



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**TEMA**

**“CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MEDICIT S.A.”**

**TUTOR**

**Mgtr, MANUEL ANTONIO TENESACA  
GAVILANEZ.**

**AUTORES**

**CRUZ GUARANDA JAHAIRA ISABEL  
ZAMBRANO BURGOS YULEIDI JULISSA**

**GUAYAQUIL**

**2023**



## REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS

#### TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Medicit S.A.

#### AUTOR/ES:

Cruz Guaranda Jahaira Isabel  
Zambrano Burgos Yuleidi Julissa

#### REVISORES O TUTORES:

Mgtr. Tenesaca Gavilánez Manuel Antonio

#### INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente  
Rocafuerte de Guayaquil

#### Grado obtenido:

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

#### FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

#### CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### FECHA DE PUBLICACIÓN:

2023

#### N. DE PAGES:

112

**ÁREAS TEMÁTICAS:** Educación comercial y administración

**PALABRAS CLAVE:** Control, Cuentas por cobrar, Crédito, Políticas, Normativas

#### RESUMEN:

El presente proyecto de investigación se lo realiza como requisito fundamental para la obtención de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, el cual se ha titulado “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.”. Siendo importante declarar que este trabajo aborda temáticas vinculadas al control interno, las cuentas por cobrar y la liquidez empresarial, destacando con esto

que la finalidad planteada por las autoras busca analizar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A. por lo que para la comprobación de este objetivo se ha empleado el método inductivo con un enfoque mixto de alcance descriptivo en donde se emplearon entrevistas, encuestas y análisis de documentos financieros como herramientas de recolección de datos, las cuales permitieron observar que las cuentas por cobrar están afectando directamente a la liquidez de la empresa debido a que las políticas de crédito y cobranzas, recuperación de cartera y estrategias de seguimiento de cuentas por cobrar no son efectivas y carecen de un manual de funciones que optimice la gestión de cobranza.

<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> <b>NO</b>
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>  Cruz Guaranda Jahaira Isabel  Zambrano Burgos Yuleidi Julissa	<b>Teléfono:</b>  0967162091  0993481928	<b>E-mail:</b>  <a href="mailto:jcruzg@ulvr.edu.ec">jcruzg@ulvr.edu.ec</a>  <a href="mailto:yzambranob@ulvr.edu.ec">yzambranob@ulvr.edu.ec</a>
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	<p>Mgtr. Oscar Machado Álvarez</p> <p><b>Teléfono:</b> 2596500 Ext. 201</p> <p><b>E-mail:</b> <a href="mailto:omachadoa@ulvr.edu.ec">omachadoa@ulvr.edu.ec</a></p> <p>Mgtr. José Roberto Bastidas Romero</p> <p><b>Teléfono:</b> 2596500 Ext. 271</p> <p><b>E-mail:</b> <a href="mailto:jbastidasr@ulvr.edu.ec">jbastidasr@ulvr.edu.ec</a></p>	

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

### “CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MEDICIT S.A.”

CRUZ ZAMBRANO-TENESACA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ulvr.edu.ec

Fuente de Internet

2%

2

Submitted to Universidad Laica Vicente  
Rocafuerte de Guayaquil

Trabajo del estudiante

1%

3

repositorio.itb.edu.ec

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

#### INFORME TURNITIN

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**  
**PATRIMONIALES**

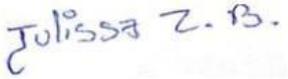
Los estudiantes egresados JAHAIRA ISABEL CRUZ GUARANDA y YULEIDI JULISSA ZAMBRANO BURGOS, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la liquidez de la Empresa Medicit S.A., corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autores

Firma:   
JAHAIRA ISABEL CRUZ GUARANDA

C.I. 0952496164

Firma:   
YULEIDI JULISSA ZAMBRANO BURGOS

C.I. 0940000326

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la liquidez de la Empresa Medicit S.A., designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la liquidez de la Empresa Medicit S.A., presentado por los estudiantes JAHAIRA ISABEL CRUZ GUARANDA y YULEIDI JULISSA ZAMBRANO BURGOS como requisito previo, para optar al Título de LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

Mgtr. Manuel Antonio Tenesaca Gavilánez

C.C. 091296728-8

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a DIOS por haberme dado la dicha de gozar con una excelente salud y la oportunidad de culminar mi carrera universitaria, a pesar de que aún estamos pasando por una pandemia que de cierta manera nos ha afectado a todos.

Agradezco a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil por abrirme sus puertas para poder formarme en la carrera que tanto me apasiona, así como también, a cada uno de mis docentes que han sido partícipes durante este proceso de mi formación, sus consejos y enseñanzas son el reflejo de lo que hoy soy.

Agradezco a mi tutor de tesis el MGTR, Manuel Antonio Tenesaca Gavilánez por acompañarme y guiarme en el proceso para la obtención de mi título.

Quiero agradecer a mi familia, sin ellos esto no sería posible, gracias por ser mi soporte todos los días en mi vida, por apoyarme a lo largo de mi camino estudiantil, por haberme enseñado el significado de dedicación, esfuerzo y perseverancia. No hay palabras que puedan expresar mi gratitud con cada uno de ustedes.

Y por último quiero agradecer a mi compañera y amiga de tesis Julissa Zambrano por haber sido mi amiga a lo largo de cinco años de estudios, sin duda alguna, nos llevamos los mejores recuerdos de la universidad, ha sido grato vivir muchas experiencias juntas incluyendo nuestro trabajo de titulación.

**Jahaira Isabel Cruz Guaranda**

Doy Gracias A Dios por haberme guiado por el buen camino y haberme permitido culminar mi carrera universitaria.

Quiero agradecer a mis padres, Naldo Zambrano y Iris Burgos porque me dieron la vida y me supieron guiar en todo momento, por ser mis pilares fundamentales en este largo camino, y por enseñarme que siempre hay que esforzarse para poder cumplir nuestras metas.

Agradezco a mi tutor de tesis el Mgtr. Manuel Antonio Tenesaca Gavilanez por acompañarme y guiarme en el proceso de titulación.

Gracias a mi novio Christopher Holguín por entenderme en todo, gracias porque en todo instante fue un acompañamiento incondicional en mi vida. Y, por último, quiero agradecer a mi amiga y compañera de tesis Jahaira Cruz, por estar en todo momento, sin duda alguna nos llevamos los mejores recuerdos de la universidad.

**Yuleidi Julissa Zambrano Burgos**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar mi tesis a DIOS, que es el creador de la vida; a mis padres, Andrea Guaranda y Richard Cruz, mis hermanos; Kate, Iván e Ivanna, mi sobrina Cataleya y sin dejar de mencionar a mi cuñado José López. Ellos han sido un apoyo incondicional y la base de quien soy.

La vida me ha premiado con ustedes, que han sido fieles compañeros de vida y que sin duda alguna sin su apoyo no estaría logrando mis metas, y gracias por siempre demostrar orgullo hacia mí por cada etapa alcanzada.

A los amigos que me regaló la universidad; Julissa Zambrano, Christopher Holguín, Javier Jaramillo y Nathaly Centurión, ustedes formaron parte de la persona en la que me he convertido y juntos logramos muchas metas universitarias.

Gracias, amigos, con ustedes pude compartir cada momento de esta maravillosa etapa que sin duda alguna me los llevo guardado en el fondo de mi corazón.

**Jahaira Isabel Cruz Guaranda**

La vida puede ser dura, el pasar por los caminos de esta puede ser y parecer falto de piedad, pero la realidad es que el mérito de terminar con éxito esta etapa, es un privilegio reservado para valientes, un privilegio que solo aquellos que con fe, amor y pasión podrán disfrutar.

Dedico esta tesis a un hombre dedicado y luchador por su familia, una admirable persona que entrego todo por los que ama, ese es mi abuelo; que, durante el desarrollo y la realización de esta tesis, él fue un pilar muy importante, tanto en inspiración como en fuerza para cada día despertarme con ganas de alcanzar el éxito y luchar por cada una de mis metas, sueños y anhelos.

Gracias a Dios por permitirme ver vivido y disfrutado la vida a su lado, sé que en estos momentos desde el cielo estará muy orgulloso de mi, gracias abuelito por enseñarme cada detalle de la vida, gracias por creer en mí.

**Yuleidi Julissa Zambrano Burgos**

## INDICE

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	vi
INDICE.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE FIGURA.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvi
Resumen .....	xvii
Abstract.....	xviii
Introducción.....	1
Capítulo I.....	3
Diseño de la investigación .....	3
1.1.    Tema.....	3
1.2.    Planteamiento del Problema.....	3
1.3.    Árbol del problema.....	5
1.4.    Formulación del Problema .....	6
1.5.    Sistematización del problema.....	6
1.6.    Objetivo.....	6
1.6.1.  Objetivo General .....	6

1.6.2.	Objetivos Específicos.....	6
1.7.	Justificación.....	7
1.8.	Idea a Defender .....	7
1.9.	Línea de Investigación Institucional/Facultad.....	7
Capítulo III.....		9
Marco teórico.....		9
2.1.	Antecedentes .....	9
2.1.1.	Antecedentes de la investigación .....	9
2.1.2.	Antecedentes de la empresa .....	12
2.1.2.	Valores de la empresa .....	13
2.1.3.	Ubicación .....	14
2.2.	Control.....	14
2.2.1.	Control Interno.....	15
2.2.2.	Objetivos del control interno.....	18
2.2.3.	Componentes del Control Interno .....	21
2.3.	Cuentas por Cobrar.....	24
2.3.1.	Importancia de las Cuentas por Cobrar .....	25
2.3.2.	Clasificación de las Cuentas por Cobrar .....	27
2.3.4.	Cuentas Incobrables .....	29
2.3.5.	Auditoría de Cuentas por Cobrar .....	33
2.3.6.	Cuestionarios de Control Interno .....	34
2.4.	Liquidez.....	34

2.4.1.	Grado de Liquidez de los activos.....	36
2.4.2.	Falta de Liquidez.....	37
2.4.3.	Indicadores de Liquidez.....	37
2.4.4.	Indicadores Financieros.....	38
2.4.5.	Políticas de Crédito.....	40
2.4.6.	Políticas Contables.....	40
2.4.7.	Rotación de cartera.....	41
2.4.8.	Estados Financieros.....	41
2.5.	Marco Legal.....	42
Capítulo III.....		47
3.	Metodología de la investigación.....	47
3.1.	Enfoque de la investigación.....	47
3.2.	Alcance de la investigación.....	48
3.3.	Técnica e instrumentos para obtener los datos.....	48
3.4.	Población y muestra.....	50
3.5	Presentación y análisis de resultados.....	50
3.6	Informe Final.....	70
Conclusiones.....		80
Recomendaciones.....		82
Anexos.....		91

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Componentes del control interno.....	17
<b>Tabla 2.</b> Provisión deuda clientes .....	26
<b>Tabla 3.</b> Cuentas por cobrar clientes.....	31
<b>Tabla 4.</b> Provisión de Cuentas Incobrables.....	32
<b>Tabla 5.</b> Indicadores de Liquidez.....	38
<b>Tabla 6.</b> Entrevista al gerente general.....	51
<b>Tabla 7.</b> Entrevista Dirigida al Gerente Financiero .....	54
<b>Tabla 8.</b> Entrevista Realizada al Contador.....	57
<b>Tabla 9.</b> Ratios de liquidez de la empresa MEDICTI S. A .....	70
<b>Tabla 10.</b> Ratios de gestión de la empresa MEDICIT S. A .....	71
<b>Tabla 11.</b> Análisis Horizontal Empresa MEDICIT S. A .....	73
<b>Tabla 12.</b> Análisis vertical MEDICIT S.A. 2020.....	76
<b>Tabla 13.</b> Análisis vertical MEDICIT S.A. 2021.....	77

## ÍNDICE FIGURA

<b>Figura 1</b> Árbol del problema .....	5
<b>Figura 2</b> Ubicación Medicit S.A.....	14
<b>Figura 3</b> Objetivos del control interno.....	19
<b>Figura 4</b> Modelo de la aplicación en el marco integrado de control interno .....	20
<b>Figura 5</b> Formas para establecer y mantener un control interno efectivo .....	23
<b>Figura 6</b> Esquema de cuestionario de control interno de cuentas por cobrar .....	28
<b>Figura 7</b> Porcentaje de Ventas .....	30
<b>Figura 8</b> Antigüedad de Cartera .....	30
<b>Figura 9</b> Políticas Generales .....	60
<b>Figura 10</b> políticas por Departamento .....	61
<b>Figura 11</b> Objetivos y Metas .....	62
<b>Figura 12</b> Políticas de Crédito .....	63
<b>Figura 13</b> Requisitos para crédito.....	64
<b>Figura 14</b> Gestión de créditos.....	65
<b>Figura 15</b> Cumplimiento de acuerdos.....	66
<b>Figura 16</b> Estrategias de Cobranza .....	67
<b>Figura 17</b> Procedimiento de cobranza .....	68
<b>Figura 18</b> Incorporación de Políticas de Crédito.....	69
<b>Figura 19.</b> Análisis Horizontal MEDICIT S.A. 2020-2021 .....	74

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Formato de entrevista al Gerente General de la empresa MEDICIT S. A .....	91
Anexo 2. Formato de entrevista al Gerente Financiero de la empresa MEDICIT S. A..	92
Anexo 3. Formato de entrevista al Contador de la empresa MEDICIT S. A.....	93
Anexo 4. Encuesta General a los Colaboradores de la empresa MEDICIT S. A .....	94

## **Resumen**

El presente proyecto de investigación se lo realiza como requisito fundamental para la obtención de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, el cual se ha titulado “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.”. Siendo importante declarar que este trabajo aborda temáticas vinculadas al control interno, las cuentas por cobrar y la liquidez empresarial, destacando con esto que la finalidad planteada por las autoras busca analizar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A. por lo que para la comprobación de este objetivo se ha empleado el método inductivo con un enfoque mixto de alcance descriptivo en donde se emplearon entrevistas, encuestas y análisis de documentos financieros como herramientas de recolección de datos, las cuales permitieron observar que las cuentas por cobrar están afectando directamente a la liquidez de la empresa debido a que las políticas de crédito y cobranzas, recuperación de cartera y estrategias de seguimiento de cuentas por cobrar no son efectivas y carecen de un manual de funciones que optimice la gestión de cobranza.

**Palabras Claves:** Control, Cuentas por cobrar, Crédito, Políticas, Normativas

## **Abstract**

The present research project is carried out as a fundamental requirement for obtaining a degree in Accounting and Auditing, which is entitled "Internal control of accounts receivable and its impact on the liquidity of the company MEDICIT S.A.". It is important to state that this work addresses issues related to internal control, accounts receivable and business liquidity, highlighting that the purpose set out by the authors seeks to analyze the impact of internal control of accounts receivable on the liquidity of the company MEDICIT S.A. Therefore, for the verification of this objective, the inductive method has been used with a mixed approach of descriptive scope where interviews, surveys and analysis of financial documents were used as data collection tools, which allowed observing that accounts receivable are directly affecting the liquidity of the company because the credit and collection policies, portfolio recovery and accounts receivable follow-up strategies are not effective and lack a function manual that optimizes the collection management.

**Keywords:** Control, Accounts Receivable, Credit, Politics, Regulations

## **Introducción**

Al referirnos al control interno dentro de las empresas, hacemos referencias al conjunto de normativas y procedimientos que cada uno de las áreas y departamentos de la empresa deben contemplar para el desempeño de sus funciones, destacando así que la finalidad del control interno es dar protección a los recursos empresariales de la organización, buscando con esto librarlas de riesgos de fraudes o negligencia que incida directa o indirectamente en el cumplimiento de los objetivos planteado por las compañías.

Por lo que es importante resaltar que las pequeñas y medianas empresas regularmente no cuentan con un sistema de control interno que permita evaluar los procesos contables, administrativos, financieros, operativos y logísticas que se realizan en la empresa, en donde se pueda obtener información confiable del desempeño de cada área. También es importante resaltar que muchas de estas empresas no cuentan con objetivos y planes escritos que sirvan de guía al colaborador de la empresa para el cumplimiento eficiente de sus funciones

Estos atenuantes contribuyen a situaciones no previstas y con un impacto financiero, entre los que se pueden señalar la 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 y diversas afectaciones a la liquidez de las empresas.

Dichas situaciones podrían ser prevenidas con un manual de control interno que permita orientar las funciones del control interno al interior de las organizaciones. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad realizar el análisis de la

influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Medicit S.A. y su incidencia en la liquidez de la empresa.

Dicha finalidad se pretende realizar a través de una evaluación de control interno que permita evaluar la efectividad de los procesos implementados en el área de cobranza, así como también, los resultados obtenidos después del otorgamiento de crédito a los clientes, verificando de que se cumpla el tiempo establecido para el pago de su cartera antes del vencimiento.

La investigación está constituida de la siguiente manera:

El capítulo I es el diseño de la investigación, en el cual constan los problemas detectados, los objetivos y la idea a defender.

El capítulo II es el marco teórico de la investigación, en donde se detallan los antecedentes de la empresa, el marco teórico sobre el que está basada la investigación, así como el marco conceptual y legal.

En el capítulo III se expone la metodología de la investigación, en la cual se pueden observar los enfoques y diseños metodológicos empleados para la construcción de este trabajo. De la misma manera en este apartado se pueden encontrar las técnicas utilizadas para obtener información y luego analizarla.

Para finalizar se expone el informe final en donde se detalla cada hallazgo que fue detectado en la investigación de acuerdo con la información suministrada. Y, por último, culmina con la conclusión y las recomendaciones en base al trabajo

## Capítulo I

### Diseño de la investigación

#### 1.1. Tema:

“Control Interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.”

#### 1.2. Planteamiento del Problema:

En el mundo actual las empresas cuentan con información precisa y a mano en cualquier momento que lo necesiten, pero hay empresas que no tienen un sistema que respalde con veracidad aquella información relevante. Una de las cuentas que debe tener un análisis apropiado es el de las cuentas por cobrar, este activo exigible en ocasiones suele tener inconvenientes y de una u otra manera deberán ser rectificadas. Por esta razón es fundamental que las personas que manejen este tipo de cuenta en todas las empresas ecuatorianas deberán tener un conocimiento amplio para un manejo adecuado.

