



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

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

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA HAKA CORP EC.
S.A.S.**

TUTOR

MGTR. JOSÉ ROBERTO BASTIDAS ROMERO

AUTORA

MEIBILIN JAMILETH QUILLI SUMBA

GUAYAQUIL,

2024



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.	
AUTOR/ES: Meibilin Jamileth Quilli Sumba	REVISORES O TUTORES: José Roberto Bastidas Romero
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	GRADO OBTENIDO: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
FACULTAD: Administración	CARRERA: Contabilidad y Auditoría
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2024	N° DE PÁGS.: 93
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Contabilidad, Evaluación, Inventario, Finanzas, Comercio	
RESUMEN: La investigación sobre el control interno de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de Haka Corp Ec. S.A.S. revela deficiencias significativas que afectan la eficiencia operativa y la estabilidad financiera de la empresa. La problemática se centra en la falta de procedimientos documentados, revisiones periódicas y personal capacitado, lo cual genera inconsistencias y errores en la gestión de las cuentas por cobrar. La pregunta central de la investigación fue: ¿De qué manera el control interno en las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.? El objetivo principal del estudio consistió en examinar el impacto del control interno en las cuentas por cobrar en la liquidez de la organización. La metodología utilizada abarcó encuestas dirigidas a los colaboradores, entrevistas realizadas al Gerente General y al Ejecutivo de Contabilidad, así como la asesoría de un especialista en finanzas. Los resultados del estudio señalaron que para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar es fundamental llevar a cabo la implementación de procedimientos documentados, la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas y la capacitación constante del personal. Se identificó la necesidad de establecer un cronograma fijo para revisiones periódicas y desarrollar políticas de crédito claras para minimizar el riesgo de cuentas incobrables. Monitorear indicadores clave de rendimiento, como el DSO y la tasa de incobrables, permitirá a la empresa evaluar su eficiencia y tomar acciones correctivas oportunas. La adopción de estas medidas optimizará la gestión de las cuentas por cobrar, mejorando el flujo de caja y asegurando la estabilidad financiera de Haka Corp Ec. S.A.S. a largo plazo. La investigación concluye que un control interno robusto es esencial para la viabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa.	

N° DE REGISTRO (EN BASE DE DATOS):		N° DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (TESIS EN LA WEB):				
ADJUNTO PDF:		SI	X	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES: Meibilin Jamileth Quilli Sumba		TELÉFONO: Cell: 0986037535		E-MAIL: Email: mquillis@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:		Decano: Mgtr. Betty Aguilar Echeverría Teléfono: 2596500 Ext.: 201 E-mail: baquilare@ulvr.edu.ec Director/a: Mgtr. Martha Hernández Armendáriz Teléfono: 2596500 Ext.: 285 E-mail: mhernandez@ulvr.edu.ec		

CERTIFICADO DE SIMILITUD

tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

< 1%

★ Richard Oswaldo Manzano. "La política pública:
¿elemento clave en la economía solidaria del
Ecuador?", High Rate Consulting Publications, 2020

Publicación

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Firma:

Tutor: Mgtr. Roberto Bastidas

C.I.: 0920331303


DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

La estudiante egresada Meibilin Jamileth Quilli Sumba, declara bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.”, corresponde totalmente a la suscrita y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

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

Autora

Firma:



Autora: Meibilin Jamileth Quilli Sumba

C.I.: 0941397036

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.”, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.”, presentado por la estudiante Meibilin Jamileth Quilli Sumba como requisito previo, para optar al Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

Tutor: Mgtr. Roberto Bastidas

C.I.: 0920331303

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para superar cada obstáculo durante este camino académico. Este logro no hubiera sido posible sin su guía y bendición.

A mi familia quienes han sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración, les agradezco inmensamente por su amor incondicional, sus sacrificios y sus consejos. Su fe en mis habilidades y su paciencia durante las largas horas de estudio han sido fundamentales en mi éxito. Este logro es tanto suyo como mío, y no podría haberlo alcanzado sin ustedes.

Finalmente, este logro no estaría completo sin mi dedicación y perseverancia. Cada paso dado, cada obstáculo superado, ha sido un recordatorio de mi compromiso con la excelencia y mi pasión por la búsqueda del éxito. Cerrando con esta frase que hasta el día de hoy sigue retumbando como un eco en mi corazón.

“El secreto del éxito es la persistencia por la meta”

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios, quien me ha guiado y me ha dado fortaleza, sabiduría, paciencia y salud para seguir adelante con mis estudios y poder culminarlos de manera satisfactoria.

Dedicada con mucho amor y cariño a mis queridos padres, Sergio Quilli y María Sumba, no hay palabras suficientes para expresar mi eterna gratitud, gracias por ser mi guía y pilar fundamental, mi mayor apoyo en cada paso que doy, sin su sacrificios y dedicación, esfuerzo, nada de esto sería posible, mi más grande ejemplo de perseverancia y lucha por haberme educado como una mujer de bien y llena de valores. Sus sacrificios, amor infinito y enseñanzas han sido la luz que ha iluminado a lo largo de mi vida. Gracias por creer en mi sueño tanto como yo, un dios le pague papitos

A mi querida hermana Liseth Quilli, quien me ha acompañado con su aliento y palabras de ánimo. Sus sonrisas y buenos deseos han sido mi motivación para superar cualquier obstáculo que se presentara.

A mis abuelitos Manuel Sumba y María Chuya, que con su amor y valentía me han enseñado a ser resiliente antes las adversidades y enseñarme a no rendirme y siempre conseguir lo que quiero.

A mi novio Eladio Domínguez, una persona muy especial en mi vida, agradezco infinitamente el apoyo incondicional. Gracias por creer en mí, por ser mi soporte en mis momentos de debilidad, por ser los brazos que me brinda seguridad.

Con cariño y respeto,
Meibilin Quilli Sumba

RESUMEN

La investigación sobre el control interno de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de Haka Corp Ec. S.A.S. revela deficiencias significativas que afectan la eficiencia operativa y la estabilidad financiera de la empresa. La problemática se centra en la falta de procedimientos documentados, revisiones periódicas y personal capacitado, lo cual genera inconsistencias y errores en la gestión de las cuentas por cobrar. La pregunta central de la investigación fue: ¿De qué manera el control interno en las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.? El objetivo principal del estudio consistió en examinar el impacto del control interno en las cuentas por cobrar en la liquidez de la organización. La metodología utilizada abarcó encuestas dirigidas a los colaboradores, entrevistas realizadas al Gerente General y al Ejecutivo de Contabilidad, así como la asesoría de un especialista en finanzas. Los resultados del estudio señalaron que para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar es fundamental llevar a cabo la implementación de procedimientos documentados, la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas y la capacitación constante del personal. Se identificó la necesidad de establecer un cronograma fijo para revisiones periódicas y desarrollar políticas de crédito claras para minimizar el riesgo de cuentas incobrables. Monitorear indicadores clave de rendimiento, como el DSO y la tasa de incobrables, permitirá a la empresa evaluar su eficiencia y tomar acciones correctivas oportunas. La adopción de estas medidas optimizará la gestión de las cuentas por cobrar, mejorando el flujo de caja y asegurando la estabilidad financiera de Haka Corp Ec. S.A.S. a largo plazo. La investigación concluye que un control interno robusto es esencial para la viabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa.

Palabras claves: Contabilidad, Evaluación, Inventario, Finanzas y comercio

ABSTRACT

The investigation into the internal control of accounts receivable and its impact on the liquidity of Haka Corp Ec. S.A.S. reveals significant deficiencies that affect the company's operational efficiency and financial stability. The problem centers on the lack of documented procedures, periodic reviews and trained personnel, which generates inconsistencies and errors in the management of accounts receivable. The central question of the research was: How does internal control in accounts receivable affect the liquidity of the company Haka Corp Ec. S.A.S.? The general objective was to analyze the impact of internal control in accounts receivable on the company's liquidity. The methodology used included employee surveys, interviews with the General Manager and the Accounting Executive, and consultation with a financial expert. The results indicated that the implementation of documented procedures, the adoption of advanced technological tools and the continuous training of staff are crucial to improve accounts receivable management. The need to establish a fixed schedule for periodic reviews and develop clear credit policies to minimize the risk of bad debts was identified. Monitoring key performance indicators, such as DSO and bad debt ratio, will allow the company to evaluate its efficiency and take timely corrective actions. The adoption of these measures will optimize the management of accounts receivable, improving cash flow and ensuring the financial stability of Haka Corp Ec. S.A.S. long-term. The research concludes that robust internal control is essential for the viability and financial sustainability of the company.

Keywords: Accounting, Evaluation, Inventory, Finance and Commerce

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CERTIFICADO DE SIMILITUD.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1 ENFOQUE DE LA PROPUESTA	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.2.1 Árbol del Problema.....	5
1.3 Formulación del Problema	6

1.4	Objetivo General	6
1.5	Objetivo Específicos.....	6
1.6	Conceptualización de una estrategia defensiva	6
1.7	Línea de Investigación Institucional / Facultad.....	6
CAPÍTULO II.....		7
2	MARCO REFERENCIAL.....	7
2.1	Marco Teórico	7
2.1.1	Control Interno	11
2.1.2	Componentes del control interno	12
2.1.3	Principios del control interno	13
2.1.4	Evaluación de riesgos del control interno.....	15
2.1.5	Importancia de la segregación de funciones en el control interno.....	16
2.1.6	Estándares del control interno.....	17
2.1.7	Diseño de políticas de control interno	18
2.1.8	Métricas para el seguimiento de un sistema de control interno.....	19
2.1.9	Adaptación del control interno a cambios organizativos y de mercado....	20
2.1.10	Sistemas de información y tecnología en el control interno	21
2.1.11	Estado de Situación Financiera.....	22
2.1.12	Estado de Resultado Integral	23
2.1.13	Estado de Flujo de Efectivo	24
2.1.14	Estado de evolución del Patrimonio	25
2.2	Marco Legal	27
2.2.1	Normas Internacionales de Contabilidad NIC 1 “Presentación de Estados Financieros”.....	27

