresa distribuidora está legalmente posicionada en Portoviejo, cuenta con varias rutas de vendedores a nivel provincial y en lo que refiere a la ciudad de Portoviejo a fin de distribuir los productos que expende de manera completa a nivel provincial y local, sin embargo, tiene claro que existen muchas zonas que no cubre dado a la expansión comercial de la provincia en cuanto a negocios de menor y mediano tamaño.

En virtud a ello se proyectó siempre al aumento de líneas y productos a distribuir, en donde los productos básicos que inicialmente fueron parte del crecimiento empresarial se convirtieron en la base para el incremento de línea y marcas conforme a las necesidades y requerimientos que paso a paso se iban visualizando según la demanda requerida.

Es así, que en sus inicios distribuía una línea básica de productos, y en la actualidad tiene más de 100 sub líneas de productos llegando a ser en la actualidad pioneros en una ruta de distribución de productos de consumo masivos de diversa índole dentro de toda la provincia, ante lo cual, en el presente año se construyó una nueva y moderna instalación como centro de operación, en donde se puede trabajar de manera paralela a las necesidades actuales de la empresa

Todo este crecimiento se debe a la gran aceptación en el mercado lo que originó la necesidad de un mayor y mejor espacio para almacenar sus productos manteniendo toda la logística de manera adecuada en sus diversas actividades operativas.

DISTPAMOGA de acuerdo a los cuestionarios de control interno que se aplicaron evidenciaron que no contaban con un manual de funciones, y además no se han efectuado evaluación de riesgos por lo que la empresa requiere tomar acciones que le permitan optimizar el sistema de control interno.

Objetivo general

Realizar un plan de mejoramiento al sistema de control interno orientado a las cuentas por cobrar de la empresa DISTPAMOGA S.A., con enfoque en el indicador de liquidez

Objetivos específicos

- Identificar los puntos críticos del sistema de control interno de DISTPAMOGA
- Proponer un plan de mejoramiento y formular actividades

Filosofía Corporativa

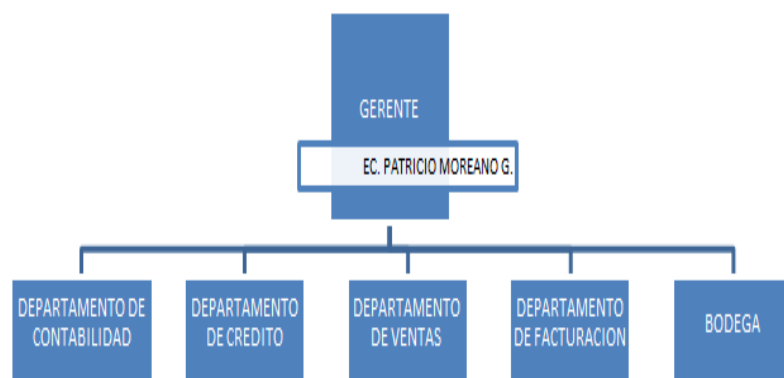
Misión

Ser una empresa líder en la distribución de productos de consumo masivo, satisfaciendo las necesidades del cliente a través de la calidad de nuestros productos, de servicio personalizado, mercadeo, eficiencia y rentabilidad, con responsabilidad frente a nuestros accionistas, colaboradores, proveedores, al estado y a la sociedad en general.

Visión

En el 2025, la empresa DISTPAMOGA S.A., estará posicionada como la mayor empresa de distribución en canal tradicional y canales alternativos, siendo la primera opción de compra entre nuestros clientes; aportando al crecimiento sostenible y de cada uno de nuestros colaboradores y sus familias.

Estructura orgánica DISTPAMOGA S.A



Elaborado por: Autoras del trabajo de titulación

Fuente: DISTPAMOGA S.A.