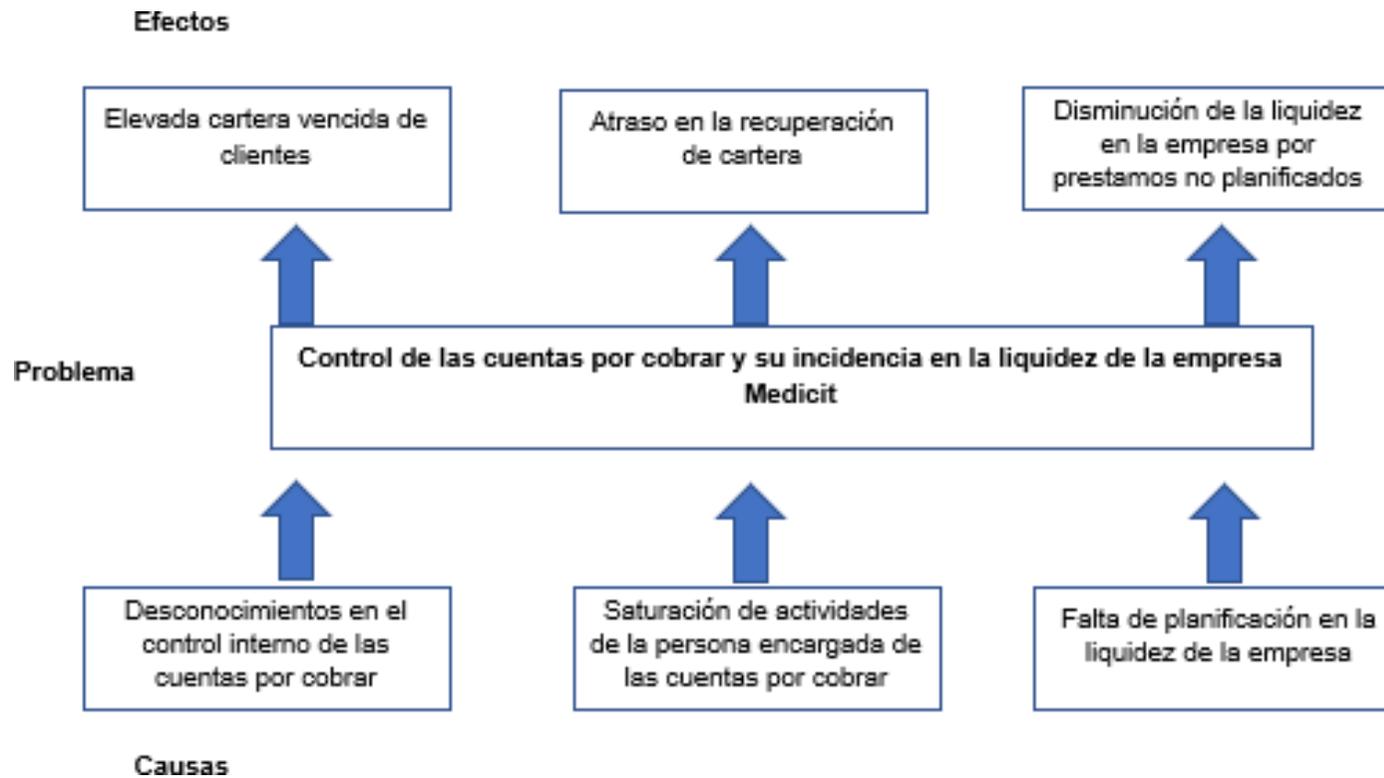
De acuerdo a las problemáticas que se han evidenciado en la empresa MEDICIT S.A. se destaca 3 principales situaciones que han generado efectos negativos en liquidez de la empresa, como primer problema se debe señalar el desconocimiento de los diferentes sistemas que existente para el control interno de las cuentas por cobrar, lo que ha generado una elevada cartera vencida de los clientes de la empresa.

Otro de los problemas visibilizados es la saturación de tareas y funciones de la persona encargada de las cuentas por cobrar, lo que ha desencadenado en retrasos al momento de la recuperación de la cartera. Por último, es necesario indicar que se ha podido observar una falta de planificación para mantener la liquidez de la empresa, lo cual a su vez se ha visto reflejado en un impacto negativo en la empresa MEDICIT S.A.

Lo que permite señalar que de las principales problemáticas que enfrenta la empresa MEDICIT S.A., este trabajo se centra en el control de cartera, debido a que este problema se ha visto reflejado en valores vencidos e incobrables que afectan el nivel de liquidez de la empresa, además de ello muestra otros inconvenientes, entre ellos se puede destacar los siguientes:

- Inexistencia de manuales de políticas y procedimientos; en donde se estipulen los criterios para la selección de clientes
- Fechas de cobro y las consecuencias de no efectuar los mismos
- Falta de seguimiento a la cartera de clientes; ya que por la falta de un archivo en donde repose información actualizada de los clientes, la empresa pueda perder esa cuenta por cobrar
- Sistema de facturación ineficiente; este puede dar por no contar con un sistema amigable o también por retrasos del colaborador al enviar las mismas,
- inexistencia de segregación de funciones; debido a que no existe una asignación del personal encargado para realizar el proceso de cobranza
- Falta de supervisión sobre los procesos efectuados en el manejo de cuentas por cobrar; esto se debe al no poder evaluar la eficiencia de los procesos y a su vez, el rendimiento del personal que los ejecuta y esto hace que no se puedan obtener los resultados esperados o proyectados por la gerencia en relación a la recuperación de la cartera.

### 1.3. Árbol del problema



**Figura 1** Árbol del problema

**Fuente:** MEDICIT S.A.

**Elaborado por:** Cruz y Zambrano (2022)

#### **1.4. Formulación del Problema:**

¿Cómo incide el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.?

#### **1.5. Sistematización del problema**

- ¿Cuáles son los referentes teóricos que sustentan el control interno en las cuentas por cobrar y si incidencia en la liquidez?
- ¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa MEDICIT S.A.?
- ¿Cómo se determina la liquidez en la empresa MEDICIT S.A.?
- ¿Qué resultados se encontraron en la investigación?

#### **1.6. Objetivo**

##### **1.6.1. Objetivo General**

Analizar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.

##### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los referentes teóricos que sustentan el control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez
- Establecer la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa MEDICIT S.A.
- Determinar la liquidez en la empresa MEDICIT S.A.
- Mostrar un informe técnico de los hallazgos de la investigación.

### **1.7. Justificación.**

Esta investigación busca obtener soluciones a la falta de un control interno en las cuentas por cobrar mediante las teorías estudiadas y conceptos básicos de autores especialistas en esta área. Las cuentas por cobrar son derechos adquiridos por la empresa a cambio de un bien o prestación de un servicio.

Considerando que en el departamento de cobranzas de la empresa MEDICIT S.A., no posee control interno específicamente para las cuentas por cobrar. Se enfoca esta investigación al área crítica de las cuentas por cobrar que ocasionan retraso en el flujo de efectivo, pago a proveedores y afectan la liquidez de la empresa.

Para el manejo de los recursos financieros y un registro adecuado de las transacciones que se realizan en una empresa, surge la necesidad de establecer normas, políticas y procedimientos que aseguren la confiabilidad, eficiencia y productividad al definir funciones y establecer perfil ocupacional para el personal. Los procedimientos, controles y sistemas en organizaciones de gran tamaño difieren con las de menor dimensión, señalando de esta manera que con los resultados de la investigación se podrá encontrar soluciones a los problemas existentes en la empresa y especialmente al manejo de las cuentas por cobrar.

### **1.8. Idea a Defender**

El correcto análisis del control interno en las cuentas por cobrar incide positivamente en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.

### **1.9. Línea de Investigación Institucional/Facultad.**

#### **Línea institucional**

Línea 4. Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

## **Líneas de Facultad**

Contabilidad, finanzas y auditoría.

## **Capítulo III**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes de la investigación**

Para la sección que se presenta a continuación, es importante destacar que actualmente la mayoría de las empresas (grandes y pequeñas) se encuentran dotadas con diversos sistemas de control interno, los cuales sirven para la protección de los activos y del patrimonio de la empresa. No obstante, cuando las empresas no tienen una supervisión adecuada, las organizaciones corren el riesgo de enfrentar la deshonestidad de sus colaboradores o afrontar pérdidas considerables que se detectan cuando ya no se puede hacer nada para recuperarlas.

Es por esto que a continuación se presentan diferentes trabajos, vinculados al tema de esta investigación, con la finalidad de reconocer las problemáticas a las que la empresa MEDICIT S.A. puede enfrentarse si no actúa sobre las problemáticas detectadas y expuestas en el capítulo anterior.

Gómez y Gómez (2016) plantearon como objetivo general proponer un Diseño de control interno en cuentas por cobrar. Estas investigadoras concluyeron que:

Una vez culminado el estudio se puede indicar que la hipótesis planteada, sí “el diseño de control interno en cuentas por cobrar permitirá mejorar la situación económica-financiera de la Unidad Educativa Montessori”, es aprobada. Pues luego de analizar si una inversión en un departamento de crédito y cobranza permitiría mejorar la rentabilidad; se pudo notar que esto es aceptado (Gómez & Gómez , 2016, p. 97).

De la misma manera destacaron que:

Al revisar los estados financieros se pudo notar que los problemas que enfrenta la empresa no se deben a problema de liquidez netamente; sino a una mala gestión de cobranza que ocasiona que gran parte del dinero de ventas no se cobre a un tiempo adecuado. El no pago de las pensiones a tiempo por parte de los padres ocasiona serios problemas financieros para la institución educativa. Es necesario crear en los representantes de los estudiantes una cultura de pago prioritario, con lo cual, dentro de la estructura de gastos familiares, la educación ocupe una percepción de urgencia (Gómez & Gómez, 2016, p. 98).

Muñiz y Mora (2017) plantearon como objetivo general diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar definiendo funciones a los empleados del área, con la aplicación de políticas y procedimientos de crédito-cobros para la recuperación de la cartera vencida. Destacando como parte de la conclusión de su trabajo que:

La gestión de ventas al momento de facturar se presentan un aporte en efectivo y la diferencia a crédito en los vuelos internacionales y servicios relacionados, donde la empresa mantiene una base de dato que recopila las necesidades de una línea de crédito para todas aquellas personas que son clientes fijos y nuevos en las negociaciones (Muñiz & Mora, 2017, p. 71).

En relación con los créditos, señalaron que:

Se establece el crédito en la empresa por los convenios o contratos existentes, considerando el firmar un pagare, compromiso, cheques a fechas, todo previo al análisis completo para con el cliente, representado las políticas del área de crédito

y cobranzas establecido en el presente manual realizado (Muñiz & Mora, 2017, p. 71).

Avelino (2018) quien en su trabajo de titulación plantera como objetivo general verificar el cumplimiento del control interno de inventarios en la Asociación Comunitaria Virgen de las Mercedes “Tienda Comunitaria San Agustín. Llegando a las siguientes conclusiones:

Políticas de inventarios que regulen el desempeño eficiente de las operaciones que se realizan en la entidad, debido que renovará la dispersión de los productos, también minimizará el riesgo de adquirir inventario sin movimientos (...)  
Controles claves de inventarios que permiten determinar los días que abastecerá el inventario que se tiene en las perchas (...)  
Estrategias de comercialización como ofertas y promociones para el mejoramiento e incremento de los niveles de venta en la asociación (Avelino, 2018, p. 80).

En base a las recomendaciones, esta autora sostuvo que será importante:

Considerar las políticas establecida para los inventarios y respetar cada uno de los procedimientos en base a sus lineamientos para la ejecución de las operaciones para garantizar la eficiencia y eficacia de cada proceso (...)  
Aplicar mensualmente los controles claves de inventarios tales como; control frescura, control caducidad y control cobertura (...)  
Fomentar sus niveles de ventas mediante estrategias publicitarias de ofertas y promociones de los productos que posee la asociación con el fin de acoger más clientes (Avelino, 2018, p. 80).

Por otro lado, Duran (2015) al plantear como objetivo de estudio en su trabajo de titulación el establecimiento del control interno de cuentas por cobrar, llegó a las siguientes conclusiones:

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 (...) El sistema de gestión administrativo que utilizan no brinda las garantías en los resultados que se deben esperar en cada una de las operaciones que la empresa ejecuta, siendo estas realizadas mediante programas auxiliares, una de ellas es el control de cartera (...) Una vez realizada las operaciones de Ventas a crédito, la información adquirida de los clientes (los requisitos necesarios para obtener un crédito) no brinda las garantías necesarias para cubrir la rotación o control de la deuda efectuada (Durán , 2015, p. 53)

### **2.1.2. Antecedentes de la empresa**

La empresa Medicit S.A., nace en el 2017 para brindar respuesta de salud integral a nivel empresarial, individual y familiar a cada uno de los colaboradores. Talento, ética y entusiasmo son los ejes de una empresa de referencia a nivel nacional. Medicit aporta su gran capacidad para facilitar soluciones a cualquier necesidad específica, ya sea de proceso, de aplicación o de uso. Siempre siguiendo los más altos estándares de calidad, criterios de sostenibilidad y eficiencia económica en base a nuestra política de investigación y de inversión permanente.

Entre los servicios que brinda la empresa, se encuentra: exámenes de laboratorios; como química, hematología, análisis de hormonas, marcadores de hormonas, etc., toma de muestras; estos pueden darse tanto en los locales como a domicilio, exámenes

ocupacionales; estos exámenes monitorean la exposición a factores de riesgo y determina la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición, convenios con empresas; se refiere a un acuerdo con condiciones laborales donde trabajan por el bienestar de los trabajadores.

La misión de la empresa es “proporcionar un servicio de análisis clínicos confiables y oportunos auxiliares en el diagnóstico de patologías clínicas, sobre una base de ética profesional, garantizando calidad en todos nuestros procesos” (deltalabecador, 2017).

Mientras que la visión de la empresa es “ser un laboratorio clínico que proporcione servicios especializados y de óptima calidad tanto a médicos, pacientes, empresas y público en general” (deltalabecador, 2017).

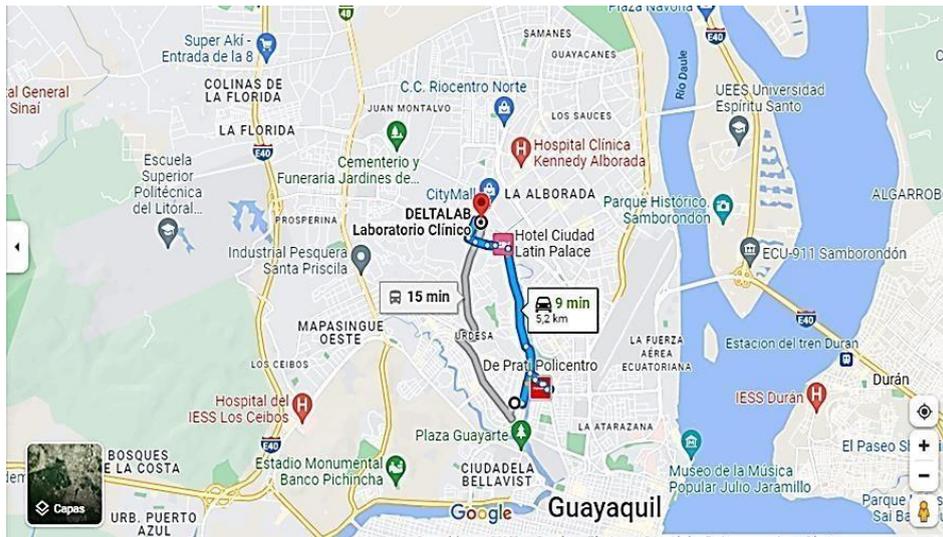
### **2.1.2. Valores de la empresa**

- Compromiso
- Ética
- Excelencia
- Respeto
- Innovación
- Equidad
- Liderazgo
- Amabilidad

Con el desarrollo de la empresa es conveniente hacer una revisión de la gestión y el manejo de las cuentas por cobrar a través de una evaluación del control interno para saber internamente si se están ejecutando los procesos implementados por la dirección de

la empresa correctamente utilizado para el otorgamiento de créditos realizado por el personal asociado para el correcto registro de cobro de cuentas por cobrar y de las ganancias de la empresa a los clientes.

### 2.1.3. Ubicación



**Figura 2** Ubicación Medicit S.A.

**Fuente:** Google Maps

## 2.2. Control

Según Arévalo (2018) destaca acerca del control que:

Las organizaciones como sistemas abiertos son estructuras dinámicas y adaptativas que permiten afrontar los cambios de rumbo planteados por el mercado. El problema real de tales virajes está en la manera en que son percibidos por los miembros de la organización, dado la incidencia que mayores niveles de compromiso y de presión externa tienen para la satisfacción personal durante el proceso de trabajo. Por lo tanto, estrechar los vínculos entre los empleados y la empresa viene a constituir un punto destacado del control interno de las

organizaciones, el cual establece un sistema equilibrado y armónico que contribuya al mantenimiento de la calidad empresarial (p. 695).

Por su parte Salazar & Villamarin (2011) afirman que “el control es la medición de resultados con relación a lo esperado, con el fin de corregir o mejorar planes, éste permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas, permitiendo medir el desempeño individual e institucional” (p. 21)

Destacando así que el control está articulado con la gerencia consecuentemente asegura el cumplimiento de planes y políticas de la empresa, enmarcado en la visión estratégica, lo antes expresado condiciona que se asuma la definición proporcionada por Salazar el que la trata como una vía para determinar la relación que se establece entre lo esperado y el resultado real alcanzado.

Por lo que se puede señalar que las problemáticas detectadas en la empresa MEDICIT S.A. se vinculan principalmente a la inexistencia de manuales que reflejen y sustenten las políticas y normativas internas de la empresa, lo que simultáneamente ha provocado la falta de control de las funciones y que a su vez afecta directamente a la selección de clientes, originando un impacto negativo en la organización.

### **2.2.1. Control Interno**

Es pertinente iniciar señalando que en el Ecuador el control interno es responsabilidad de cada establecimiento que tenga como finalidad crear condiciones de control sobre los aspectos de la empresa de manera general.

En este sentido Salvatierra, Soledispa, & López (2022) destacan que

El fortalecimiento del control interno para asegurar el logro de sus objetivos en el nuevo entorno es tan exigente para la estabilidad económica, así como la

prevención de errores en los estados financieros es primordial por el correcto y eficiente control interno en toda organización por la eficiencia y eficacia de las operaciones en la entidad, por garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control dando cumplimiento a los objetivos propuestos (p. 224)

Mientras que Isaza (2018) señaló que el control interno se puede definir como aparece a continuación:

Control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cuales asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos (Isaza, 2018, p. 2).

Indicando de esta manera que las empresas y otras instituciones públicas de acuerdo con sus necesidades operativas organizan el contexto de un sistema, donde cada uno de ellos, es decir de los sistemas cumple un fin determinado. El control interno es un proceso efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos.

