



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO APLICANDO LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A. CANTÓN BUENA FE PERÍODO 2019 – 2020.

AUTOR

ECON.AGR. CHRISTIAN ALEXIS MENDOZA HERNÁNDEZ

DIRECTORA

ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PhD

QUEVEDO – ECUADOR

2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO APLICANDO LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A. CANTÓN BUENA FE PERÍODO 2019 – 2020.

AUTOR

ECON.AGR. CHRISTIAN ALEXIS MENDOZA HERNÁNDEZ

DIRECTORA

ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PhD

QUEVEDO – ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes, Ph.D Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoria

CERTIFICA

Que el Economista Agrícola Christian Alexis Mendoza Hernández, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: “INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO APLICANDO LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A. CANTÓN BUENA FE PERÍODO 2019 - 2020”, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, febrero del 2021



ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PHD
DOCENTE

DIRECTORA

AUTORÍA

Los criterios, resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones expuestos en el siguiente trabajo de investigación son de total y exclusiva responsabilidad del autor



Econ. Agr. Christian Alexs Mendoza Hernández
C.I.: 0921620811

DEDICATORIA

A Dios, por la vida que me ha otorgado y a mis padres por la educación y los valores que formaron en mí, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía. Muchos de estos logros se los debo a ustedes.

Christian Alexis Mendoza Hernández

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a mis padres, por su apoyo en cada etapa de mi educación. A mi esposa y a mi hija por su compañía, su alegría y por animarme en todo momento.

Agradezco a los docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a la Unidad de Posgrado quienes permitieron fortalecer mis conocimientos durante el transcurso de mi maestría y ayudar en el aprendizaje para mi carrera profesional.

En especial quiero agradecer a mi Directora Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes, Ph.D, por su paciencia, colaboración, y asesoría en el desarrollo del proyecto de investigación

Un agradecimiento a los directivos de la empresa LIQCENTRAL S.A. por haberme permitido desarrollar la investigación, el aporte ha sido significativo.

Dejo expresa constancia de agradecimiento, por la confianza que los señores directivos y socios, que depositaron su apertura y confianza por permitirme desarrollar el proyecto de investigación y brindar los aportes a la empresa de forma significativa


Econ. Christian Alexis Mendoza Hernández

PRÓLOGO

El control Interno involucra el plan de la empresa donde se comprueba el cumplimiento para saber que todo está en orden, al igual que los medios que se relacionan con la operación de esta, cuyo objetivo es brindar seguridad a las funciones que cumplan, lograr mejores resultados mediante la aplicación de controles internos que permiten tener una eficaz gestión de la organización.

En la presente investigación del Autor Econ. Christian Mendoza Hernández, pone en manifiesto la problemática existente dentro de la empresa LIQCENRAL S.A, evidenciando la incidencia del control interno en los indicadores de eficiencia y eficacia en la gestión del área financiera de la empresa. El desarrollo de la misma abarca la contextualización de temáticas importantes referentes a las variables involucradas, de igual forma se detalla información actualizada sobre la evaluación del control interno basada en diferentes autores.

La investigación se constituye en una herramienta de gran aporte para una mejor dirección y gestión pues brinda una guía en la toma de decisiones, de igual forma señala la importancia que tienen los procedimientos de control interno en una organización para alcanzar las metas propuestas.



JOSE SANTANA FLORES
C.I. 120581611-7
Gerente General

RESUMEN

Este trabajo de titulación fue realizado en LIQCENRAL S.A del cantón Buena Fe dedicada a la compra y comercialización de licores importados. El objetivo fue evaluar la incidencia del control interno financiero en los procesos de eficiencia y eficacia de la Empresa LIQCENRAL S.A. de Buena Fe en el período 2019-2020. Se realizó el marco teórico en base a fundamentación conceptual, teórica y legal de la investigación realizada. La investigación es de carácter cuali-cuantitativa, se aplicaron los métodos inductivo, deductivo, histórico-lógico y descriptivo, se realizó un diagnóstico de la situación actual sobre la aplicación de control interno en el manejo presupuestario, como resultado reflejó que no posee ningún sistema de control, así mismo se analizaron los indicadores financieros endeudamiento, liquidez y rentabilidad, evidenciando que cuenta con activo pero tiene dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo lo que incide en las actividades productivas y comerciales en el proceso de toma de decisiones. Posteriormente se evaluó los indicadores de eficiencia y eficacia en el área de ventas y cobranzas y los resultados evidenciaron que no cuentan con un manual de procedimiento que permita tomar las medidas correctivas y mejorar las deficiencias detectadas, además no se cuenta con políticas definidas para el control de las operaciones administrativas y financieras de la empresa.

Palabras claves: Control Interno-Financiero, Indicadores de Eficiencia y Eficacia, Procesos operativos, Rentabilidad.

ABSTRACT

This titling work was carried out at LIQCENTRAL S.A of the Buena Fe canton, dedicated to the purchase and commercialization of imported liquors. The objective was to evaluate the incidence of internal financial control in the processes of efficiency and effectiveness of the Company LIQCENTRAL S.A. of Good Faith in the period 2019-2020. The theoretical framework was made based on the conceptual, theoretical and legal foundation of the research carried out. The research is quali-quantitative in nature, inductive, deductive, historical-logical and descriptive methods were applied, a diagnosis of the current situation was made on the application of internal control in budget management, as a result it reflected that it does not have any system Likewise, the financial indicators, indebtedness, liquidity and profitability were analyzed, showing that it has assets but has difficulties in complying with its short-term obligations, which affects the productive and commercial activities in the decision-making process. Subsequently, the efficiency and effectiveness indicators in the sales and collections area were evaluated and the results showed that they do not have a procedure manual that allows taking corrective measures and improving the deficiencies detected, in addition there are no defined policies for control of the administrative and financial operations of the company.

Keywords: Internal-Financial Control, Efficiency and Effectiveness Indicators, Operating Processes, Profitability.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1 Problemas derivados	3
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. OBJETIVOS	4
1.5.1 Objetivo General.....	4
1.5.2 Objetivos Específicos	4
1.6 JUSTIFICACIÓN	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	7
2.1.1. Empresa.	7

2.1.2.	Administración de empresas.....	7
2.1.4.	Productividad.....	8
2.1.5.	Procedimientos.....	8
2.1.6.	Riesgos.....	8
2.1.7.	Pérdida.....	8
2.1.8.	Rentabilidad.....	9
2.1.9.	Liquidez.....	9
2.1.10.	Recuperación de cartera.....	9
2.1.11.	Cuentas por cobrar.....	9
2.1.12.	Créditos.....	10
2.1.13.	Cobranzas.....	10
2.1.14.	Políticas de control.....	10
2.1.15.	Procesos administrativos.....	10
2.1.16.	Procesos financieros.....	11
2.1.17.	Manejo de recursos.....	11
2.1.18.	Manejo de presupuesto.....	11
2.1.19.	Rendimiento económico.....	12
2.1.20.	Control de operaciones.....	12
2.1.21.	Indicadores financieros.....	12
2.1.22.	Indicador de gestión.....	12
2.1.23.	Indicador de gestión: Eficiencia.....	13
2.1.24.	Indicador de gestión: Eficacia.....	13
2.1.25.	Eficiencia.....	13
2.1.26.	Eficacia.....	14
2.1.27.	Efectividad.....	14
2.1.28.	Control interno.....	14
2.1.29.	Control Administrativo.....	15

2.1.30.	Control Financiero.	15
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
2.2.1.	Antecedentes del control interno financiero	16
2.2.2.	Sistema de control interno	17
2.2.3.	Características del control interno en la empresa	18
2.2.4.	Importancia del control interno en la empresa.....	19
2.2.5.	Procesos del control interno.....	20
2.2.6.	Limitaciones del control interno	22
2.2.7.	Objetivos del control interno	23
2.2.8.	Ventajas del control interno	23
2.2.9.	Parámetros del control interno	25
2.2.10.	La empresa.....	25
2.2.11.	Áreas funcionales de la empresa.....	26
2.2.12.	El control interno y su incidencia en las áreas de la empresa.....	27
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	28
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador del 2008.	28
2.3.2.	Ley Orgánica de Educación Superior.	29
2.3.3.	Ley de propiedad intelectual, codificación.	29
2.3.4.	Código del trabajo.....	30
2.3.5.	Ley de Compañías	30
2.3.6.	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	31
2.3.7.	Normas de Control Interno	31

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.1.1.	Investigación Descriptiva	33
3.1.2.	Investigación Explicativa.....	33

3.1.3.	Investigación documental.....	33
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.2.1.	Método histórico-lógico.....	33
3.2.2.	Método Inductivo.....	34
3.2.3.	Método Deductivo	34
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA OBJETO DE INVESTIGACIÓN ..	34
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.4.1.	Población	35
3.4.2.	Muestra	35
3.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.5.1.	Entrevista	35
3.5.2.	Encuesta.....	36
3.6.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.6.1.	Guía de entrevista	36
3.6.2.	Registros documentados	36
3.7.	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	36
3.8.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	36
3.9.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	37

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	CONTROLES OPERATIVOS QUE SE REALIZAN EN EL MANEJO PRESUPUESTARIO DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A.....	39
4.1.1.	Discusión	42
4.2.	INDICADORES FINANCIEROS QUE SE APLICAN PARA LLEVAR EL CONTROL DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A. ...	43
4.2.1.	Discusión	49
4.3.1.	Discusión del Objetivo Específico Tres.	53

CAPÍTULO V55

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES	56
5.2. RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la empresa LIQCENRAL S.A	35
Tabla 2. Control operativo en el manejo presupuestario de LIQCENRAL S.A.	39
Tabla 3. Estado de Resultado de LIQCENRAL S.A.....	43
Tabla 4. Estado de situación financiera de LIQCENRAL S.A.	44
Tabla 5. Ficha de control de indicadores de eficiencia y eficacia para el manejo operativo de las ventas y cobranzas de LIQCENRAL S.A.	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Valoración de la Evaluación del control de presupuesto.....	41
Gráfico 2. Valoración de la Evaluación de los indicadores	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre COSO I y COSO II	20
---	----

INTRODUCCIÓN

Las empresas en la actualidad se ven expuestas a cambios sustanciales producto de factores externos en las actividades administrativas, operativas y financieras que terminan afectando la estabilidad de la mismas, de allí que surja la necesidad de herramientas, métodos o instrumentos que permitan disminuir o reducir considerablemente los riesgos que se presenten durante el desarrollo de sus funciones comerciales con la finalidad de evitar fraudes y más bien permitir que exista eficiencia y eficacia operativa en cada área de la misma.

Por lo tanto los sistemas de control internos aplicados a las empresas cumplen una función primordial para la estructura administrativa-contable a través de la implementación, seguimiento, ajustes y evaluaciones que buscan asegurar la confianza y veracidad no solo de los estados financieros sino también la eficacia de las operaciones y el correcto cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas de la empresa que están direccionados al logro de los objetivos y metas propuestas por dicha organización.

En el Ecuador las empresas aplican herramientas de control interno para evitar errores en el desempeño diario y así protegen sus activos, tienen buenos resultados y apoyan al área gerencial y administrativa. Pero también ocurre que otras empresas (pequeñas y medianas) como LIQCENRAL S.A de la ciudad de Buena Fe, no cuentan con un sistema definido, lo que lleva a que sus actividades sean realizadas de forma empírica, solucionen sus problemas conforme se van presentando e inviertan sin una correcta planificación.

La empresa LIQCENRAL S.A., dedicada a la distribución de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, en los actuales momentos tiene dificultades en la forma administran y manejan la información contable, la gestión de la cartera de cuentas por cobrar y pagar, y otros aspectos relacionados a este departamento mediante un estudio de la situación actual y el nivel de cumplimiento de los indicadores para el manejo presupuestario, de la rentabilidad y las operaciones de ventas y cobranzas de la empresa que permita a la directiva de la misma tomar las medidas correctivas que sean necesarias para lograr la más absoluta optimización del uso de recursos materiales e inmateriales, sobre todo, el desempeño del recurso humano.

Para ello, la presente investigación contiene una estructura capitular que se detalla a continuación:

Capítulo I.- Presenta el marco contextual de la investigación el mismo que contiene la ubicación contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivo general y específicos, justificación.

Capítulo II.- Presenta el marco teórico de la investigación, en el que también se detalla la fundamentación conceptual, teórica y legal que son recursos importantes para fundamentar este trabajo de titulación.

Capítulo III.- Contiene la metodología de la investigación, los métodos, la construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra a obtener, las técnicas e instrumentos aplicados, así como también recolección de la información, procesamiento y análisis de la misma.

Capítulo IV.- Presenta los resultados y la discusión de la información que ha podido ser tabulada y recopilada mediante los diferentes métodos de investigación.

Capítulo V.- Contiene las conclusiones y las recomendaciones de toda la información realizada en este proyecto de investigación basada en los objetivos planteados al inicio.

En la última parte se presenta la Bibliografía como recopilación de las fuentes que han servido de referente y finalmente los Anexos como evidencia y aporte a la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

El verdadero precio de todo, lo que todo realmente le cuesta al hombre que quiere adquirirlo, es el esfuerzo y la complicación de adquirirlo.

Adam Smith

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La compañía LIQCENRAL S.A. está ubicada en las calles Felipe Álvarez intersección Manuel Veliz, Manzana N° 2 Solar N° 9 del cantón Buena Fe, según Registro Mercantil número 110, y cuenta como Contribuyente Especial con RUC N° 0993077011001. La actividad principal de la empresa es la compra y comercialización de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

LIQCENRAL S.A. oferta veinticinco variedades productos importados (Whisky (John Barr Negro, John Barr Rojo, Write Mackay), vinos chilenos, españoles y argentinos; y, los espumantes lambruscos, entre otros) y sus principales proveedores de estos son Cronocampus S.A., Apola S.A. y Armiorsa S.A. La empresa cuenta con una estructura organizativa desde la alta gerencia, el departamento de ventas y cobranzas, el departamento de logística y financiero, cuenta con 10 empleados basados en las normativas del Código Laboral, brindando condiciones óptimas de trabajo mejorando la calidad de vida de los mismos.

El crecimiento acelerado del mercado demanda de los productos que expende LIQCENRAL S.A en el último año se ha generado inconvenientes, existe demanda, de los productos, pero ha tenido dificultad en los pagos a los proveedores debido a que no existe políticas y normativas en el proceso transaccional y tampoco hay un seguimiento en el cumplimiento de compromisos adquiridos.

La empresa LIQCENRAL. S.A., Existe un débil manejo operativo como en el manejo presupuestario, afectando el rendimiento económico, producto del inadecuado manejo de los gastos operativos, incidiendo en los resultados de la rentabilidad operativa y financiera. Además, no existen políticas para aplicar en los procesos administrativos y financieros, además se evidencia es el incremento de rubros por conceptos de viáticos, alimentación, hospedaje sin llevar un seguimiento y control de las minas.