2.2.2	Normas Internacionales de Contabilidad NIC 2 “Existencias”	27
2.2.3	Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 315 “Identificación y Valoración de los Riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno”	29
2.2.4	Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 400 “Evaluación de Riesgo y Control Interno”	29
CAPÍTULO III.....		31
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1	Enfoque de la Investigación	31
3.2	Alcance de la investigación	31
3.3	Técnicas e instrumentos para obtener los datos	32
3.4	Población y muestra.....	33
CAPÍTULO IV		34
4	INFORME.....	34
4.1	Presentación y análisis de resultados	34
4.1.1	Presentación de los Resultado de las Encuestas	34
4.1.2	Análisis de los resultados de la encuesta	44
4.1.3	Presentación de los resultados de la entrevista a nómina	45
4.1.4	Análisis de los resultados de la entrevista a nómina.....	49
4.1.5	Presentación de los resultados de la entrevista al experto	50
4.1.6	Análisis de los resultados de la entrevista a experto.....	56
4.2	Informe Final	58
CONCLUSIONES.....		60
RECOMENDACIONES		62

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 64

ANEXOS..... 68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Rol de la empresa.....	34
Tabla 2 Eficiencia Actual	35
Tabla 3 Frecuencia de Revisiones	36
Tabla 4 Procedimientos.....	37
Tabla 5 Efectividad del proceso.....	38
Tabla 6 Frecuencia de retrasos	39
Tabla 7 Falta de personal capacitado.....	40
Tabla 8 Deficiencias	41
Tabla 9 Nuevas Políticas	42
Tabla 10 Recomendaciones.....	43
Tabla 11 Ficha de Cotejo.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol del problema	5
Figura 2 Rol de la empresa	34
Figura 3 Eficiencia Actual	35
Figura 4 Frecuencia de Revisiones	36
Figura 5 Procedimientos.....	37
Figura 6 Efectividad del proceso	38
Figura 7 Frecuencia de Retrasos	39
Figura 8 Falta de personal capacitado	40
Figura 9 Deficiencias	41
Figura 10 Nuevas Políticas.....	42
Figura 11 Recomendaciones.....	43

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Formato de la Encuesta	68
Anexo 2.- Formato de la Entrevista a la Nomina	72
Anexo 3.- Formato de la Entrevista al Experto	75

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el análisis del control interno de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de Haka Corp Ec. S.A.S., una empresa que enfrenta serias deficiencias en la gestión de sus cuentas por cobrar. La problemática radica en la falta de procedimientos documentados, revisiones periódicas y personal capacitado, lo cual ha generado inconsistencias y errores, afectando negativamente la liquidez de la empresa. La formulación del problema se puede resumir en la siguiente pregunta: ¿De qué manera el control interno en las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.? El objetivo general de esta investigación es analizar la incidencia del control interno en las cuentas por cobrar frente a la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S. La justificación de este estudio se basa en la necesidad urgente de abordar las deficiencias identificadas, ya que una gestión ineficaz de las cuentas por cobrar pone en riesgo la viabilidad financiera de la empresa. Al mejorar estos procesos, no solo se logrará una mayor eficiencia operativa, sino que también se mejorará el flujo de caja, permitiendo a la empresa cumplir con sus obligaciones financieras y realizar nuevas inversiones.

La delimitación de esta investigación se centra en Haka Corp Ec. S.A.S. y sus operaciones relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar. Se analizarán las prácticas actuales, los desafíos y las oportunidades de mejora específicas de esta empresa. La metodología de investigación aplicada incluye la realización de encuestas a los colaboradores, entrevistas en profundidad con el Gerente General y el Ejecutivo en Contabilidad, y una entrevista con un experto en finanzas. Estos métodos permitirán obtener una comprensión integral y detallada de los problemas y posibles soluciones. En conclusión, la investigación revela que la implementación de procedimientos documentados, la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas y la capacitación continua del personal son esenciales para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en Haka Corp Ec. S.A.S. Estas acciones no solo optimizarán la gestión de las cuentas por cobrar, sino que también mejorarán significativamente la liquidez y la estabilidad financiera de la empresa, asegurando su sostenibilidad a largo plazo.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA PROPUESTA

1.1 Tema

Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.

1.2 Planteamiento del Problema

La gestión óptima de las cuentas por cobrar y la preservación de la liquidez son aspectos fundamentales para garantizar la estabilidad financiera de las organizaciones en un entorno globalizado y competitivo. El control interno de las cuentas por cobrar juega un papel crucial al influir directamente en la capacidad de las empresas para mantener un flujo de efectivo saludable y sustentar operaciones continuas. La relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez se vuelve aún más relevante en un escenario internacional, donde factores como la diversidad de mercados, las fluctuaciones cambiarias y las regulaciones financieras complejas pueden impactar significativamente la situación financiera de las empresas. Por ende, resulta imperativo examinar minuciosamente cómo las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar pueden afectar la liquidez de las organizaciones a nivel global.

Dentro del mercado empresarial local de Guayaquil, Ecuador, la eficaz gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez se convierten en aspectos críticos para asegurar la estabilidad financiera de las empresas en un entorno caracterizado por sus propias dinámicas y desafíos. En Guayaquil, la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez cobra una relevancia especial debido al entorno empresarial local, que presenta particularidades como la competencia regional, las tendencias económicas locales y la normativa financiera nacional. Por tanto, surge la necesidad imperiosa de analizar en profundidad cómo las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar impactan la liquidez de las empresas en este contexto local.

La empresa Haka Corp. SAS, es una compañía que tiene como principal actividad la asesoría académica a estudiantes de nivel superior, el inicio de sus operaciones fue en el año 2020 con el propósito de brindar los conocimientos indispensables para la finalización de su formación académica universitaria. Posteriormente, se abrió una línea en la capacitación de emprendedores para el correcto manejo de sus negocios a través de cursos en línea y la entrega de certificaciones abaladas por el Ministerio de Trabajo y así volver los negocios más competitivos para las exigencias del mercado. En la actualidad cuenta con una nómina conformada por 5 colaboradores, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: Gerente General, Ejecutiva en Marketing Digital, Ejecutivo en Contabilidad, 1 Catedráticos en las áreas de Metodología de Investigación y 1 Catedrático en el área de Diseño de contenido visual y audiovisual.

Por otro lado, se ha evidenciado que dentro la empresa Haka Corp Ec. SAS presenta una baja liquidez, lo cual ha desencadenado una serie de efectos adversos que impactan directamente en la viabilidad a largo plazo. La dificultad para convertir activos en efectivo de manera rápida y eficiente pone en riesgo las operaciones diarias, ya que la empresa enfrenta problemas para cumplir con sus obligaciones financieras y realizar nuevas inversiones que impulsen su crecimiento. El retraso en la cobranza de los servicios prestados ha generado desequilibrios financieros significativos, afectando la capacidad de la empresa para mantener su estabilidad económica es fundamental en el entorno empresarial actual. La falta de liquidez también ha limitado la capacidad de la empresa para responder a imprevistos o aprovechar oportunidades de mercado, lo que podría debilitar su posición competitiva.

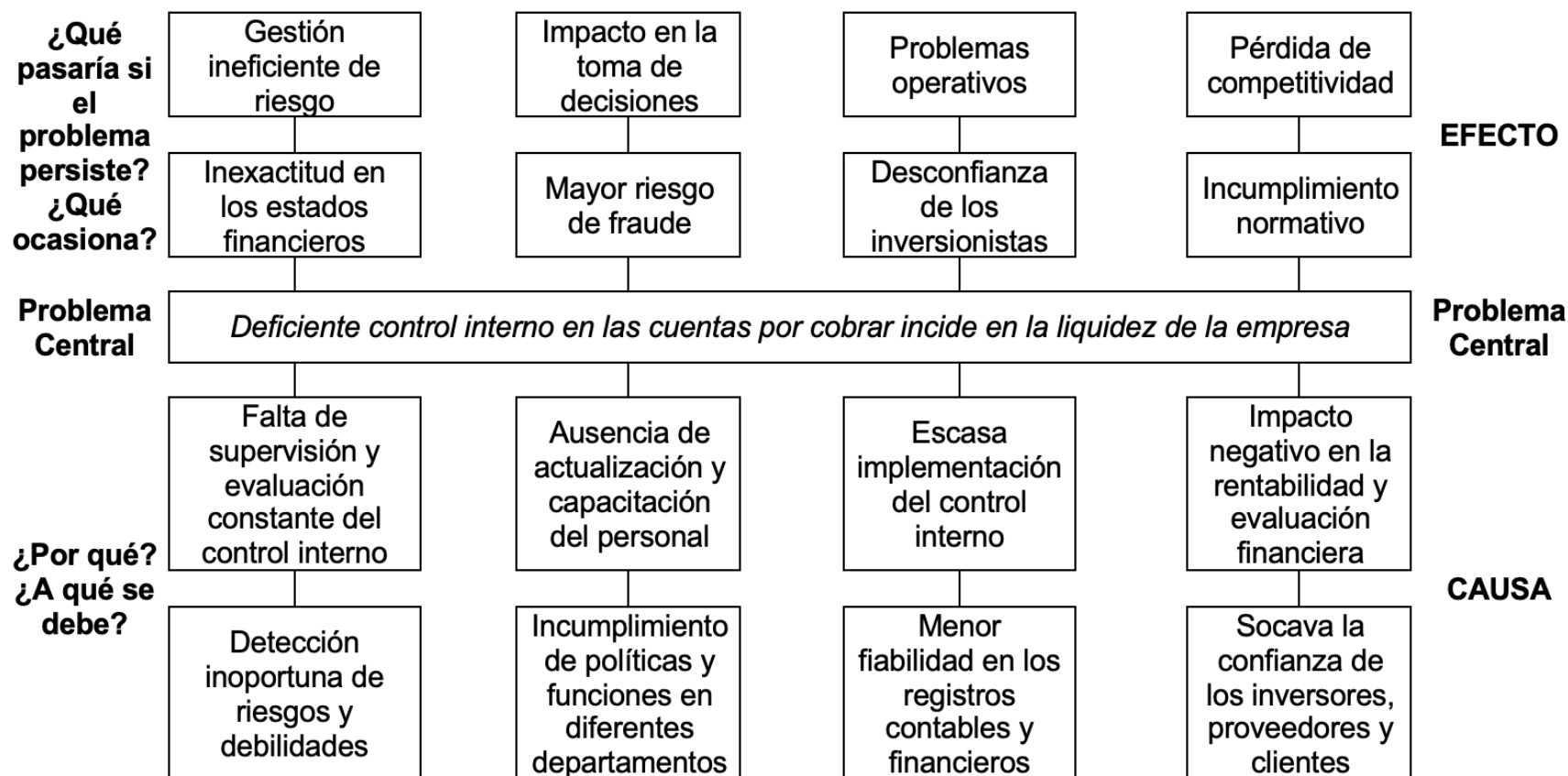
Como principales causas se identificó el deficiente control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Haka Corp Ec. SAS, debido a la falta de procesos claros y eficientes en la gestión de cobro, así como la ausencia de políticas y procedimientos establecidos para la facturación, seguimiento de pagos y reconciliación de cuentas. Esta carencia de estructura en los procesos internos resulta en retrasos en la emisión de facturas, seguimiento inadecuado de pagos pendientes y dificultades para identificar

discrepancias o deudas vencidas. Además, la empresa Haka Corp Ec. SAS podría enfrentar desafíos en la cobranza oportuna debido a la falta de mecanismos efectivos de seguimiento y recordatorio a los clientes morosos, lo que impacta directamente en la circulación de efectivo y la liquidez. Asimismo, la carencia de personal capacitado o dedicado específicamente a la gestión de cuentas por cobrar puede influir en la ineficacia del proceso, generando errores, omisiones y falta de control en la administración de los ingresos.