Coopers & Lybrand (1997) define:

Este es un proceso efectuado, por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonables en cuanto a la ejecución de objetivos dentro de las

categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables (p. 16)

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión y son los siguientes:

**Tabla 1.** Componentes del control interno

<b>Entorno de Control</b>	El núcleo de un negocio es su personal y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre lo que descansa todo.
<b>Evaluación de Riesgos</b>	La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta.
<b>Actividades de Control</b>	Deben establecerse y ejecutarse políticas procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz.
<b>Información y Comunicación</b>	Estos permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar gestionar y controlar sus operaciones.
<b>Supervisión</b>	Todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno.

**Fuente:** Coopers & Librando (1997)

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

Por otra parte, autores como Grageola, Guzmán, Martínez , & Morales (2020) señalaron que:

El control interno es un proceso, realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable en la

consecución de los objetivos. Comprende el plan que tiene cada entidad en forma particular, con el cual se pretende salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera. Así como lograr eficacia administrativa y eficiencia operativa, entre muchas más. Con la anterior definición se puede visualizar el alcance del control interno y lo elemental que puede llegar a ser dentro de una entidad económica o empresa, con o sin especulación comercial, además de lo integral y universal que es en toda la entidad, cualquiera que sea su clasificación, actividad, tamaño o conformación (p. 76).

Destacando así al control interno como una forma de cuantificar y paralelamente condicionar la actividad administrativa programada, adopta los objetivos que se exponen a continuación.

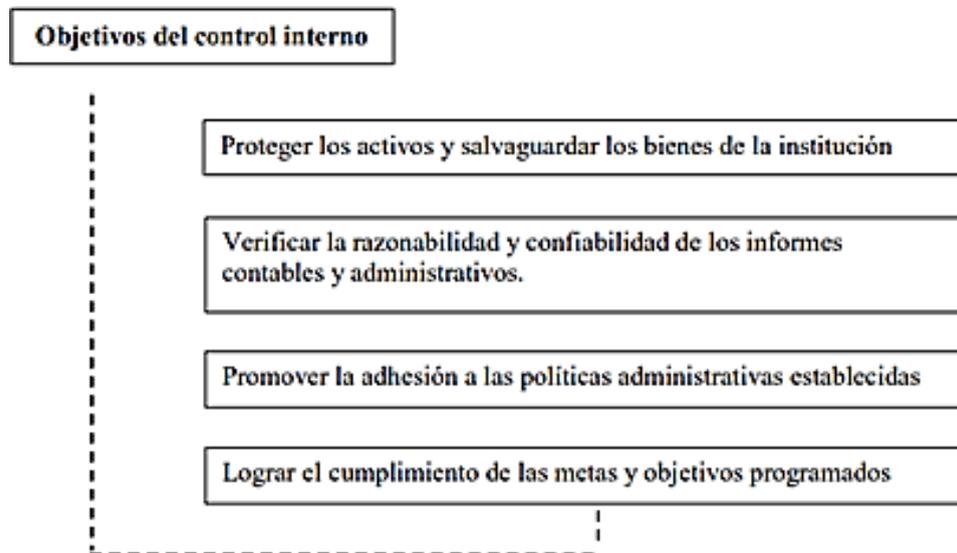
### **2.2.2. Objetivos del control interno**

Para Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez (2018) “control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos” (p. 269).

Dicha consecución de objetivos se da dentro categorías como la eficiencia y eficacia de las operaciones; la fiabilidad financiera; y el cumplimiento de políticas y normas de la empresa.

Mientras que para Estupiñan (2006) el control interno comprende el plan de una organización, al igual que los métodos y procedimiento como un conjunto que aseguran que los están debidamente protegidos, también que los registros contables son reales y

que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

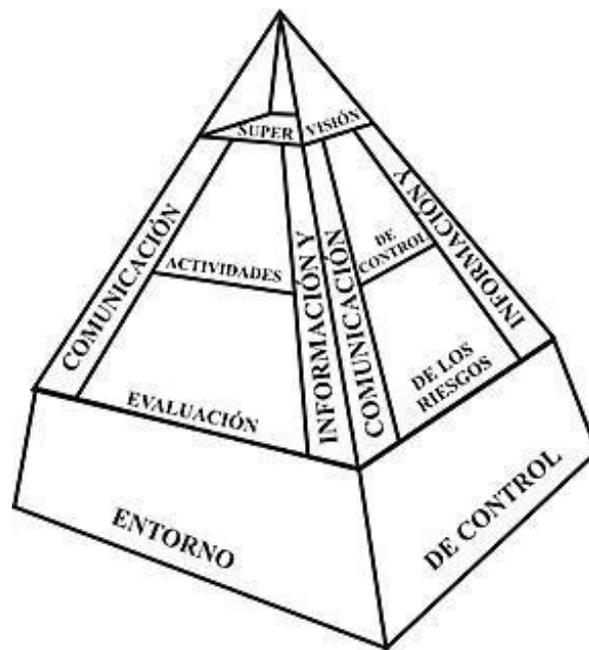


**Figura 3** Objetivos del control interno

**Fuente:** Estupiñan (2006)

Por otro lado, en relación con la aplicación en el marco integrado de control interno, Estupiñan (2006) destaca que los objetivos de este son:

- Eficiente los costos
- Dar eficacia a las operaciones
- Otorgar confiabilidad a la información
- Cumplir con las normativas
- Salvaguardar archivos (Estupiñan, 2006, p. 15).



**Figura 4** Modelo de la aplicación en el marco integrado de control interno

**Fuente:** Estupiñan (2006)

Por otro lado, Díaz (2021) destaca que:

Uno de los principales objetivos del control interno es permitir a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales, por medio del establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones, así como confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, estas enmarcan la actuación administrativa (...) Otro de sus objetivos es apoyar en la gestión de procesos, permitiendo comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de una organización (p. 50)

Siendo importante apuntar que las conceptualizaciones descritas en líneas anteriores en relación con el control interno son relevantes para la ejecución del presente

trabajo de titulación, debido a que la pertinencia de ejercer un control interno en la empresa MEDICIT S.A. contribuiría a fortalecer la supervisión de los procesos que se efectúan como parte del manejo de las cuentas por cobrar, dado que hasta el momento de la ejecución de este proyecto de investigación no se ha logrado evaluar con efectividad la eficiencia de los procesos y a su vez no ha existido una medición del desempeño del personal encargado, lo que ha ocasionado que los resultados esperados por la gerencia en relación a la recuperación de la cartera no se hayan cumplido de manera satisfactoria.

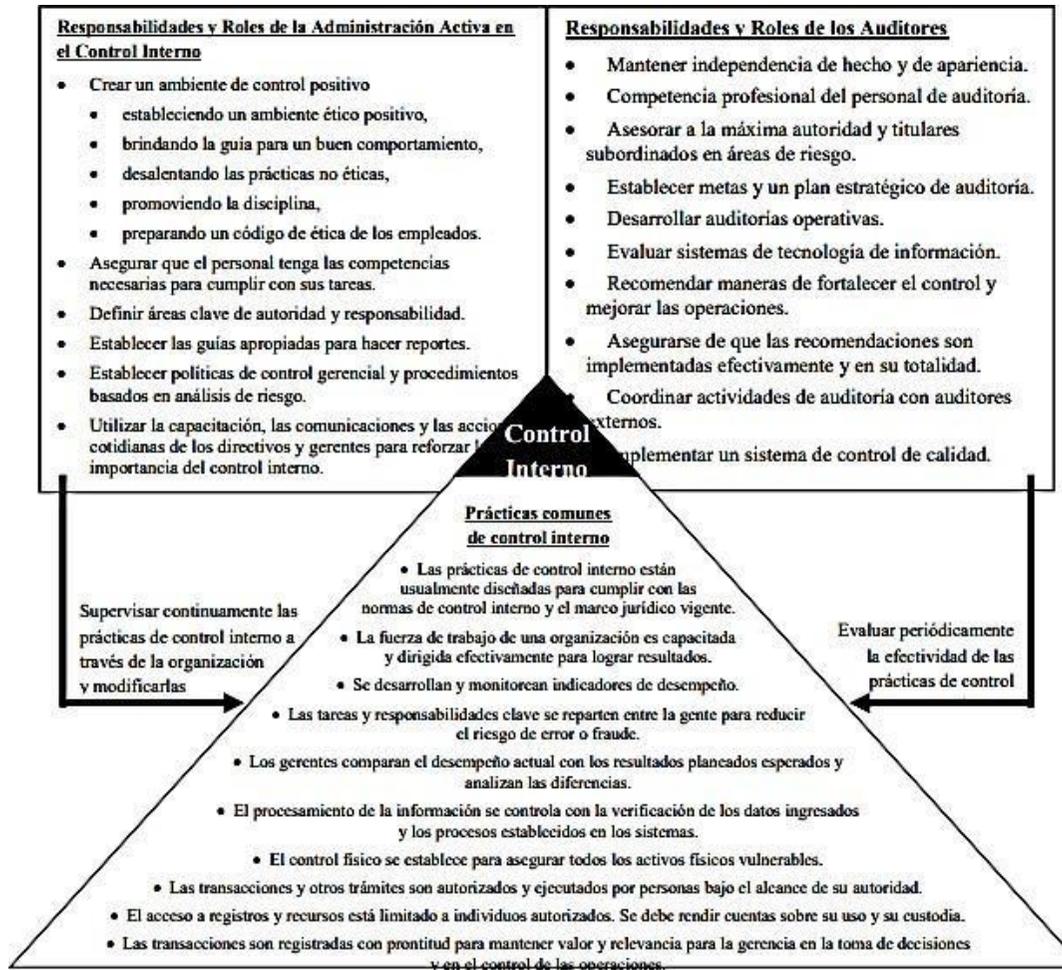
### **2.2.3. Componentes del Control Interno**

Con respecto al control interno Coopers y Lybrand (1997 como se citó en Camacho, Gil, & Paredes, 2017) el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los componentes son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión o monitoreo.

- Ambiente del control el núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en el que trabaja los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo (Camacho, Gil, & Paredes, 2017, pág.4)
- Evaluación de los riesgos la entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, etc.; para que la organización funcione de forma coordinada. Igualmente debe establecer mecanicismo para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes (Camacho, Gil, & Paredes, 2017, p. 4)

- Actividades de control deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la entidad (Camacho, Gil, & Paredes, 2017, p. 4-5)
- Sistemas de información contable tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización (Camacho, Gil, & Paredes, 2017, p. 5)
- Monitoreo de actividades es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo (Camacho, Gil, & Paredes, 2017, p. 5)

Por otro lado, estos autores destacaron las formas para establecer y mantener un control interno efectivo, a continuación, en la figura 5 se puede apreciar las responsabilidades y roles de la administración activa en el control interno; responsabilidad y roles de los auditores y las practicas comunes del control interno.



**Figura 5** Formas para establecer y mantener un control interno efectivo

**Fuente:** (Camacho, Gil, & Paredes, 2017, p. 5)

En relación con las aportaciones de Camacho, Gil , & Paredes, se debe destacar que estos componentes operan en todos los aspectos de una organización, debido a que estos forman un sistema integrado en el cual más de un componente influye en los otros, por lo que todos deben funcionar correctamente, para proporcionar un nivel apropiado de control para los riesgos a que se enfrente la organización

### **2.3. Cuentas por Cobrar**

Según Aranda (2018) las cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios. Ordoñez (2017) destaca en las cuentas por cobrar también forman parte del activo corriente y por ende para el cálculo del capital de trabajo, son aquellos créditos otorgados por una empresa a su clientela, se adquiere mediante la concesión de bienes y servicios prestados, en donde su forma de pago puede ser mediante efectivo, cheques, letras de cambio, pagares, entre otros recursos que se proporcionan a través de un tiempo determinado.

Por otra parte, Duque (2018) indicó que las cuentas por cobrar constituyen una función importante dentro del ciclo de los ingresos de las empresas, siempre y cuando se lleve el control adecuado sobre las deudas de los clientes, por parte del departamento correspondiente. A su vez Pinedo (2017) señaló que las cuentas por cobrar se dirigen tal y como aparece a continuación al registrar las operaciones en general.

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la

empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero (Pinedo, 2017, p. 15)

Mientras que Cruz (2014) menciona que “las cuentas por cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes, deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas” (p.12). En otras palabras, es criterio de este autor que las cuentas por cobrar son valores a crédito que se establece por medio de documentos entre las dos partes (empresa y cliente), ya sea por la venta de bienes o prestación de servicios. Es muy importante dar el tratamiento adecuado a esta cuenta contable porque la empresa depende mucho de ella para poder seguir realizando negociaciones en el mercado.

Las conceptualizaciones expuestas permiten definir a las cuentas por cobrar en la empresa MEDICIT S.A. constituyen la problemática más grande dentro de la organización, presentando falencias al momento de cumplir con las fechas de cobros lo que ha desencadenado que estos no sean efectuados con eficiencia; también se ha visibilizado la falta de seguimiento de la cartera de clientes, la cual se da debido a la carencia de un sistema que permita la actualización de la información de los clientes provocando que la empresa corra el riesgo de perder cuentas por cobrar.

### **2.3.1. Importancia de las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar representan una venta o préstamo de algún bien o servicio a una persona o empresa que se ira recuperándose de manera parcial. Ronal Stevens

(2021) se refiere que las cuentas por cobrar son de suma importancia, ya que te ayudan a obtener un orden no solo de la cantidad de dinero que tienes disponible, sino también saber quiénes te deben dinero. De ese modo puedes organizar las cobranzas o no venderle a ningún otro cliente que tenga un mal historial de pagos.

Según Shinin (2017) “Las cuentas por cobrar responden a las políticas de créditos que la organización diseña y determina de estas se logra la recuperación de carteras, este hecho evita el descalabre de la empresa” (p. 12). Destacando así que Cuando la gestión se planifica cuidadosamente se reduce el riesgo del fraude empresarial, radicando precisamente en lo antes expresado la importancia y significación del control de las cuentas por cobrar.

Siendo importante hay que señalar que las cuentas por cobrar son cantidades de dinero que deben recolectarse de los clientes como resultado de las ventas hechas a crédito. Las cuentas por cobrar sirven como una cuenta de control, porque resumen el total de todas las cuentas por cobrar de los clientes. A continuación, se expone una tabla acerca de la provisión de cuentas:

**Tabla 2.** Provisión deuda clientes

<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Débito</b>	<b>Crédito</b>
<b>1-enero-</b>	Cuentas por cobrar	2,000.00	
<b>2023</b>	Deudores		2,000.00
	P/r Provisión deuda clientes		
	Total	2,000.00	2,000.00

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

### **2.3.2. Clasificación de las Cuentas por Cobrar**

Según Calderón (2017) las cuentas por cobrar se clasifican en corto y largo plazo:

Corto plazo: es la disponibilidad inmediata, en un proceso no mayor a un año y se encuentra dentro del activo corriente.

La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos (Bodie ,2016). Sin embargo, como menciona Cruz (2014) también puede clasificarse como aparece a continuación:

- Cuentas por cobrar al cliente: está compuesto de los montos que acuerdan los clientes con la empresa, debido al crédito tomado por la venta
- Cuentas por cobrar funcionarios y Empleados son los acuerdos que los funcionarios y empleados hacen con la empresa por concepto de ventas a créditos, anticipo de sueldo, entre otros lo que se le descuenta después de su salario
- Otras cuentas por cobrar estas surgen por una variedad de transacciones tales como anticipo a un ejecutivo, empleado, ventas o compras de algo, años o perdidas entre otros (Cruz, 2014)

### **2.3.3. Control de Cuentas por Cobrar**

Al realizar un control interno efectivo, la administración de la empresa implementa acciones que posibilitan un ambiente de control adecuado. Al implementar actividades de control en el ciclo ingresos–cuentas por cobrar–cobranza, hay que identificar los riesgos en los que puede incurrir la empresa que impidan alcanzar sus objetivos. Estos riesgos tienen que ver totalidad, existencia/ocurrencia,

valuación/asignación, derechos/obligaciones y presentación y revelación (El Economista, 2016).

Es necesario considerar los objetivos de procesamiento de información que el COSO define, como son la totalidad, la exactitud y la validez de las operaciones procesadas. A continuación, el autor establece “un cuestionario de control interno, que es como ejemplo que debe ser utilizado para efectuar una auditoría para el tratamiento de las cuentas por cobrar” (Ambrosio, 2019, p. 39).

No.	Preguntas	Respuestas			Comentario
		SI	NO	N/A	
<b>GENERALIDADES</b>					
1	¿Están segregadas las funciones de responsabilidad y manejo de cuentas por cobrar en cuanto a manejo y garantía, cobro, registros y controles?	X			Autorizado por la Junta Directiva
<b>AUTORIZACIÓN</b>					
2	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?	X			Gerencia
3	¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?	X			Administrativa y Legal
4	¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados previamente por un funcionario competente?	X			Gerencia
5	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificarla y crear la provisión?	X			Gerencia
6	¿La gestión de cobro de deudas de difícil cobro es asignada a funcionario competente y está debidamente controlada?	X			Jefe de cobros
7	¿Las personas autorizadas para aprobar notas de crédito, son independientes de las involucradas en cobranzas y registros?	X			Jefe de créditos y visto bueno de Gerencia
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>					
8	¿El método para cálculo de provisión es consistente con las leyes tributarias establecidas?	X			Contabilidad
<b>CUSTODIA Y ACCESO</b>					
9	¿Se mantiene custodia efectiva sobre documentos y títulos valores que representan los derechos exigibles?	X			Jefe de créditos
10	¿El acceso a registros contables está restringido?				
<b>RESPONSABILIDADES</b>					
11	¿La cancelación de cuentas por cobrar está bajo la responsabilidad de un funcionario competente?	X			Gerencia, previa autorización de Junta Directiva

**Figura 6** Esquema de cuestionario de control interno de cuentas por cobrar

**Fuente:** Juárez (2019)

#### 2.3.4. Cuentas Incobrables

De acuerdo con la investigación según Blanco & Gómez, (1995 como se citó en Arroba, 2017). “Las cuentas incobrables carecen de valor y no se pueden presentar como activo, además, si no hubo pago, tampoco hubo ingreso, pero la venta se efectuó y la mercancía se entregó”. Mientras que para Fernández (2018) las cuentas por cobrar son un recurso que debe ser del entero y exhaustivo control de la compañía, pues supone la futura generación de ingresos mediante unas políticas de crédito y cobranza efectivas.