Por otra parte, existen deficiencias en los procesos de cobranzas y recuperación de cartera vencida por cuanto se carece de políticas de créditos normadas por la empresa impactando en los resultados financieros de la empresa.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Las empresas con un adecuado control interno manejan correctamente los procedimientos y métodos que salvaguardan sus activos, promueven la eficiencia operativa y evitan los futuros riesgos, pero la realidad es muy distinta a la que se espera pues muchos negocios no cuentan o no aplican este tipo de herramienta, lo que hace que surjan una serie de inconvenientes como fraudes de estados contables, robos (de información, de activos fijos y efectivo), compra excesiva de material, una mala atención a los clientes, entre otros.

En la actualidad la empresa LIQCENTRAL S.A se evidencia deficiencias en el sistema de control interno debidos a los inadecuados procedimientos operativos aplicados, además no existe una plan financiero en el manejo presupuestario y por otro lado el débil manejo en los procesos de cobranzas y recuperación de cartera, lo que incide en la liquidez de la empresa, esto se debe a la inexistencia de políticas de crédito que se realiza de forma empírica, causando inconvenientes en la gestión financiera y rentabilidad de la empresa, afectando directamente en la liquidez operativa y repercutiendo negativamente en el cumplimiento de pagos a terceros. Además, existe un inadecuado incremento de viáticos, alimentación, hospedaje impactando negativamente el manejo de los controles de logística

Otra de las diferencias que se observa al interior de la empresa es el deficiente control operativo en el manejo presupuestario y que generan gastos excesivos, ya que estos se aplican de forma empírica, lo que afecta la toma de decisiones de los directivos.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿De qué manera incide el control interno mediante indicadores de eficiencia y eficacia en los procesos de gestión del área financiera de la Empresa LIQCENTRAL S.A.?

1.3.1 Problemas derivados

- ¿Cómo el deficiente control de los gastos operativos repercute en el manejo presupuestario?
- ¿De qué manera la falta de liquidez afecta al pago de las obligaciones de la empresa?

- ¿Cómo la deficiente aplicación del control interno afecta a la aplicación de políticas crediticias en la recuperación de cartera?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Contable Financiero

ÁREA: Financiera

LÍNEA: Aplicación de procesos de eficiencia y eficacia

LUGAR: Empresa LIQCENRAL S.A. del Cantón Buena Fe Provincia de Los Ríos

TIEMPO: Segundo Semestre del año 2019

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la incidencia del control interno financiero en los procesos de eficiencia y eficacia de la Empresa LIQCENRAL S.A. de Buena Fe en el periodo 2019-2020.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Verificar los controles operativos que se realizan en el manejo presupuestario de la empresa LIQCENRAL S.A.
- Analizar los indicadores financieros que se aplican para llevar el control de la rentabilidad de la empresa LIQCENRAL S.A.
- Analizar los indicadores de eficiencia y eficacia que la empresa LIQCENRAL S.A está cumpliendo en el manejo del proceso operativo de ventas y cobranzas.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Las empresas han sido creadas para brindar ya sean bienes o servicios para satisfacer la demanda de los consumidores, pero a su vez también tienen que producir ganancias o utilidades, generar plazas de trabajo y en consecuencia dar bienestar. Para cumplir con estos propósitos, las actividades operativas deben cumplirse con la mayor eficiencia para

que al final los resultados sean eficaces, esto quiere decir que el uso de los recursos debe ser optimizado, tanto en las cantidades requeridas como en la calidad necesaria para que el producto final satisfaga las aspiraciones de los clientes o usuarios.

Una herramienta que permite aquello, es el control interno realizado a cualquier área de la empresa, pues esta se adapta a las necesidades de las mismas, permitiendo alinear cada uno de los procesos que se realizan en ella, de forma que los objetivos organizacionales establecidos sean cumplidos correctamente y a su vez las actividades administrativas, operativas y financieras sean ejecutadas eficientemente con la finalidad de proteger los activos empresariales así como también permitirá la presentación correcta de la información de la organización.

En la actualidad, en la empresa LIQCENTRAL S.A no se están alcanzando estos resultados, pues no se están cumpliendo los objetivos trazados en la colocación de productos, hay demasiada cartera vencida, excesivo gasto en logística y mucho sacrificio de utilidades.

Por esta situación problemática presente en las operaciones de la empresa se lleva a cabo la ejecución de este proyecto que pretende analizar, establecer e identificar los errores operativos que están causando dichos inconvenientes a través de un control interno financiero y de esa manera los directivos o quienes estén a cargo de la toma de decisiones, logren el mejoramiento de la gestión financiera, optimicen sus recursos económicos y ejerzan un mejor control de las operaciones y actividades dentro de esta empresa para que así consoliden su liquidez, los trabajadores puedan desempeñar sus funciones correctamente y los clientes obtengan los bienes y servicios de calidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

La vida es muy simple, pero nos
empeñamos en hacerla difícil.

Confucio

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Empresa.

Una empresa es considerada como una unidad económica dedicada a la producción de bienes y/o servicios en la que intervienen recursos que se complementan para cumplir los objetivos de la empresa, estos elementos son humanos, materiales, técnicos y tecnológicos; la principal finalidad de toda empresa es obtener utilidades en el mercado de bienes y servicios, con uso de factores productivos como: estrategias, trabajo, capital, tierra; etc. (Pardo A., 2017).

(Pedraza, 2016), define la empresa como “el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para satisfacer a los clientes” (p. 9)

(Arteaga, 2016) manifiesta que es “la estructura que utiliza recursos humanos, físicos, monetarios, técnicos y que ofrece bienes, productos o servicios a cambio de una compensación económica” (p.12)

2.1.2. Administración de empresas.

Es una ciencia compuesta por técnicas y herramientas que permiten desarrollar procesos para que grupos de personas trabajando para mismos objetivos rindan eficientemente y alcancen metas previamente trazadas, para esto, es necesario la planificación y aplicación de metodologías científicas. Las áreas básicas de las ciencias de la administración son: Administración Estratégica, Teoría Organizacional, Comportamiento Organizacional y Dirección de Recursos Humanos. (Mendoza G., 2016)

2.1.3. Administración de Recursos Humanos

De la eficiente dirección de recursos humanos dentro de una empresa depende el éxito o fracaso de las metas establecidas. La Administración de Recursos Humanos o administración de personal, relaciones humanas o dirección de relaciones sociales estratégicamente aplicadas es el proceso recomendable para el referido éxito. (Arteaga, 2016)

2.1.4. Productividad

De acuerdo con (Carreto, 2017) la productividad es “la relación que existe entre el uso de recursos que se emplean en la empresa y los resultados finales, los cuales buscan la doble satisfacción, la del cliente final y la de la organización.” (p.82)

Mientras que por otra parte, (Fonseca, 2018) “está relacionada con el sistema de gestión de calidad, mediante el cual se puede mejorar los niveles o estándares de una empresa y determinar las fallas o defectos en el producto final que se saque al mercado, buscando su optimización desde el proceso de producción hasta su culminación.”(p.21)

2.1.5. Procedimientos

Según (Arteaga, 2016) “consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral de la empresa, por medio del cual se garantiza la disminución de errores en las diferentes áreas de la empresa”.(p. 28)

Desde otra perspectiva (Gilman, 2018) los define como “Una serie de tareas relacionadas que forman una serie de pasos previamente establecidos para llevar a cabo el trabajo o as actividades dentro de la empresa.” (p.32)

2.1.6. Riesgos

De acuerdo con (Gisbert Bou, 2017) “es la exposición a una situación donde existe la posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro los bienes económicos, materiales y operacionales de la empresa” (p.11)

Mientras que (Estupiñán, 2018) hace referencia a los riesgos como “la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, ya sea por los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la falta de devolución del capital por una de las partes y a la fluctuación de los mercados financieros” (p.67).

2.1.7. Pérdida

De acuerdo con (Fonseca, 2018) “representa una disminución de una parte de los bienes y activos de la empresa. También se puede decir que comprende a resultados negativos que se ven reflejados en los ingresos (ventas, prestación de servicios, etc.) y los gastos (compras, gastos salariales, gastos generales, etc.) durante un ejercicio contable” (p.88)

Para (Vilches, 2017) una pérdida es “la disminución del activo de la empresa u organización, lo que quiere decir que comprende una minoración de los bienes y derechos” (p.39)

2.1.8. Rentabilidad

Según (García, 2016) es “el beneficio expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios.” (p.132)

Se puede decir que la rentabilidad comprende al rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones que realiza la empresa. O lo que es lo mismo, es el activo o el beneficio que éstos han generado por cada euro invertido en la empresa. (Valencia, 2017)

2.1.9. Liquidez

De acuerdo con (Ureña, 2017) “es la capacidad que posee activo para convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio” (p.122)

La liquidez representa la forma que toman los activos para luego ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin que sufra algún tipo de pérdida significativa de su valor. (Gilman, 2018)

2.1.10. Recuperación de cartera

(González & Hernández, 2019) la definen como: “el conjunto de actividades para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, en el que se realiza una evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes para lograr un pago pronto y completo de las deudas por parte de los clientes” (p.23)

De acuerdo con (Horne, 2018) es “la actividad correspondiente al cobro de las deudas se convierte en una actividad muy importante del comerciante pues no puede continuar si su negocio no cuenta con un flujo de dinero” (p.123)

2.1.11. Cuentas por cobrar

Según (Lawrence, 2017) las cuentas por cobrar “corresponden a los derechos exigibles generados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos u otro concepto. Estos documentos corresponden a los clientes en los que se representan los derechos exigibles que han sido documentados con letras de cambio o pagarés.” (p.54)

Mientras que para (Jimenez, 2018) “es la deuda a crédito que un cliente adquiere con su proveedor ya sea por la adquisición de un bien o servicio. La deuda puede ser a corto o a largo plazo” (p.90)

2.1.12. Créditos

Según (Armas G., 2016) es “una operación financiera en la que una persona o acreedor presta una cantidad determinada de dinero u ofrece algún producto a otra persona que corresponde al deudor” (p.49)

Para (Grima, 2019) “representa un cambio que actúa en el tiempo, en lugar de en el espacio, por lo que también se le considera alternar dinero del presente, por el dinero en el futuro” (p.76)

2.1.13. Cobranzas

Se define a las cobranzas como la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio. Esta puede ser llevada a cabo por una persona que representa a la empresa o puede estar ejercida por una entidad especializada para asegurar la cobranza del dinero que se debe. (Arens, 2016)

Por otra parte, (Baque, 2016) “la gestión de cobranzas tiene como finalidad transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido que sea posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o de la empresa.”(p.92)

2.1.14. Políticas de control

Según (Muñiz, 2017) “son el conjunto de acciones, procedimientos, métodos y actividades que se establecen con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad o empresa.”(p.92)

De acuerdo con (Escobar, 2018) las políticas de control de una empresa son la “formalización de procesos y procedimientos determinados con la finalidad de prever y corregir posibles riesgos que se generen en la empresa en cualquier área a la que se las aplique” (p.43)

2.1.15. Procesos administrativos

Son pasos necesarios y establecidos que se deben seguir para la ejecución de actividades. Por medio de estos es que se lleva a cabo la administración de la empresa. (Ramos, 2018).

También se puede definir como un grupo de funciones que pretenden darle una mayor ventaja a los recursos que posee una empresa, que sea de forma rápida, eficiente y correctamente aplicable (Raffino, 2020)

2.1.16. Procesos financieros

Según (Cornejo C., 2017) “afectan a todas las áreas y departamentos de las organizaciones y, por tanto, también a los departamentos de finanzas, en los cuales la gestión de procesos financieros representa una gran oportunidad de generar valor directo a la empresa u organización. (p.89)

Garantizan alcanzar los objetivos financieros determinados previamente, así como los plazos, costes y recursos necesarios para que sea posible (Zamora, 2018).

2.1.17. Manejo de recursos

En relación a este tema, (Ricaurte, 2018) manifiesta que “el manejo de los recursos económicos de una empresa permite planificar y administrar el sistema, para que los recursos disponibles en esta trabajen conjuntamente de manera que se pueda satisfacer los deseos y objetivos tanto económicos y no económicos de la organización” (p.189)

De acuerdo con (Pérez C., 2018) es “la forma en la que se administran, controlan y supervisan los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa” (p.87)

2.1.18. Manejo de presupuesto

Según (Pardo A., 2017) es “una estimación de los costos e ingresos de un negocio durante un determinado periodo. Las proyecciones que se hagan y la realidad pueden ser diferentes, por eso a través de una actividad específica se deberá ajustar esas cifras a los resultados que se obtenga” (p.87)

El manejo del presupuesto comprende llevar un control de todos los gastos e ingresos que tiene, ha tenido o puede tener una empresa a fin de conocer si realmente se está efectuando una correcta administración y en base a esos resultados se tomen medidas preventivas o correctivas, según sea el caso. (Quintero, 2019)

2.1.19. Rendimiento económico

De acuerdo con (Munch, 2017) “es la rentabilidad que se obtiene de una inversión y normalmente está medida en porcentaje sobre el capital invertido.” (p.54)

El rendimiento se define como un factor determinante que permite el cumplimiento de las metas organizacionales de la empresa. Pero también está relacionado al proceso económico, el cual es medido en unidades monetarias. (Fonseca, 2018)

2.1.20. Control de operaciones

De acuerdo con (Teruel, 2017) tiene como finalidad comprobar que la empresa esté desempeñando correctamente sus actividades administrativas, financieras y operativas de acuerdo a lo planeado. Este control permite realizar mediciones de tipo periódica, ya sea fijando un horario, un día, una semana, un mes, un año, un semestre, etc.

Dice que (Intriago M., 2016) “implica el variado de los pedidos, dándole mayor beneficio a los recursos de los cuales se disponen para la producción, también al empleo de tales recursos para combinar al máximo los pedidos de los clientes” (p.22).

2.1.21. Indicadores financieros

Estos son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad (Ojeda, 2016).

Son herramientas diseñadas para conocer la información financiera de la empresa, y permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez, los rendimientos y las respectivas utilidades, mediante la interpretación de los valores, resultados y de la información en general de la misma (Lara B., 2017)

2.1.22. Indicador de gestión

Según (Amat, Soldevila, & Castelló, 2016) mencionan que estos indicadores son una expresión medible del comportamiento y desempeño de uno o varios procesos de la empresa y que a su vez puede señalar una desorientación sobre la cual deben tomar medidas preventivas o correctivas según sea el caso.

Por otra parte (Mira, 2016) menciona que estos contribuyen de forma especial a que se retroalimente un proceso dentro de la empresa, permite la monitorización, el avance, la ejecución y los planes estratégicos de la misma. lo que a largo plazo permite: satisfacción al cliente, monitoreo del proceso, benchmarking y gerencia de cambio.

2.1.23. Indicador de gestión: Eficiencia

Este tipo de indicador mide el nivel de los procesos de trabajo en la empresa y la forma en que se están llevando a cabo, además permite conocer de qué manera se realizaron dichas actividades operativas y el rendimiento de los recursos (Quiñonez, 2017).

Estos posibilitan la evaluación del grado de obtención, desempeño y cumplimiento de los objetivos estratégicos. La herramienta puede ser útil si al momento de deducir su definición, asegura confianza, estabilidad y fiabilidad, evitando dudas o equivocaciones (Aldrete, 2017).