Distribución de funciones y responsabilidades para la empresa DISTPAMOGA S.A

CARGO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	NORVATIVA LEGAL
GERENTE GENERAL	<p>Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la empresa de acuerdo con el estatuto de la misma, las facultades otorgadas por el directorio y las leyes, las prácticas y procedimientos que regulan el negocio.</p> <p>Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por el directorio:</p>	<p>Ley de Compañías</p> <p>Ley de Régimen Tributario Interno</p> <p>Código de Trabajo</p> <p>Ley de IESS</p>
a)	<p>b) Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</p> <p>c) Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</p> <p>d) Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</p> <p>e) Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las</p> <p>f) Desviaciones o diferencias.</p> <p>g) Definir políticas generales de administración</p> <p>h) Coordinar con el Ejecutivo de Venta y la Secretaria las reuniones, aumentar el número</p> <p>i) Calidad de clientes, realizar las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones</p> <p>j) Desperfectos en la empresa.</p>	

CARGO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	NORVATIVA LEGAL
<p>CONTADOR Profesional independiente contratado bajo la modalidad de servicios profesionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programar, organizar, supervisar y ejecutar las actividades contables, observando las disposiciones legales y regulaciones establecidas para el servicio notarial, • Procesar la información de remuneraciones en el Sistema Informático del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; Ministerio de Trabajo; y los que determine la ley. • Preparar y presentar oportunamente los estados contables de la notaría observando las disposiciones legales, reglamentarias y demás disposiciones vigentes, • Mantener el control contable sobre los inventarios de consumo interno y de los bienes de la empresa, • Efectuar informes de control previo al devengado de los gastos con comprobantes de retención en base a la documentación calificada, ingresos y ajustes. • Coordinar y supervisar la constatación física de los bienes de larga duración y existencias de consumo (suministros y materiales), • Supervisar la actualización del archivo de los estados financieros y documentación de sustento de los registros contables, • Las demás funciones que por la naturaleza del trabajo le sean asignadas. 	<p>LEY Y REGLAMENTO DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO</p> <p>LEY DE FOMENTO PRODUCTIVO</p> <p>LEYES ORDINARIAS VIGENTES.</p> <p>CODIGO DEL TRABAJO</p>

CARGO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	NORVATIVA LEGAL
Asistente Contable	<p>Preparar los depósitos bancarios mediante la verificación y el equilibrio de los ingresos, el seguimiento y el conteo de los cajones de dinero y el control de los registros de ventas</p> <p>Hacer el seguimiento de los débitos o fondos que salen de la empresa, también conocido como las cuentas por pagar.</p> <p>Crear o utilizar sistemas para la comunicación con los empleados para controlar los gastos o pagos que son cruciales.</p>	<p>LEY Y REGLAMENTO DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO</p> <p>LEY DE FOMENTO PRODUCTIVO</p> <p>LEYES ORDINARIAS VIGENTES.</p> <p>CÓDIGO DEL TRABAJO</p>
	<p>a) Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.</p> <p>b) Recibir la documentación contable que sirve de soporte a las operaciones y transacciones de la entidad, revisando su exactitud y devolviendo aquellos que presentan datos ilegibles e incompletos.</p> <p>c) Codificar los diversos documentos</p>	

	<p>contables de la empresa y realizar el registro de los asientos de diario, ajustes, reclasificaciones y otros movimientos de naturaleza contable.</p> <p>d) Distribuir los documentos de naturaleza contable a otras unidades de la empresa, así como distribuir los listados de cheques.</p> <p>e) Participar en los inventarios físicos de suministros, materiales y herramientas ubicados en los diferentes almacenes de la empresa identificando claramente ubicación y cantidades reales existentes.</p> <p>f) Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.</p>	
--	--	--