Por otro lado, según López (2018) la cuenta incobrable es una cuenta de valoración donde se registran las posibles pérdidas estimadas de las cuentas por cobrar provenientes de las ventas de mercancía efectuadas a crédito. La cual se presenta disminuyendo a las cuentas por cobrar en la sección del activo circulante del balance. Aunque las tres definiciones responden a las demandas de este proyecto de investigación, se estima conveniente asumir el concepto dado por López, por tratar la definición con mayor profundidad y claridad en su interpretación

Según Westreicher (2022) “Las cuentas incobrables son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado, por ejemplo, una venta a crédito”. Las empresas tienen dos maneras en donde pueden llegar a estimar, y son las siguientes:

- **Porcentaje en Ventas:** “Calcula el gasto de las cuentas incobrables como un porcentaje de las ventas a créditos, este método se conoce como enfoque del estado de resultados porque se concentra en la cantidad del gasto” (Horngren, 2010, p. 43).

Con base en experiencias anteriores, los gastos por cuentas incobrables de Greg's suelen ser de 2% de las ventas netas a crédito, las cuales tuvieron un total de \$15,000 para agosto. El asiento de diario registra lo siguiente al 31 de agosto de 2011:

2011				
1b	Ago 31	Gastos por cuentas incobrables (\$15,000 × 0.02) (G+)	300	
		Provisión para cuentas incobrables (CI+)		300
		<i>Gasto registrado para el año.</i>		

Después del traspaso, las cuentas ya están listas para el balance general.

Cuentas por cobrar	Provisión para cuentas incobrables						
3,000	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Ago 31</td> <td style="text-align: right;">300</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black;">Saldo final</td> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black;">300</td> </tr> </table>		0	Ago 31	300	Saldo final	300
	0						
Ago 31	300						
Saldo final	300						

Neto de Cuentas por cobrar, \$2,700

**Figura 7** Porcentaje de Ventas

**Fuente:** Charles & Oliver (2010)

- **Antigüedad de las Cuentas por cobrar:** “Este método también se denomina enfoque del balance general, ya que se concentra en la antigüedad de las cuentas por cobrar y determina un saldo fijo como meta” (Horngren, 2010, p. 44).

La cuenta Provisión necesita \$250 más en el Haber. Para ajustar la provisión, haga el siguiente asiento al final del año:

2011				
4	Dic 31	Gastos por cuentas incobrables (G+)	250	
		Provisión para cuentas incobrables (\$400 – \$150) (CI+)		250
		<i>Ajuste de la cuenta de provisión.</i>		

Después del traspaso, las cuentas están actualizadas y están listas para el balance general.

Cuentas por cobrar	Provisión para cuentas incobrables						
2,800	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="text-align: right;">150</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Ajuste</td> <td style="text-align: right;">250</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black;">Saldo final</td> <td style="text-align: right; border-top: 1px solid black;">400</td> </tr> </table>		150	Ajuste	250	Saldo final	400
	150						
Ajuste	250						
Saldo final	400						

Neto de Cuentas por cobrar, \$2,400

**Figura 8** Antigüedad de Cartera

**Fuente:** Charles & Oliver (2010)

Por otro lado, si se abre crédito a los clientes basándose en estándares relativos a utilidades y a su historia crediticia, la empresa, gracias a su experiencia y a la de empresas

similares, podrá determinar el porcentaje de las ventas a crédito que probablemente dejará de percibirse. Esta puede ser la base para computar y registrar el importe de las cuentas por cobrar que se consideren incobrables.

La compañía X vendió \$100,000 a crédito a clientes y que cobró \$ 80,000 durante el periodo, los datos de las ventas se habrán registrado en el diario de ventas y los datos de los cobros en el diario en el diario de entradas de efectivo. Los datos resultantes en las cuentas de mayor serán como sigue:

**Tabla 3.** Cuentas por cobrar clientes

<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Débito</b>	<b>Crédito</b>
<b>31-dic-2019</b>	Caja	8,000.00	
	Cuentas por cobrar	2,000.00	
	Ventas		10,000.00
	P/r Ingresos por ventas durante el año 2022		
	<b>Total</b>	<b>10,000.00</b>	<b>10,000.00</b>

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

Si se calcula estimativamente que el 1 por ciento de las ventas a crédito no va a cobrarse, \$ 1,000.00 (1 por ciento de \$ 100,000.00) de la cantidad aumenta en este año a la cuenta por cobrar, no deberá manifestarse como activo y \$ 1,000.00 de la cantidad en la cuenta ingresos por ventas no deberán manifestarse como ingresos.

### **Provisión de cuentas incobrables**

Una provisión para cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecida por muchas empresas, la función principal es proporcionar un colchón contra las facturas de clientes que están pendiente de pagos durante

periodos prolongados. La aplicación de provisiones ayuda a disminuir un riesgo a futuro (Pérez, 2019).

Las compañías realizan estas provisiones de manera anual, de acuerdo con los porcentajes que permite la ley.

El registro contable de una provisión es de la siguiente manera:

**Tabla 4.** Provisión de Cuentas Incobrables

<b>Fecha</b>	<b>detalle</b>	<b>debe</b>	<b>haber</b>
17-nov-22	Gastos de cuentas incobrables	xxxxxx	
	Provisión de cuentas incobrables p/r cuentas incobrables		xxxxxx

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

#### **Ajustes por cuentas incobrables.**

Los ajustes de cuentas incobrables se estiman mediante juicio profesional, no obstante, su determinación, es difícil, considerando que es necesario la determinación de que clientes no pagarán sus cuentas. De modo que, para que este importe sea el correcto es necesario estimar las cuentas con el tiempo de crédito estimado para cada cliente (30, 60, 90 a más días). Cuando se registra el asiento de ajuste de provisión de cuentas incobrables, la compañía deberá considerar dicho importe como pérdida en resultados. (Uribe, 2016)

Por tanto, se concluye que las cuentas incobrables son producto de las carteras vencidas de difícil recuperación que para efectos contables se consideran gastos por cuentas incobrables que tiene como efecto la disminución del activo de la compañía por lo que cuando se las mantiene en activo por un largo periodo solo refleja un resultado

engañoso con respecto a la liquidez de la compañía debido a que es una cartera que no se recuperara.

### **2.3.5. Auditoría de Cuentas por Cobrar**

El examen de auditoría que se aplica a los controles que inciden en las cuentas por cobrar, es mediante un esquema lógico que parte de la revisión de procedimientos y registros de transacciones que son fuentes de donde surgen las cuentas de clientes. Las cuales constituye uno de los activos de mayor importancia en todas las organizaciones. Para el auditor, el trabajo en esta área es importante por su relación con el saldo en las cuentas de inventario, el costo de venta y el monto de efectivo, de manera que, debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Determinar si las cuentas representan un activo real para la compañía;
- Estimar su valor razonable;
- Verificar si los controles internos son adecuados;
- Establecer la validez o el carácter genuino de los derechos;
- Determinar su cobrabilidad;
- Determinar el cálculo adecuado de la provisión de cartera (Montes, Montilla, & Vallejo, 2019)

En conclusión, debemos señalar que las cuentas por cobrar al ser una cuenta del grupo de activo y representarse como un recurso para la compañía se debe realizar una auditoría del mayor auxiliar de esta para así determinar el valor razonable, su validez, cobrabilidad y si es pertinente el cálculo de las provisiones de las cuentas por cobrar para que no afecte en gran medida a la situación de la compañía.

La auditoría inicia solicitando a la compañía un listado de los clientes a diciembre 31 del año de revisión. En dicho reporte de cartera, aparecen con sus respectivas edades. Se toma una muestra para hacer seguimiento a los movimientos de sus cuentas. Posteriormente se relaciona el listado de clientes, se identifica la muestra tomada y se indican las observaciones pertinentes (Estupiñan, 2006).

Concluyendo que el auditor para poder analizar las cuentas por cobrar lo que solicita generalmente a una compañía es el listado de los clientes con los que cuenta en un determinado periodo de corte, para a su vez tomar una muestra de ellos con el objetivo de realizar un seguimiento, obtener observaciones sobre los saldos.

### **2.3.6. Cuestionarios de Control Interno**

Según QuestionPro (2022) un cuestionario de control interno es una herramienta de recolección de datos que una empresa proporciona a sus empleados con el objetivo de realizar una auditoría y determinar cuáles son las áreas en las que se debe enfocar una mejora.

El auditor proporciona a sus empleados un cuestionario de control interno antes de empezar una auditoría, esto permitirá mostrar los errores en áreas específicas para mejorarlas, es de mucha utilidad para determinar las áreas en donde se requiere más atención.

## **2.4. Liquidez**

Según algunos autores definen a la liquidez de la siguiente manera:

“La liquidez se define como la capacidad de una empresa de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vence” (Solís, 2020, p. 8). Para Arias (2022) “La

liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio”. Por otro lado, Ortiz (2014) destacó que:

Liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Es la capacidad de la empresa para convertir sus activos en efectivo. A corto plazo, por lo general, significa las obligaciones que vencimiento dentro de un ejercicio contable. A corto plazo también refleja el ciclo de operación: compra, fabricación, venta y recolección. (Ortíz, 2014, p 23)

Los actores mencionan que la liquidez es de importancia ya que con esta las empresas pueden seguir funcionando, si estas no cancelan sus obligaciones principales, como pagar servicios básicos, arriendos, etc. No podrán tener un futuro por exceso de acumulación de deudas.

De acuerdo con la realidad de la empresa MEDICIT S.A. se ha ido observando que al no contar con un buen sistema de cuentas por cobrar se ha detectado incidencia en la cancelación de las deudas con los acreedores a tiempo y al seguir sin cumplir las obligaciones con los proveedores de crédito, servicios y bienes puede ser declarada una empresa enferma o una empresa en quiebra.

Por lo que hay que tener en cuenta que la incapacidad de cumplir con los pasivos a corto plazo puede afectar las operaciones de la compañía y en muchos casos también puede afectar su reputación. La falta de efectivo o activos líquidos en la mano puede obligar a una empresa a perder los incentivos dados por los proveedores de crédito, servicios y bienes.

En relación con esto, Gitman (2018) señaló que:

La pérdida de tales incentivos puede resultar en un mayor costo de los bienes que a su vez afectan la rentabilidad del negocio. Así que siempre hay una necesidad de la empresa para mantener cierto grado de liquidez. Sin embargo, no existe una norma estándar para la liquidez. Depende de la naturaleza del negocio, la escala de operaciones, la ubicación del negocio y muchos otros factores (Gitman, 2018, p 43)

Destacando así que todas las partes interesadas tienen beneficio en la posición de liquidez de una empresa, siendo que el proveedor de bienes comprobará la liquidez de la empresa antes de vender bienes a crédito. Los empleados también tienen interés en la liquidez para saber si la empresa puede cumplir con las obligaciones relacionadas con sus empleados: sueldos, pensiones, fondos de previsión, etc.

Mientras que los accionistas están interesados en la comprensión de la liquidez debido a su enorme impacto en la rentabilidad. A los accionistas no les gusta la elevada liquidez, ya que la rentabilidad y la liquidez están inversamente relacionadas. Sin embargo, los accionistas también son conscientes de que la falta de liquidez privará a la empresa de obtener incentivos de los proveedores, acreedores y banqueros

#### **2.4.1. Grado de Liquidez de los activos.**

Para una empresa o una persona, la liquidez es la capacidad para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo. El grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo (Arias, 2022).

El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento. Existen dos condiciones para medir la liquidez de activos en una empresa:

- La facilidad para ser convertidos en dinero a corto plazo
- La certeza de su conversión en dinero sin sufrir alguna pérdida

#### **2.4.2. Falta de Liquidez.**

Según Lagunilla (2020) “la falta de liquidez puede provocar consecuencias fatales en el negocio, combatir la falta de liquidez es un objetivo fundamental porque supone el mayor riesgo para la solvencia de una empresa” (p. 12). Indicando que la falta de liquidez provoca:

- Disminución en la rentabilidad
- La imposibilidad de aprovechar oportunidades
- Pérdida de control de la empresa
- Atrasos de cobros de intereses de sus créditos

#### **2.4.3. Indicadores de Liquidez**

Para Gitman & Zutter, (2012) los indicadores de liquidez miden la capacidad de poder cumplir con aquellas obligaciones a corto plazo hasta que éstas lleguen a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa es decir la facilidad con la que puede pagar aquellas cuentas.

**Tabla 5. Indicadores de Liquidez**

<b>Indicadores</b>	<b>Expresión matemática</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Liquidez Corriente</b>	$\frac{\text{Total, de activos líquidos}}{\text{Total de adeudos corrientes}}$	Permite conocer la capacidad de una empresa para cubrir los pasivos presentes con los activos presentes.
<b>Razón Rápida</b>	$\frac{\text{Total de Activos corrientes} - \text{Inventarios Pasivos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$	Permite conocer el nivel de la empresa para afrontar sus pasivos corrientes con los activos liquidez mayor.

**Fuente:** Gitman & Zutter, (2012)

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

#### **2.4.4. Indicadores Financieros**

Según Correa (2018) los indicadores financieros son una razón entre dos o más variables, tomadas de la información histórica proveniente de los estados financieros y su resultado permite evaluar el desempeño de la organización en términos operativos, de inversión y fuentes de financiación.

**Razón Circulante.** La razón circulante ayuda a medir la capacidad de liquidez con la que cuenta una empresa, para hacer frente a sus obligaciones un periodo menor de 12 meses.

**Formula**

$$\frac{\text{Activos Corriente}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

**Razón Prueba Ácida.** La razón de prueba acida indica si la compañía podrá pagar la totalidad que las obligaciones cortas en tal caso si ya vencieron de forma inmediata.

**Formula**

$$\frac{\text{Activos Corriente - Inventarios}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

**Rotación de la Cuentas por cobrar.** La rotación de las cuentas por cobrar mide la capacidad en donde la empresa transforma los créditos a concedidos a los clientes en efectivo.

**Formula**

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{Días del año}}{\text{Ventas anuales a crédito}}$$

**Rotación de la Cuentas por pagar.** La rotación de las cuentas por pagar mide el periodo de tiempo que transcurre ya que con esto la empresa podrá realizar desembolsos y cancelar las deudas u obligaciones contraídas.

**Formula**

$$\frac{\text{Cuentas por pagar} * \text{Días del año}}{\text{Compras a crédito anual}}$$

#### 2.4.5. Políticas de Crédito

Cardozo (2018) afirma:

El riesgo de crédito es la probabilidad de que una organización incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores falten en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos, facturas, documentos o cuentas. Toda cuenta por cobrar está expuesta a este riesgo, en mayor o menor medida. (p.148)

Los créditos se clasifican de la siguiente manera:

- **Por su vigencia:** Vigentes, vencidas e incobrables
- **Por su antigüedad:** 30 días, 31-60 días, 61-90 días

#### 2.4.6. Políticas Contables

Según Cerna (2022) define:

Las políticas contables son los principios y procedimientos específicos implementados por el equipo de administración de una empresa que se utilizan para preparar sus estados financieros. Estos incluyen cualquier método contable, sistema de medición y procedimiento para presentar revelaciones. Las políticas contables difieren de los principios contables en que los principios son las reglas contables y las políticas son la forma en que una empresa se adhiere a esas reglas (Cerna, 2022)

Toda empresa necesita tener un documento donde explique, reglas, normas de convivencia, parámetros, comportamiento, tipo de vestimenta entre otras reglas que todo empleado debe seguir dentro de una organización para que esta pueda funcionar

eficientemente, convirtiéndose en una herramienta indispensable que busca proteger los recursos de la empresa.

periodo determinado. Cuya finalidad es que los usuarios puedan observar y comprender de manera resumida las operaciones y objetivos planteados por la empresa durante cierto tiempo según el tipo de actividad.

#### **2.4.7. Rotación de cartera**

Según Quiroga (2020) define:

La rotación de cartera es un indicador financiero que se utiliza para medir el tiempo que tarda la empresa en cobrar las ventas a crédito o «cartera», como bien se sabe al conceder mercancía o servicios a crédito se establece una fecha límite de pago, pero no en todos los casos los clientes cumplen con esos periodos, de esta manera la rotación de cartera ayuda a evidenciar falencias en los recaudos o si la empresa tiene problemas de efectivo por el mal manejo que se le da a la cartera (Quiroga, 2020).

En las ratios financieras encontramos la rotación de cartera que es un indicador financiero que se utiliza para medir que tanto tarda las empresas en recaudar o cobrar las ventas que realizan a créditos.

#### **2.4.8. Estados Financieros**

Según Vanhorne (2008) “Los Estados Financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa” (p.4). Por lo que se puede señalar que los estados financieros resumen todas las operaciones realizadas de cualquier empresa en un

## 2.5. Marco Legal

En Ecuador las empresas son controladas por un organismo denominado Superintendencia de Compañías, el cual es un ente técnico, con autonomía administrativa y económica que tiene como función vigilar y controlar las actividades, funcionamiento y cumplimiento de las leyes que rigen las compañías constituidas en el país, las cuales he tomado como base legal para el trabajo de investigación.

Las NIIF como sus siglas lo indican son las Normas Internacionales de Información Financiera, y fueron emitidas con el propósito de unificar y estructurar de una manera uniforme y sistematizada la aplicación de los procesos contables en el mundo, a fin de que exista uniformidad y aceptación en los procedimientos a aplicar. Entre las NIIF que se destacan en la investigación se encuentran, la NIIF para Pymes sección 11, que contempla la revelación de los instrumentos financieros, mediante esta norma se establece que todas las empresas deberán mostrar la información y herramientas que se tocaron en las actividades expuestas para un período de tiempo determinado (Servicios de rentas internas, 2015)

Las NIA como sus iniciales indican son la Normas Internacionales de Auditoría, Estas normas son aplicables a las auditorías de los estados financieros y contemplan los patrones, principios y procedimientos básicos para una auditoría (Servicios de rentas internas, 2015)

La Norma Internacional de Auditoría 6, Evaluación de Riesgo y Control Interno, indica que el propósito es de establecer normas es y proporcionar los lineamientos para obtener mejor comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, sobre el

riesgo de auditoría y sus componentes como son los siguientes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Para lo cual el auditor debe usar un buen juicio profesional para evaluar los riesgos y diseñar procedimientos de auditoría que minimicen un nivel de riesgo aceptable (Servicios de rentas internas, 2015).

### **Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI.**

Art. 1.- Cuantificación de los ingresos. - Para efectos de la aplicación de la ley, los ingresos obtenidos a título gratuito o a título oneroso, tanto de fuente ecuatoriana como los obtenidos en el exterior por personas naturales residentes en el país o por sociedades, se registrarán por el precio del bien transferido o del servicio prestado o por el valor bruto de los ingresos generados por rendimientos financieros o inversiones en sociedades. En el caso de ingresos en especie o servicios, su valor se determinará sobre la base del valor de mercado del bien o del servicio recibido (Servicios de Rentas Internas, 2021, p. 2)

La Administración Tributaria podrá establecer ajustes como resultado de la aplicación de los principios del sistema de precios de transferencia establecidos en la ley, este reglamento y las resoluciones que se dicten para el efecto.