2.1.24. Indicador de gestión: Eficacia

Tienen características similares a los indicadores de eficiencia, puesto que también permiten medir el nivel del desarrollo del plan de operaciones de la empresa y si se llegan a alcanzar los resultados planificados (Hernández F. , 2016).

Se considera como una herramienta útil de medición que facilita la obtención numérica de la información de la empresa, de manera que permite la adecuada la interpretación del resultado de los cálculos de los varios indicadores (Valbuena M., 2017).

2.1.25. Eficiencia

De acuerdo con (Pérez & Gardey, 2018) “es la utilización racional de los recursos disponibles para alcanzar un objetivo predeterminado, en el menor tiempo posible usando lo mínimo de recursos existentes” (p.82)

(González & Hernández, 2019) menciona que “la eficiencia es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos, teniéndose como eficiencia el obtener mejores resultados utilizando menos recursos.” (p.12)

2.1.26. Eficacia

Es la capacidad de lograr de cualquier modo un resultado deseado sin considerar la cantidad o calidad de recursos utilizados; es decir, lo que más importa es el resultado. Para la eficacia lo importante es la capacidad para alcanzar el nivel de objetivos deseados en un tiempo determinado, aprovechando las oportunidades presentadas. (Jaimés, 2017)

La eficacia puede ser definida también como la capacidad para obtener lo que alguien se propone, lo cual se entiende como el nivel de consecución de metas y objetivos. La Eficacia difiere de la Eficiencia en que esta prioriza la mejor utilización de los recursos, mientras que la eficacia orienta a alcanzar los objetivos sin reparar en la menor o mayor utilización de recursos. (González & Hernández, 2019)

2.1.27. Efectividad

Se entiende por efectividad a la sumatoria de efectos causados por la eficiencia y la eficacia juntas, es decir que es la suma de la eficiencia y la eficacia. (Rojas, 2017)

Es el resultado efectivo de llevar a cabo una acción explícita, por eso se la identifica como un sinónimo de eficacia, pues la efectividad es la capacidad de obtener el resultado que se desea. (Hernández R. , 2017)

2.1.28. Control interno.

Existen diferentes concepciones sobre el tema de Control Interno, por ejemplo, para Ricardo Vilches Troncoso (2015), hace referencia de esto en su libro Apuntes del estudiante de auditoría, dice que “El control interno es el conjunto de normas, métodos, medidas prácticas y procedimientos incorporados en cada fase de la operación que adopta una organización con el fin de permitir el logro de los objetivos y resultados esperados” (pág. 17).

El control interno se realiza para mantener el control oportuno de lo que ocurre a nuestro alrededor; esto se resume de la siguiente manera: “Algunas cosas están bajo nuestro control y otras no, las que están bajo nuestro control son opinión, búsqueda, deseo y aversión y todo lo que no esté contemplado entre los elemento mencionados son considerados factores no controlados” (Mantilla, 2016, pág. 33).

Asimismo, (Fonseca, 2018) indica que el proceso de control interno se cumple entre partes que mantienen fundamental y sostenida relación, lo cual es diseñado para dar seguridad a la empresa, fundamentalmente para que se cumplan fielmente los objetivos propuestos; se pueden mencionar a la efectividad y eficiencia de operaciones, así como a la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

2.1.29. Control Administrativo.

El control administrativo para la mayoría de autores de investigaciones y documentos, son los procedimientos que la empresa debe ejercer para que las directrices definidas por los directivos se cumplan con seguridad y eficiencia operativa; asimismo, el control administrativo, se cumple con un conjunto de pasos en los que se utilizan eficientemente los recursos de la empresa. (Navarrete, 2017).

Es este control administrativo el que va a dar seguridad a la empresa para que se cumplan sus objetivos, aunque el proceso de control interno es importante y además sea efectivo, no es suficiente para la fiabilidad de la organización o de la empresa (Aldrete, 2017).

2.1.30. Control Financiero.

El control financiero se puede definir propiamente como las reglas que controlan los procesos de las finanzas empresariales, lo cual otorga seguridad a los Directores Financieros y a los propios empresarios para que pueda trabajar o controlar las posibles desviaciones que pudieren ocurrir en los presupuestos o recursos asignados; entonces, este control financiero se refiere a los procesos y ajustes necesarios para garantizar que se cumplan fielmente los planes de negocio, y tomar correctivos en casos de que se estuvieran produciendo irregularidades o imprevistos (González & Hernández, 2019) .

Se asegura que la correcta y oportuna información financiera es la base de cualquier negocio o el pilar que sostiene las estrategias del negocio, se puede citar que es posible llevar una buena estrategia de inversión con un retorno de la inversión positivo y beneficios constantes, si se conoce exactamente el estado financiero de la empresa, si no fuera así y se pretendiera ir más allá de la real capacidad de la empresa, podrían producirse consecuencias irreparables, el margen de inversión debe estar ajustado a un presupuesto. (Grima, 2019)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Antecedentes del control interno financiero

Este concepto en sí, no tiene una definición universalmente aceptada, pues al definir el concepto diferentes autores tienen puntos coincidentes, a saber: contribuye al logro de los objetivos propuestos, comprende un plan de organización, métodos y procedimientos para asegurar la integridad de la información, la eficiencia operativa y el cumplimiento de regulaciones aplicables. (Nunes, 2016)

Según (Nunes, 2016) La primera definición formal acerca de este término fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949: como un plan de organización en el que se emplean todos los métodos y medidas de coordinación dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas.

Cabe mencionar que el control interno provee de una seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales, por lo que las medidas se encuentran definidas en marcos legales de obligatorio cumplimiento para todos los miembros. En el sector público, la garantía del control interno radica, principalmente, en la atención a las normas técnicas emitidas por la Contraloría General del Estado (CGE), bajo la responsabilidad de la máxima autoridad o la unidad de auditoría interna.

A tales efectos, las unidades de auditoría interna se orientan hacia el cumplimiento de las metas y la vigilancia de la responsabilidad en las organizaciones, mediante la supervisión y asesoría a sus miembros. De este modo, permitirán obtener recomendaciones en función de mejorar el rendimiento y el respeto de las leyes (Sánchez, 2017).

En la presente investigación se tomaron como referencias algunos trabajos relacionados al tema de este trabajo de titulación, tal como a continuación se detallan:

En el trabajo de investigación realizado en Guayaquil al Centro de Atención y Cuidado de niños “El Pedregal” se centró en ir más allá de conocer la estructura y los espacios de este, sino más bien direccionarlo a la gestión administrativa-financiera, dado que la problemática arrojó que no contaban con un control interno que mejore el manejo de los recursos y presupuesto de esta institución y sean optimizados. Para ello propusieron un

análisis de los procesos que se llevan a cabo dentro del centro y definieron estrategias basadas en un manual de actividades por área, además de realizar un inventario físico tanto de los bienes como de los gastos a fin de obtener información precisa y exacta. (Perez Quintero, 2018)

Otra investigación que se consideró fue realizada también en la ciudad de Guayaquil por (Macio, 2017) cuyo tema fue “Incidencia del control interno en los estados financieros de la compañía Textiles San Antonio S.A.” en el que se realizó un análisis y evaluación de las actividades económicas de esta empresa y se encontró que no existía arqueos de caja, no realizaban la reconciliación de cuentas o inventarios, ni tampoco se estaban tomando las precauciones necesarias para salvaguardar de los activos por lo que la acumulación de las deudas encontrada era debido a la falta de liquidez.

Para ello, la investigadora propuso ciertas recomendaciones como: realizar arqueos sorpresivos, desarrollar estándares de mínimos y máximos de inventarios, realizar una planificación periódica de los gastos, y contar con un plan de capacitación para los empleados, con la finalidad contribuir a fortalecer la empresa, superar las debilidades e ineficiencias encontradas y cumplir con el objetivo de prevenir riesgos a futuro.

2.2.2. Sistema de control interno

Cornejo en su obra Auditoría II (2017), plantea la definición de la siguiente forma:

Es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y metas. Como conjunto constituye un todo, un qué, esto es, un objetivo. Por ello está muy ligado al poder (social, cultural, político, económico, religioso, etc.). Por eso el control, como tal, busca asegurar la consecución de los objetivos. (p.198)

Mientras que, por otra parte, la Norma de Control Interno 100-01 lo define como:

Un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de

las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control (p.91).

El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera (Armas G., 2016).

Las empresas en cualquier entono en el que se desarrollen es importante que cuenten con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación, pero que también sea utilizado como una herramienta que facilite la gestión administrativa (Armas G., 2016).

Son muchos los criterios y conceptos que se relacionan con el control interno y su importancia dentro de las organizaciones, ya que de esta manera se podrá garantizar el logro de los objetivos inicialmente planteados, minimizando los riesgos y evitando los impactos negativos (Armas G., 2016)

2.2.3. Características del control interno en la empresa

De acuerdo con (Blanco, 2016) “Un control interno efectivo depende de una buena organización. Reducir el nivel de errores e irregularidades ayuda a que los objetivos del sistema de control se cumplan de manera correcta” (p.23). A continuación, se presentan las siguientes características que debe poseer un control interno:

- Plan de organización: Debe ser simple y flexible, también debe limitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que a ella pertenecen.
- Segregación de funciones: Comprende separar las funciones de cada área de la empresa. Esto es fundamental en un sistema de control interno eficaz, pues garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación.
- Control de acceso a los activos: Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado. Esto implica restringir el acceso físico o indirecto a los activos o a la preparación de documentos que autoricen el acceso a ellos.

- Sistema de autorización y procedimiento: Un control interno eficaz incluye medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.
- Métodos para procesar los datos: Dependiendo del tipo de organización o empresa, los medios para procesar los datos pueden ser manuales, mecánicos o digitales. Y esto se realiza con la finalidad de disminuir la posibilidad de errores y manipulaciones, e involucrar a todo el personal en el proceso (Blanco, 2016).

2.2.4. Importancia del control interno en la empresa

El principal objetivo de los principios, es entender con claridad los conceptos y definiciones que se utilicen para los análisis de los riesgos empresariales y que todos contemplen el alcance del control y el resultado de los mismos, debido a que existen muchas metodologías distintas para una gestión de riesgos empresariales (Moncayo, 2016).

Además de que sea importante que en cualquier empresa se minimicen los riesgos causados en alguna situación, ya sean crediticios, legales, estratégicos, etc., también es importante considerar que tales riesgos deben ser gestionados, por tal motivo, el sistema de control interno actúa como un papel importante en las instituciones.

Por ejemplo, la aplicación, implementación y utilización de sistemas de control interno son herramientas fundamentales para realizar prácticas que corresponden a un buen gobierno, tomando en cuenta que la información con la cual se está trabajando sea clara, lo que garantizará una mejor y adecuada realización de las operaciones (Moncayo, 2016).

Por otra parte, (Blanco, 2015) menciona que “es sumamente importante porque brinda a la empresa la oportunidad de evaluar las desviaciones que se van realizando en las líneas estratégicas y operacionales establecidas anteriormente, de forma objetiva, sistemática y estable” (p.32). De tal manera que el tipo de control proporciona a la máxima autoridad de la empresa los argumentos, opiniones, ideas y componentes de juicio útiles y suficientes, que les facilitaran tomar las decisiones que aseguren el seguimiento de los objetivos corporativos planteados.

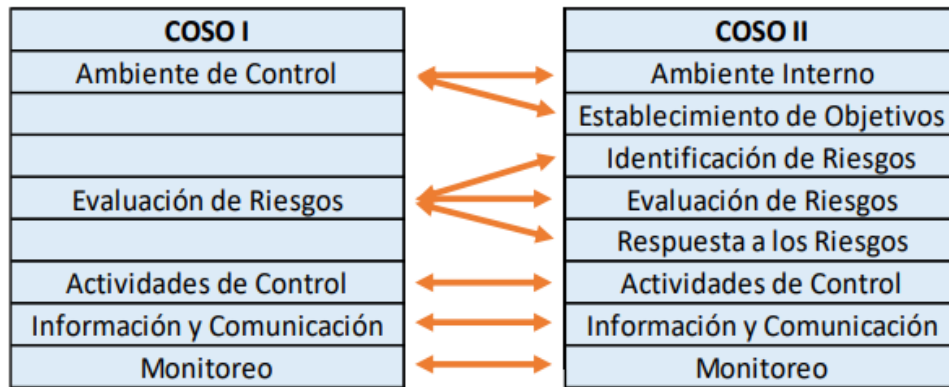
2.2.5. Procesos del control interno

De acuerdo con (García, 2016) los procesos que se llevan a cabo son los siguientes:

- Ambiente de Control,
- Evaluación de Riesgos,
- Actividades de Control,
- Información y Comunicación; y,
- Supervisión y Monitoreo,

Estos cinco componentes se encuentran interrelacionados e integrados al proceso administrativo. Tal como se muestra en la imagen siguiente:

Figura 1. Relación entre COSO I y COSO II



Fuente: García (2016). Libro de Auditoría de Gestión

A continuación, se describen brevemente cada uno de estos:

Ambiente de control: El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una Organización desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Además, según el informe COSO, los factores que intervienen en este componente son:

Integridad y valores éticos. - La cultura corporativa debe involucrar una conducta ética y la integridad de los miembros de la organización.

Motivación hacia la competencia. - La competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que definen los trabajos individuales.

Valoración de riesgos: Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de objetivos formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. La definición de objetivos es una condición previa para la valoración de riesgos, sin embargo, todo objetivo involucra riesgos que deben ser afrontados por medio de las actividades de control (García, 2016).

Actividades de control: Las actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

Las actividades de control implican el establecimiento de una política que sirva como guía de conducta y que se haga viable por medio de los procedimientos específicos. Sin embargo, no debemos descuidar la relación directa que existen entre las actividades de control y el logro de objetivos institucionales. De hecho, su diseño adecuado nos permitirá enfocar en forma preventiva la posibilidad de ocurrencia de acontecimientos y hechos que representan riesgo (García, 2016).

Información y comunicación: El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento de disposiciones legales y normativas, la cual hace posible operar y controlar el negocio.

Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones.

La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías. Es necesario que la información adecuada llegue a las personas adecuadas, lo que involucra un flujo horizontal y vertical (García, 2016).

Monitoreo: Es un proceso que valora la calidad del desempeño en el tiempo. Se realiza mediante acciones de monitoreo “Ongoing”, este ocurre en el transcurso de las operaciones. Es necesario que la administración determine si el sistema de control interno continúa siendo relevante (eficaz) capaz de administrar los nuevos riesgos (García, 2016).

Son múltiples las actividades que sirven para monitorear la efectividad de control interno dentro de ellas se consideran comparaciones, conciliaciones, actividades corrientes de gestión y supervisión, así como otras actividades rutinarias. El evaluador debe entender cada una de las actividades de la entidad y cada uno de los componentes del sistema de control interno que están siendo evaluados. Puede ser útil centrarse primero en cómo operan las funciones significativas del sistema, generalmente referidas como diseño del sistema, lo que implica discusiones con el personal de la entidad y revisión de la documentación existente (García, 2016).