Por lo tanto, si la baja liquidez en la empresa Haka Corp Ec. SAS persiste sin ser abordada adecuadamente, la situación financiera de la compañía podría agravarse significativamente, poniendo en riesgo su continuidad y estabilidad. La falta de acción para corregir las deficiencias en el control interno de cuentas por cobrar podría llevar a un deterioro aún mayor de la liquidez, lo que dificultaría cada vez más el cumplimiento de obligaciones financieras y la realización de inversiones clave para el crecimiento del negocio. La incapacidad para convertir activos en efectivo de manera eficiente podría resultar en problemas aún más severos para la empresa, como la falta de pago a proveedores, la acumulación de deudas, la pérdida de credibilidad en el mercado y eventualmente, la inviabilidad operativa. Es fundamental tomar medidas urgentes y efectivas para abordar la baja liquidez y mejorar la gestión de cuentas por cobrar a fin de garantizar la sostenibilidad y el futuro de Haka Corp Ec. SAS.

1.2.1 Árbol del Problema

Figura 1.
Árbol del problema



Elaborado por: Quilli, (2024)

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo afecta el control interno de las cuentas por cobrar a la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.?

1.4 Objetivo General

Analizar la incidencia del control interno en las cuentas por cobrar frente a la liquidez de la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.

1.5 Objetivo Específicos

- Establecer los principios teóricos del control interno en las cuentas por cobrar en lo que respecta a la liquidez.
- En relación al control interno, es necesario describir la situación actual de la empresa en estudio.
- Elaborar un informe sobre los resultados obtenidos por la empresa objeto de estudio.

1.6 Conceptualización de una estrategia defensiva

El análisis de cuentas por cobrar posibilitará ajustes en políticas de crédito y procedimientos, mejorando así la recuperación de deudas de manera efectiva y eficiente en la empresa Haka Corp Ec. S.A.S.

1.7 Línea de Investigación Institucional / Facultad

- **Línea de investigación institucional:** Desarrollo estratégico y empresarial sustentable.
- **Línea de investigación facultad:** Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

El control interno es un proceso implementado por la dirección y el personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos, abordando la fiabilidad de la información financiera, la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la protección de activos. Desde la perspectiva de Huaman y Benites, (2022) en su trabajo de Pre grado “control interno y su incidencia en los estados financieros de la empresa naval ingenieros S.A.C., Puente Piedra, Lima 2020, de la Universidad Privada Del Norte, manifestó que existe una mala gestión en el control interno en donde se maneja el mal manejo de proceso académicos afectado a la empresa.

Es por ello que el objetivo establecido fue “determinar de qué manera el control interno incide en los estados financieros de la empresa Naval Ingenieros S.A.C. Puente Piedra, Lima 2020” (Huaman y Benites, 2022, p. 13). Por consiguiente, la investigación realizada, se empleó un tipo de estudio aplicado, cuantitativo correlacional, no experimental y descriptivo. Este enfoque se utilizó para recopilar información sobre el control interno que impactó en los estados financieros. Dentro de los resultados masa relevantes se evidencio que:

El entorno de Control tiene una incidencia significativa en los Estados Financieros de la empresa Naval Ingenieros S.A.C. La evaluación reveló que el 83.33% de los seis trabajadores encuestados expresaron que la empresa carece de un manual de procedimientos contables y administrativos. Asimismo, el 100% del personal confirmó la existencia de un organigrama en la empresa, destacando que esto facilita el desarrollo de cada área y contribuye al funcionamiento eficiente de todos los integrantes. Estos hallazgos señalan áreas específicas de mejora en la gestión interna de la empresa (p. 62)

Dado que los resultados indican una carencia en la existencia de un manual de procedimientos contables y administrativos, se recomienda que la empresa Naval Ingenieros S.A.C. considere la creación y implementación de dicho manual. Este documento proporcionaría pautas claras y procesos estandarizados para las actividades contables y administrativas, mejorando la consistencia y eficiencia operativa. Además, considerando que el organigrama se percibe como beneficioso, se sugiere que la empresa continúe fomentando y actualizando regularmente esta herramienta (Huaman y Benites, 2022, p. 63). He de asegurar que el organigrama refleje con precisión la estructura organizativa actual y las responsabilidades de cada área contribuirá a una comunicación más clara y a un desarrollo más efectivo en todos los niveles de la organización.

El control interno se refiere a los procesos y mecanismos implementados dentro de una organización para salvaguardar activos, garantizar la integridad de la información financiera y promover la eficiencia operativa, minimizando riesgos y asegurando el cumplimiento normativo. Desde el punto de vista de García, (2022) en su trabajo de titulación “control interno y su incidencia en los estados financieros de la liga cantonal de Urdaneta año 2020-20” de la Universidad Técnica de Babahoyo destaca que la problemática radica en la falta de análisis es los estados financieros los cuales hacen difíciles la toma de decisiones. Sin embargo, el objetivo de investigación se centra el “analizar el control interno y su incidencia en los estados financieros de la Liga Deportiva Cantonal de Urdaneta año 2020-2021” (García, 2022, p. 14). Por ende, la investigación se alinea a destacar la importancia del control interno dentro del establecimiento.

Con relación a la metodología de investigación, se derivó como exploratoria y documental con el método de estudio deductivo e inductivo, para ello el enfoque utilizado fue cualitativo y el tipo de investigación descriptiva y deductiva. En función a lo antes expuesto los resultados evidencian que:

En el año 2021, se observan diferencias significativas en comparación con el año 2020, según el análisis financiero horizontal. Esta disparidad se atribuye a la falta de un registro adecuado en los procedimientos contables, manifestándose a través de registros en blanco sin valores monetarios ni justificación. Esta deficiencia compromete el cumplimiento de los objetivos organizativos, generando repercusiones negativas en los años subsiguientes al provocar una disminución en el presupuesto asignado por el Estado. (p. 60)

Esta situación sugiere una deficiencia en la gestión y cumplimiento de las obligaciones normativas por parte de la Liga Deportiva. El no utilizar el portal de compras públicas y el retraso en la presentación de información es una preocupación, ya que puede afectar la transparencia y confianza en la entidad, generando posibles consecuencias adversas en su funcionamiento y relación con los entes reguladores (García, 2022, p. 63). Estos incumplimientos comprometen la transparencia y la conformidad con las regulaciones establecidas por los entes rectores, generando inquietudes sobre la eficacia de su gestión y su compromiso con las obligaciones normativas.

El alcance de metas proyectadas se refiere a la capacidad de una entidad o individuo para lograr los objetivos planificados y anticipados, mediante la implementación de estrategias y acciones específicas. Implica la medida en que se cumplen las metas establecidas y se alcanza el nivel deseado de éxito en un período determinado. Desde el punto de vista de Llanos, (2023) en el estudio titulado "El control interno y su influencia en los estados financieros de la empresa Motorepuestos S.A." realizado en la Universidad Laica. Vicente Rocafuerte De Guayaquil señaló que la ausencia de una evaluación periódica de los diversos departamentos administrativos que experimentan dificultades al elaborar los estados financieros impacta directamente en la empresa.

Por consiguiente, se propuso como objetivo el "análisis del control interno y su influencia en los Estados Financieros de la empresa Motorepuestos S.A." (Llanos, 2023,

p. 3). Por otra parte, la investigación se enfocó en analizar los impactos de los Estados Financieros de la empresa. Con respecto a la metodología de investigación, fue descriptiva y documental, con nivel correlacional, enfoque tanto mixto como cualitativo y utilizando como técnica la encuesta. Dentro de los resultados más relevantes se evidencio que:

Como resultado de la investigación, se identificó una importante deficiencia en la gestión de la empresa. Aunque los colaboradores tenían conocimiento de los desafíos existentes, la falta de propuestas estratégicas para enfrentar estas problemáticas evidenció una actitud conformista en el equipo. El descubrimiento mencionado surgió a partir de la recopilación de datos y observaciones, lo cual resalta la importancia de establecer acciones que promuevan la participación y la contribución proactiva del personal con el fin de generar mejoras significativas en la organización (p. 56)

Es esencial considerar que establecer revisiones mensuales en diversas áreas de la Compañía puede ser una práctica efectiva para evaluar y fortalecer el sistema de control interno. Esta medida proporcionará una revisión continua y objetiva de los procesos, permitiendo identificar posibles debilidades y áreas de mejora de manera imparcial. Además, resulta fundamental mejorar los procesos y el sistema de medición de resultados se establece con el propósito de evaluar las variaciones ocurridas antes, durante y después de su implementación. Esta estrategia facilitará una evaluación más precisa, identificando áreas de eficiencia y permitiendo la implementación de ajustes necesarios para optimizar el desempeño global de la empresa (Llanos, 2023, p. 57). Es relevante destacar la importancia de revisiones ya que al implementar revisiones periódicas en diferentes áreas y mejora los procesos y sistemas de medición permitiendo así una evaluación constante y objetiva.

2.1.1 Control Interno

El control interno es un conjunto de procesos políticas, procedimientos y mecanismos implementados por una organización para garantizar la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Tal menciona Santillana, (2020) “el control interno desempeña un papel crucial en el funcionamiento saludable y sostenible de cualquier organización, su importancia radica en la capacidad de mitigar riesgos y salvaguardar los activos de la empresa” (p. 23). A través de la evaluación de riesgos, el control interno permite a las empresas anticipar y abordar posibles amenazas, desde fraudes internos hasta factores externos que podrían afectar su desempeño.