Art. 5.- Grupos económicos. - Para fines tributarios, se entenderá como grupo económico al conjunto de partes, conformado por personas naturales y sociedades, tanto nacionales como extranjeras, donde una o varias de ellas posean directa o indirectamente 40% o más de la participación en derechos representativos de capital en otras sociedades (Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, 2021)

El Servicio de Rentas Internas podrá considerar otros factores de relación entre las partes que conforman los grupos económicos, respecto a la dirección, administración y relación comercial; de ser el caso se emitirá una Resolución sobre el mecanismo de aplicación de estos criterios. El director general del Servicio de Rentas Internas deberá informar sobre la conformación de los principales grupos económicos del país y su comportamiento tributario (Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno , 2021).

Si se hace referencia a las sociedades, en cuanto a la declaración anual del impuesto a la renta, esta se la debe ejecutar de acuerdo con la base imponible de las siguientes tarifas:

Los ingresos gravados por las empresas o instituciones radicadas en el país, incluyendo sucursales que se encuentran dentro del territorio nacional, así como aquellas instituciones permanentes extranjeras que están fuera del Ecuador, aplicarán la tarifa del 35% sobre su base imponible (Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, 2021).

La tarifa impositiva para las instituciones será de más de tres puntos porcentuales cuando:

- Las empresas tengan socios cuya estructura haya incumplido su deber de informar de acuerdo con lo establecido con la Ley de Régimen Tributario Interno;
- Dentro de la sociedad exista un titular residente, que se encuentra amparado en un paraíso fiscal, y el beneficiario efectivo es residente fiscal en Ecuador; este titular cumple con los derechos de capital (Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, 2021).

Para aplicar los tres puntos porcentuales en la base imponible de la sociedad, es necesario revisar las causales en el artículo 37 de la LRTI, pues sea igual o superior al 50% del capital social o aquel que corresponda a la naturaleza de la sociedad. Si es inferior al 50% de participación, la imposición correspondiente a más tres puntos porcentuales aplicará sobre la proporción que corresponda a dicha participación.

Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad. - Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad (Servicios de Rentas Internas, 2021)

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad las personas naturales y las sucesiones indivisas que obtengan rentas objeto de este impuesto incluidas las actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes, otros trabajadores autónomos, y demás personas que obtengan rentas de capital distintas de las mencionadas en el siguiente inciso, y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan sido superiores a ciento ochenta mil (USD 180.000) dólares de los Estados Unidos de América o cuyos ingresos anuales del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a trescientos mil (USD 300.000) dólares de los Estados Unidos de América o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad económica, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a doscientos cuarenta mil (USD 240.000) dólares de los Estados Unidos de América. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el

contribuyente, relacionados con la generación de la renta (Servicios de Rentas Internas, 2021)

### **NIC 1 (Norma Internacional de Contabilidad) – Presentación de Estados Financieros.**

Según esta norma la presentación de los estados financieros en su numeral 8 menciona que los estados financieros poseen diversos componentes, a) balance, b) cuenta de resultados y demás estados importantes para presentar la información de la empresa. En la misma norma se expresa cómo debe de estar estructurado un balance, empezando por activos corrientes en su numeral 57 dice que:

Un activo corriente se puede clasificar siempre y cuando satisfaga las siguientes condiciones: (a) se espera realizar, o se pretende vender o consumir, en el transcurso del ciclo normal de la explotación de la entidad; (b) se mantenga funcionalmente con fines de negociación; (c) se espera realizar dentro del periodo de los doce meses posteriores a la fecha del balance; (d) se trate de un efectivo u otro medio equivalente al efectivo (tal como se define en la NIC 7 Estados de Flujo de Efectivo), cuya utilización no esté restringida, para ser intercambiado o usado para cancelar un pasivo, al menos de los doce siguientes meses a la fecha del balance” (Normas Internacionales de Contabilidad - NIC 01., 2014, p. 10-11).

## **Capítulo III**

### **3. Metodología de la investigación**

La metodología usada en la investigación son los métodos y técnicas que encausarán a conocer la realidad problemática de la organización y evidenciar el escenario por el que atraviesan las cuentas por cobrar clientes.

Como parte de la elaboración de este capítulo, se destaca el uso del método inductivo de investigación, en el cual plantea el proceso de análisis ascendente desde lo particular a lo general.

Además de usar las técnicas de recolección de información como la entrevista, encuesta y el análisis de documentos que ayudará a determinar el problema de liquidez que tiene la empresa, siendo esto un nexo para encontrar la solución al inconveniente.

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

Como enfoque de investigación para el presente proyecto de investigación se declara el uso del enfoque mixto, en donde se integran sistemáticamente los métodos o enfoques cualitativos y cuantitativos. Permitiendo a las autoras de este trabajo tener una visión integral de los datos recopilados de las técnicas aplicadas. Por otro lado, es importante señalar que:

El enfoque cualitativo se basa principalmente en el análisis de información recopilada mediante técnicas de investigación de estudio, por eso aplica en este trabajo de tesis ya que vamos a realizar la investigación mediante entrevistas y visitas al área de trabajo para comparar y evidenciar los procesos que están fallando y aquellos proyectos que no han generado la rentabilidad deseada.

Es necesario mencionar que como parte de este trabajo de investigación también entra en consideración el método cuantitativo ya que vamos a estimar datos numéricos de la empresa, por lo que es pertinente señalar que ningún enfoque investigativo puede ser totalmente cualitativo ni totalmente cuantitativo, ambas metodologías van juntas y siempre se complementaran de acuerdo a la necesidad del trabajo, pero en este proyecto se usaran datos ya evidenciados por otras personas, lo que conlleva a una preponderancia por parte del método cualitativo.

### **3.2. Alcance de la investigación.**

La investigación que se presenta en este trabajo se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo de acuerdo con el nivel de indagación que se requiera realizar. De modo que, a ser una problemática que se presenta en diversas compañías las cuales han sido abordada por diferentes métodos, se selecciona la investigación descriptiva que, debido a que esta describe los fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; a modo detallado cómo son y de qué manera se manifiestan.

Con los estudios descriptivos se busca determinar las características de personas, procesos, o cualquier elemento relacionado al fenómeno existente que se someta a un análisis. Dicho de otra manera, obtiene información referente a las variables de estudios que para esta investigación son el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa MEDICIT S.A y la incidencia de estas sobre la liquidez de la compañía.

### **3.3. Técnica e instrumentos para obtener los datos:**

Técnica es la manera en que el investigador gestionará la obtención de información de fuentes primarias como secundarias como: encuesta, entrevista, revisión documental, entre otras. Por otra parte, los instrumentos son aquellas herramientas que

permiten que las técnicas cumplan su cometido. De modo que, para el presente estudio la técnica seleccionada es la entrevista y un análisis documental.

La técnica de investigación de la entrevista se aplicó a los expertos que, relacionados directamente con el problema investigado, fueron: el Gerente General, Jefe de Crédito y Cobranzas, Gerente financiero de la empresa y Contador, con el fin de obtener la información relevante al desenvolvimiento las cuentas por cobrar, la generación de cartera y de recuperación de esta.

Las entrevistas nos ayudarán en este proyecto de tesis a conseguir información directamente de las personas involucradas en la implementación de cada uno de los proyectos y obtener su versión por lo que esta técnica nos contribuirá en el cumplimiento del objetivo específico tres: Determinar la liquidez en la empresa MEDICIT S.A.

En relación con la técnica de la encuesta, se debe señalar que esta forma parte del procedimiento cuantitativo de la investigación realizada, en donde las autoras han diseñado un cuestionario con 10 modelos de preguntas a responder entre sí y no, para dar mayor facilidad de entendimiento al lector de este trabajo.

Por último, el análisis de documentos realizado en este trabajo de titulación permite elaborar diversos análisis para la construcción de nuevos conocimientos a partir de los datos financieros de la empresa como el balance general y los resultados de pérdidas y ganancias, que son necesarios para realizar el análisis horizontal y vertical de la empresa MEDICIT S.A.

### **3.4. Población y muestra**

La población escogida para el desarrollo de la investigación son las personas que laboran dentro de la empresa MEDICIT S.A.; entre los que comprende al propietario de esta y a los empleados que laboran dentro de la empresa los cuales suman un total de 18.

Como muestra directa para la extracción de información de la entrevista se consideró al Gerente General, Gerente Financiero, Contador y secretaria de la empresa MEDICITI S.A. que fueron a quienes se realizaron cuatro diferentes entrevistas, con la finalidad de obtener criterios en base a la situación que afrontaba la empresa.

Para la aplicación de la encuesta, se debe detallar que los colaboradores participantes de la misma corresponden a la totalidad de la población de la empresa MEDICIT S.A. esto se realizó para dar respuesta al objetivo específico de Establecer la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa MEDICIT S.A. en donde es importante conocer la percepción de los colaboradores.

### **3.5 Presentación y análisis de resultados**

- **Resultado de las entrevistas realizada al Gerente General, Gerente Financiero y Contador de la empresa como método para evaluar la gestión de cobro y créditos.**

**Entrevistado:** Gerente General

**Entrevistadoras:** Cruz Guaranda Jahaira Isabel y Zambrano Burgos Yuleidi Julissa

**Objetivo de la entrevista:** Determinar los factores del control interno de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez de la empresa.

**Tabla 6. Entrevista al gerente general**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Considera usted que las políticas de crédito en MEDICIT S.A. son apropiadas para una buena gestión de cobranza en la compañía?</b>	Hasta el momento las políticas internas de cobranza de la compañía no han dado resultados, por lo que es imperativo incorporar nuevas políticas que contribuyan a la recuperación de la cartera.
<b>¿Se generan reportes periódicamente sobre los ingresos de la empresa y son entregados a tiempo para su respectiva revisión e interpretación?</b>	La única documentación que se genera de forma periódica son los estados de ingresos, compras y ventas.
<b>¿Al incrementar las ventas de la empresa se genera un aumento de sus cuentas por cobrar, qué controles se realizan para una buena recuperación de cartera?</b>	Se establecen fechas de vencimiento de las cuentas con las formas de pago pautadas con el cliente, también se determinan las formas de pagos y la confirmación de la información del cliente que se le otorga el crédito.
<b>¿Se tiene asignado a cada cliente un cupo de crédito, que parámetros se consideran para el otorgamiento de este?</b>	Los cupos de crédito a los clientes se los asigna dependiendo su buro crediticio. mediante esto establecemos el rubro de crédito que se les otorga a los clientes.

**¿Cómo se llega a un acuerdo acerca de las medidas de control en el área de Crédito y Cobranzas de la compañía para evitar que una cuenta se convierta en incobrable?**

Se realiza un compromiso de pago por escrito con el cliente, estableciendo fechas y valores a cancelar.

**¿Qué procedimientos realiza la empresa para aquellos clientes que tienen facturas pendientes de pago con más de 120 días de créditos vencidos?**

Se procede a realizar un seguimiento del cliente, y se toman las medidas legales, si es el caso de no establecerse un acuerdo con el cliente.

**¿Cuál es el motivo causante del vencimiento de una cuenta?**

Falta de acuerdo con el cliente, sobreendeudamiento local y atrasos en pagos de sus clientes.

**¿Cuáles cree que pueden ser las razones de incumpliendo de pago de sus clientes?**

Falta de fondos, la mayoría de los clientes adquieren créditos para la construcción de viviendas o similar y estos suelen ser mal distribuidos para los pagos hacia nuestra empresa.

**¿Qué tipo de controles o políticas han resultado exitosos para prevenir el vencimiento de la cartera en la empresa MEDICIT S.A.?**

Hasta la fecha, el seguimiento que se da a los clientes, ya que la mayoría ofrece la dirección domiciliaria.

**¿Cuáles son los planes que se han ejecutado para recuperar la cartera vencida además del litigio legal?**

Ningún plan se ha implementado para mejorar la gestión de la cartera vencida.

---

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

La entrevista realizada al Gerente General de la empresa MEDICIT S.A. permitió recopilar información que señala que este se encuentra al tanto de la necesidad de la mejoría de las políticas de crédito en la organización, señalando que las actuales no permiten la recuperación efectiva de la cartera de crédito vencida. También está al tanto de la carente producción de documentos que contribuyen a la recuperación de cartera, destacando que solo se genera facturas de compra y venta.

En relación con los controles de las cuentas por cobrar, la gerencia determina que este control se ejecuta a partir del establecimiento de fechas para las cuentas por cobrar, mientras que para los cupos de créditos se destaca que el mismo es asignado a cada cliente a partir de su historial crediticio y su capacidad de pago y endeudamiento.

Mientras que los acuerdos que se establecen como compromisos de pago, se los realiza a través de la firma de compromisos de pago donde se señalan las fechas y valores a cancelar de cada cliente, en donde destaca que si el cliente sobrepasa el límite de días de crédito permitido por la empresa (120 días) se toman las medidas legales pertinentes. Teniendo como motivo principal de estas situaciones la falta de cumplimiento de los acuerdos, generados por el sobreendeudamiento de los clientes y los atrasos de pago.

Al consultarle acerca de los controles de las cuentas por cobrar, el gerente señaló que solo se realizan seguimientos tanto telefónicos como domiciliar y que no hasta el momento no se han implementados planes para gestionar la cartera vencida.

**Entrevistado:** Gerente Financiero

**Entrevistadoras:** Cruz Guaranda Jahaira Isabel y Zambrano Burgos Yuleidi Julissa

**Objetivo de la entrevista:** Determinar los factores del control interno de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez de la empresa.

**Tabla 7. Entrevista Dirigida al Gerente Financiero**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Me podría indicar quienes son los responsables de revisar la cartera vencida?</b>	En la empresa el encargado de revisar la cartera vencida es el gerente financiero (yo), quien lo realiza en conjunto con la secretaria de la compañía quien es la encarga de realizar la gestión de cobranza.
<b>¿Cuándo un cliente entra en mora, que acciones se determinan con respecto al despacho de nuevos pedidos?</b>	Al momento que un cliente entra en mora, las ventas y despachos pendientes se suspenden hasta que se logre poner al día con la deuda que mantenga con la empresa.
<b>¿Cuáles son las razones de incumplimiento de sus clientes?</b>	En estos ultimo años hemos detectado que la capacidad de pago de los clientes se ha vista reducida, entre los determinantes

**¿Según la política, qué condiciones son consideradas para suspender el crédito a sus clientes?**

más frecuentes son la reducción de sueldos o el sobreendeudamiento.

El crédito en esta empresa se suspende cuando el cliente entra en mora por más de 60 días.

**¿La empresa cobra intereses a los créditos vencidos o realizan el retiro de la mercadería?**

Se realiza el cobro del interés por mora y en el caso de que el cliente supere los 120 días de mora se procede por vía legal al retiro de la mercadería.

**¿Tiene asignado un cupo de crédito para cada uno de sus clientes, me puede indicar cuál es el mínimo y máximo monto de estos?**

No existe un rango establecido, estas asignaciones serán determinadas por la capacidad de endeudamiento de los clientes en la precalificación de crédito.

**¿Realizan algún tipo de tratamiento de recuperación de crédito cuando el cliente se encuentra en mora?**

Se busca entrar en comunicación con el cliente para llegar a un acuerdo de pago que sea satisfactoria para ambas partes.

**¿Qué alternativas tomarían para mejorar la recuperación de cartera?**

Es de suma importancia incorporar nuevas políticas de crédito, realizar un seguimiento más exhaustivo y establecer normas más rigurosas para el otorgamiento de créditos.

<b>¿Qué sanciones se aplican en caso de retrasos de pagos?</b>	Se suspenden las líneas de crédito del cliente, también se ha optado por bajar el cupo para sus futuras comprar.
<b>¿Qué beneficios se otorgan como recompensa por pronto pago?</b>	Incrementar el nivel de crédito, bonificar porcentualmente el pronto pago y aumentar días de gracias para futuros créditos

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

De acuerdo con la entrevista realizada al Gerente Financiero de la empresa, este colaborador supo informar que los responsables de la revisión de cartera son el gerente financiero y la secretaria de la empresaria, quienes son los encargados de darle recuperación y seguimiento a las carteras vencidas. como parte del endeudamiento de los clientes, el Gerente Financiero anotó que este se debe a la reducción de pago de los clientes en donde como factor principal señalo el sobreendeudamiento.

En virtud de los créditos y las políticas de la empresa, se destacó que cuando el cliente entra en mora de 60 una de las estrategias es suspender la línea de crédito y que cuando la cliente continua en mora luego de 120 días se procede al retiro de la mercadería de ser posible, también es importante establecer que la empresa cobra interés por mora, hecho que aumenta el endeudamiento del cliente.

Uno de los factores a tomar en cuenta es que la empresa no tiene determinado cuanto es el valor mínimo y valor máximo que se entrega a los clientes como crédito, debido a que este varía según los ingresos demostrado por los clientes. Hecho particular, debido a que, al no definir estos valores, el endeudamiento puede llegar a ser muy alto y

esto a su vez dificultar la recuperación de cartera e impactar de manera negativa la liquidez de la empresa.

**Entrevistado:** Contador

**Entrevistadoras:** Cruz Guaranda Jahaira Isabel y Zambrano Burgos Yuleidi Julissa

**Objetivo de la entrevista:** Determinar los factores del control interno de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez de la empresa.

**Tabla 8. Entrevista Realizada al Contador**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>¿Los instrumentos financieros como cuentas por cobrar representan un rendimiento para la empresa?</b>	Esto es un dinero que aún no posee la empresa, por lo tanto, no presenta beneficios a la empresa.
<b>¿Qué sucede si la cuenta se convierte en incobrable, y que proceso contable realiza?</b>	Esto representaría una pérdida para la empresa debido a que no se podría contar con ese capital, lo que de manera contable competaría realizar una restitución de la mercadería en caso de su recuperación y su debida anulación de la factura.
<b>¿Cómo calcula la provisión de cuentas incobrables y que método utiliza?</b>	No es posible realizar un calcula de estas cuentas, debido a las variaciones que estas representan para la empresa por los acuerdos que se llega con los clientes.

**¿Cuál es el nivel del incremento de las cuentas incobrables?**

Entre un 2% a 3% de manera anual.

**¿Con que frecuencia los reportes de ingresos y de cobro son entregados al departamento correspondiente?**

Mensual

**¿En caso de que el cliente cancele luego del cierre contable del mes, cual es el procedimiento que se realiza y que cuentas contables son afectadas?**

Estos valores entrarían en los del mes siguiente.

**¿Qué procedimientos se realizan si el crédito ha llegado a su vencimiento?**

Se reevalúan las condiciones crediticias o se procede con el cierre de la cuenta y se realizan los trámites legales pertinentes.