2.2.6. Limitaciones del control interno

De acuerdo con (Quiñonez, 2017) estas hacen referencia a los sucesos que no pueden ser controlados por medio de la auditoría interna. Para ello se las enumera de la siguiente manera:

1. Requerimientos de la administración. El control interno no puede costar más de los beneficios que se reciben, es decir se debe revisar la pendiente del costo-beneficio.
2. En su mayoría el control interno está dirigido a las cuestiones de rutina y no a situaciones globales; por tanto, siempre debe ser pensado como un todo que se desprende de la punta de la pirámide de la empresa –gerencia-administración– y termina en la base –empleados– para evitar esa limitante del control interno en relación con unas determinadas operaciones de la compañía y no, unas más globalizadas (Quiñonez, 2017).
3. La colusión que se da cuando personas internas o externas se ponen de acuerdo para hacerle daño a un tercero, por ejemplo, el robo, el fraude, etc.
4. La violación por parte de la administración por abuso de autoridad. Si el control interno funciona como tal, y se deben cumplir unos parámetros, éstos deben ser respetados; de lo contrario, los resultados podrían ser inconclusos. Por ejemplo, la autorización de la salida de mercancía sin previa revisión.
5. Que se vuelva inadecuado u obsoleto; lo indicado es que dicho control esté en constante desarrollo de acuerdo con las necesidades que requiere la empresa y administración para su prosperidad.

6. Errores humanos, puede obtener fallas cuando hay errores humanos por falta de información, o sencillamente confusiones normales propias de la interacción, que pueden ser manejadas asertivamente (Quiñonez, 2017).

Es función del auditor estar atento a estos posibles sucesos que vienen con consecuencias quizá no muy positivas, pero manejables si se atienden a tiempo. Para terminar, se concluye que el control interno es inerte; por ello, se requiere disciplina por parte de los empleados y la administración, además de la constante vigilancia, ya que no implica procesos autónomos.

2.2.7. Objetivos del control interno

De acuerdo con (Gilman, 2018) la Norma de Control Interno 100-02, señala como objetivos del Control Interno:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

2.2.8. Ventajas del control interno

De acuerdo con (Moncayo, 2016) las ventajas son las siguientes:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

Por otra parte (Nunes, 2016) menciona que como emprendedor o dueño de negocio, vale la pena intentar establecer objetivos de auditoría y control interno. No importa el tamaño de la empresa. Siempre se pueden establecer protocolos de control de acuerdo a la escala del negocio. A continuación, se procede a seleccionar 5 principales ventajas o beneficios:

1) Establecer protocolos y procedimientos.

Al crear controles internos, los propietarios de pequeñas empresas establecen protocolos y procedimientos que su personal debe seguir. Los propietarios informan a sus empleados de estos protocolos y esperan que los sigan mientras realizan sus tareas diarias de trabajo.

2) Prevenir el fraude y el robo

El establecimiento de controles internos puede ayudar a las empresas a prevenir o reducir el fraude y el robo dentro de sus negocios. Los controles internos pueden incluir actividades como la conciliación de los estados de cuenta bancarios y las revisiones de auditoría interna, que pueden descubrir si la administración o los empleados malversan el dinero de la empresa.

3) Separación de tareas

Los controles internos separan los deberes que tienen los empleados, asegurando que haya un sistema de controles y balances. Esto también puede ayudar a reducir el fraude interno y el robo.

4) Organizar información financiera y de gestión

Los controles internos pueden ayudar a su pequeña empresa a mantener organizada su información financiera y administrativa. Los datos organizados pueden aumentar la productividad y preparar mejor su negocio si necesita presentar documentos para el sistema bancario o para inspecciones impositivas.

5) Reducir los errores a través de la formación

Los controles internos pueden ayudar a las empresas a reducir errores, lo que puede ayudarles a ahorrar dinero y ser más productivas. La capacitación de los empleados

es un ejemplo de un control interno que puede reducir los errores. Al capacitar a los empleados en los procesos y procedimientos, y actualizarlos en otros nuevos, es menos probable que los empleados cometan errores. (Nunes, 2016)

2.2.9. Parámetros del control interno

Si bien existen diversas metodologías para formular los planes de mejoramiento, a continuación, (Sánchez, 2017) lista parámetros que mediante una matriz permiten realizar un seguimiento oportuno a través de metas, porcentajes e indicadores.

1. Código o clasificación del hallazgo.
2. Descripción del hallazgo.
3. Causa del hallazgo.
4. Efecto del hallazgo.
5. Acciones de mejoramiento.
6. Propósito de la acción de mejoramiento.
7. Descripción de actividades.
8. Cantidad de medida de la actividad.
9. Fecha inicial de la actividad.
10. Fecha de finalización de la actividad.
11. Avance físico de ejecución de las actividades.
12. Porcentaje de avance de la ejecución de actividades.
13. Indicador logrado por las actividades.

Es importante recordar que, una vez considerada una auditoría, la primera fase de revisión de la información es verificar y hacer seguimiento a los informes anteriores, especialmente las recomendaciones y compromisos dejados en el plan de mejoramiento de la auditoría en cuestión (Sánchez, 2017).

2.2.10. La empresa

La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. Explicando este concepto, podría decirse que es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social (Arteaga, 2016).

Por otra parte, (Horne, 2018) menciona que el concepto de empresa refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia. Para el correcto desempeño de la producción estas se basan en planificaciones previamente definidas, estrategias determinadas por el equipo de trabajo.

El éxito de una empresa requerirá de objetivos claros y bien establecidos, además de una misión preestablecida. Por otra parte, estas deberán definir las políticas y los reglamentos según los cuales van a manejarse. Sin embargo, más allá de las reglamentaciones que decidan en forma interna e informal, deberán regirse ante todo según las leyes que determinen la regulación de su actividad y funcionamiento.

2.2.11. Áreas funcionales de la empresa

Las áreas funcionales de la empresa son agrupaciones de actividades, de carácter homogéneo y coordinado, que se realizan para alcanzar los objetivos organizacionales. Dirección, producción, finanzas, marketing y recursos humanos suelen mencionarse como las funciones básicas, pero no únicas en razón de las características particulares de cada firma (Mendoza G., 2016).

Según (Jimenez, 2018) las áreas funcionales de una empresa son conglomerados de actividades, tareas, labores y procesos que se realizan de manera conjunta y coordinada con el fin de alcanzar los objetivos de una organización en todos los niveles, satisfaciendo las necesidades de sus clientes, generando bienestar para sus empleados, produciendo utilidades para sus propietarios y creando beneficios sociales para su comunidad y su entorno. Las áreas funcionales de toda empresa son las siguientes:

- Función técnica (producción, fabricación, transformación);
- Función comercial (compras, ventas, permutas);
- Función financiera (búsqueda y administración de capitales);
- Función de seguridad (protección de bienes y de personas);
- Función de contabilidad (inventario, balance, precio de costo, estadística, etc.);
- Función administrativa (previsión, organización, mando, coordinación y control).

2.2.12. El control interno y su incidencia en las áreas de la empresa

En el terreno operativo, debe existir un conjunto de características para que el área de control interno sea realmente eficaz y cumpla con las funciones que hemos descrito algunas líneas antes (Aldrete, 2017).

A continuación, se presentan de qué forma incide en las áreas de la empresa:

- Mantiene en un alto nivel las relaciones que tengan lugar en la empresa, por ejemplo, las que entablan jefes con colaboradores.
- No se trata de controlarlo todo. Deben existir unas prioridades definidas de antemano, que son las que trazarán las directrices para la actuación del área de control interno, sus alcances y su utilidad.
- Una buena forma de hacer extensivo el sistema de control interno es con la intervención de los jefes de sección o departamento. Cada uno de ellos debe tener unas prioridades en relación con sus funciones.
- Todos los movimientos, transacciones e intercambios significativos deben estar registrados de forma exacta para que los responsables de control interno los recopilen y los evalúen según los objetivos (Aldrete, 2017).

El objetivo del control del área administrativa, permite inducir al personal a llevar a cabo su trabajo de tal manera que se logren las metas planteadas por la dirección. Sus beneficios son la utilización de los recursos humanos, técnicos y materiales de forma efectiva y eficiente, además del cumplimiento de las obligaciones legales (Gilman, 2018).

Ejemplos de estos controles incluyen:

- División y coordinación del trabajo
- Asignación de funciones
- Delimitación de responsabilidades
- Establecimiento de sistemas de evaluación y medición de resultados
- Aplicación de medidas correctivas

En cuanto al control interno en el área financiera se puede decir que es importante aplicarlo, dado que registra, documenta y organiza sus transacciones económicas, con el fin de generar información útil y verídica para personas externas a la organización (Gilman, 2018).

El control en contabilidad tiene beneficios como proporcionar información veraz y oportuna, controlar las operaciones y evitar desfalcos; esto se logra con:

- Registro íntegro de las operaciones del negocio
- Generación de información financiera confiable
- El resguardo de la documentación fuente de la información financiera.
- Medidas de control, tales como conciliaciones, inventarios y verificación de información gerencial.

El control interno no solo beneficia a las áreas de contabilidad, administración y tesorería de una empresa, sino que tiene impacto en muchas otras (Gilman, 2018).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En este trabajo de investigación se detallan algunos artículos basados en el marco legal ecuatoriano correspondiente y que a continuación se detalla:

- Constitución de la República del Ecuador aprobada en Referéndum del año 2008.
- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de Educación Superior
- Código del Trabajo de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Norma de Control Interno

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador del 2008.

De acuerdo con la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), tal como se muestra a continuación:

Art. 22.- Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría

Art. 355.- El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución. Se reconoce a las

universidades y escuelas politécnicas el derecho a [...] la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; [...] la producción de ciencia, tecnología.

Art. 357.- El Estado garantizará el financiamiento de las instituciones públicas de educación superior. Las universidades y escuelas politécnicas públicas podrán crear fuentes complementarias de ingresos para mejorar su capacidad académica, invertir en la investigación [...]

2.3.2. Ley Orgánica de Educación Superior.

Por otra parte, para la realización de este documento como parte de la titulación se consideró lo que menciona la (SENESCYT, 2018), en los siguientes artículos:

Art. 4.- Derecho a la Educación Superior. - El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia [...]

Art. 169.- Atribuciones y deberes. Son atribuciones y deberes del Consejo de Educación Superior en el ámbito de esta Ley; [...] f) Aprobar [...] la creación de carreras y programas de posgrado de las instituciones de educación superior, y los programas en modalidad de estudios previstos en la presente Ley, previa la verificación del cumplimiento de los criterios y estándares básicos de calidad establecidos por (sic) Consejo de aseguramiento de la calidad de la educación superior y del Reglamento de Régimen Académico [...]

2.3.3. Ley de propiedad intelectual, codificación.

Art. 1.- El Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida de conformidad con la ley, las decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador.

Art. 3.- El Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI), es el organismo administrativo competente para propiciar, promover, fomentar, prevenir, proteger y defender a nombre del Estado ecuatoriano, los derechos de propiedad intelectual reconocidos en la presente Ley y en los tratados y convenios internacionales, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que sobre esta materia deberán conocerse por la Función Judicial.

2.3.4. Código del trabajo.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. -

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes. (Ministerio de Trabajo, 2019).

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. (Ministerio de Trabajo, 2019).

Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado

Art. 44.- Prohibiciones al empleador. - Prohíbese al empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado; b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas; c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados; d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo; e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración; f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura; g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores; (Ministerio de Trabajo, 2019).

2.3.5. Ley de Compañías

Art. 4.-El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma Si las compañías tuvieran sucursales o establecimientos administrados por un factor, los lugares en que funcionen éstas o éstos se considerarán como domicilio de tales compañías para los efectos judiciales o extrajudiciales derivados de los actos o contratos realizados por los mismos.

Art. 5.-Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional.

2.3.6. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- (Reformado por el Art. 79 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007; y, por el Art. 13 de la Ley s/n, R.O. 405-S, 29-XII-2014).- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades (LORTI, 2012)

También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares (LORTI, 2012).

2.3.7. Normas de Control Interno

200-01 Integridad y valores éticos. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno (Blanco, 2016).

La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización (Blanco, 2016).

La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción. Los responsables del control interno determinarán y fomentarán la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades (Blanco, 2016).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El mundo no está en peligro por las
malas personas sino por aquellas que
permiten la maldad

Albert Einstein

3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación es de carácter cuali-cuantitativa, y se consideró los siguientes:

3.1.1. Investigación Descriptiva

Mediante la aplicación de este tipo de investigación se describió la situación actual de la empresa, así como también se procedió a analizar toda la información que se generó mediante el control interno financiero aplicado a LIQCENTRAL S.A y proponer sugerencias que los directivos pueden tomar en consideración y corrijan los problemas e inconvenientes presentes en cuanto a las deficiencias en las actividades financieras, logísticas, operativas y de ventas.

3.1.2. Investigación Explicativa

De la mano con la investigación descriptiva, se empleó la explicativa para obtener un análisis concreto del control interno financiero aplicado al área financiera utilizando indicadores de eficiencia y eficacia en donde se identificó el nivel de riesgo presente en la empresa LIQCENTRAL S.A y posteriormente se propuso los métodos de solución en las recomendaciones.

3.1.3. Investigación documental.

Esta técnica de investigación permitió la recopilación de datos existentes mediante una serie de preguntas a modo de cuestionario, también se empleó una ficha de control interno aplicada al departamento de ventas y cobranzas, así como documentación financiera de la empresa LIQCENTRAL S.A.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

La metodología de investigación utilizada fue la siguiente:

3.2.1. Método histórico-lógico

El método histórico-lógico permitió el estudio de datos de los periodos analizados, con el objetivo de verificar los valores de productividad y rentabilidad presentes en los periodos de estudio, identificados en los resultados de liquidez, por las políticas deficientes aplicadas en la recuperación de cartera vencida de cuentas por cobrar.

3.2.2. Método Inductivo

Este método Inductivo permitió obtener conclusiones generales en base a los conceptos y teorías establecidas en el marco teórico de esta investigación en el que se revisó hechos históricos del control interno financiero, las ventajas que presente y las normas que lo amparan que permitieron estructurar criterios en cuanto al problema establecido en el área financiera y las actividades correspondientes a esta.

3.2.3. Método Deductivo

La aplicación del método deductivo permitió establecer las teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, la cual se aplicó después de obtener toda la información necesaria, para posteriormente concluir los casos particulares sobre la incidencia del Control Interno Aplicados a los indicadores de eficiencia y eficacia

3.2.4. Método descriptivo

En paralelo se realizó un análisis descriptivo, a partir de la revisión del control operativo e indicadores financieros, así como los de eficiencia y eficacia, que permitió evaluar las variables del tema basados en la matriz de análisis situacional, de la problemática objeto de estudio y otras metodologías para fundamentar la investigación.

3.3.CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo investigativo se utilizó metodología basada en la obtención de información clara, precisa, eficaz y objetiva mediante los diferentes recursos literarios desarrollados en el marco teórico que logró fortalecer los hallazgos encontrados en el objeto de estudio.