Una de las características fundamentales del control interno reside en la relevancia de promover un ambiente de control más efectivo, que consiste en la identificación y evaluación de riesgos que puedan impactar los objetivos futuros de la empresa. Según Mantilla (2020) menciona que:

La evaluación de riesgos es un componente fundamental del control interno que se enfoca en identificar, analizar y gestionar los diversos riesgos a los que una organización puede estar expuesta. Este proceso permite a la empresa anticipar posibles amenazas y oportunidades, adoptando medidas preventivas y estrategias de mitigación. La evaluación de riesgos se lleva a cabo de manera sistemática y estructurada, involucrando a diferentes niveles de la organización y abarcando diversos aspectos, como operativos, financieros, legales, estratégicos y de cumplimiento. (p. 34)

La evaluación de riesgos no es un proceso estático; debe ser revisada y actualizada regularmente para reflejar los cambios en el entorno empresarial, las condiciones del mercado y las estrategias de la organización. Al optar por una estrategia proactiva en la gestión de riesgos, las compañías no solo pueden evitar posibles crisis, sino también aprovechar oportunidades que surjan, mejorando de esta manera su

habilidad para afrontar los retos en un entorno empresarial dinámico y en constante evolución (Gómez, 2020, p. 22). El control interno no solo protege los intereses financieros de la empresa, sino que también sustenta su capacidad para operar de manera ética, eficiente y sostenible en un entorno empresarial en constante cambio.

2.1.2 Componentes del control interno

Los componentes del control interno constituyen un marco integral diseñado para garantizar que una organización logre sus objetivos de manera eficaz, eficiente y cumpliendo con las normativas. En palabras de Rodríguez (2021) “el primer componente, el "Ambiente de Control", establece la base para un control interno efectivo, influenciando la actitud y conciencia de todos los empleados hacia la importancia del control” (p. 39). Este componente se refiere al tono general que establece la dirección y el personal de una entidad respecto a la importancia del control y la calidad de su ambiente operativo. En otras palabras, se trata del conjunto de valores, ética, cultura, actitudes y comportamientos que influyen en la forma en que la organización aborda el control interno y gestiona sus actividades.

El segundo componente, "Evaluación de Riesgos", se centra en la identificación y análisis sistemático de los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos. Este proceso proporciona la base para el diseño y la implementación de los otros componentes del control interno. Las "Actividades de Control", tercer componente, implican la aplicación de políticas y procedimientos para garantizar que se sigan las directrices de la dirección y se gestionen los riesgos de manera efectiva (Rodríguez, 2021, p. 34). La "Evaluación de Riesgos" identifica amenazas a objetivos, sirviendo de base para el diseño del control interno. Las "Actividades de Control" aplican políticas para asegurar el seguimiento de directrices y gestionar riesgos, optimizando la eficacia del control interno. Juntos, estos componentes fortalecen la capacidad organizativa para anticipar y abordar desafíos.

La importancia de varios componentes radica en la necesidad de identificar problemas y riesgos para la empresa. Según Pérez (2021) menciona que el cuarto y quinto componente se trata de:

La "Información y Comunicación", cuarto componente, se refiere al flujo efectivo de información, tanto interna como externamente, para garantizar que todos los empleados estén informados y se tomen decisiones informadas. Finalmente, el quinto componente, "Monitoreo", implica la evaluación continua de la calidad del sistema de control interno para asegurar su eficacia y realizar ajustes conforme evolucionan los riesgos y objetivos de la organización. (p. 89)

Estos componentes no son independientes, sino que están interrelacionados y se influyen mutuamente. Al trabajar en conjunto, proporcionan una estructura integral que fortalece la capacidad de la organización para gestionar riesgos, proteger activos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y cumplir con las regulaciones. Un control interno sólido no solo es esencial para la gestión eficiente de la empresa, sino que también contribuye a la construcción de la confianza de los stakeholders y la sostenibilidad a largo plazo. El ambiente de control establece el tono para la efectividad del control interno en una organización y juega un papel clave en la creación de un entorno operativo saludable y ético.

2.1.3 Principios del control interno

El principio del control interno, en relación con el control de estados financieros, implica la implementación de políticas y procesos que aseguran la exactitud y confiabilidad de la información contable y financiera. Para Martínez (2022) este enfoque busca: “prevenir errores, fraudes o malversaciones, garantizando que los estados financieros reflejen de manera precisa la situación económica y financiera de la entidad, lo que contribuye a la transparencia y la toma de decisiones informadas” (p. 26). El control interno está diseñado para garantizar una gestión integral de los riesgos y una conducción ética de las operaciones.

El primer principio se centra en la creación de un "Ambiente de Control" sólido, para Suárez (2022) "el ambiente de control es el que establece el tono desde la cima de la organización" (p. 34). Este ambiente influye en la ética, los valores y la cultura de la entidad, promoviendo una mentalidad proactiva hacia el control interno. Por otro lado, el segundo principio se destaca en la evaluación de riesgos, ya se subraya la necesidad de identificar y analizar los riesgos que colocan en peligro al objetivo y metas de la empresa (Mendoza, 2020, p. 39).

Por lo consiguiente el tercer principio se centra en las actividades de control, se enfoca en procedimientos y políticas para garantizar las directrices y gestiones de riesgos de manera efectivas seguido de esto se encuentra la información y comunicación como cuarto principio el cual se centra en la información y comunicación el cual destaca la importancia de establecer canales de comunicación para una mejor gestión, mientras que el quinto y último principio se trata de monitoreo el cual completa el marco de control interno al enfocarse en la evaluación continua de la calidad del sistema, la importancia de este proceso es resguardar que las políticas y los procedimientos sean revisados y actualizados según evolucionen los riesgos y objetivos de la empresa (García, 2021, p. 12).

En conclusión, los principios del control interno no son simplemente un marco abstracto, sino una estrategia integral que impulsa el éxito empresarial sostenible. Al adoptar estos principios, las organizaciones no solo fortalecen su capacidad para mitigar riesgos y mejorar la eficiencia operativa, sino que también construyen una base sólida para la confianza, la transparencia y la excelencia en todas sus operaciones. En un entorno empresarial dinámico y desafiante, la adhesión a estos principios se convierte en una guía esencial para la resiliencia y el crecimiento a largo plazo.

2.1.4 Evaluación de riesgos del control interno

La evaluación de riesgos del control interno es crucial en el ámbito empresarial, ya que proporciona una herramienta fundamental para anticipar, gestionar y mitigar los riesgos que una organización puede enfrentar. En palabras de Gutiérrez “este proceso no solo asegura la protección de activos y la integridad financiera, sino que también fortalece la capacidad de adaptación de la empresa en un entorno dinámico y cambiante” (p. 324). Al abordar proactivamente los desafíos potenciales, la evaluación de riesgos del control interno se convierte en un pilar estratégico que impulsa la resiliencia y la sostenibilidad de las organizaciones a lo largo del tiempo.

La primera y segunda etapa crítica en la evaluación de riesgos del control interno implica una inmersión profunda en los entornos internos y externos de la organización. La identificación de riesgos no es un proceso estático, sino un ejercicio dinámico que requiere una comprensión holística de las operaciones y un análisis perspicaz de las posibles amenazas. Desde riesgos operativos hasta cuestiones regulatorias, este proceso es el fundamento sobre el cual se construye la sólida estructura de control (García y González, 2022, p. 44). La tercera y cuarta fase implica la evaluación cuantitativa y cualitativa del impacto potencial de los riesgos identificados, así como la probabilidad de su ocurrencia. Este análisis permite una asignación precisa de recursos para abordar los riesgos más críticos. Una ponderación equilibrada entre el impacto y la probabilidad garantiza una gestión de riesgos eficiente y orientada a resultados (García y Ruiz, 2022, p. 76).

La evaluación de riesgos del control interno no es simplemente una tarea operativa, sino un imperativo estratégico. Desde la identificación hasta la adaptación continua, este proceso se convierte en el cimiento sobre el cual se construye la resiliencia empresarial. En un mundo empresarial caracterizado por la incertidumbre, la implementación rigurosa de prácticas de evaluación de riesgos del control interno no solo asegura la supervivencia, sino que también cataliza el crecimiento y el éxito sostenible de las organizaciones en el largo plazo. La resiliencia empresarial, en última instancia,

se erige como el resultado directo de una evaluación de riesgos del control interno bien ejecutada y arraigada en la esencia misma de la gestión empresarial moderna.

2.1.5 Importancia de la segregación de funciones en el control interno

La segregación de funciones en el control interno es un principio organizacional que implica la distribución y separación de responsabilidades y tareas dentro de una empresa para prevenir fraudes, errores y malversaciones. Tal como menciona Alfonso (2020) “la segregación es un enfoque que busca garantizar que ninguna persona tenga un control completo sobre un proceso, desde su inicio hasta su conclusión” (p. 34). En lugar de asignar todas las responsabilidades de una tarea o proceso a una única persona, la segregación de funciones propone distribuir esas responsabilidades entre diferentes individuos o departamentos. De esta manera, se establece un sistema de control interno que impide la concentración excesiva de poder en manos de una sola entidad.

La característica esencial de la segregación de funciones es la división cuidadosa de roles, abarcando desde la autorización hasta el registro y la custodia de activos. Esta distribución de responsabilidades promueve la transparencia y la rendición de cuentas, mitigando los riesgos inherentes a la concentración de poder. Según Alvares (2020) menciona que:

La distribución de responsabilidades entre diferentes individuos o departamentos, como se logra a través de la segregación de funciones, establece un sistema de "checks and balances" (verificación y equilibrio) dentro de una organización, este principio implica que ninguna persona o departamento debe tener un control completo sobre un proceso crucial. Al tener diferentes individuos involucrados en diferentes fases del proceso, se crea una estructura de supervisión interna. Este sistema de checks and balances minimiza los riesgos operativos al hacer que múltiples partes participen y se verifiquen entre sí. (p. 345)

La relevancia de esta estrategia trasciende el mero cumplimiento de las normas, ya que incide directamente en la fiabilidad de la información contable y en la protección de los bienes de la compañía. “Al establecer una estructura organizativa que limita las oportunidades de conductas indebidas, la segregación de funciones fortalece la posición de la empresa frente a sus diversas partes interesadas” (Arévalo, 2020. p. 65). En resumen, la segregación de funciones en el control interno no solo es una práctica recomendada, sino un pilar estratégico que moldea la integridad empresarial y la resiliencia ante los desafíos del entorno empresarial actual.