**¿Qué tratamientos de cobro se aplican a los créditos vencidos?**

Debido a que el cliente no está en condiciones de afrontar los pagos, la única solución es dar un trámite legal para llegar a un acuerdo que beneficie a las partes.

**¿Cada cuánto tiempo realizan la provisión de cuentas incobrables?**

La empresa no realiza provisiones, debido a que generalmente se llegan a un acuerdo entre las partes, esto con el fin de no terminar la realicen comercial con clientes frecuentes.

<b>¿De qué manera realizan los registros de las cuentas por cobrar consideradas incobrables?</b>	Se calcula los valores que no hayan sido recuperados y estos son registrados en los informes que se presenta.
--	---

---

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

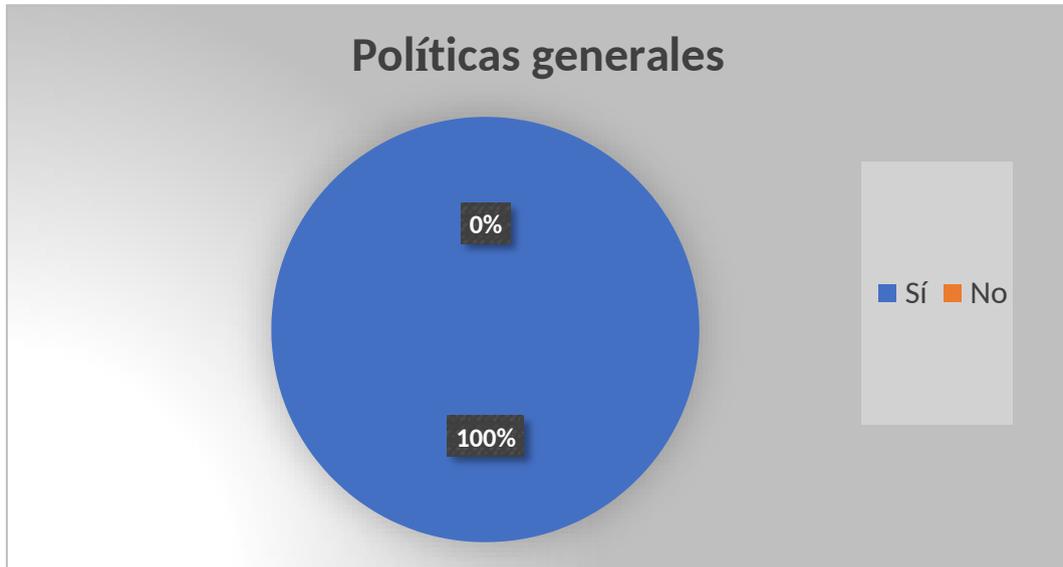
La entrevista realizada al contador dejó información pertinente acerca de las cuentas por pagar y las cuentas incobrables, logrando determinar que una cuenta por cobrar no puede ser contabilizada como capital de la empresa, debido a que este dinero no ha entrado a la empresa, mientras que al convertirse en una cuenta incobrable ya se determina con pérdida para la empresa debido a que ya no se podrá contar con este dinero.

también de acuerdo la provisión de las cuentas incobrables, este colaborador resaltó que en la empresa no se realizan provisiones ni cálculos de estos debido a la existencia de variaciones que se establecen en los acuerdos con los clientes. Señaló también que el incremento de las cuentas incobrables en la empresa ha aumentado de 2 a 3% de manera anual y que la empresa no realiza provisiones debido a que no desean terminar con el vínculo comercial con el cliente.

#### **Análisis de la encuesta realizada.**

a continuación, se presenta el análisis de los datos obtenidos de la encuesta realizada al total de los miembros de la organización, con la finalidad de poder obtener información acerca de la importancia que tiene el control interno en la empresa MEDICIT S.A.

1. **¿Considera usted importante que las políticas generales de la empresa deben ser conocidas por todos los trabajadores?**

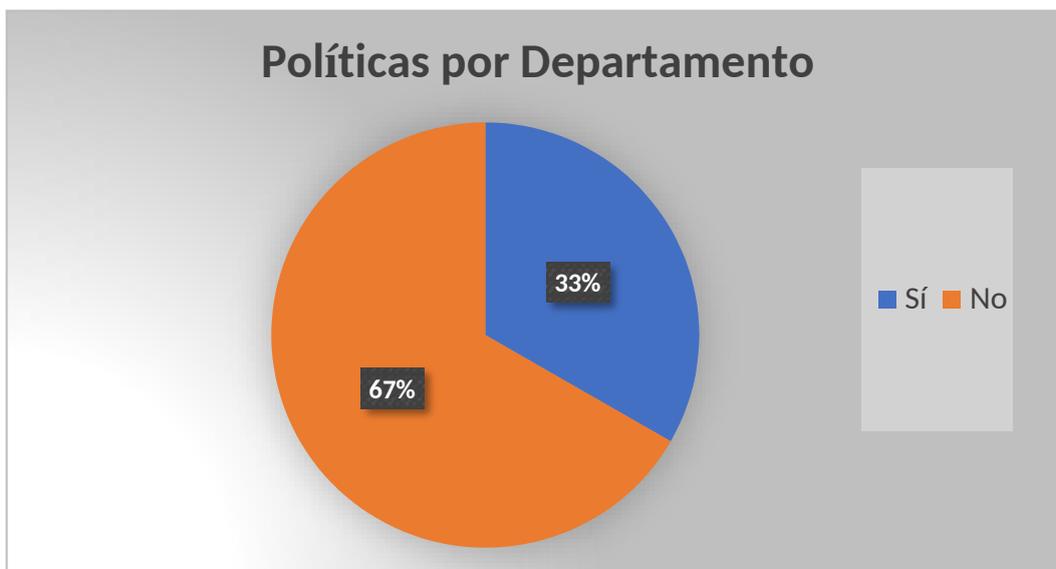


**Figura 9** Políticas Generales

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

De acuerdo con el cuestionamiento acerca de las políticas generales y el conocimiento de estas en los colaboradores de la empresa MEDICIT S.A. los encuestados señalaron en un 100% que es importante que los empleados conozcan acerca de las políticas generales de la empresa. Siendo importante hay que declarar que dicha consigna es válida para el desarrollo efectivo y sostenido de una empresa, debido a que estas aportan orden y estructura a cada departamento de la organización, con la consigna de que las tareas que se desempeñen estas áreas aporten a los objetivos específicos de la empresa.

2. **¿Conoce las Políticas del Departamento en el que usted se desempeña sus funciones?**



**Figura 10** políticas por Departamento

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

En relación con el cuestionamiento realizado a los colaboradores de la empresa MEDICIT S.A. en la que se pregunta acerca del conocimiento de estos con las políticas de cada departamento, los porcentajes estuvieron orientados al desconocimiento de dichas políticas con un 67% de colaboradores que señalaban no conocer las políticas de los departamentos en los que desarrollan sus funciones. Mientras que en sentido positivo se pudo visibilizar que un 33% asevera que si conocen las políticas departamentales de la empresa.

Siendo importante declarar que el porcentaje positivo corresponde a 6 colaboradores, los cuales se encuentran en el mando jerárquico de la compañía (Gerentes y jefes de áreas) mientras que el porcentaje negativo equivale a 12 colaboradores, quienes no posean un mando jerárquico. También es importante señalar que dentro de la empresa MEDICIT S.A. no existe un manual que contenga o especifique las políticas de cada departamento.

**3. ¿Recibe usted por parte de la empresa los Objetivos y Metas que debe lograr periódicamente en el desempeño de su trabajo?**

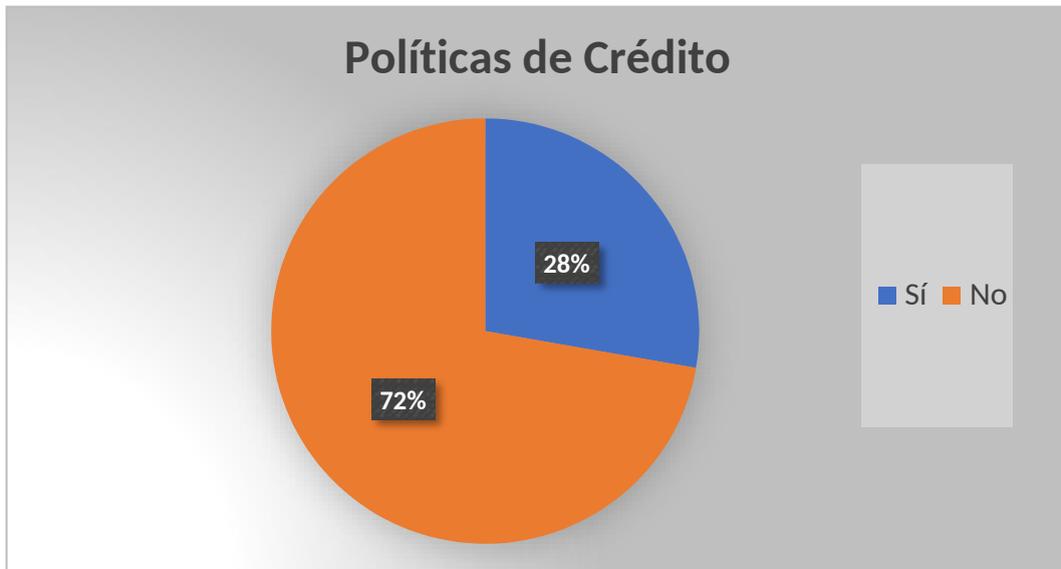


**Figura 11** Objetivos y Metas

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

Por otro lado, en relación con los objetivos y metas de la empresa y la socialización de estos a los colaboradores de la empresa, se realizó el cuestionamiento ¿Recibe usted por parte de la empresa los objetivos y metas que debe lograr periódicamente en el desempeño de su trabajo? las respuestas que otorgaron los encuestados en esta ocasión presentan una clara ambigüedad, resaltando con esto que el 50% de la población señaló que si se les socializa los objetivos y metas que deben alcanzar de manera periódica de acuerdo con el desempeño de su trabajo. Mientras que otro 50% ha indicado que no se les socializa este tipo de información.

**4. ¿Considera usted que están definidas claramente las Políticas de Créditos respecto al tiempo o plazo otorgado a los clientes?**



**Figura 12** Políticas de Crédito

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

En cuanto a los resultados del cuestionamiento en relación de las políticas de crédito, se consultó a los colaboradores de la empresa MEDICIT S.A. si se consideraban que dichas políticas estaban definidas de manera clara en cuanto al tiempo y los plazos que se otorgaban a los clientes.

Esta pregunta presentó respuestas negativas que significaron que un 72% de los encuestados señalaron que las políticas de crédito no son claras en cuanto tiempo y plazos otorgados, mientras que el 28% restante señalaron que si estaban claras. Siendo pertinente hay que destacar que las políticas de crédito para la empresa MEDICIT S.A. son de suma importancia, debido a que, al ser una empresa pequeña, el cumplimiento de los plazos de crédito influye directamente en la rentabilidad y liquidez de la empresa, por lo que la clarificación de dichas políticas con determinantes en el control de las cuentas por cobrar de la empresa.

5. **¿Considera que los requisitos exigidos a los clientes son importantes para el otorgamiento de créditos?**



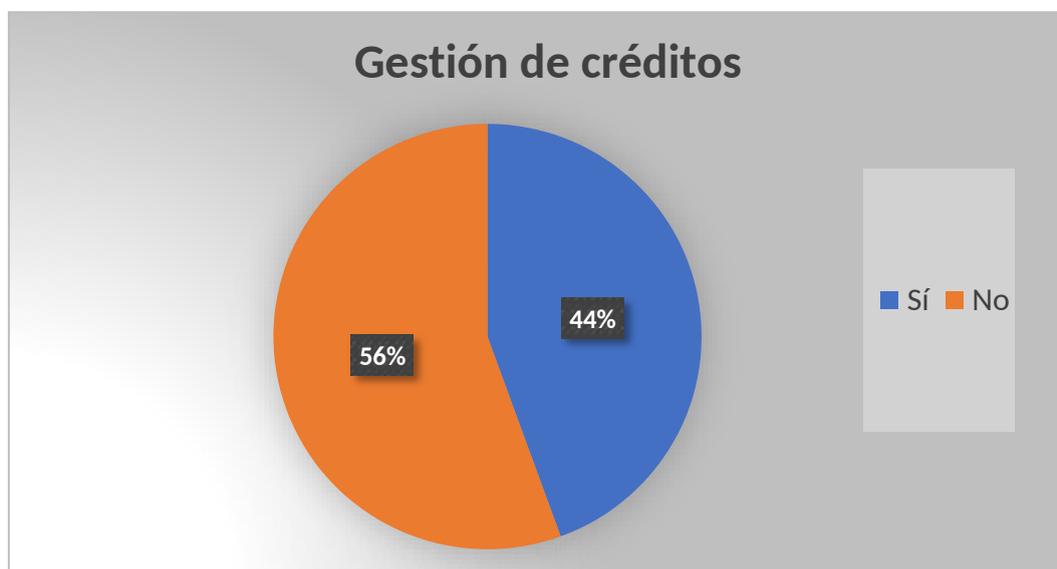
**Figura 13** Requisitos para crédito

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

En cuanto a la importancia de los requisitos para el otorgamiento de créditos a los clientes, todos los encuestados dieron respuestas positivas ante este cuestionamiento, indicando que el 100% de los colaboradores de la empresa MEDICIT S.A. conocen de la importancia de la petición de requisitos para el otorgamiento de crédito. Siendo importante declarar parte de este análisis que los requisitos para créditos suponen la transferencia de un poder de comprar de los servicios y productos que ofrece la empresa, por lo que es importante de las empresas mantenga un orden claro de lo requerido para el otorgamiento de un crédito.

En relación con los requisitos de crédito, la empresa MEDICIT S.A. evalúa para el otorgamiento de estos los siguientes: los ingresos del cliente que solicita el crédito, la capacidad de pago y endeudamiento del cliente y su historial crediticio.

6. **¿Considera que la empresa posee una adecuada gestión para el otorgamiento de créditos?**



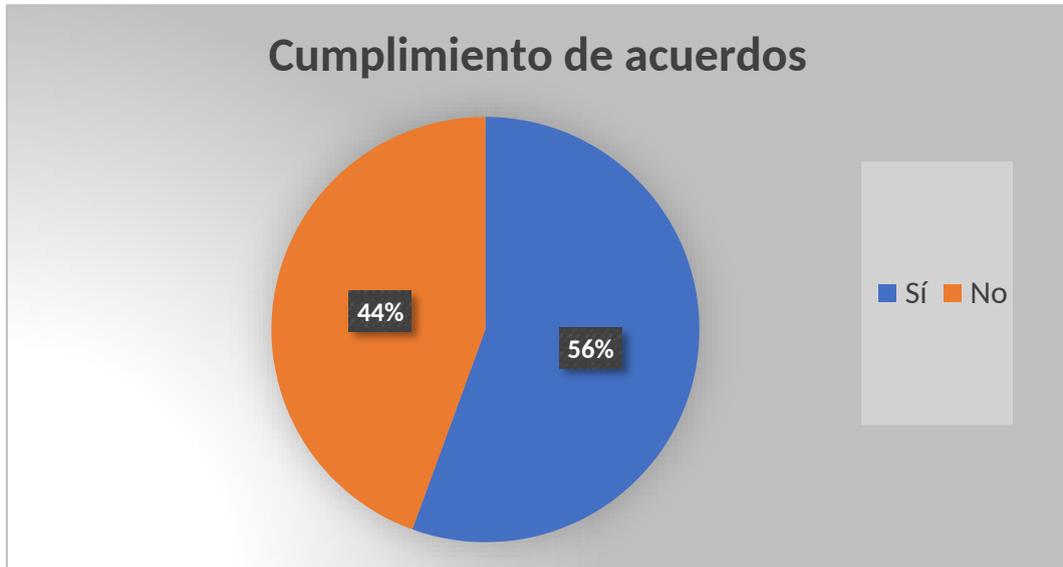
**Figura 14** Gestión de créditos

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

Por otro lado, al cuestionar a los encuestados acerca de la gestión que la empresa MEDICIT S.A. tiene para el otorgamiento de créditos, los colaboradores resaltaron en un 56% que la empresa no lleva una adecuada gestión para el otorgamiento de un crédito. Mientras que el 44% señalaron que sí tiene una gestión adecuada.

De acuerdo con estos resultados es importante señalar que la gestión para otorgar créditos es de suma importancia, debido a que es a través de esta gestión que las empresas pueden evaluar los diversos de riesgos que podrían enfrentar al no realizar un proceso adecuado. Por lo que los resultados expuestos previamente señalan que dicha gestión no es la adecuada, hecho que indudablemente está afectando a las cuentas por cobrar de la empresa y que influyen en la liquidez de esta.

**7. ¿Considera que la empresa cumple con los acuerdos que se establecieron con los clientes en relación con el crédito otorgado?**



**Figura 15** Cumplimiento de acuerdos

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

Para la pregunta ¿Considera que la empresa cumple con los acuerdos que se establecieron con los clientes en relación con el crédito otorgado? de los colaboradores encuestados se obtuvo que el 56% considera que la empresa MEDICIT S.A. si cumple con los acuerdos establecidos con los clientes de acuerdo con el crédito que le otorga. Mientras que el 44% señaló que no consideran que la empresa cumpla dichos acuerdos.

En este mismo sentido, es importante detallar que los acuerdos que la empresa adquiere con el cliente en relación con los créditos deben ser registrados y archivados para tener el respaldo necesario para acceder a los clientes, que para el caso de la encargada de las cobranzas de la empresa (secretaria) no presenta un archivo específico que indique dichos procesos de deudores.

8. ¿Considera que las estrategias de cobranzas utilizadas son favorables para la empresa?