Adicionalmente las variables identificadas en este tema permitieron fundamentar metodológicamente la investigación y de esa forma se determinó que la aplicación del control interno aplicado al área financiera incide en la determinación del nivel de riesgo presente en el presupuesto, la rentabilidad y la recuperación de cartera vencida de las cuentas por cobrar de LIQCENTRAL S.A.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Para la investigación se tomó como población a todos los colaboradores de la empresa comercializadora LIQCENRAL S.A. personal operativo

Tabla 1. Población de la empresa LIQCENRAL S.A

Detalle	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Administrativo	1
Asistente Administrativo	1
Contador	1
Gerente de Ventas	1
Agentes operativos de ventas y cobranzas	4
Logística	2
Personal de Apoyo	2
TOTAL	13

Fuente: Empresa LIQCENRAL S.A (2020)

Elaborado por: Autor

3.4.2. Muestra

Por ser una población es finita, se aplicó la muestra en un cien por ciento a toda la población.

3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación a utilizarse son las siguientes:

3.5.1. Entrevista

Se realizó la entrevista al Gerente General de la empresa LIQCENRAL S.A. y al Contador, en la que se conoció directamente el manejo que están llevando a cabo en cuanto al control de los gastos operativos y el manejo presupuestario.

3.5.2. Encuesta

Se realizó una encuesta para conocer los niveles de cumplimiento de los indicadores de eficiencia y eficacia en el área de ventas y cobranzas y así determinar alguna falencia o inconveniente presente en la empresa LIQCENTRAL S.A.

3.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las herramientas que se utilizaron son:

3.6.1. Guía de entrevista

Este instrumento permitió obtener información directa del entrevistado sobre los procedimientos operativos que se realizan, de acuerdo a su experiencia dentro de la empresa.

3.6.2. Registros documentados

En este trabajo de investigación se registraron documentos que contenían información financiera de la empresa LIQCENTRAL S.A.

3.7. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del marco teórico se tomó en consideración información obtenida mediante el internet, libros físicos y electrónicos, revistas y artículos científicos relacionados al tema de estudio de esta investigación que está relacionado al control interno financiero y los indicadores de eficiencia y eficacia y la forma en como indican en el conocimiento de las actividades operativas y económicas de LIQCENTRAL S.A.

3.8. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para llevar a cabo la recolección de datos y de la información de este trabajo investigativo se emplearon los siguientes instrumentos:

- **Registros financieros**

Datos numéricos reales correspondientes a las actividades financieras del período 2019-2020 de la empresa LIQCENTRAL S.A.

- **Ficha de evaluación de control interno**

Esta fue aplicada al encargado del área administrativa-financiera de la empresa para conocer el manejo en el proceso operativo en cuanto a las ventas y cobranzas de LIQCENTRAL S.A en el que se emplearon los indicadores de eficiencia y eficacia.

3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para el procesamiento, tabulación y análisis de los datos se empleó la herramienta de Microsoft Excel 2016, en el que se recopiló la información de la encuesta mediante tablas y mostrarlos a través de gráficos estadísticos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Solo triunfa en el mundo quien se levanta
y busca a las circunstancias y las crea sino
las encuentra.

Bernand Shaw

4.1. CONTROLES OPERATIVOS QUE SE REALIZAN EN EL MANEJO PRESUPUESTARIO DE LA EMPRESA LIQCENRAL S.A.

En este apartado se procedió a realizar una entrevista de control operativo en el manejo presupuestario interno aplicada al Gerente, contador de la empresa LIQCENRAL S.A

Tabla 2. Control operativo en el manejo presupuestario de LIQCENRAL S.A.

Control operativo en el manejo presupuestario de LIQCENRAL S.A.						
N°	Preguntas	Respuestas				Análisis y/o observación.
		Si	No	Pond.	Calif.	
1	¿La empresa LIQCENRAL S.A. cuenta con mecanismos de control para supervisar la fiabilidad de la información financiera y económica de la empresa?		X	10	5	No poseen un mecanismo de control específico. Pero que el contador revisa y supervisa la información financiera y lo cuadra con los estados financieros que envía el banco y se confirma si los procesos de ingreso y salida de dinero cuentan con el debido soporte dentro del sistema.
2	¿Llevan algún tipo de control operativo para el manejo presupuestario de la empresa LIQCENRAL S.A.?	√		10	7	Sí se lleva un control operativo para el manejo del presupuesto. Esta tarea está encargada al Gerente de ventas y de ver como se ha movido el inventario en relación a los presupuestos para cada zona de la empresa.
3	¿Existe actualmente un manual de políticas y procedimientos diseñado para el manejo presupuestario de la empresa LIQCENRAL S.A.?		X	10	5	No poseen ni existe un manual de políticas y procedimientos. Esto se debe a que la empresa tiene pocos años dedicándose a sus actividades comerciales y el manejo del presupuesto se lo realiza de forma empírica sin ningún tipo de documento oficial que respalde las actividades.
4	¿Se revisan continuamente los presupuestos de la empresa LIQCENRAL S.A. para tomar decisiones correctivas en cuanto a errores y desviaciones?	√		10	8	Sí se revisa continuamente los presupuestos. Puesto que el Gerente de Ventas es la persona encargada, su tarea es procurar que toda la información sea controlada y se conozca las falencias y en base a ella se tomen las medidas respectivas.

5	¿Existe un registro de los presupuestos otorgados a cada departamento de LIQCENRAL S.A.?	√		10	8	Sí existen registros de los presupuestos otorgados. Lo que se puede mencionar es que cada departamento trabaja de acuerdo a lo que se le ha estipulado y se rige en el presupuesto que se le ha asignado
6	¿Contribuye el personal de cada área de la empresa al cumplimiento del presupuesto?	√		10	8	Sí se está contribuyendo por parte del personal de cada área el cumplimiento del presupuesto, pues tratan de cumplir lo establecido a fin de gestionar correctamente su departamento.
7	¿Considera usted que el otorgamiento de créditos a los clientes incide en las deficiencias del presupuesto de la empresa LIQCENRAL S.A.?	√		10	5	El otorgamiento de créditos a los clientes sí incide en las deficiencias del presupuesto, pues existen inconvenientes a la hora de que estos hagan sus cancelaciones y perjudique directamente a la empresa.
8	¿LIQCENRAL S.A realiza el control diario de las transacciones que se realizan en el área de ventas y cobranzas?		X	10	5	No se hace un corte o un arqueo diario, porque se lo hace cada 15 días. Debido a esto, puede que se esté generando inconvenientes a la hora de cuadrar las cuentas y estados.
9	¿Se analizan los estados financieros pendientes para la toma acertada de decisiones?	√		10	8	Sí se realiza un análisis de los estados financieros pendientes a fin de tomar decisiones en base a ellos y que contribuyan a la buena administración de LIQCENRAL S.A
10	¿La empresa aplica los indicadores financieros para asegurar la rentabilidad de la empresa?	√		10	8	Sí están al tanto de los índices financieros a fin de que, si lo necesitan, marginar la rentabilidad y así para obtener ganancia cuando un producto no está saliendo en las ventas.
TOTAL				100	67	
				100%	67%	

Fuente: LIQCENRAL S.A. (2020)

Elaborado por: Christian Mendoza

Simbología:

√ = Afirmación o Si posee

X = Negación o No posee

Pond = Ponderación

Calif = Calificación

Los resultados obtenidos en la entrevista con el Gerente, contador y personal administrativo de la empresa sobre el manejo presupuestario interno es:

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{67 * 100}{100} = \frac{6700}{100} = 67\%$$

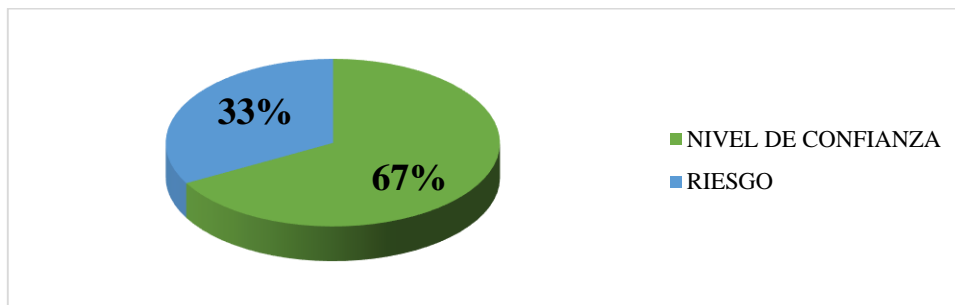
RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

Nivel de Riesgo= 100% - Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo= 100 % - 67%

Nivel de Riesgo= 33%

Gráfico 1. Valoración de la Evaluación del control de presupuesto



Fuente: LIQCENTRAL S.A (2020).

Elaborado por: Christian Mendoza

Interpretación

En el siguiente gráfico se puede observar que como resultado se obtuvo un nivel de confianza medio del 67% y un nivel de riesgo medio representado por el 33%, en el que indica que existen algunos factores en cuanto al manejo presupuestario en la empresa que está causando inconvenientes. Lo que lleva a concluir que, si LIQCENTRAL S.A no realiza los cambios pertinentes, podría causar considerables pérdidas a largo plazo.

El nivel de confianza del control presupuestario medio de riesgo, representa para el área financiera un problema considerable, por lo que es indispensable tomar en consideración las falencias y debilidades que se han detectado en cada indicador de la ficha de evaluación para el control interno financiero y tomar medidas preventivas y de ser el caso correctivas.

4.1.1. Discusión

En cuanto al tema del control en el manejo del presupuesto en la empresa “COMISA” (Baque, 2016) en su trabajo de investigación empleó un cuestionario de entrevistas a los directivos donde obtuvo que existían deficiencias por lo que determinó que la forma de manejar el presupuesto no era flexible, no se adaptaba a las circunstancias de la estructura planteada al principio, pero a su vez que debían ser controlados eficientemente porque pueden generar controversia con el presupuesto base. Afectando así al correcto manejo y las deficiencias de los ejercicios económicos, y todo lo relacionado a la sostenibilidad financiera de la misma. Para lo cual decidieron tomar medidas correctivas y empezar con un plan de manejo de presupuesto propuesto en dicho trabajo investigativo.

Los investigadores (Macas & Luna, 2019) en su trabajo de titulación emplearon como herramienta o método de determinación del control del presupuesto, una encuesta al personal involucrado de esta área de la empresa “COEXBI S.A” que les permitió conocer que el presupuesto por ese lado si se estaba cumpliendo, era óptimo y confiable. Por lo que en cuanto a rentabilidad si tenían conocimiento y control de dichas actividades de manera ordenada, práctica eficaz y eficiente. Por lo que simplemente recomendaron seguir controles semanales para continuar con el buen manejo del presupuesto.

Considerando lo expuesto por otros investigadores, también se decidió conocer la situación actual del manejo presupuestario en LIQCENTRAL S.A, mediante la herramienta de medición y control aplicada en este apartado, dando como resultado que este se lo realiza de forma empírica y no obstante el éxito de las actividades comerciales no está totalmente garantizado. Aunque si existen puntos positivos como el registro de las transacciones, el control en los estados financieros, entre otros, aún existen debilidades que deben ser tomadas en consideración, y la empresa permita la aplicación de un plan de manejo de presupuesto a fin de que los procedimientos administrativos y financieros sean asignados de forma correcta y se eviten pérdidas considerables.

4.2. INDICADORES FINANCIEROS QUE SE APLICAN PARA LLEVAR EL CONTROL DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A.

En este apartado se procedió a obtener información financiera que fue obtenida del departamento financiero a fin de obtener un análisis de la situación actual en cuanto a la rentabilidad de la empresa LIQCENTRAL S.A., por ese motivo, se presentan los estados financieros a continuación:

Tabla 3. Estado de Resultado de LIQCENTRAL S.A.

LIQCENTRAL S.A			
RUC: 0993077011001			
Dirección: Buena Fe			
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL PERÍODO: DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019			
VENTAS			
Ventas Netas			\$ 846,157.03
Ventas Brutas		\$ 892,022.46	
(-)Descuentos en Ventas	\$ 36,042.31		
Devoluciones en Ventas	\$ <u>9,823.12</u>	\$ <u>45,865.43</u>	
(-) COSTO DE VENTAS			
Inventario Inicial Productos Terminados	\$ 61,357.95		
(+)Compras	\$ <u>622,846.68</u>		
Disponible para la Venta		\$ 684,204.63	
(-) Inv.Final Produc.no Producidos		\$ <u>83,210.15</u>	\$ <u>600,994.48</u>
UTILIDAD EN VENTAS			\$ 245,162.55
(-) GASTOS EN ADMINISTRACION Y VENTAS			
Gastos en Administración y Ventas		\$ 203,871.92	
Gastos Financieros		\$ <u>3,211.55</u>	\$ <u>207,083.47</u>
UTILIDAD ANTES PARTICIPACION TRABAJAD.			\$ 38,079.08
Participación Utilidades Trabajadores 15%			\$ <u>5,711.86</u>
UTILIDAD DEL EJERCICIO			\$ 32,367.22
IMPUESTO CAUSADO			\$ <u>7,120.79</u>
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO			\$ 25,246.43
Reserva Legal y Facultativa			\$ <u>3,786.96</u>
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO			\$ 21,459.47

Fuente: LIQCENTRAL S.A (2019)

Tabla 4. Estado de situación financiera de LIQCENTRAL S.A.