2.1.6 Estándares del control interno

Los estándares del control interno son principios y directrices establecidos para estructurar y fortalecer los procesos de gestión y supervisión dentro de una organización. En palabras de Becerra (2020) “estos estándares buscan promover la eficacia operativa, la confiabilidad de la información financiera y la conformidad con regulaciones, estableciendo así un marco sólido para la administración empresarial” (p. 48). Los estándares del control interno sirven como guía esencial para las organizaciones al proporcionar un marco normativo que facilita la implementación de prácticas eficientes y éticas.

La característica principal de los estándares del control interno es su capacidad para establecer normas claras y coherentes en áreas clave como la segregación de funciones, la documentación de procesos, la gestión de riesgos y la ética empresarial. Según Cano (2020) destaca que:

Los estándares del control interno definen normas y directrices claras que guían las prácticas operativas y financieras de una organización. Proporcionan un marco detallado que establece expectativas en áreas cruciales, facilitando la comprensión y aplicación uniforme de las políticas dentro de la empresa, por otra parte, la coherencia es una característica esencial ya que los estándares buscan asegurar que las políticas y

procedimientos sean aplicados de manera uniforme en toda la organización. Esto garantiza que todos los departamentos y empleados sigan las mismas normas, promoviendo la equidad y minimizando la variabilidad en la gestión. (p. 24)

Estos estándares guían la implementación de controles internos, promoviendo la segregación de funciones para prevenir conflictos de intereses, garantizando una documentación clara de procesos para mejorar la eficiencia y estableciendo sistemas de monitoreo para la detección temprana de irregularidades. La importancia de estos estándares va más allá del cumplimiento normativo; contribuyen directamente a la resiliencia empresarial al fomentar una cultura organizacional sólida y ética (Carrión, 2020, p. 43). Los estándares del control interno no solo son directrices, sino pilares esenciales que estructuran la gestión empresarial, promoviendo la integridad y sostenibilidad a medida que las organizaciones enfrentan un entorno empresarial dinámico y desafiante.

2.1.7 *Diseño de políticas de control interno*

El diseño de políticas de control interno se refiere al proceso de desarrollar y establecer directrices formales que regulan y orientan la conducta y operaciones dentro de una organización. En palabras de Chávez (2020) "estas políticas funcionan como un conjunto de reglas establecidas, que definen los principios y procesos fundamentales para asegurar la eficacia operativa, la integridad financiera y el cumplimiento de las normativas" (p. 42). Al establecer procesos y procedimientos claros, las políticas de control interno buscan optimizar la eficiencia operativa.

El diseño de políticas de control interno sirve como un mecanismo fundamental para alinear las acciones de la empresa con sus objetivos estratégicos Flores (2020) destaca que:

Estas políticas proporcionan un marco estructurado que guía el comportamiento ético, regula las operaciones y fortalece la capacidad de la organización para gestionar riesgos. Además, sirve como un componente esencial para el cumplimiento normativo y la creación de una cultura organizacional coherente. (p. 244)

La importancia del diseño de políticas de control interno radica en su capacidad para proporcionar un marco estructurado que orienta las acciones y decisiones en todos los niveles de la organización (Ibáñez, 2020, p. 54). Estas políticas no solo promueven la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también contribuyen a la creación de una cultura empresarial sólida y ética. Además, son esenciales para cumplir con regulaciones y estándares legales, fortaleciendo la posición de la empresa en el mercado (Molina, 2020, p. 54). En última instancia, el diseño de políticas de control interno no solo es una práctica recomendada, sino un componente esencial para una gobernanza empresarial efectiva y sostenible.

2.1.8 Métricas para el seguimiento de un sistema de control interno

Las medidas para monitorear un sistema de control interno hacen referencia a los indicadores cuantificables y cualitativos empleados para evaluar la efectividad y la eficiencia de los controles internos implementados en una organización. Según lo establecido por Moreno (2020) “facilitan la identificación de áreas de mejora, la mitigación proactiva de riesgos y la toma de decisiones informada para garantizar la integridad operativa y financiera de la empresa” (p. 20). Las métricas de seguimiento del control interno sirven como un instrumento estratégico para evaluar el rendimiento del sistema de control en tiempo real.

La característica principal de las métricas de seguimiento del control interno es su capacidad para proporcionar una evaluación cuantificable y objetiva del desempeño del sistema de control. Según (2020) menciona que:

Las métricas para el seguimiento de un sistema de control interno desempeñan un papel fundamental como indicadores estratégicos. Al traducir la efectividad del control interno en datos tangibles, estas métricas ofrecen una visión clara del rendimiento del sistema. Desde la tasa de cumplimiento normativo hasta la eficacia de los controles específicos, estas métricas permiten una evaluación continua y proporcionan información valiosa para la toma de decisiones, la característica esencial de estas métricas es su capacidad para guiar la mejora continua. (p. 23)

Al identificar áreas de riesgo y oportunidades para optimizar procesos, las métricas de seguimiento del control interno se convierten en herramientas estratégicas que impulsan la eficiencia operativa y fortalecen la capacidad de la organización para adaptarse a un entorno empresarial dinámico (Olivares, 2020, p. 32). En resumen, las métricas de seguimiento del control interno son más que simples números; son indicadores clave que respaldan la toma de decisiones informada, la gestión proactiva de riesgos y la preservación de la integridad empresarial en el largo plazo.

2.1.9 Adaptación del control interno a cambios organizativos y de mercado

La adaptación del control interno a cambios organizativos y de mercado se refiere a la capacidad de ajustar y modificar el sistema de control interno de una empresa en respuesta a transformaciones internas o fluctuaciones en el entorno empresarial. Para Palomino (2020) “la adaptación facilita la alineación de los controles internos con la evolución de la empresa y las demandas del mercado, asegurando que la organización siga siendo ágil, eficiente y capaz de gestionar riesgos de manera efectiva” (p. 67). Esta estrategia dinámica busca mantener la eficacia operativa y la integridad financiera en situaciones de cambio constante.

La característica principal de esta estrategia es su capacidad para flexibilizar el sistema de control interno, permitiendo ajustes continuos en respuesta a cambios en la

estructura organizativa, procesos internos o condiciones del mercado. Según Ruiz (2020) menciona que:

La relevancia de ajustar el control interno reside en su habilidad para preservar la pertinencia y eficacia del sistema en un entorno empresarial que está en constante cambio. Permite a la empresa hacer frente a desafíos que surgen, aprovechar nuevas oportunidades y asegurar el cumplimiento de regulaciones en evolución, lo que a su vez contribuye a la sostenibilidad y al crecimiento constante. (p. 87)

La capacidad de ajustar el control interno en respuesta a cambios organizativos implica la revisión constante de la estructura de control para garantizar su alineación con nuevas funciones y responsabilidades. Del mismo modo, la adaptación a cambios en el mercado implica una evaluación proactiva de los riesgos y oportunidades emergentes, y la implementación de controles relevantes (Salazar, 2020, p. 76). La adaptación del control interno a cambios organizativos y de mercado no es simplemente una respuesta a la transformación, sino una estrategia proactiva que impulsa la sostenibilidad y el éxito a largo plazo.

2.1.10 Sistemas de información y tecnología en el control interno

La integración de sistemas de información y tecnología en el control interno se refiere al uso estratégico de herramientas tecnológicas y plataformas de información para fortalecer y optimizar los procesos de control interno en una organización. En palabras de Torres (2020) “la integración de los sistemas de información facilita la automatización de tareas, fortalece la detección temprana de anomalías y contribuye a una gestión de riesgos más eficiente, proporcionando así una ventaja competitiva y mejorando la toma de decisiones” (p. 76). Este enfoque busca mejorar la eficiencia, la precisión y la capacidad de respuesta a riesgos mediante la incorporación de soluciones tecnológicas avanzadas.

La relevancia de la integración de sistemas de información y tecnología reside en su capacidad para mejorar la eficacia del control interno en un entorno digital. Permite una gestión más rápida y precisa de la información financiera, una adaptabilidad a los cambios tecnológicos y una respuesta ágil a amenazas cibernéticas, asegurando así la integridad y seguridad de los activos de la empresa (Vargas, 2020, p. 65). La importancia de esta integración se manifiesta en la capacidad de la organización para permanecer a la vanguardia en un entorno empresarial digital, al utilizar tecnologías avanzadas, la empresa puede no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también fortalecer su posición frente a las amenazas cibernéticas y mejorar la calidad de la información financiera (Villanueva, 2020, p. 77). La integración de sistemas de información y tecnología en el control interno no es simplemente una actualización tecnológica, sino una estrategia esencial que impulsa la eficiencia, la seguridad y la competitividad en la era digital.

2.1.11 Estado de Situación Financiera

El estado de situación financiera es un documento contable que proporciona una representación detallada y estructurada de la posición financiera de una empresa en un momento específico. En palabras de Ezcurra (2021) “el estado de situación financiera, también conocido como balance general, presenta los activos, pasivos y el patrimonio neto, ofreciendo así una visión integral de los recursos y obligaciones de la organización” (p. 65). El estado de situación financiera sirve como una herramienta esencial para evaluar la salud económica de la empresa.

La principal cualidad del estado de situación financiera es su capacidad para ofrecer una representación precisa y detallada de los activos y pasivos de la empresa en un instante específico. Incluye activos corrientes y no corrientes, pasivos exigibles y no exigibles, y el patrimonio neto, permitiendo una evaluación completa de la posición financiera. Según Socias (2023) manifiesta que:

La importancia del estado de situación financiera radica en su capacidad para ofrecer una visión instantánea y estructurada de la situación económica de la empresa. Es una herramienta fundamental para inversionistas, prestamistas y gerentes, ya que permite evaluar la solidez financiera, la liquidez y la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones. (p. 243)

En si el estado de situación financiera es más que un informe contable; es una radiografía detallada que captura la esencia de la posición financiera de la empresa. Desde los activos circulantes que representan la liquidez inmediata hasta los pasivos no exigibles que reflejan las obligaciones a largo plazo, este balance ofrece una visión completa (Sanz y Romero, 2022, p. 65). En resumen, el estado de situación financiera no solo es un requisito contable, sino un elemento clave que guía la gestión financiera. Al proporcionar una instantánea precisa de la salud económica de la empresa, este balance es un aliado valioso en la ruta hacia la estabilidad y el éxito empresarial a largo plazo.