CARGO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	NORVATIVA LEGAL
<p>Jefe de crédito y cobranzas</p>	<p>Hacer seguimiento a la labor de cobro de cada persona a cargo y responder por el cobro de todo el país</p> <ul style="list-style-type: none"> •Verificar la planificación de los clientes a los cuales se les va a enviar cartas de advertencia <p>Hacer seguimiento a la cartera mayor a 90 días</p> <ul style="list-style-type: none"> •Hacer acuerdos de pago y cobro de intereses de los clientes morosos Informar sobre los clientes reportados. •Velar por la identificación de saldos de los clientes y procurar sanear la cartera de los mismos. <p>Verificar el recaudo de los clientes de contado</p> <p>Hacer seguimiento a los cheques devueltos.</p> <p>Verificar y velar que las identificaciones de bancos sean reportadas en su totalidad cada mes</p> <p>Verificar y aprobar los pedidos y las labores de los Aprobador los pedidos que pasan los vendedores previo estudio de cada caso</p>	<p>Ley de Régimen de Control Interno</p> <p>Reglamentos internos de la empresa.</p>

CARGO	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	NORVATIVA LEGAL
<p>Jefe de ventas</p>	<p>Contratar y formar al personal de ventas. Asegurarse que los representantes y demás personal de ventas tienen un buen conocimiento del producto, disponen de la documentación actualizada de ventas y pueden acceder a muestras de los productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir los objetivos de venta que debe alcanzar cada vendedor individualmente o el grupo. • Distribuir el trabajo por región o tipo, asignándolo a los agentes comerciales o al personal de ventas. • Supervisar el trabajo de los agentes comerciales se lleva a cabo a través de conversaciones telefónicas, correos electrónicos y reuniones, así como mediante el análisis de sus devoluciones de ventas por escrito, semanales o mensuales. 	<p>Reglamentos Internos de DISTPAMOGA</p> <p>Ley de Régimen Tributario Interno</p> <p>Reglamento de comprobantes de venta y facturación.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> •Intervenir en las decisiones de la Distribuidora relacionadas con la comercialización de productos y servicios. •Diseñar y presentar estrategias de ventas e informes para que los analice el gerente general de la Distribuidora. •Elaborar presupuestos y tramitar pedidos. •Resolver los problemas, quejas o consultas que surjan relacionadas con su departamento, así como tratar y mantener buenas relaciones con los clientes. 	
--	---	--

Análisis FODA Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

FORTALEZAS

Respaldo legal que define las competencias de la empresa.

Infraestructura adecuada para el desarrollo de las actividades.

Calidad y agilidad en los servicios prestados

Personal capacitado para el desarrollo de las actividades.

Servicio de calidad y atención al cliente personalizado.

OPORTUNIDADES

Trayectoria intachable al momento de distribuir productos de primera necesidad

Es una empresa rentable en continuo crecimiento

DEBILIDADES

Debe organizar su espacio físico propio

Limitado mantenimiento de la infraestructura, maquinarias y equipos tecnológicos de la compañía.

Software con información desactualizado

Publicidad escasa para ser frente a la competencia.

AMENAZAS

Cierre de actividades por COVID - 19

Existencia de otras distribuidoras con productos similares.

Existencia de factores externos como inestabilidad económica.

Cambios de gobierno y legislaciones que podrían afectar la parte operativa.

Plan de mejoramiento de control interno DISTPAMOGA S.A.

Hallazgos	Tipo de Riesgo	Acción de mejora	Subactividades	Actividades de monitoreo	Responsable
La empresa no cuenta con cauciones para el personal que realiza cobranzas y ventas.	Riesgo de control moderado	Lograr que todo el personal que está relacionado al manejo de las cuentas por cobrar sea caucionado.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer por escrito en el manual de manejo de cuentas por cobrar la obligatoriedad de caucionar al personal. • Contratar una póliza de confiabilidad para el personal • Capacitacion es periódicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contador debe monitorear que se efectúe este proceso cada 6 mees 	Gerente General
Se contrata personal con poco conocimiento y preparación	Riesgo moderado	Contratar personal que evidencia conocimiento y además un currículo acorde al puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer perfiles de puesto para el personal. • Emitir un manual de contratación de personal. 	La gerencia debe proponer e implementar el procedimiento de contratación.	Gerente General