LIQCENTRAL S.A

RUC: 0993077011001

Dirección: Buena Fe

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE 2019

<u>ACTIVOS</u>		
ACTIVO CORRIENTE:		\$ 402,871.45
Efectivo y Equivalente a Efectivo	\$ 1,778.35	
Cuentas y Documentos por Cobrar	\$ 308,393.99	
(-)Provisión Cuentas Incobrables	\$ <u>3,161.93</u>	\$ 305,232.06
Cuentas y Documentos por Cobrar no Relacionados	\$ 1,003.48	
Otras Cuentas por Cobrar no Relacionados	\$ 2,069.30	
Crédito Tributario	\$ 9,578.11	
Crédito Tributario	\$ 1,371.94	
IVA Crédito	\$ <u>8,206.17</u>	
Tributario RENTA		
Inventario	\$ <u>83,210.15</u>	
ACTIVO NO CORRIENTE:		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		\$ 41,850.00 \$ 41,850.00
Vehículos	\$ 48,500.00	
(-) Depreciación Acumulada	\$ <u>6,650.00</u>	
TOTAL DEL ACTIVO		<u>\$ 444,721.45</u>
<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>		
PASIVO CORRIENTE:		\$ 349,866.28
Cuentas y Documentos por Pagar no Relacionados	\$ 298,218.22	
Cuentas y Documentos por Pagar Relacionados	\$ 11,516.45	
Obligaciones Tributarias	\$ 18,626.59	
Impuesto Renta por pagar	\$ 7,120.79	
Obligaciones con IESS	\$ 1,463.73	
Beneficios de Ley a Empleados	\$ 7,208.64	
Participación Utilidad Trabajadores	\$ <u>5,711.86</u>	
PASIVO NO CORRIENTE:		\$ 39,753.55
Obligaciones con Instituciones Financieras	\$ 39,753.55	
PATRIMONIO		\$ 55,101.62
CAPITAL SOCIAL		\$ 25,800.00
Capital Social Suscrito y Pagado	\$ 800.00	
Aporte socios futura Capitalización	\$ 25,000.00	
RESERVAS		\$ 4,395.24
Reserva Legal	\$ 2,930.16	
Reserva Facultativa	\$ <u>1,465.08</u>	
RESULTADOS		\$ <u>24,906.38</u>
Utilidades Acumuladas	\$ 3,446.91	
Utilidad del Ejercicio	\$ <u>21,459.47</u>	
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		<u>\$ 444,721.45</u>

Fuente: LIQCENTRAL S.A (2019)

La Empresa en su primer año de operaciones realizó actividades de comercialización de mercaderías (licores) en provincias de Los Ríos, Santo Domingo de los Tsachilas, Manabí y Esmeraldas. Durante el ejercicio económico del año 2020, las Ventas se realizaron en los mercados de las provincias mencionadas y representaron el 50%, esto se debe a la situación actual que obligó al país a emitir un estado de cuarentena y esto afectó directamente la economía de los clientes quienes ya solo solicitaban el 50% o 60% de mercadería y cuyas cuentas se vio la necesidad de extender más el plazo de cobro en relación con el año 2019 que fue muy bueno donde las ventas fueron muy buenas. En cuanto al estado de pérdidas y ganancias, al cierre del ejercicio económico se obtuvo los siguientes resultados:

VENTAS NETAS	\$	454.195.78
(-) Costos de Ventas	\$	313.535.74
UTILIDAD EN VENTAS	\$	<u>140.660.04</u>
GASTOS EN ADMINISTRACION Y VENTAS	\$	<u>124.392.65</u>
UTILIDAD ANTES PARTICIPACION TRABAJADORES	\$	16.267.39
Participación 15% Utilidad Trabajadores	\$	<u>2.440.11</u>
UTILIDAD GRAVABLE	\$	13.827.28
Impuesto Causado	\$	<u>3.042.01</u>
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$	10.785.27
RESERVAS	\$	<u>3.786,96</u>
UTILIDAD NETA DISTRIBUIBLE	\$	<u>6.998,31</u>

Fuente: LIQCENRAL S.A (2020)

Se reflejan en este Estado de Resultados Integral del Ejercicio Económico 2020 que la rentabilidad del negocio ha disminuido en un 48.62% con relación al año 2019 considerando que es el tercer año de actividades comerciales y para incrementar la diversidad del stock de mercaderías fue necesario obtener un crédito en la Banca Privada de la localidad.

Según la Superintendencia de Compañía, los indicadores para la solvencia son:

1. Endeudamiento del Activo

$$\begin{aligned}
 &= \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total} \\
 &= 444.721,45 / 444.721,45 \\
 &= 1
 \end{aligned}$$

El resultado, muestra que tiene ratio de 1 o del 100%. Indicando así que la empresa LIQCENRAL S.A. tiene más activos que deudas. Por lo que puede acceder algún tipo de crédito financiero que no sea mayor al de sus activos.

2. Endeudamiento del Activo Fijo

$$\begin{aligned} &= \text{Patrimonio} / \text{Activo Fijo Neto} \\ &= 55.105,52/402.871,45 \\ &=0,14 \end{aligned}$$

El resultado es positivo, con 0,14, lo que indica que los activos de LIQCENRAL S.A. no están comprometidos o afectados.

3. Apalancamiento

$$\begin{aligned} &= \text{Activo Total} / \text{Patrimonio} \\ &= 444.721,45/55.105,52 \\ &= 8,07 \end{aligned}$$

El resultado muestra que la cantidad que se puede endeudar la empresa es 8 veces y el activo total no está comprometido con los acreedores. Por lo que si los propietarios de LIQCENRAL S.A desean adquirir un crédito, pueden hacerlo.

5. Apalancamiento Financiero

$$\begin{aligned} &= (\text{UAI} / \text{Patrimonio}) / (\text{UAII} / \text{Activos Totales}) \\ &= (16.267.39/55.105,52) / (13.827.28/444.721,45) \\ &= 29,52 / 3,11 \\ &=9,49 \end{aligned}$$

De acuerdo a los resultados, como la ratio de apalancamiento financiero es mayor que 1 indica que para LIQCENRAL S.A, resulta rentable recurrir a la financiación ajena. En cuanto a liquidez, los indicadores que se tiene son los siguientes:

1. Liquidez Corriente

$$\begin{aligned} \text{Liquidez corriente} &= \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} \\ &= 402.871,45 / 349.866,28 \\ &=1,15 \end{aligned}$$

Para el año 2019 LIQCENTRAL S.A por cada dólar de obligación vigente contaba con \$1,15 para respaldarla, es decir que del 100% de sus ingresos, el 84.52% son para pago de sus obligaciones y tan solo el 15,48% le quedaban disponibles.

2. Capital de Trabajo

$$\begin{aligned} \text{Capital de trabajo} &= \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente} \\ &= 402.871,45 - 349.866,28 \\ &= 53.005,17 \end{aligned}$$

Una vez la empresa cancele el total de sus obligaciones corrientes, le quedaran \$53.005,17 dólares para atender las obligaciones que surgen en el normal desarrollo de su actividad económica.

3. Prueba ácida

$$\begin{aligned} \text{Prueba ácida} &= \frac{(\text{Activo corriente} - \text{Inventario})}{(\text{Pasivo corriente})} \\ &= \frac{402.871,45 - 83.210,15}{349.866,28} \\ &= \frac{319.661,3}{349.866,28} \\ &= 0,91 \end{aligned}$$

Debido a que este cociente debe ser al menos superior a 1, se concluye que la empresa no dispone de la liquidez necesaria para afrontar sus obligaciones a corto plazo.

Dentro de los indicadores de rentabilidad tenemos:

1. Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont)

$$\begin{aligned} &= (\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}) * (\text{Ventas} / \text{Activo Total}) \\ &= (25.246,43 / 454.195,78) * (454.195,78 / 444.721,45) \\ &= 0,06 * 1,02 \\ &= 0,0612 \end{aligned}$$

De acuerdo con los resultados, el nivel de endeudamiento de la empresa no es peligroso. Sin embargo, podría mejorarse el margen de ganancia o utilidad en las ventas.

2. Margen Bruto

$$\begin{aligned} &= \text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas} / \text{Ventas} \\ &= 140.660,04 - 13.535,74 / 454.195,78 \\ &= 127.124,3 / 454.195,78 \\ &= 0,27 \end{aligned}$$

El margen operativo de la empresa LIQCENTRAL S.A es de 0,27. Esto significa que de cada dólar de la empresa 0,27 se utilizan para pagar los gastos variables y 0,73 para cubrir todos los gastos no operativos o costes fijos.

3. Margen Operacional

$$\begin{aligned} &= \text{Utilidad Operacional} / \text{Ventas} \\ &= 32.367,22 / 454.195,78 \\ &= 0,07 \end{aligned}$$

El margen operativo mide la cantidad de ganancia que obtiene una empresa por cada euro de ventas es de 0,07, después de pagar los costes de producción tales como salarios y materias primas, pero antes de pagar intereses e impuestos.

4. Rentabilidad Operacional del Patrimonio

$$\begin{aligned} &= \text{Utilidad Operacional} / \text{Patrimonio} \\ &= 32.367,22 / 55.105,52 \\ &= 0,59 \end{aligned}$$

En los resultados se muestra la rentabilidad de 0,59 en relación con el patrimonio, que obtienen los propietarios de la empresa por la inversión que han realizado en la misma, sin tener en cuenta los gastos financieros y los impuestos.

5. Rentabilidad Financiera

$$\begin{aligned} &= (\text{Ventas} / \text{Activo}) * (\text{UAII} / \text{Ventas}) * (\text{Activo} / \text{Patrimonio}) * (\text{UAI} / \text{UAII}) * (\text{UN} / \text{UAI}) \\ &= (454.195,78 / 444.721,45) * (13.827,28 / 454.195,78) * (444.721,45 / 55.105,52) * \\ & \quad (16.267,39 / 13.827,28) * (10.785,27 / 16.267,39) \\ &= 1,02 * 3,04 * 8,07 * 1,18 * 0,66 \\ &= 19,49 \end{aligned}$$

En los resultados se muestra la rentabilidad financiera 19,49, que obtienen los propietarios de la empresa por la inversión que han realizado en la misma, sin tener en cuenta los gastos financieros y los impuestos.

4.2.1. Discusión

En lo que tiene que ver con el cumplimiento de los indicadores financieros en el control de la rentabilidad, (Macas & Luna, 2019) en su investigación científica referente a este tema expusieron que la rentabilidad de la empresa a la que le hicieron el control interno, presentaba problemas en cuanto a los recursos, solvencia, rentabilidad y eficiencia con ratios negativos que afectaban a las ventas, activo, capital y pasivos. Por lo cual decidieron plantear un control diario y mensual en el manejo de las cuentas de la empresa.

En la investigación de (Moyolema, 2018) se analizaron los indicadores financieros donde se obtuvo que la situación económica y los resultados de las operaciones de su empresa, así como la rentabilidad, el grado de liquidez y solvencia, la eficiencia operativa y la carga no fueron los esperados, pues hubieron valores positivos e impositivos que afectaban a la adquisición de inversión adicional, créditos y otros aspectos necesarios para la organización. Estos resultados permitieron que plantearan también un manual de control para el manejo transaccional de las actividades financieras de la empresa.

Se puede aportar que el análisis de los indicadores financieros cumple una función importante al revelar la situación económica real de las actividades que se han realizado en diferentes periodos de tiempo, se tienen perspectivas con proyecciones en materia financiera, productiva, administrativa y comercial.

En paralelo a la información referente a los estados financieros de LIQCENTRAL S.A, se puede mencionar de manera general que, aunque no se haya realizado un análisis financiero anteriormente, la rentabilidad no es del todo negativa, la capacidad de endeudamiento es positivo, siempre que el crédito que se desee realizar no supere a los de los activos, además se determinó que sí existe efectivo, pero solo para mantener la rentabilidad a corto plazo. Lo que lleva a concluir que esto no es lo deseado para la empresa, por tanto, es necesario promover acciones correctivas a fin de aumentar los valores positivos que lleven al éxito de la misma, a través de un mayor control de las cuentas.

4.3. INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA QUE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A ESTÁ CUMPLIENDO EN EL MANEJO DEL PROCESO OPERATIVO DE VENTAS Y COBRANZAS.

Para dar cumplimiento a este objetivo se procedió una encuesta para evaluar los indicadores de las áreas financiera, de ventas y de cobranzas de la empresa a fin de conocer el nivel de riesgo que le está presentando a la misma.

Tabla 5. Ficha de control de indicadores de eficiencia y eficacia para el manejo operativo de las ventas y cobranzas de LIQCENTRAL S.A.

Ficha de control interno de las operaciones de la empresa LIQCENTRAL S.A.					
Preguntas	Respuestas				Comentarios acerca de las contestaciones negativas. Información adicional acerca de las contestaciones positivas.
	Si	No	Pond.	Calif.	
ÁREA FINANCIERA					
EFICACIA					
¿Los empleados encargados de esta área cumplen responsablemente con sus actividades laborales establecidas?	√		10	8	Están conscientes de su trabajo y sus tareas a realizar
¿Llevan un control de las facturas emitidas diariamente y realizan un arqueo del dinero que ingresa con el inventario que posee la empresa?		X	10	6	El arqueo se realiza cuando llega el contador que es cada 15 días
¿Se realiza la contabilización diaria de todas las ventas realizadas?		X	10	6	No se lo realiza, se lo hace cada 15 días
EFICIENCIA					
¿Existe control sobre el manejo y protección física de la documentación del área financiera?	√		10	8	Se archivan físicamente y digitalmente mediante un sistema contable
¿La empresa capacita a los empleados de esta área?		X	10	6	No se los capacita, sus tareas las realizan de forma empírica y en base a experiencias previas de otros trabajos.
¿Existe un manual de procedimientos y políticas de la empresa?		X	10	6	No se cuenta con un manual de procedimientos pues las tareas y actividades se las realiza en base a la necesidad y de forma empírica también

ÉTICA					
¿Los empleados de esta área son ejemplo de comportamiento ético?	√		10	8	No ha habido ningún tipo de inconveniente con los empleados de esta área.
¿Los empleados del área financiera responden correctamente a la integridad y valores éticos planteados por la empresa?	√		10	8	Si, cuentan con un criterio ético para desempeñar sus actividades en esta área.
ÁREA DE VENTAS					
EFICACIA					
¿Llevan un control de las secuencias de los recibos de cobro entregados a cada vendedor?	√		10	8	Si
¿Realizan confirmaciones de saldos cortadas a una fecha específica en la empresa?	√		10	8	Si
¿Realizan llamadas a los clientes para verificar que no se realicen pedidos ficticios, reclamos, quejas, etc.?	√		10	8	Si
EFICIENCIA					
¿Realizan el seguimiento de los recibos de venta generados?		X	10	8	Si, la persona encargada lo registra en el sistema para mayor constancia
¿Existe un control sobre los valores cancelados y pendientes de los clientes?	√		10	8	Si, los encargados de cobranzas llevan un registro que también es compartido con el gerente de ventas para el control
¿Los clientes reciben envíos de confirmaciones de saldos de forma periódica?	√		10	9	Si, se los realiza a fin de que conozcan el saldo de su deuda en la fecha correspondiente a su pago
ÉTICA					
¿El personal de ventas propicia una cultura organizacional enfocada en la integridad y la ética?	√		10	8	Si, son conscientes de que deben demostrar valores éticos
¿El personal de ventas propicia una buena relación con los clientes de la empresa?	√		10	10	Si
ÁREA DE COBRANZAS					
EFICACIA					
¿Se lleva un control de cobranza dirigido a?: a) Registro contable por cliente b) Deposito inmediato de cobranza c) Afectación de auxiliares del departamento de Crédito y cobranza	√		10	8	Si, para todas esas actividades se lleva un control que es revisado por el gerente de ventas y por el contador de primera mano.
¿Se preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por morosidad?	√		10	8	Si, el contador lo prepara y se lo analiza cada mes por los gerentes de la empresa

¿Estos informes son revisados por el personal autorizado que permita tomar decisiones para las cuentas atrasadas?	√		10	8	Sí, siempre son revisados
EFICIENCIA					
¿Existe control sobre los vencimientos de cuentas y cobranzas?	√		10	10	
¿La empresa cuenta con procedimientos para el registro de las cuentas difíciles de recuperación?		X	10	6	No, existen deficiencias en ese aspecto pues no se le da completamente seguimiento a estas cuentas
ÉTICA					
¿Existe un código de Ética para este departamento?	√		10	9	
¿El personal de cobranza cumple las políticas éticas establecidas por la empresa?	√		10	8	Si, las cumplen
TOTAL			230	190	
			100%	82%	

Fuente: LIQCENTRAL S.A (2020).