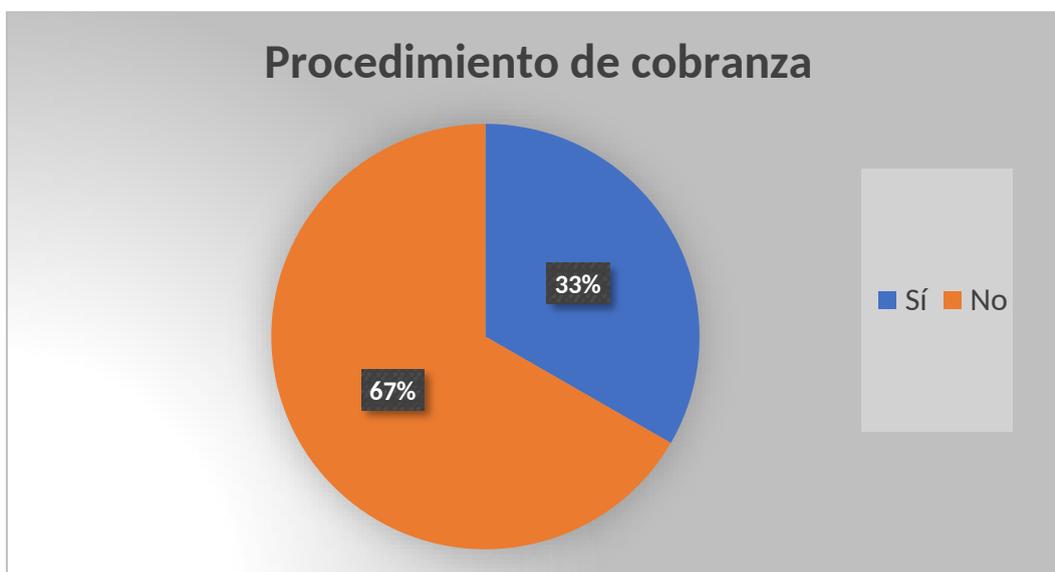
**Figura 16** Estrategias de Cobranza

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

Los colaboradores encuestados de la empresa MEDICIT S.A. señalaron en relación con las estrategias de cobranza utilizadas por la empresa en la actualidad, que estas no son favorables para la cobranza de valores pendientes en un 67%, mientras que un 33% señaló que estas estrategias son buenas.

Siendo importante destacar que las estrategias que se utilizan en la empresa MEDICIT S.A. son las llamadas telefónicas a los clientes para dar seguimiento al pago de la deuda, y las facilidades de pago entre los que destaca los cobros en efectivo en el domicilio del cliente o ubicación de la empresa y las transferencias bancarias a las cuentas de la empresa. Destacando de esta manera que las estrategias utilizadas en la empresa MEDICIT S.A son limitadas, hecho que afecta directamente a las cuentas por cobrar de la empresa.

**9. ¿Sabe usted si está claramente definido el procedimiento utilizado para realizar la gestión de cobranza?**



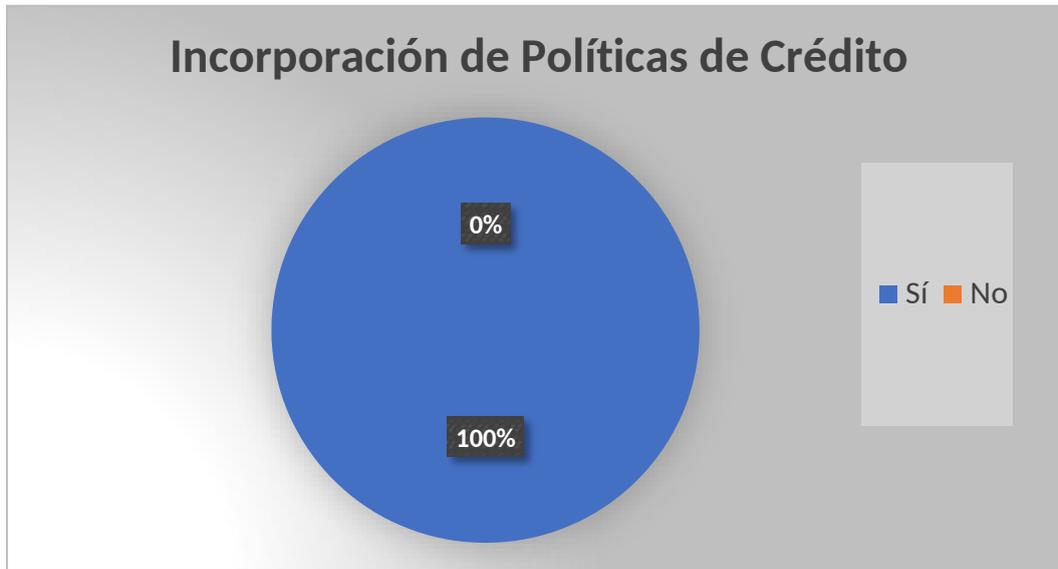
**Figura 17** Procedimiento de cobranza

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

De acuerdo con el conocimiento de los colaboradores de los procedimientos que la empresa MEDICIT S.A. utiliza para realizar la gestión de cobranzas, el 67% ha señalado que no tiene claro los procedimientos seguidos para la gestión de cobranzas, mientras que el 33% ha destacado que sí, que tienen definido con claridad como se lleva a cabo estos procedimientos.

Por lo que es importante destacar que el desconocimiento de los procedimientos en la gestión de cobranza por parte de la mayoría de los colaboradores de la empresa es un factor limitante para que la empresa logre recuperar los saldos vencidos por los clientes. Esto se atañe a la falta de un manual de procedimientos para las cuentas por cobrar, en donde se ubique las políticas de crédito de la empresa, además de establecer los procesos adecuados para la recuperación de cartera vencida.

**10. ¿Considera usted importante incorporar políticas de créditos en la empresa?**



**Figura 18** Incorporación de Políticas de Crédito

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022).

Por último, al consultar acerca de la importancia de incorporar políticas de crédito en la empresa MEDICIT S.A. los encuestados señalaron en un 100% que consideran importante que la empresa incorpore políticas de créditos. Siendo importante que esta respuesta permite visibilizar que los colaboradores de la empresa comprenden que la inclusión de políticas de crédito permite normar y homogeneizar el otorgamiento de los créditos.

Señalando también que con la inclusión de políticas crediticias permitirán establecer un credit management, el cual comprende diversas técnicas financieras, además de legales y comerciales que faciliten y aceleran el cobro de las cuentas de la empresa.

### 3.6 Informe Final

#### Análisis comparativo de la liquidez de la empresa y las cuentas por cobrar

##### Liquidez de la empresa MEDICIT S.A. en los años 2020 y 2021

Tabla 9. Ratios de liquidez de la empresa MEDICTI S.A

Liquidez	Fórmula	2020	2021
Liquidez corriente	Total, de activos líquidos/Total de adeudos corrientes	2,89	1,89
Prueba ácida	Activo Corriente - Inventarios / Pasivo Circulante	0,98	2,22

**Fuente:** Medicit S.A.

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

La liquidez corriente del año 2020 se justifica mediante la forma señalada, en donde el activo líquido durante el año fue de \$35.799,1 y el total de adeudo corriente corresponde a una cifra de \$12.395 generando así una liquidez corriente de 2,89. Mientras que la prueba ácida es justificada señalando el activo corriente de \$35.799,1 menos la cantidad de inventario que es de \$30.152,75 dando un total de \$5.646,35 que al dividirse por el pasivo circulante de \$5.777,58 dio un total 0,98 como prueba ácida del año 2020.

Por otro lado, para el año 2021 la liquidez corrientes correspondió a 1,89 obteniendo este valor de la división del total de activos líquidos correspondiente a \$73.087,30 y el total de adeudos corriente correspondiente a \$38.596. Mientras que la prueba ácida corresponde a un valor de 2,22 en donde los valores del activo corriente fueron de \$38.596 el valor de inventario fue de \$11.850,00 y el del pasivo circulante fue de 12.069,12.

Estas ratios miden la capacidad de una empresa para cumplir sus obligaciones financieras a corto plazo a tiempo, como la relación entre activos corrientes y pasivos corrientes, tal y como se puede observar los índices superan los valores mínimos establecidos por la Superintendencia de Compañías, por lo tanto, la empresa cumple con las obligaciones financieras a corto plazo y poseer efectivo a favor

**Gestión de las cuentas por cobrar de la empresa MEDICIT S.A. en los años 2020 y 2021**

**Tabla 10. Ratios de gestión de la empresa MEDICIT S.A.**

<b>Gestión</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Rotación de cartera</b>	Ventas / Cuentas por Cobrar	7,96	7,82
<b>Periodo medio de cobranza</b>	(Cuentas por Cobrar * 365) / Ventas	45,87	46,64

**Fuente:** Medicit S.A.

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

La ratio de rotación de cartera del año 2020 se justifica del total de las ventas dividido sobre las cuentas por cobrar, estos números equivalen a \$98.630 sobre \$12.395 obteniendo como resultado una ratio de rotación de cartera de 7,96. mientras que para el periodo medio de cobranza se debe multiplicar el total de las cuentas por cobrar que equivale a \$12.395 por 365, y cuyo resultado se lo divide por el total de las ventas correspondiente a \$98.630 obteniendo 45,87 periodo medio de cobranza.

Mientras que para el año 2021 la ratio de rotación de cartera fue de 3,42 y el de periodo medio de cobranza fue de 106,67. Esto nace de la aplicación de las fórmulas

detalladas en la tabla 11, en donde es pertinente detallar que el total de ventas es de \$132.062 y el total de las cuentas por cobrar es de \$38.596

Estas ratios miden la eficiencia de los recursos de la empresa y la manera de como los utiliza, como se observa en la tabla anterior la rotación de cartera en el último año ha disminuido y también se observa que el periodo medio de cobranza o recuperación de cartera ha aumentado, esto se debe a que la empresa no tiene una óptima recuperación de las ventas a crédito o que la mayoría de las ventas de la empresa son a crédito

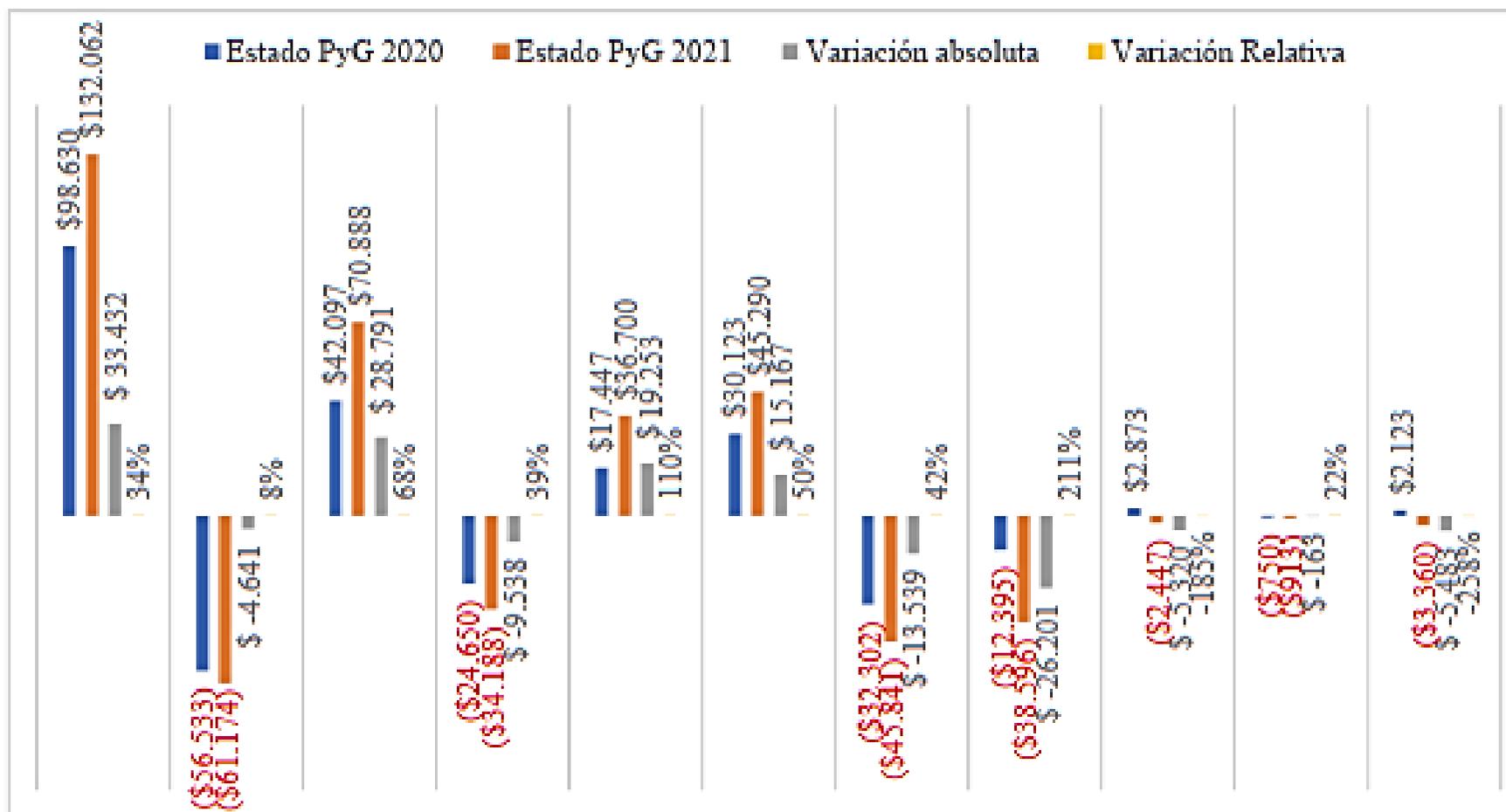
## Análisis Horizontal

**Tabla 11.** Análisis Horizontal Empresa MEDICIT S.A.

	Medicit s.a.		Análisis horizontal	
	Estado de pérdidas y ganancias		Variación	Variación
	2020	2021	absoluta	relativa
<b>Ventas netas</b>	\$98.630	\$132.062	\$ 33.432	34%
(-) Costo de ventas	\$56.533	\$ 61.174	\$ 4.641	8%
<b>Utilidad bruta</b>	\$42.097	\$ 70.888	\$ 28.791	68%
Gastos de administración y ventas	\$24.650	\$ 34.188	\$ 9.538	39%
<b>Utilidad operacional</b>	\$17.447	\$ 36.700	\$ 19.253	110%
Otros ingresos	\$30.123	\$ 45.290	\$ 15.167	50%
(-) Gastos financieros	\$32.302	\$ 45.841	\$ 13.539	42%
(-) Cuentas por cobrar	\$12.395	\$ 38.596	\$ 26.201	211%
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	\$2.873	\$-2.447	\$ -5.320	-185%
(-) Provisión para impuesto de renta	\$750	\$ 913	\$ 163	22%
<b>Utilidad neta</b>	\$2.123	\$ -3.360	\$ -5.483	-258%

**Fuente:** Medicit S.A.

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)



**Figura 19** Análisis Horizontal MEDICIT S.A. 2020-2021

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

Es pertinente recordar que el análisis horizontal que se expone en la tabla 11 corresponde un análisis dinámico entre los periodos 2020 y 2021 de la empresa MEDICIT SA señalando que este análisis pretende determinar la variación de las partidas expresadas en la tabla de un periodo a otro. De acuerdo con el estado de pérdidas y ganancias de los periodos 2020 y 2021 se puede observar que en relación con las ventas la empresa MEDICIT S.A. tuvo un incremento de \$ 33.432 lo que corresponde a una relativa de 34% entre cada periodo, siendo esto una partida positiva para la empresa. No obstante, se debe señalar que el costo de venta a sufrido un incremento de \$4.641 correspondiente a un 8% de variación relativa, estos rubros inciden en el crecimiento de la utilidad bruta de la empresa, destacando que en el 2020 fue de \$42.097 y para el 2021 fue de \$70.888 lo que expresa un incremento del 68% en cuanto esta partida.

Por otro lado, en cuanto a la utilidad operacional de la empresa, es pertinente indicar que la misma ha tenido una variación del 110% debido a que el incremento de los gastos administrativos sufrió un incremento del 39% entre los periodos 2020 y 2021. Ahora bien, en cuanto a las varios de la partida correspondiente a otros ingresos, se destaca una variación positiva del 50% al pasar de \$30.123 a \$45.290 del año 2020 al 2021, mientras que en relación con los gastos financieros de la empresa se presenta una variación del 42% y en cuanto a las cuentas por cobrar, es de suma importancia que el incremento presentado en esta partida ha sido del 211% al subir de \$12.395 en el año 2020 a \$38.596 en el año 2021.

Este incremento en las cuentas por cobrar ha incidido directamente en la liquidez de la empresa, debido a que la utilidad antes de impuestos cayó en un 185% por ende la utilidad neta de la empresa que en el año 2020 presenta un índice favorable de \$2.123 pasó a números negativos (\$-3.360) lo que representa una variación negativa del 258%.

Corroborando de esta manera que las cuentas por cobrar de la empresa MEDICIT S.A. inciden de manera directa en la liquidez de la compañía

### **Análisis Vertical**

En cuanto al análisis vertical de la empresa MEDICIT S.A. es necesario detallar que este se lo realizara de forma individual por cada periodo. También es importante destacar que este análisis corresponderá al estado de pérdidas y ganancias, debido a que la finalidad de este trabajo de titulación es el abordaje de las cuentas por cobrar de la empresa MEDICIT S.A. y su incidencia en la liquidez de esta.

**Tabla 12.** Análisis vertical MEDICIT S.A. 2020

<b>Medicit s.a.</b>			
<b>Estado de pérdidas y ganancias</b>	<b>Análisis</b>		
<b>2020</b>	<b>vertical</b>		
<b>Ventas netas</b>	\$	98.630	100%
(-) Costo de ventas	\$	56.533	57%
<b>Utilidad bruta</b>	\$	42.097	43%
(-) Gastos de administración y ventas	\$	24.650	25%
<b>Utilidad operacional</b>	\$	17.447	18%
Otros ingresos	\$	30.123	31%
(-) Gastos financieros	\$	32.302	33%
(-) Cuentas por cobrar	\$	12.395	12,57%

<b>Utilidad antes de impuestos</b>	\$	2.873	3%
(-) Provisión para impuesto de renta	\$	750	1%
<b>Utilidad neta</b>	\$	2.123	2%

**Fuente:** Medicit S.A.

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

**Tabla 13.** Análisis vertical MEDICIT S.A. 2021

<b>Medicit s.a.</b>			
<b>Estado de pérdidas y ganancias</b>	<b>Análisis</b>		
<b>2021</b>	<b>vertical</b>		
<b>Ventas netas</b>	\$	132.062	100%
(-) Costo de ventas	\$	61.174	46%
<b>Utilidad bruta</b>	\$	70.888	54%
(-) Gastos de administración y ventas	\$	34.188	26%
<b>Utilidad operacional</b>	\$	36.700	28%
Otros ingresos	\$	45.290	34%
(-) Gastos financieros	\$	45.841	35%
(-) Cuentas por cobrar	\$	38.596	29,23%
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	\$	-2.447	2%

(-) Provisión para impuesto de renta	\$	913	1%
<b>Utilidad neta</b>	\$	- 3.360	3%

**Fuente:** Medicit S.A.

**Elaborado por:** Cruz & Zambrano (2022)

En cuanto al análisis vertical se debe señalar que este permitirá conocer los porcentajes de las partidas del estado de pérdida y ganancia en relación con las ventas que ha tenido la empresa durante el periodo 2020. Por lo que es pertinente destacar que el total de Ventas netas del año 2020 fueron de \$98.630, en cuanto al coste de ventas de este año se expone que fue de \$56.533 lo que porcentualmente representa un 57% en relación con las ventas, lo que representó una utilidad bruta de \$42.097 equivalente a un 43%.