		solicitado.			
Inexistencia de un manual de funciones descriptivo de puestos	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer un manual de funciones para los cargos superiores 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los principales puestos de trabajo. • Estructurar los perfiles de puestos • Socializar las funciones y comunicarlas al personal. 	La gerencia propondrá, pero además revisará la aplicabilidad del manual de funciones a la empresa.	Gerente General
No se han identifica y analiza los riesgos, ni evalúa riesgo de fraude.	Moderado	Determinar los riesgos a los que se expone la empresa y realizar un plan de mitigación	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las actividades estableciendo los riesgos. • Calificar los riesgos detectados • Plan de mitigación de riesgos 	El contador revisara la probabilidad de cobranzas de cuentas de clientes.	Gerente General
Inexistencia medidas correctivas para el personal que incumple o comete errores	Moderado	implementar un manual de procedimientos administrativos,	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el manual de procedimientos administrativos. • Incluir las sanciones 	El contador debe monitorear las actividades del	Gerente General

		así como incluir dentro del reglamento interno las sanciones por el incumplimiento del mismo	administrativas para la prevención de errores.	personal.	
--	--	--	--	-----------	--

CRONOGRAMA VALORADO																								
ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTEMBRE				OCTUBRE				RECURSOS							
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				HUMANO	MATERIALES	OTROS	COSTO TOTAL US\$				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					1	2	3	4
1			X																		Tesistas Tutor Asesor metodológico	Computadora		15
2						X															Tesistas Tutor Asesor metodológico	Copias, pape		10
3									X												Tesistas Tutor Asesor metodológico	Papelería		20
4														X							Tesistas Tutor Asesor metodológico	Papelería		20
5																				X	Tesistas Tutor Asesor metodológico	Copias		15
TOTAL																								\$80

Referencias Bibliográficas

- 1) Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). LA importancia del control interno en las pequeñas empresas. *El Buzón de Pacioli*.
- 2) Albanese, D. (2012). Análisis y Evaluación de Riesgos . *Revista Base (Administração e Contabilidade)*, 10.
- 3) Asamblea Nacional Constituyente. (2015). *Ley Organica De Regimen Tributario Interno*. Quito: Registro Oficial Suplemento 242.
- 4) Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: Profit.
- 5) Cedeño Avilés, G. I. (Mayo de 2012). *Evaluación del Control Interno de la Organización*. Recuperado el 20 de Mayo de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/730/1/T-UCE-0003-55.pdf>
- 6) Gitma Lawrence , J., & Zutter Chad, J. (2016). *Principios de administración financiera*. Pearson Educación.
- 7) Hernández Plata, G. (Enero de 2013). Recuperado el 20 de Junio de 2021, de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4179-control-interno-y-administracion-de-riesgos-dos-elementos-vitales-de-las-empresas>
- 8) International Accounting Standards Board . (2016). *Normas Internacionales de Contabilidad* .
- 9) Lara, A. (2012). *Toma el Control de tu Negocio*. Monterrey: LID Editorial Mexicana Homero.
- 10) Loayza Sivisaca, M. (20 de Junio de 2016). Recuperado el 5 de Abril de 2021, de http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_8.html
- 11) Mantilla , S. (2012). *Control Interno Informe Coso* (Cuarta ed.). Bogotá.
- 12) McNally, S. (2013). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Leigh Farm Rd.

13) Ronal, S. (11 de Diciembre de 2019). Recuperado el 5 de Abril de 2021, de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

14) Serfinansa. (4 de Julio de 2013). *Principios del Sistema del Control Interno*. Recuperado el 12 de Junio de 2021, de <http://www.serfinansa.com.co/relacioninversionistas/gobiernocorporativo/buengobierno/principioselementoscontrolinterno>