2.1.12 Estado de Resultado Integral

El estado de resultado integral es un informe financiero que ofrece un análisis exhaustivo de los ingresos, gastos, ganancias y pérdidas de una empresa durante un período específico. En palabras de Pérez (2023) “el resultado integral es conocido también como estado de ingresos completos, este documento va más allá de simplemente mostrar utilidades netas y proporciona detalles sobre otros elementos que afectan la posición financiera, como ganancias y pérdidas no realizadas” (p. 20). Incluye no solo los ingresos y gastos operativos, sino también elementos como ganancias y pérdidas por fluctuaciones en el valor de activos financieros, ofreciendo así una imagen más completa del rendimiento.

La importancia del estado de resultado integral radica en su capacidad para ofrecer una visión más holística de la situación financiera de la empresa. Permite evaluar

no solo la rentabilidad operativa, sino también el impacto de cambios en el valor de activos financieros, proporcionando una comprensión más profunda y precisa del rendimiento global. Según Clares (2022) menciona que:

El estado de resultado integral no se limita a ser un resumen de ingresos y gastos; es un desglose exhaustivo que revela la complejidad de la performance financiera. Desde los ingresos operativos hasta las ganancias y pérdidas no realizadas, este informe proporciona una perspectiva completa. (p. 76)

La característica esencial de este estado radica en su capacidad para desentrañar los diversos elementos que contribuyen al rendimiento financiero. Al incorporar detalles sobre ganancias y pérdidas no realizadas, el estado de resultado integral brinda una comprensión más completa de la salud financiera de la empresa, crucial para la toma de decisiones estratégicas (Kaplan, 2023, p. 76). En resumen, el estado de resultado integral no solo es un informe financiero, sino una herramienta analítica que ilumina la complejidad de los resultados empresariales. Al ofrecer una perspectiva holística, este estado guía a los interesados hacia una evaluación más precisa y una comprensión más profunda de la posición financiera de la empresa.

2.1.13 Estado de Flujo de Efectivo

El Estado de Flujo de Efectivo es una herramienta fundamental en la gestión financiera de una empresa, ofreciendo una visión detallada de cómo se mueven los recursos monetarios durante un período específico. Para Doe (2020) “el estado de flujo de efectivo se emerge como como un componente crucial dentro de los estados financieros lo cual se divide en tres secciones claves: actividades operativas, de inversión y de financiamiento” (p. 239). Esta estructura detallada no solo revela cómo la empresa genera y utiliza efectivo, sino que también actúa como un indicador esencial de su liquidez, solidez financiera y capacidad estratégica para inversiones y financiamiento.

Las actividades operativas revelan la capacidad de la empresa para generar efectivo a través de sus operaciones diarias. Según Martínez (2023) destaca que:

La sección de actividades de inversión examina cómo la empresa invierte sus recursos financieros por lo tanto esto abarca la adquisición y venta de activos a largo plazo, como propiedades y equipos. El estado de flujo de efectivo revela si la empresa está destinando efectivo para expandirse, modernizarse o realizar inversiones estratégicas. (p. 37)

Finalmente, las actividades de financiamiento describen cómo la empresa obtiene y devuelve fondos a los inversionistas y acreedores. Incluye el financiamiento a través de préstamos, emisión de acciones y pagos de dividendos. Esta sección proporciona información crucial sobre la estructura de capital de la empresa y su capacidad para cumplir con obligaciones financieras (Chaves, 2023, p. 65). En resumen, el Estado de Flujo de Efectivo es esencial para comprender la liquidez, solidez financiera y decisiones estratégicas de una empresa. Ofrece una visión completa de las corrientes monetarias, permitiendo a inversionistas, gerentes y analistas evaluar la salud financiera y la capacidad de crecimiento a largo plazo de la organización.

2.1.14 Estado de evolución del Patrimonio

El Estado de Evolución del Patrimonio es un componente esencial de los estados financieros de una empresa, proporcionando una narrativa detallada sobre la forma en que el patrimonio neto ha experimentado cambios a lo largo de un período contable específico. En palabras de López (2020) “este informe no solo es crucial para cumplir con los requisitos contables y regulatorios, sino que también desempeña un papel vital en la presentación de una imagen completa y transparente de la salud financiera de la empresa” (p. 87). Una de las funciones más destacadas del Estado de Evolución del Patrimonio es ofrecer transparencia financiera. Este documento proporciona a los interesados, como inversionistas, analistas financieros y otras partes interesadas, una visión detallada de cómo la empresa ha manejado su patrimonio neto a lo largo del tiempo.

El Estado de Evolución del Patrimonio también sirve como una herramienta vital para la toma de decisiones estratégicas. Los directivos utilizan este informe para evaluar la eficacia de la política de dividendos de la empresa y tomar decisiones informadas sobre la emisión de acciones u otras acciones que afecten el patrimonio neto. Según Brown (2022) manifiesta que:

En términos de análisis de rentabilidad, este estado financiero proporciona una visión profunda de cómo la empresa ha generado valor para los accionistas. Al desglosar los cambios en el patrimonio neto, los analistas pueden evaluar la eficacia de las inversiones, la rentabilidad de las operaciones y la capacidad de la empresa para generar ingresos consistentes. Además, el Estado de Evolución del Patrimonio cumple con requisitos normativos y contables. Proporciona una documentación clara y detallada de todos los eventos que afectan el patrimonio neto, lo que es fundamental para la rendición de cuentas y la conformidad con las regulaciones financieras. (p. 76)

En el contexto de la estructura global de los estados financieros, el Estado de Evolución del Patrimonio complementa al Estado de Resultados y al Estado de Situación Financiera. Mientras que el Estado de Resultados se centra en los ingresos y gastos, y el Estado de Situación Financiera muestra la posición financiera en un momento específico, el Estado de Evolución del Patrimonio proporciona una narrativa que conecta estos dos aspectos y brinda una visión más completa del desempeño financiero. Smith (2023) En conclusión, el Estado de Evolución del Patrimonio no solo cumple con requisitos contables y normativos, sino que también sirve como una herramienta esencial para la toma de decisiones estratégicas, la transparencia financiera y la evaluación de la rentabilidad a lo largo del tiempo. Este informe desempeña un papel integral en la narrativa financiera de una empresa, permitiendo a los stakeholders comprender plenamente la evolución de su patrimonio neto y, por ende, su salud financiera.

2.2 Marco Legal

2.2.1 Normas Internacionales de Contabilidad NIC 1 “Presentación de Estados Financieros”

La meta principal es asegurar la comparabilidad de los estados financieros, tanto en relación con periodos anteriores de la misma empresa como con los de otras entidades, estableciendo así una base consistente para la evaluación financiera. Por otro lado, en el artículo 2: En este segmento se presentan definiciones clave para la NIC, como "estados financieros con propósito general", "comparabilidad", "completitud", "claridad" y "prudencia". Estas definiciones brindan un marco conceptual esencial para la aplicación uniforme de estos conceptos a lo largo de la Norma.

De igual manera, se destaca la importancia de la prudencia, la comparabilidad, la completitud y la claridad como guías esenciales para la preparación de informes financieros informativos y comprensibles para diversos usuarios. Por último, se detallan los requerimientos específicos para la presentación de estados financieros según la NIC. Cada categoría, como información general, cuenta de resultados, balance, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y notas a los estados financieros, aborda aspectos específicos que deben incluirse en los informes financieros para cumplir con los estándares establecidos por la NIC.

2.2.2 Normas Internacionales de Contabilidad NIC 2 “Existencias”

Artículo 2: Definición de Términos Clave El primer artículo de la NIC 2 proporciona una base conceptual esencial al definir términos clave. En particular, establece una comprensión clara de lo que constituye "existencias". Este término abarca activos destinados para la venta, aquellos en proceso de producción y los materiales utilizados en la producción. Además, se define el "coste de las existencias", que engloba no solo el precio de adquisición sino también los costos de transformación y otros gastos directamente atribuibles.

Artículo 3: Principios de Reconocimiento El artículo 3 se enfoca en los principios que rigen el reconocimiento de existencias como activo en los estados financieros. Establece que la clave para su inclusión radica en la probabilidad de obtener beneficios futuros asociados con esas existencias y en la capacidad de medir de manera confiable su costo. Este enfoque pone énfasis en la relevancia y fiabilidad de la información contable.

Artículo 4: Medición del Costo El siguiente artículo aborda la medición del costo de las existencias, detallando los componentes que deben considerarse. No solo se incluye el precio de adquisición, sino también los costos directamente atribuibles, como transporte y mano de obra directa. Este enfoque detallado busca garantizar que el costo refleje de manera precisa los recursos consumidos para obtener los activos.

Artículo 5: Reducción del Costo El artículo 5 introduce el principio de reducción del costo de las existencias a su valor neto realizable si este es inferior al costo. Este enfoque mantiene coherencia con los principios de valoración establecidos en la NIC 2, asegurando que las existencias se valoren de manera conservadora y reflejen su valor económico real.

Artículo 6: Presentación en el Balance En el artículo 6, se describe la presentación de existencias en el balance. Se sugiere agruparlas por categorías significativas, proporcionando una visión organizada y comprensible de los diferentes tipos de existencias que posee la entidad. Esta presentación estructurada facilita la interpretación de la información financiera por parte de los usuarios.

Artículo 7: Revelaciones sobre Existencias El séptimo artículo se centra en la revelación de información sobre existencias. Se especifica la necesidad de divulgar información detallada sobre costos asociados con las existencias, políticas contables aplicadas y el monto de existencias comprometido con valor neto realizable. Estas revelaciones buscan asegurar la consistencia y comparabilidad en el tratamiento

contable, proporcionando a los usuarios una visión completa y transparente de la posición de la entidad en relación con sus existencias.

2.2.3 Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 315 “Identificación y Valoración de los Riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno”

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) se encarga de tratar la identificación y evaluación de riesgos de errores significativos en los estados financieros. El primer artículo establece el objetivo de la norma, centrándose en la necesidad de que el auditor identifique y valore los riesgos de fraude o error. El segundo artículo especifica el alcance de aplicación, extendiéndose a todos los encargos de auditoría de estados financieros. El tercer artículo proporciona definiciones clave, incluyendo afirmación, control interno, evidencia de auditoría, fraude y diversos riesgos asociados. El cuarto artículo destaca la importancia de obtener un conocimiento profundo de la entidad y su entorno, evaluando la industria, estructura, procesos y control interno, así como el entorno económico y legal.