Por otro lado, los gastos de administración sumaron un total de \$24.650 el cual equivale a un 25% del total de las ventas, dejando de esta manera una utilidad operacional de \$17.447. Otras partidas como otros ingresos y gastos financieros representaron para la empresa un equivalente porcentual de 31% y 33% respectivamente, mientras que de acuerdo con las cuentas por cobrar se expone que estas tienen un valor de \$12.395 lo que equivale a un 12,57% lo que en 2020 permitió tener una utilidad antes de impuesto del \$2.873 y una utilidad neta de \$2.123.

Por otro lado, en cuanto al periodo 2021, las ventas totales fueron de \$132.062 lo que claramente refleja un incremento de ventas que es positivo para la empresa, no obstante las demás partidas también representaron incrementos, tal es el caso de los costos de ventas que crecieron a \$61.174 pero que en relación con las ventas de dicho año tuvieron un equivalente del 46% lo que representó para la empresa una utilidad bruta de \$70.888 o del 54%.

En relación con los gastos financieros y las cuentas por cobrar, es imperativo señalar que el primero tan solo aumento en un 35% en comparación al año anterior, mientras que las cuentas por cobrar exponen un crecimiento importante debido a que este paso de un 12,57% a un 29,23% lo que influye directamente en la utilidad antes de impuestos de la empresa y su pérdida, la cual es de \$3.360 equivalente a un 3%. De esta manera es importante destacar que las cuentas por cobrar de la empresa MEDICIT S.A. están incidiendo directamente de manera negativo en la liquidez de la empresa.

## Conclusiones

- En cuanto a la sección de conclusiones, este epígrafe tiene como finalidad dar respuesta a los objetivos que se plantearon en secciones anteriores, por lo que a continuación se establecen las siguientes anotaciones.
- De acuerdo con los referentes teóricos, que sustentan mediante sus estudios acerca del control interno, las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas. Se puede mencionar a autores como Gómez y Gómez quienes en 2016 realizaron un estudio en el cual llegaron a la conclusión de que el establecimiento de un control interno en las cuentas por cobrar contribuye a mejorar la situación económica de las instituciones.
- A estos autores se les suman teóricos como Arévalo (2018); Salazar & Villamarin (2011); Salvatierra, Soledispa, & López (2022) quienes destacan la importancia de llevar un control interno en las empresas, donde apuntan a la incorporación de políticas y normativas clara para la recuperación de cartera vencida.
- En cuanto a la situación actual de la empresa MEDICIT S.A. es importante detallar que esta se obtuvo de las entrevistas realizadas a la interna de la empresa, en donde se resaltó la carencia de políticas internas y normativas para la gestión de cobranza. Los entrevistados aportaron con opiniones que nutrieron el presente trabajo, las mismas que se basaron en las carentes estrategias para la cobranza, el bajo seguimiento de estas.
- En cuanto a la liquidez de la empresa, esta se ha visto afectada debido a los gastos de la empresa y a las cuentas por cobrar, siendo esta última la

que han sufrido un incremento desproporcional en el año 2021 en comparación con el año 2020. Lo que ha afectado directamente a la representación de utilidades en la empresa y por ende a la liquidez de esta

## **Recomendaciones**

- Para la sección de recomendaciones, los autores de este trabajo realizan una serie de sugerencias, las mismas que se vinculan a las conclusiones redactadas con anterioridad. a continuación, se exponen las siguientes:
- Se sugiere profundizar en los estudios referenciales de las cuentas por cobrar, el control interno y la liquidez de las empresas. Siendo oportuno hay que destacar que en el Ecuador existen varios estudios publicados en revistas contables y financieras, así como trabajos de titulación acerca de empresas ecuatorianas que permiten comprender el efecto que tienen las cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas al tener un control interno que permita el establecimiento de políticas y normativas, así como manuales de funciones en donde reflejen el adecuado proceso para gestión cobranza empresarial.
- Se recomiendan profundizar en cuanto a las teorías contables de las cuentas por cobrar y de control interno de referentes ecuatorianos, quienes hayan realizado publicaciones en revistas científicas y económicas en los últimos 3 años, debido a que la situación de pandemia experimentada en 2020 ha incidido en las razones por las cuales un a cuenta por cobrar se puede convertir en una cuenta incobrable.
- Por otro lado, se recomienda a la empresa MEDICIT S.A. el pronto establecimiento de políticas de créditos y cobranza que permitan que dicha gestión se realice con eficiencia y efectividad. Esta sugerencia se da debido a la carencia de dichas políticas, lo que ha resultado en un alto rubro de cuentas por cobrar, las cuales corren el riesgo de convertirse en

cuentas incobrables generando con esto que la MEDICIT S.A. afronte problemas en su liquidez empresarial.

- En relación con la liquidez de la empresa, se recomienda establecer parámetros más rigurosos para el otorgamiento de créditos, puesto que los actuales no permiten realizar un filtrado efectivo de a quien se le otorga un crédito y por consecuencia representan riesgos financieros para la empresa.

## Referencias Bibliográficas

- Ambrosio, V. (2019). *Auditoria Practica de Estados Financieros*. Guatemala: Lesa Impresos.
- Aranda. (9 de 2018). *Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez*. Obtenido de cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Arévalo, R. (2018). La contribución del clima organizacional a la calidad empresarial. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 683-697. doi: <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/320>
- Arias, A. S. (1 de 11 de 2022). *Liquidez*. Obtenido de Enciclopedia: <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Arias, A. S. (1 de 11 de 2022). *Liquidez*. Obtenido de Liquidez: <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Avelino, L. (2018). *Control interno de inventarios y los procesos operativos en la asociación comunitaria Virgen de las Mercedes "tienda comunitaria San Agustín" del Antón Santa Elena, Provincia Santa Elena, año 2017*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4578/1/UPSE-TCA-2018-0019.pdf>
- Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la economía*

latinoamericana, 1-13. Obtenido de

<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

Cardozo, H. (2018). *Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para Pyme*. Bogotá: Eco Ediciones Ltda.

Cerna, E. (8 de 10 de 2022). *¿Qué son las políticas contables?* Obtenido de Enorcerna:

<https://enorcerna.com/que-es/que-son-las-politicas-contables>

Correa, J. (20 de 5 de 2018). *Indicadores financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector cooperativo*. Obtenido de indicadores

financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector cooperativo:

<https://www.redalyc.org/journal/909/90958481009/html/#:~:text=Los%20indicadores%20financieros%20son%20una%20raz%C3%B3n%20%28divisi%C3%B3n%29%20entre,fuentes%20de%20financiaci%C3%B3n%20%28Murillo%2C%20Ruiz%20y%20Benavides%2C%202013%29.>

detalabecuator. (2017). *detalab*. Obtenido de <http://detalabecuator.com/>

detalabecuator. (2017). *detalab*. Obtenido de <http://detalabecuator.com/quienes-somos/>

Deusto. (07 de 09 de 2016). Obtenido de Deusto:

<https://www.deustoformacion.com/blog/finanzas/contabilidad-basica-activo-corriente>

Díaz, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCi. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 48-57.

Obtenido de

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/389/3892824004/index.html>

Durán, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y CIA., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez*. Machala: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>

*El Economista* . (27 de 7 de 2016). Obtenido de El Economista : <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/El-control-interno-en-las-cuentas-por-cobrar-20160726-0173.html>

Estupiñan, R. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones, Obtenido de [http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/2EA5rR124OyauJXarO9Nj7\\_ADMINISTRACION\\_DE\\_RIESGOS\\_E.R.M\\_Y\\_LA\\_AUDITORIA\\_INTERNA.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/2EA5rR124OyauJXarO9Nj7_ADMINISTRACION_DE_RIESGOS_E.R.M_Y_LA_AUDITORIA_INTERNA.pdf)

Gómez, M., & Gómez, J. (2016). *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la Unidad "Montessori"*. Guayaquil.: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10610/1/TESIS%20%20MJ.pdf>

Grageola, L., Guzmán, C., Martínez, G., & Morales, F. (2020). Énfasis del control interno y su ámbito en las deducciones fiscales. *Revista Nacional de Administración*, 60-86. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3037.pdf>

Horngren, C. (2010). *Contabilidad*. México: Pearson.

- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad. Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://edicionesdelau.com/producto/control-interno-y-sistema-de-gestion-de-calidad-guia-para-su-implantacion-en-empresas-publicas-y-privadas-3ra-edicion/>
- Lagunilla, R. C. (25 de 3 de 2020). *La falta de Liquidez*. Obtenido de La falta de Liquidez: <https://www.linkedin.com/pulse/la-falta-de-liquidez-amenaza-las-empresas-rub%C3%A9n-camino-lagunilla>
- Lybrand & Coopers. (1997). *Los nuevos conceptos de Control Interno*. New York: Ediciones Díaz de Santos S.A. Obtenido de [https://www.academia.edu/34354228/Los\\_nuevos\\_conceptos\\_del\\_Control\\_Interno\\_P%C3%A1gina\\_1\\_de\\_17](https://www.academia.edu/34354228/Los_nuevos_conceptos_del_Control_Interno_P%C3%A1gina_1_de_17)
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>
- Normas Internacionales de Contabilidad - NIC 01. (2014). *Presentación de Estados Financieros*. sf: sf. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/1\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf)

Pérez, C. (2019). *Qué es Una Provisión para Cuentas Incobrables*. Obtenido de Scribd:

<https://es.scribd.com/document/99853662/Que-es-una-provision-para-cuentas-incobrables>

*QuestionPro*. (5 de 7 de 2022). Obtenido de Cuestionario de control interno: Qué es y

cómo implementarlo: <https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-de-control-interno/>

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, C., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 268-283.

Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Quiroga, A. (1 de 8 de 2020). *Qué es la rotación de cartera*. Obtenido de Qué es la

rotación de cartera: <https://dianhoy.com/rotacion-de-cartera/#:~:text=La%20rotaci%C3%B3n%20de%20cartera%20es%20un%20indicador%20financiero,manejo%20que%20se%20le%20da%20a%20la%20cartera>

Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno. (2021). *Registro Oficial*

*Suplemento 209 de 08-jun.-2010*. Quito: LexisFinder. Obtenido de <https://www.aea.ec/wp-content/uploads/2019/05/Reglamento-a-la-Ley-de-R%C3%A9gimen-Tributario-Interno.pdf>

Reyes, G. B. (2019). *Cuentas por cobrar clientes y su incidencia en la liquidez en la empresa moore stephens & asociados cía. Ltda*. Obtenido de cuentas por cobrar

clientes y su incidencia en la liquidez en la empresa moore stephens & asociados cía. Ltda: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3366/1/T-ULVR-2948.pdf>

Salazar, E., & Villamarin, S. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sambel Flowers CIA. LTDA Ubicada en la Parroquia Alaquéz del Cantón Latacunga para el periodo Económico 2011*. Latacunda: Universidad Técnica del Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>

Salvatierra, N., Soledispa, S., & López, H. (2022). Control Interno para mejora de procesos de comercialización, Jipijapa. *Polo del conocimiento*, 2239-2257. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4512/10766>

Servicios de rentas internas. (2015). Informativo 2015-0062. *Correo Legal*, 1-3.

Servicios de Rentas Internas. (2021). *Guía para contribuyentes*. s.f: SRI. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/fa3ee45c-cfb6-4d50-b8a0-d41db92a325c/Art.+2+Concepto+de+renta.pdf>

Solís, M. d. (2020). *LA IMPORTANCIA DE LA LIQUIDEZ, RENTABILIDAD e INVERSIÓN*. Obtenido de *GESTIÓN FINANCIERA EMPRESARIAL*: [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xviiiicongresoaecca/cd/161c.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviiiicongresoaecca/cd/161c.pdf)

Stevens, R. (25 de 11 de 2021). *RANKIA*. Obtenido de *RANKIA*: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Vanhorne. (1 de 11 de 2008). *Estados Financieros Concepto*. Obtenido de Estados Financieros Concepto: <https://1library.co/article/estados-financieros-concepto-antecedentes->



## **Anexos**

### **Anexo 1** Formato de entrevista al Gerente General de la empresa MEDICIT S.A.

La presente entrevista se la realiza como parte del trabajo de titulación de las estudiantes Cruz Guaranda Jahaira Isabel y Zambrano Burgos Yuleidi Julissa, el cual ha sido titulado “control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.” y se presenta como requisito para la obtención de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. Esta entrevista consta de 10 preguntas y su finalidad es la de determinar los factores del control interno de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez de la empresa.

#### **Entrevista Gerente General**

1. ¿Considera usted que las políticas de crédito en MEDICIT S.A. son apropiadas para una buena gestión de cobranza en la compañía?
2. ¿Se generan reportes periódicamente sobre los ingresos de la empresa y son entregados a tiempo para su respectiva revisión e interpretación?
3. ¿Al incrementar las ventas de la empresa se genera un aumento de sus cuentas por cobrar, qué controles se realizan para una buena recuperación de cartera?
4. ¿Se tiene asignado a cada cliente un cupo de crédito, que parámetros se consideran para el otorgamiento de este?
5. ¿Cómo se llega a un acuerdo acerca de las medidas de control en el área de Crédito y Cobranzas de la compañía para evitar que una cuenta se convierta en incobrable?
6. ¿Qué procedimientos realiza la empresa para aquellos clientes que tienen facturas pendientes de pago con más de 120 días de crédito vencidos?
7. ¿Cuál es el motivo causante del vencimiento de una cuenta?
8. ¿Cuáles cree que pueden ser las razones de incumpliendo de pago de sus clientes?
9. ¿Qué tipo de controles o políticas han resultado exitosos para prevenir el vencimiento de la cartera en la empresa MEDICIT S.A.?
10. ¿Cuáles son los planes que se han ejecutado para recuperar la cartera vencida además del litigio legal?

## **Anexo 2.** Formato de entrevista al Gerente Financiero de la empresa MEDICIT S.A.

La presente entrevista se la realiza como parte del trabajo de titulación de las estudiantes Cruz Guaranda Jahaira Isabel y Zambrano Burgos Yuleidi Julissa, el cual ha sido titulado “control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.” y se presenta como requisito para la obtención de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. Esta entrevista consta de 10 preguntas y su finalidad es la de determinar los factores del control interno de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez de la empresa.

### **Entrevista al Gerente Financiero**

1. ¿Me podría indicar quienes son los responsables de revisar la cartera vencida?
2. ¿Cuándo un cliente entra en mora, que acciones se determinan con respecto al despacho de nuevos pedidos?
3. ¿Cuáles son las razones de incumplimiento de sus clientes?
4. ¿Según la política, qué condiciones son consideradas para suspender el crédito a sus clientes?
5. ¿La empresa cobra intereses a los créditos vencidos o realizan el retiro de la mercadería?
6. ¿Tiene asignado un cupo de crédito para cada uno de sus clientes, me puede indicar cuál es el mínimo y máximo monto de estos?
7. ¿Realizan algún tipo de tratamiento de recuperación de crédito cuando el cliente se encuentra en mora?
8. ¿Qué alternativas tomarían para mejorar la recuperación de cartera?
9. ¿Qué sanciones se aplican en caso de retrasos de pagos?
10. ¿Qué beneficios se otorgan como recompensa por pronto pago?

### **Anexo 3.** Formato de entrevista al Contador de la empresa MEDICIT S.A.

La presente entrevista se la realiza como parte del trabajo de titulación de las estudiantes Cruz Guaranda Jahaira Isabel y Zambrano Burgos Yuleidi Julissa, el cual ha sido titulado “control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.” y se presenta como requisito para la obtención de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. Esta entrevista consta de 10 preguntas y su finalidad es la de determinar los factores del control interno de las cuentas por cobrar que influyen en la liquidez de la empresa.

#### **Entrevista al Contador**

1. ¿Los instrumentos financieros como cuentas por cobrar representan un rendimiento para la empresa?
2. ¿Qué sucede si la cuenta se convierte en incobrable, y que proceso contable realiza?
3. ¿Cómo calcula la provisión de cuentas incobrables y que método utiliza?
4. ¿Cuál es el nivel del incremento de las cuentas incobrables?
5. ¿Con que frecuencia los reportes de ingresos y de cobro son entregados al departamento correspondiente?
6. ¿En caso de que el cliente cancele luego del cierre contable del mes, cual es el procedimiento que se realiza y que cuentas contables son afectadas?
7. ¿Qué procedimientos se realizan si el crédito ha llegado a su vencimiento?
8. ¿Qué tratamientos de cobro se aplican a los créditos vencidos?
9. ¿Cada cuánto tiempo realizan la provisión de cuentas incobrables?
10. ¿De qué manera realizan los registros de las cuentas por cobrar consideradas incobrables?

**Anexo 4.** Encuesta General a los Colaboradores de la empresa MEDICIT S.A.

A continuación se presenta una encuesta que se la realiza como parte del trabajo de titulación de las estudiantes Cruz Guaranda Jahaira Isabel y Zambrano Burgos Yuleidi Julissa, el cual ha sido titulado “control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa MEDICIT S.A.” y se presenta como requisito para la obtención de la Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Esta encuesta consta de 10 Ítems establecidos en forma de preguntas y las opciones de respuestas son de Sí o No. Es importante detallar que esta encuesta no tiene respuestas correcto o incorrectas y la misma se la realiza de forma anónima.

Pregunta	Sí	No
¿Considera usted importante que las políticas generales de la empresa deben ser conocidas por todos los trabajadores?		
¿Conoce las Políticas del Departamento en el que usted se desempeña?		
¿Recibe usted por parte de la empresa los Objetivos y Metas que debe lograr periódicamente en el desempeño de su trabajo?		
¿Considera usted que están definidas claramente las Políticas de ¿Créditos respecto al tiempo o plazo otorgado a los clientes?		
¿Considera que los requisitos exigidos a los clientes son importantes para el otorgamiento de créditos?		
¿Considera que la empresa posee una adecuada gestión para el otorgamiento de créditos?		
¿Considera que la empresa cumple con los acuerdos que se establecieron con los clientes en relación con el crédito otorgado?		
¿Considera que las estrategias de cobranzas utilizadas son favorables para la empresa?		
¿Sabe usted si está claramente definido el procedimiento utilizado para realizar la gestión de cobranza?		
¿Considera usted importante incorporar políticas de créditos en la empresa?		