Elaborado por: Christian Mendoza

<p>Simbología: √ = Afirmación o Si posee X = Negación o No posee Pond = Ponderación Calif = Calificación</p>

Los resultados obtenidos en la entrevista con el gerente contador y personal administrativo de la empresa en estudio y a quien se le aplicó la evaluación de control interno permitieron conocer el nivel de riesgo de control

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{190 * 100}{230} = \frac{19000}{230} = 82\%$$

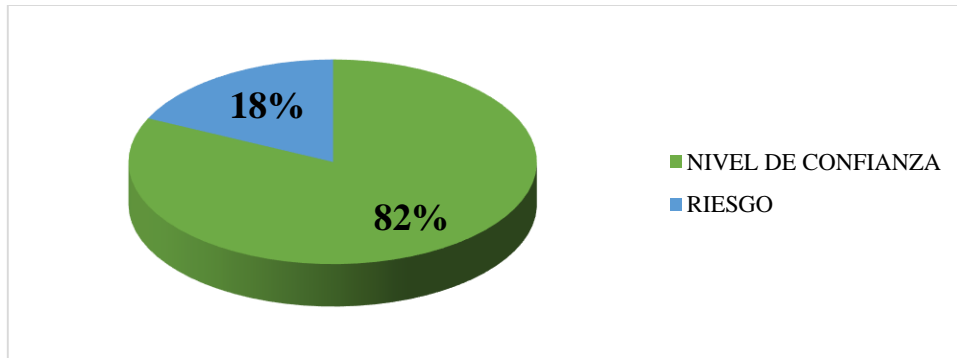
RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

Nivel de Riesgo= 100% - Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo= 100 % - 82%

Nivel de Riesgo= 18%

Gráfico 2. Valoración de la Evaluación de los indicadores



Fuente: LIQCENTRAL S.A (2020).

Elaborado por: Christian Mendoza

En el siguiente gráfico se puede observar, como resultado se obtuvo un nivel de confianza es alto con un 82% y un nivel de riesgo bajo representado por el 18%. Lo que indica que a pesar de que existen factores positivos que se están llevando a cabo y cumpliendo en la empresa, existen otros que provocan leves inconvenientes que deben ser tomados en consideración, si la empresa no realiza los cambios pertinentes, podría causar considerables pérdidas a largo plazo.

Este nivel de riesgo no representa para el área financiera y administrativa un problema considerable, si se descuida por completo o no se le da la importancia debida puede convertirse en un problema que a largo plazo genere falencias y debilidades en los indicadores que han sido medidos. por lo que es indispensable tomar en consideración tomar medidas preventivas y de ser el caso correctivas.

4.3.1. Discusión del Objetivo Específico Tres.

En este contexto al cumplimiento de los indicadores de eficacia y eficiencia en el manejo operativo del área de ventas y cobranzas, (Navarro, López, & Pérez, 2017) aplicaron en su investigación como instrumento de medición una encuesta a todos los trabajadores principales del departamento financiero y determinaron de forma superficial ciertos inconvenientes en el manejo de los indicadores, así como en el comportamiento de los

procesos económicos y financieros y a su vez conocieron que existen problemas en cuanto a su manejo, lo que estaba perjudicando a la rentabilidad de la empresa. Llegando a la conclusión de que debían aplicar otros métodos que les permitieran conocer más profundamente la situación, razón por la cual plantearon como medida realizar un análisis COSO a la empresa y de esa manera adoptar medidas en base a los errores que se hallaran.

(Macas & Luna, 2019) por su parte realizaron un control interno a través de los indicadores mediante la aplicación de una ficha de medición basado en el modelo COSO I, donde pudieron conocer la gestión de la empresa por parte de los administradores y de esa manera conocer cuáles de ellos están siendo aprovechados al máximo, los recursos disponibles y cuales presentan un uso inadecuado o ilícito. De entre ellos pudieron identificar muchos puntos positivos y tomar medidas correctivas en los pocos puntos negativos hallados en cuanto a los indicadores de eficacia y de esa manera mejorar la situación financiera de la empresa.

Por otra parte (Perez Quintero, 2018) empleó también una encuesta que le permitió conocer el deficiente monitoreo, medición y evaluación que tenía el Centro de Atención y Cuidado Diario “El Pedregal” y la falta de un plan organizacional de cada una de las áreas principales de la empresa, por lo que este determinó realizar los ajustes necesarios y requeridos con la finalidad de adecuar este instrumento administrativo a los cambios del entorno y exigencias del negocio. Por lo cual, como medida correctiva, este investigador planteó como sugerencia la elaboración e implementación de herramientas administrativas y financieras a fin de colaborar con el buen desempeño de la empresa.

Por otra parte, en la investigación que se ha realizado en LIQCENTRAL S.A, se decidió utilizar una Ficha de Control basado en el modelo COSO I y II para conocer el proceso de control interno de forma más profunda y eficiente, en donde se determinó que la empresa lleva a cabo empíricamente el registro de los indicadores de gestión de eficacia y eficiencia y que estos no están siendo completamente cumplidos, a esto se suma las deficiencias existentes en las áreas de ventas y cobranzas debido a la falta de control, además reveló las falencias a las cuales la empresa se mantiene expuesta y el hecho de conocerlas mediante esta herramienta ha permitido que los directivos conozcan la situación actual y tomen decisiones efectivas para prevenir y corregir deficiencias y de esa forma se garantice el buen desempeño de las actividades comerciales de la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aprendí que, si no puedes ser feliz con pocas cosas no vas a ser feliz con muchas cosas.

Pepe Mujica

5.1. CONCLUSIONES

En base a los objetivos de la investigación se concluye:

- En el cumplimiento de los controles operativos en el manejo del presupuesto de la empresa LIQCENTRAL S.A., se verificó a través de una ficha de control que el cumplimiento es parcial, no poseen ningún sistema de control presupuestario que facilite y colabore en la gestión de la planificación, los procesos del área administrativa y financiera se realicen de forma empírica y se ajusten de acuerdo con las necesidades mientras estas se van generando, no cuentan con una manual de procedimientos que permitan llevar a cabo los procesos operacionales de la empresa.
- Referente al análisis de la situación económica y financiera se evidenció que la rentabilidad del ejercicio económico del año 2020 en relación con el año 2019, disminuyó en un 48,62%, como producto de la pandemia. Además, el análisis de los ratios financieras referentes a la liquidez y endeudamiento de la empresa, demuestran que esta sí puede acceder a créditos financieros, dado que cuenta con el respaldo de los activos. Sin embargo, existen dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo evidenciándose que no existe un control interno a los procesos económicos y financieros, lo que incide directamente en la toma de decisiones y por ende en las actividades productivas y comerciales de la empresa.
- En lo que respecta al análisis de los indicadores de eficiencia y eficacia en el manejo del proceso operativo de ventas y cobranzas se concluye que LIQCENTRAL S.A. carece de lineamientos y procesos a seguir en esta área. También se constató que existe un 40% de cartera vencida y que esto se debe a que no cuenta con políticas definidas que permita tomar las debidas medidas correctivas y mejorar las deficiencias detectadas en los indicadores aplicados en esta investigación.

5.2. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Se sugiere implementar un sistema de control interno que pueda realizar procesos de auditoría y se convierta en una herramienta que permita el desarrollo y monitoreo del presupuesto para LIQCENRAL S.A a fin de que contribuya al mejoramiento continuo de la gestión administrativa y financiera de la empresa y a la vez se capacite al personal para que puedan ejercer correctamente sus actividades respectivas dentro de su área.
- Se sugiere a los directivos de LIQCENRAL S.A gestionar periódicamente un análisis de los estados financieros con el objetivo de llevar un control de la rentabilidad, solvencia y liquidez de la empresa y de esa forma se tomen decisiones acertadas para aumentar la productividad de la empresa.
- Se sugiere diseñar un manual de procedimientos y políticas crediticias para el área de ventas y cobranzas a fin de que exista un control en las actividades de este departamento, así como generar capacitación a los empleados, mismo que permita que los procesos se cumplan eficientemente y se logren cumplir los objetivos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldrete, J. (2017). *Indicadores de la eficiencia empresarial*. México D.F.: Nostra Ediciones.
- Amat, J., Soldevila, P., & Castelló, G. (2016). *Control presupuestario*. España: Editorial Gestión 2000.
- Arens, H. (2016). *Auditoría un enfoque Integral*. México: Editorial Clío.
- Armas G., R. (2016). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. La Habana: Casa Editora Abril.
- Arteaga, H. S. (06 de Julio de 2016). La ciencia de la administración de empresas. *Revista Científica El Mundo de las Ciencias*, 12-24. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802887.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2016). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=170&tipo=nor>
- Baque Sánchez, E. R., Chiquito Tigua, G. P., Yoza Rodríguez, N. R., Cevallos Ponce, G. K., Ponce Cedeño, O. S., & Ponce Álvarez, C. V. (2019). Control interno como proceso fundamental de los sistemas computarizados de auditoría. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. Vol. 3, núm. 1., 12-21.
- Baque, W. (2016). "*Diseño de sistema de control interno para mejorar la gestión financiera del almacén de electrodomésticos Créditos Comisa*". Santo Domingo de los Tsáchilas: Escuela Politécnica del Ejército. Campus Santo Domingo.
- Blanco, M. (2016). *Auditoría del control interno*. España: Ecoe Ediciones.
- Carreto, J. (2017). *Proceso Administrativo*. Colombia: Planeta. Obtenido de <http://uploadmon.blogspot.com/2007/03/el-control.html>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de 10 de 2008). Quito: Asamblea Constituyente del Ecuador. Recuperado el 30 de 08 de 2018
- Contraloría General del Estado. (16 de diciembre de 2014). *CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NTCI-PRES-INDICE.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2016). *Acuerdo 039 – Normas de Control Interno*. Quito: CGE.
- Coopers, & Lybrand. (2017). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Cornejo C., M. (2017). *Auditoría II*. México: Séneca.
- Escobar, M. (22 de 08 de 2018). *Administración financiera y análisis financiero para la toma de decisiones*. México: Mc Graw Hill.
- Estupiñán, R. (2018). *Pruebas de cumplimiento*. Colombia: Mundo S.A.
- Fonseca, P. (2018). Control Administrativo, Financiero y Operacional de las Empresas. *Chile Negocios*, 32.

- García, R. (2016). *Auditoría de Gestión*. Lima: Museo Larco.
- Gilman, L. J. (2018). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Gisbert Bou, R. (2017). *Control de Gestión*. España: Pearson.
- González, Y. (04 de Septiembre de 2017). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Colombia: Limusa. Obtenido de Sitio Web de Universia Costa Rica.
- González, L., & Hernández, R. (01 de Febrero de 2019). *La Eficiencia en la Empresa*. Guatemala: Universidad Panamericana de Guatemala. Facultad De Ciencias Económicas. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/0053218696c236a776f42>
- Grima, O. (1 de Junio de 2019). *El Control Financiero*. Chile: Saima Captio Solutions. Obtenido de El Control Financiero.
- Hernández, F. (2016). *Tipos de indicadores de eficiencia y eficacia*. Valencia: Grupo el Progreso.
- Hernández, R. (24 de Octubre de 2017). *El Informe COSO*. Obtenido de El Auditor Moderno: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
- Horne, J. V. (2018). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Intriago M., D. M. (6 de Julio de 2016). La ciencia de la administración de empresas. *Revista Científica - Dominio de las Ciencias*, 123-150.
- Jaimes, L. (23 de Octubre de 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Spacios*, 36-56. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Jimenez, C. (2018). *Introducción al estudio de la teoría administrativa*. México: FCE.
- Lara B., M. I. (2017). *La evidencia en auditoría*. España: Mundo.
- Lawrence, J. (27 de junio de 2017). *Razones financieras de rentabilidad*. España: Unidad Editorial.
- LORTI. (2012). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Quito: Servicio de Rentas Internas.
- Macas Saritama, Y., & Luna Cumbicus, G. (2019). *Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera "COEXBI S.A"*. *Maestría en Contabilidad y Auditoría*. Loja: Universidad de Loja.
- Macío, M. (2017). *Incidencia del control interno en los estados financieros de la compañía Textiles San Antonio S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Mendoza G., K. A. (04 de Octubre de 2016). La ciencia de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 34-67. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802887.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Código de Trabajo*. Quito: Ministerio de Trabajo.
- Mira, J. (2016). *Apuntes de Auditoría*. España: Creative Commons.

- Moncayo, C. (2016). *Importancia del control interno en las empresas*. Colombia: Instituto Nacional de Contadores Públicos.
- Moyolema Muyulema, A. H. (2018). *La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y Crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2018. Tesis de Maestría en Administración Financiera*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
- Munch, L. (2017). *Planeación estratégica. El rumbo hacia el éxito*. México: Trillas.
- Muñiz, G. (2017). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Navarrete, L. (20 de diciembre de 2017). *El control dentro el proceso administrativo*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Navarro Silva, O., López Macas, M. E., & Pérez Espinosa, M. J. (2017). Normas de control contable: operación imprescindible en la gestión empresarial: un caso ecuatoriano. . *Universidad y Sociedad*, 46-51.
- Nunes, P. (17 de 01 de 2016). *Control Interno Financiero*. México: Prentice Hall. Recuperado el 22 de 09 de 2017
- Ojeda, Y. G. (Marzo de 2016). *Guía para la Identificación y Análisis de los Procesos de la Universidad de Málaga*. Málaga: Universidad de Málaga. Recuperado el 18 de Septiembre de 2017, de Técnicas de calidad y Planificación Estratégica.
- Pardo A., J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Génova: AENOR Internacional, S.A.U.
- Pedraza, M. (2016). *La Empresa y su administración*. Colombia: Limusa.
- Pérez C., M. (14 de septiembre de 2018). *El sistema de control de gestión. Conceptos básicos para su diseño*. Colombia: Planeta.
- Perez Quintero, A. L. (12 de 04 de 2018). *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera del Centro de Atención y Cuidado Diario "El Pedregal"*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Pérez, J., & Gardey, A. (10 de Enero de 2018). *Definición de Eficiencia*. Obtenido de <https://definicion.de/eficiencia/>
- Quinaluisa M., N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., Gutiérrez Quintana, H. H., & Ramírez Cedeño, W. T. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana. Vol.12. (Número 1)*., 268-283.
- Quintero, J. (10 de Enero de 2019). *Manejo del Presupuesto de la Empresa*. México: Trillas.
- Quiñonez, L. (2017). *El control interno-administrativo en las empresas* . Cali-Colombia: Continente Editores.
- Raffino, M. E. (05 de febrero de 2020). *Proceso administrativo*. Obtenido de Disponible en: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>

- Ramos, F. M. (2018). *Procesos administrativos*. Valencia-España: Aduana Vieja.
- Ricaurte, J. (15 de Agosto de 2013). *Indicadores de Rotación*. Obtenido de <https://prezi.com/lyraghtsmpn3/indicadores-de-rotacion/>
- Ricaurte, J. (15 de Agosto de 2018). *Indicadores de Rotación*. Obtenido de <https://prezi.com/lyraghtsmpn3/indicadores-de-rotacion/>
- Rojas, M. (23 de Octubre de 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Spacios*, 67-90. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sánchez, J. (2017). *Control Interno financiero en las empresas del Ecuador*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- SENESCYT. (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: SENESCYT.
- SERCOP, S. N. (29 de dic de 2017). *Ley Organica del Sistema Nacional de Contratación Publica*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 395 de 04-ago-2008: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/cat_normativas/losncp
- Tuerel, S. (04 de mayo de 2017). *Control financiero: definición, objetivos e implementación*. México: Editorial Grijalbo.
- Ureña, F. B. (09 de junio de 2017). *Aspectos financieros de las Empresas*. Cataluña: Editoriales de Cataluña .
- Valbuena M., J. (2017). *Indicadores de eficacia, eficiencia y productividad*. Bogotá: Tragaluz Editores S.A.
- Valencia, M. (23 de Octubre de 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Spacios*, 78-120.
- Vera, T. (2016). *Control interno contable y su incidencia en la gestión financiera del Almacén Lorences de la ciudad de Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Autónoma de los Andes.
- Vilches, R. (2017). *Apuntes del Estudiante de Auditoría*. Lima: Andina.
- Zamora, A. (2018). *Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción de guayaba en el Estado de Michoacán*. Morelia: Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo.