En el quinto artículo, se aborda la identificación de riesgos de incorrección material, clasificándolos en inherentes y de control, mediante una evaluación sistemática. El sexto artículo se enfoca en la valoración de estos riesgos, considerando su magnitud, probabilidad y detectabilidad con juicio profesional. Finalmente, el séptimo artículo subraya la documentación apropiada de estos procesos, garantizando que otros auditores comprendan las conclusiones del auditor sobre la identificación y valoración de riesgos, brindando una base sólida para la opinión del auditor.

2.2.4 Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 400 “Evaluación de Riesgo y Control Interno”

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 400 establece requisitos esenciales para que el auditor adquiera una comprensión del sistema de control interno de la entidad y evalúe su efectividad, con el propósito de diseñar respuestas a los riesgos de

incorrección material. Su alcance abarca todos los encargos de auditoría de estados financieros. El control interno se describe como un procedimiento llevado a cabo por la dirección y otros encargados, con el propósito de garantizar la consecución de metas vinculadas a la veracidad de la información financiera, la eficacia de las operaciones, el cumplimiento de normativas legales, y la protección de los activos. Los componentes del control interno incluyen ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de supervisión.

El artículo 4 de la NIA 400 detalla los procedimientos para obtener una comprensión del sistema de control interno, abarcando el diseño e implementación de sus componentes y evaluando su efectividad. Esto implica obtener una comprensión del entorno de control, el proceso de evaluación de riesgos y los sistemas de contabilidad y control financiero de la entidad. La NIA 400 juega un papel fundamental en la auditoría de estados financieros, asegurando que el auditor adquiera una comprensión adecuada del sistema de control interno y diseñe procedimientos de auditoría efectivos para mitigar los riesgos de incorrección material.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la Investigación

En la investigación, se aplicó un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral del problema. Este enfoque permitió la recolección de datos numéricos y descripciones detalladas, proporcionando una visión holística de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de Haka Corp Ec. S.A.S. Se emplearon encuestas estructuradas para recopilar datos cuantitativos que permitieron medir la magnitud de los problemas y evaluar estadísticamente la relación entre el control interno y la liquidez.

Paralelamente, se realizaron entrevistas en profundidad con el personal clave de la empresa, lo que facilitó la obtención de perspectivas detalladas y contextualizadas sobre las prácticas y desafíos en la gestión de las cuentas por cobrar. La combinación de estos métodos permitió triangular la información, reforzando la validez de los hallazgos y ofreciendo una comprensión más robusta del problema. Además, el enfoque mixto facilitó la identificación de soluciones prácticas y recomendaciones específicas, basadas en una evaluación exhaustiva de datos tanto numéricos como cualitativos. De este modo, la aplicación del enfoque mixto enriqueció significativamente la investigación, aportando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas en la empresa.

3.2 Alcance de la investigación

En cuanto al alcance del estudio, se optó por utilizar una combinación de enfoques descriptivos y exploratorios para abordar de forma eficaz la cuestión del control interno de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de Haka Corp Ec. S.A.S. La investigación descriptiva se centró en detallar y documentar las prácticas actuales de la empresa, proporcionando una visión clara y precisa de cómo se gestionaban las cuentas por cobrar y cuál era la situación financiera resultante. Este enfoque permitió cuantificar

y categorizar las deficiencias existentes mediante encuestas estructuradas, estableciendo un punto de referencia sólido para el análisis.

Por otro lado, la investigación exploratoria se utilizó para identificar factores desconocidos y generar nuevas hipótesis sobre posibles soluciones. A través de entrevistas en profundidad con empleados y expertos en finanzas, se exploraron áreas previamente no investigadas, revelando *insights* valiosos sobre las causas subyacentes de los problemas de liquidez. Esta combinación permitió no solo describir detalladamente la situación actual, sino también descubrir nuevas perspectivas y desarrollar estrategias innovadoras para mejorar el control interno y, por ende, la liquidez de la empresa. Así, la integración de ambos tipos de investigación enriqueció el estudio, proporcionando una base completa y profunda para la formulación de recomendaciones efectivas.

3.3 Técnicas e instrumentos para obtener los datos

Se utilizaron métodos y herramientas estrictos para recopilar información, asegurando la exactitud y la fiabilidad de los resultados obtenidos. Para la obtención de información cuantitativa, se empleó el método de encuestas, las cuales se llevaron a cabo mediante la plataforma Google Forms. Esta herramienta ha posibilitado la creación de cuestionarios estructurados y su distribución eficiente entre los participantes, lo que facilita la recolección de respuestas y el posterior análisis estadístico. La facilidad de uso y la eficacia de Google Forms fueron fundamentales para obtener una muestra amplia, garantizando la representatividad de los datos.

Por otro lado, para la obtención de datos cualitativos, se llevaron a cabo entrevistas en profundidad mediante videoconferencias utilizando Google Meet. Esta técnica permitió una interacción directa y personalizada con los participantes, favoreciendo la recolección de información detallada y contextualizada sobre las prácticas de gestión de cuentas por cobrar y los desafíos enfrentados por la empresa. Las entrevistas fueron cuidadosamente planificadas y guiadas por un conjunto de preguntas semiestructuradas, lo que permitió explorar en profundidad las percepciones

y experiencias de los entrevistados, y al mismo tiempo, mantener la flexibilidad para indagar en aspectos emergentes durante la conversación.

3.4 Población y muestra

La estructura demográfica consistió en los empleados de Haka Corp Ec., en particular aquellos dedicados a la gestión de cuentas por cobrar y las finanzas de la compañía. Esto involucró a los cinco colaboradores de la empresa, que desempeñaban los siguientes roles: Gerente General, Ejecutivo de Marketing Digital, Ejecutivo de Contabilidad, un Profesor en el campo de Metodología de Investigación, y un Profesor en el campo de Diseño de contenido visual y audiovisual.

La elección de esta población se basó en su conocimiento y experiencia directa en las prácticas de gestión financiera de la empresa, lo que les permitió proporcionar información relevante y precisa sobre las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa. De igual manera, para las entrevistas se abarcó al Gerente General, al Ejecutivo en Contabilidad, y a un consultor externo en finanzas con amplia experiencia en control interno y gestión de liquidez. La inclusión de este experto externo permitió obtener una perspectiva adicional y objetiva sobre las prácticas actuales y las deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

CAPÍTULO IV INFORME

4.1 Presentación y análisis de resultados

4.1.1 Presentación de los Resultado de las Encuestas

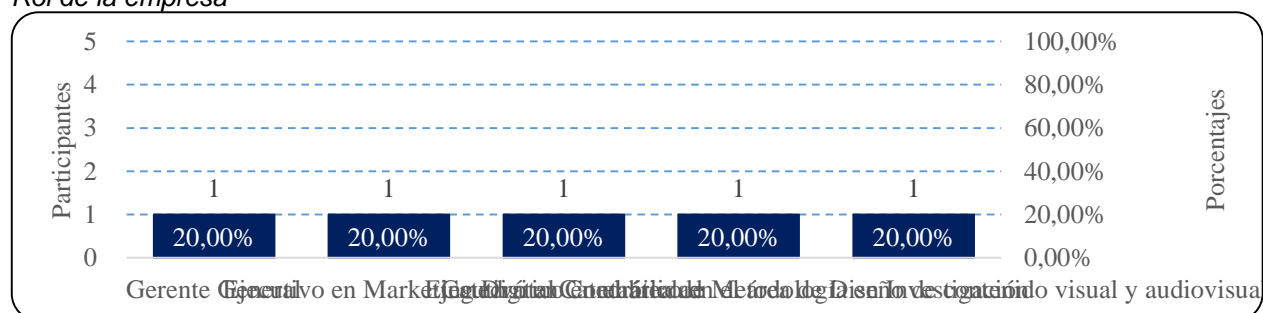
Pregunta 1.- ¿Cuál es su rol dentro de Haka Corp Ec. S.A.S.?

Tabla 1
Rol de la empresa

P1	FRECUENCIA			
	Absoluta	Acumulada	Relativa	Relativa Acumulada
	f_i	fa_i	fr_i	fra_i
Gerente General	1	1	20.00%	20.00%
Ejecutivo en Marketing Digital	1	2	20.00%	40.00%
Ejecutivo en Contabilidad	1	3	20.00%	60.00%
Catedrático en el área de Metodología en Investigación	1	4	20.00%	80.00%
Catedrático en el área de Diseño de contenido visual y audiovisual	1	5	20.00%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 2
Rol de la empresa



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados no desempeña roles directivos importantes, lo que indica que es crucial considerar la opinión del personal de operaciones para comprender las falencias cotidianas en el control interno de las cuentas por cobrar. Incluir a todos los niveles del personal puede ofrecer una perspectiva completa y garantizar que las soluciones sean prácticas y aplicables en todos los sectores de la empresa.

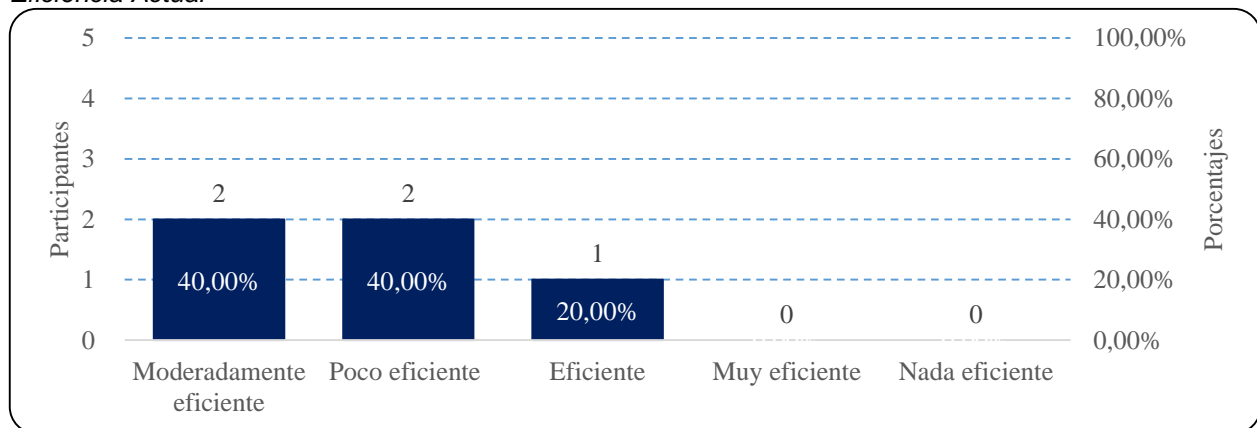
Pregunta 2.- ¿Cómo calificaría la eficiencia actual del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa?