ANEXOS

Anexo 1. Certificado del Urkund

Quevedo, 8 de abril de 2021

Señor Ingeniero
Roque Vivas Moreira
DIRECTOR DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos por el paquete de URKUND. respecto al trabajo de Investigación titulado ***“INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO APLICANDO LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A. CANTÓN BUENA FE PERÍODO 2019 – 2020”*** A cargo del aspirante a Magister. Econ. Agr. Christian Alexis Mendoza Hernández, portador de la cédula de identidad 1205536236 estudiante de la maestría en Contabilidad y Auditoría, cuyo resultado del análisis es el siguiente:



Document Information

Analyzed document	PROYECTO DE INVESTIGACION DE CRISTIAN MENDOZA.pdf (D97645364)
Submitted	3/8/2021 7:53:00 PM
Submitted by	Nelly Manjarrez
Submitter email	nmanjarrez@uteq.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	nmanjarrez.uteq@analysis.orkund.com

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
**NELLY NARCISA
MANJARREZ
FUENTES**

Dra. Nelly Manjarrez Fuentes, PhD
DIRECTORA DEL PROYECTO

Anexo 2.

Solicitud de permiso para la elaboración del Proyecto de Investigación

Buena Fe, septiembre 19 del 2020.

Ing.

JOSÉ SANTANA FLORES

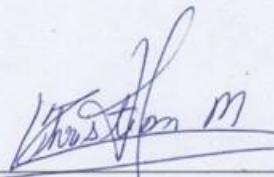
GERENTE GENERAL DE LIQCENTRAL S.A.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le hago llegar un afectuoso saludo y al mismo tiempo deseándole éxitos en su acertada labor.

Como es de su conocimiento y en virtud de que me encuentro realizando mi trabajo de investigación previa a la obtención del grado académico de Magister en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, requiero que por su intermedio me facilite realizar actividades de encuestas, entrevistas y otra información para llevar a cabo mi tema "INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO APLICANDO LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A. CANTÓN BUENA FE PERÍODO 2019 - 2020" en la institución que usted acertadamente dirige.

Esperando contar con una respuesta favorable, quedo agradecido.



Econ. Agr. Christian Alexis Mendoza Hernández

C.I.: 0921620811

Anexo 3.

Carta de aceptación por parte de la empresa LIQCENTRAL S.A



LIQCENTRAL
VENTA AL POR MAYOR DE BEBIDAS NO ALCOHOLICAS Y ALCOHOLICAS

Buena Fe, septiembre 21 del 2020.

Econ. Agr.
Christian Alexis Mendoza Hernández
Presente. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, expreso mi saludo cordial y a la vez en respuesta a la petición solicitada, comunico a usted la aceptación del Econ. Agr. Christian Mendoza Hernández con C.I. 0921620811, estudiante de la maestría en Contabilidad y Auditoría, para que desarrolle su proyecto titulado "INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO APLICANDO LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A. CANTÓN BUENA FE PERÍODO 2019 - 2020". Dado que es necesario para complementar con sus estudios en la maestría que está cursando actualmente.

Sin más por el momento, quedo de usted para cualquier aclaración o duda.

Atentamente,

José Santana Flores
C.I. 120581611-7

Gerente General de LIQCENTRAL S.A

LIQCENTRAL S.A.
RUC. 0993077011001

📍 Felipe Alvarez y Manuel Veliz Mz. 2 SI. 9
☎ 052 952 626 📞 0997499439
✉ j.wsantana@hotmail.com • Los Rios - Ecuador

Anexo 4.

**Solicitud de certificación de culminación de trabajo de investigación a la empresa
LIQCENTRAL S.A.**

Buena Fe, 02 de marzo del 2021

Ing.

JOSÉ SANTANA FLORES

GERENTE GENERAL DE LIQCENTRAL

Presente. -

Yo, Econ. Agr. Christian Mendoza Hernández con C.I. 092162081, egresado de la Maestría de Contabilidad y Auditoría modalidad a distancia de la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo cuyo tema del trabajo de titulación fue "INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO APLICANDO LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A. CANTÓN BUENA FE PERÍODO 2019 - 2020". Me dirijo a usted cordialmente para que se me conceda un certificado de haber culminado dicho trabajo investigativo en la empresa que usted acertadamente dirige, dado que se ha llevado a cabo durante varios meses la investigación y ya han sido presentados los resultados a la empresa.

Esperando tener una respuesta favorable, me despido de usted muy cordialmente.

Cordialmente



Econ. Agr. Christian Alexis Mendoza Hernández

C.I.: 0921620811

Anexo 5.

**Certificado de culminación de trabajo de investigación por parte de la empresa
LIQCENTRAL S.A**



LIQCENTRAL
VENTA AL POR MAYOR DE BEBIDAS NO ALCOHOLICAS Y ALCOHOLICAS

Quevedo, 05 de marzo del 2021

Yo, JOSÉ SANTANA FLORES, con C.I. 120581611-7 en calidad de Gerente General extiendo el presente CERTIFICADO de culminación del trabajo de investigación "INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO APLICANDO LOS INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA LIQCENTRAL S.A. CANTÓN BUENA FE PERÍODO 2019 - 2020".

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad; facultando al interesado, hacer uso del presente documento, siempre que esté enmarcado dentro de los fines legales.

Atentamente,

JOSE SANTANA FLORES
C.I. 120581611-7
Gerente General

LIQCENTRAL S.A.
RUC. 0993077011001

Anexo 6.

Control operativo en el manejo presupuestario de LIQCENRAL S.A.

Control operativo en el manejo presupuestario de LIQCENRAL S.A.						
N°	Preguntas	Respuestas				Análisis y/o observación.
		Si	No	Pond.	Calif.	
1	¿La empresa LIQCENRAL S.A. cuenta con mecanismos de control para supervisar la fiabilidad de la información financiera y económica de la empresa?			10		
2	¿Llevan algún tipo de control operativo para el manejo presupuestario de la empresa LIQCENRAL S.A.?			10		
3	¿Existe actualmente un manual de políticas y procedimientos diseñado para el manejo presupuestario de la empresa LIQCENRAL S.A.?			10		
4	¿Se revisan continuamente los presupuestos de la empresa LIQCENRAL S.A. para tomar decisiones correctivas en cuanto a errores y desviaciones?			10		
5	¿Existe un registro de los presupuestos otorgados a cada departamento de LIQCENRAL S.A.?			10		
6	¿Contribuye el personal de cada área de la empresa al cumplimiento del presupuesto?			10		
7	¿Considera usted que el otorgamiento de créditos a los clientes incide en las deficiencias del presupuesto de la empresa LIQCENRAL S.A.?			10		
8	¿LIQCENRAL S.A realiza el control diario de las transacciones que se realizan en el área de ventas y cobranzas?			10		
9	¿Se analizan los estados financieros pendientes para la toma acertada de decisiones?			10		
10	¿La empresa aplica los indicadores financieros para asegurar la rentabilidad de la empresa?			10		
TOTAL				100		

Anexo 7.

Ficha de control de indicadores de eficiencia y eficacia para el manejo operativo de las ventas y cobranzas de LIQCENTRAL S.A.

Ficha de control interno de las operaciones de la empresa LIQCENTRAL S.A.					
Preguntas	Respuestas				Comentarios acerca de las contestaciones negativas. Información adicional acerca de las contestaciones positivas.
	Si	No	Pond.	Calif.	
ÁREA FINANCIERA					
EFICACIA					
¿Los empleados encargados de esta área cumplen responsablemente con sus actividades laborales establecidas?			10		
¿Llevan un control de las facturas emitidas diariamente y realizan un arqueo del dinero que ingresa con el inventario que posee la empresa?			10		
¿Se realiza la contabilización diaria de todas las ventas realizadas?			10		
EFICIENCIA					
¿Existe control sobre el manejo y protección física de la documentación del área financiera?			10		
¿La empresa capacita a los empleados de esta área?			10		
¿Existe un manual de procedimientos y políticas de la empresa?			10		
ÉTICA					
¿Los empleados de esta área son ejemplo de comportamiento ético?			10		
¿Los empleados del área financiera responden correctamente a la integridad y valores éticos planteados por la empresa?			10		

ÁREA DE VENTAS				
EFICACIA				
¿Llevan un control de las secuencias de los recibos de cobro entregados a cada vendedor?			10	
¿Realizan confirmaciones de saldos cortadas a una fecha específica en la empresa?			10	
¿Realizan llamadas a los clientes para verificar que no se realicen pedidos ficticios, reclamos, quejas, etc.?			10	
EFICIENCIA				
¿Realizan el seguimiento de los recibos de venta generados?			10	
¿Existe un control sobre los valores cancelados y pendientes de los clientes?			10	
¿Los clientes reciben envíos de confirmaciones de saldos de forma periódica?			10	
ÉTICA				
¿El personal de ventas propicia una cultura organizacional enfocada en la integridad y la ética?			10	
¿El personal de ventas propicia una buena relación con los clientes de la empresa?			10	
ÁREA DE COBRANZAS				
EFICACIA				
¿Se lleva un control de cobranza dirigido a?: a) Registro contable por cliente b) Deposito inmediato de cobranza c) Afectación de auxiliares del departamento de Crédito y cobranza			10	
¿Se preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por morosidad?			10	
¿Estos informes son revisados por el personal autorizado que permita tomar decisiones para las cuentas atrasadas?			10	
EFICIENCIA				
¿Existe control sobre los vencimientos de cuentas y cobranzas?			10	

¿La empresa cuenta con procedimientos para el registro de las cuentas difíciles de recuperación?			10		
ÉTICA					
¿Existe un código de Ética para este departamento?			10		
¿El personal de cobranza cumple las políticas éticas establecidas por la empresa?			10		
TOTAL			230		

Anexo 8

Estado de Resultado de LIQCENRAL S.A.

LIQCENRAL S.A

RUC: 0993077011001

Dir: Buena Fe

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019

VENTAS			
Ventas Netas		\$	846,157.03
Ventas Brutas		\$	892,022.46
(-)Descuentos en Ventas	\$ 36,042.31		
Devoluciones en Ventas	\$ 9,823.12	\$	45,865.43
(-) COSTO DE VENTAS			
Inventario Inicial Productos Terminados	\$ 61,357.95		
(+)Compras	\$ 622,846.68		
Disponible para la Venta		\$	684,204.63
(-) Inv.Final Produc.no Producidos		\$	83,210.15
		\$	600,994.48
UTILIDAD EN VENTAS			
		\$	245,162.55
(-) GASTOS EN ADMINISTRACION Y VENTAS			
Gastos en Administracion y Ventas	\$ 203,871.92		
Gastos Financieros	\$ 3,211.55	\$	207,083.47
UTILIDAD ANTES PARTICIPACION TRABAJAD.			
		\$	38,079.08
Participación Utilidades Trabajadores 15%		\$	5,711.86
UTILIDAD DEL EJERCICIO			
		\$	32,367.22
IMPUESTO CAUSADO			
		\$	7,120.79
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO			
		\$	25,246.43
Reserva Legal y Facultativa		\$	3,786.96
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO			
		\$	21,459.47

REPRESENTANTE LEGAL



CPA. EDGAR E. LANDINES
Reg.Nac.# 16896

Anexo 9.

Estado de situación financiera de LIQCENTRAL S.A.

LIQCENTRAL S.A

RUC: 0993077011001

Dir: Buena Fe

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE 2019

ACTIVOS

ACTIVO CORRIENTE:			\$ 402,871.45
Efectivo y Equivalente a Efectivo		\$ 1,778.35	
Cuentas y Documentos por Cobrar	\$ 308,393.99		
(-)Provision Cuentgas Incobrables	\$ <u>3,161.93</u>	\$ 305,232.06	
Cuentas y Documentos por Cobrar no Relacionados		\$ 1,003.48	
Otras Cuentas por Cobrar no Relacionados		\$ 2,069.30	
Crédito Tributario		\$ 9,578.11	
Crédito Tributario IVA	\$ 1,371.94		
Crédito Tributario RENTA	\$ <u>8,206.17</u>		
Inventario		\$ <u>83,210.15</u>	
ACTIVO NO CORRIENTE:			
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		\$ 41,850.00	\$ 41,850.00
Vehículos	\$ 48,500.00		
(-) Depreciacion Acumulada	\$ <u>6,650.00</u>		
TOTAL DEL ACTIVO			\$ <u><u>444,721.45</u></u>
<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>			
PASIVO CORRIENTE:			\$ 349,866.28
Cuentas y Documentos por Pagar no Relacionados		\$ 298,218.22	
Cuentas y Documentos por Pagar Relacionados		\$ 11,516.45	
Obligaciones Tributarias		\$ 18,626.59	
Impuesto Renta por pagar		\$ 7,120.79	
Obligaciones con IESS		\$ 1,463.73	
Beneficios de Ley a Empleados		\$ 7,208.64	
Participacion Utilidad Trabajadores		\$ <u>5,711.86</u>	
PASIVO NO CORRIENTE:			\$ 39,753.55
Obligaciones con Instituciones Financieras		\$ 39,753.55	
PATRIMONIO			\$ 55,101.62
CAPITAL SOCIAL		\$ 25,800.00	
Capital Social Suscrito y Pagado	\$ 800.00		
Aporte socios futura Capitalizacion	\$ 25,000.00		
RESERVAS		\$ 4,395.24	
Reserva Legal	\$ 2,930.16		
Reserva Facultativa	\$ <u>1,465.08</u>		
RESULTADOS		\$ <u>24,906.38</u>	
Utilidades Acumuladas	\$ 3,446.91		
Utilidad del Ejercicio	\$ <u>21,459.47</u>		
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO			\$ <u><u>444,721.45</u></u>

REPRESENTANTE LEGAL


 CPA. EDGAR E. LANDINES
 Reg.Nac.# 16896