Tabla 2
Eficiencia Actual

P2	FRECUENCIA			
	Absoluta f_i	Acumulada fa_i	Relativa fr_i	Relativa Acumulada fra_i
Moderadamente eficiente	2	2	40.00%	40.00%
Poco eficiente	2	4	40.00%	80.00%
Eficiente	1	5	20.00%	100.00%
Muy eficiente	0	5	0.00%	100.00%
Nada eficiente	0	5	0.00%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 3
Eficiencia Actual



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

1/8 de los encuestados considerando el control interno como moderadamente eficiente o menos, es claro que hay problemas significativos que deben abordarse. Estos resultados subrayan la necesidad de una revisión completa de los procesos actuales y la implementación de mejoras para aumentar la eficiencia y la eficacia del control interno.

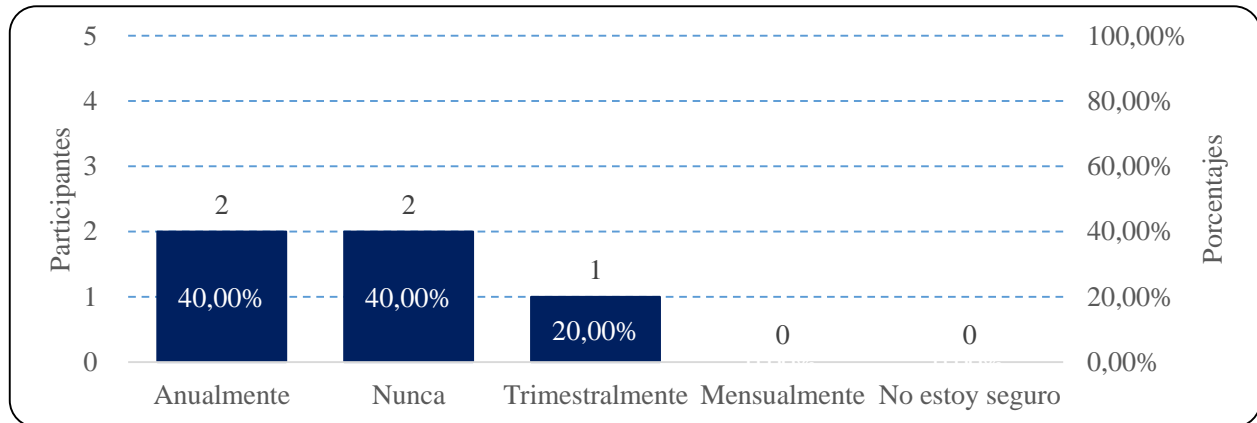
Pregunta 3.- ¿Con qué frecuencia se realizan revisiones del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa?

Tabla 3
Frecuencia de Revisiones

P3	FRECUENCIA			
	Absoluta f_i	Acumulada fa_i	Relativa fr_i	Relativa Acumulada fra_i
Anualmente	2	2	40.00%	40.00%
Nunca	2	4	40.00%	80.00%
Trimestralmente	1	5	20.00%	100.00%
Mensualmente	0	5	0.00%	100.00%
No estoy seguro	0	5	0.00%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 4
Frecuencia de Revisiones



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

La falta de revisiones frecuentes, con un 40% indicando que nunca se realizan, refleja una carencia de monitoreo y seguimiento que puede llevar a problemas no detectados. Establecer revisiones regulares podría mejorar la detección temprana de problemas y asegurar un control continuo y efectivo de las cuentas por cobrar.

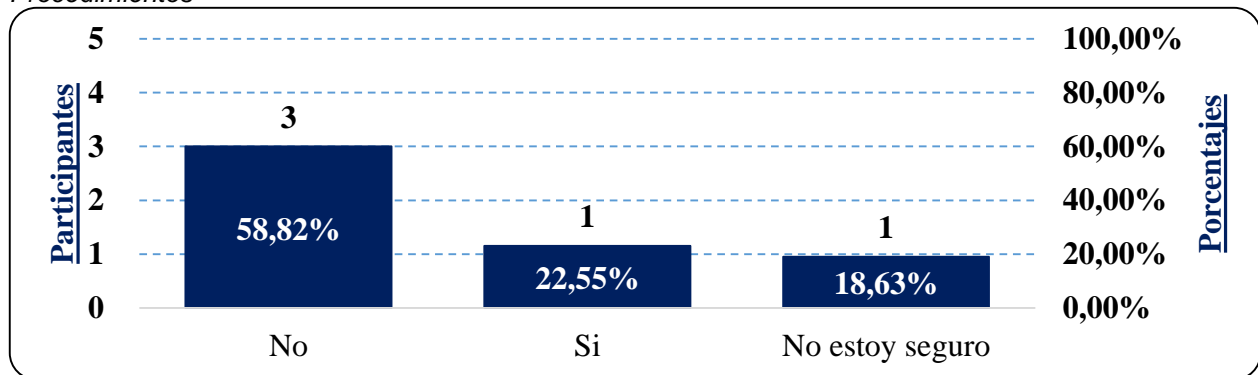
Pregunta 4.- ¿Existen procedimientos claros y documentados para la gestión de las cuentas por cobrar?

Tabla 4
Procedimientos

P4	FRECUENCIA			
	Absoluta	Acumulada	Relativa	Relativa Acumulada
	f_i	f_{a_i}	f_{r_i}	$f_{r_{a_i}}$
No	3	3	58.82%	58.82%
Si	1	4	22.55%	81.37%
No estoy seguro	1	5	18.63%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 5
Procedimientos



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

El 60% de los encuestados indica la ausencia de procedimientos claros y documentados, lo que sugiere una falta de estandarización y transparencia. La creación e implementación de procedimientos claros y documentados pueden mejorar significativamente la consistencia y la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar.

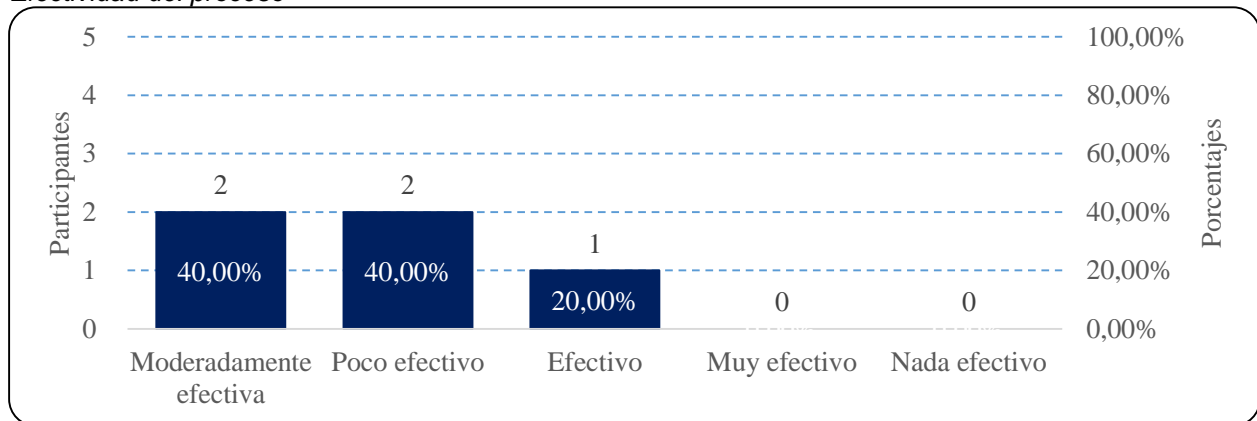
Pregunta 5.- ¿Qué tan efectivo es el proceso actual de seguimiento y cobro de cuentas pendientes?

Tabla 5
Efectividad del proceso

P5	FRECUENCIA			
	Absoluta f_i	Acumulada f_{a_i}	Relativa f_{r_i}	Relativa Acumulada f_{ra_i}
Moderadamente efectiva	2	2	40.00%	40.00%
Poco efectivo	2	4	40.00%	80.00%
Efectivo	1	5	20.00%	100.00%
Muy efectivo	0	5	0.00%	100.00%
Nada efectivo	0	5	0.00%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 6
Efectividad del proceso



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

Con el 80% de los encuestados viendo el proceso de seguimiento y cobro como moderadamente efectivo o menos, hay una clara necesidad de mejorar estos procesos. Mejorar la efectividad del seguimiento y cobro puede aumentar la tasa de recuperación de deudas y mejorar la liquidez de la empresa.

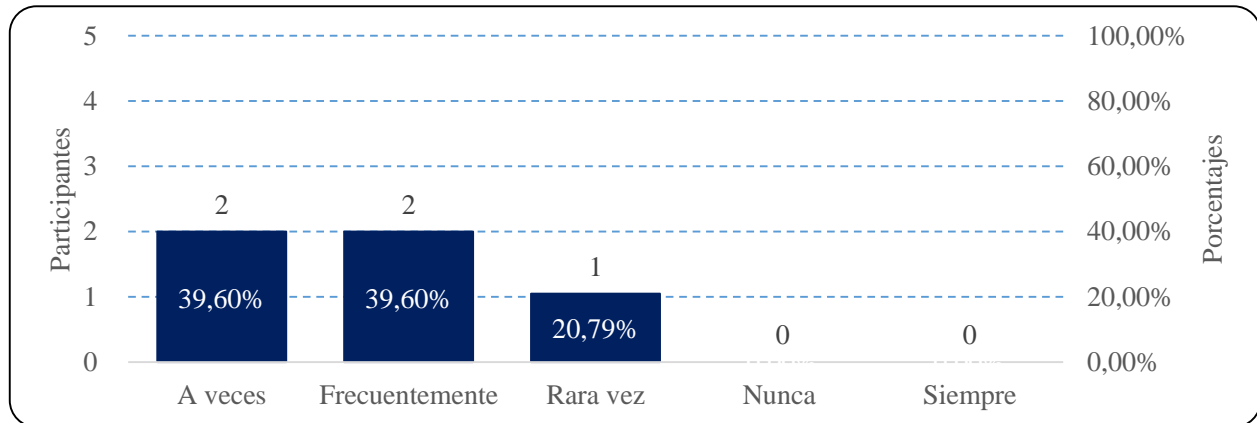
Pregunta 6.- ¿Con qué frecuencia se presentan retrasos en la emisión de facturas o en el seguimiento de pagos pendientes?

Tabla 6
Frecuencia de retrasos

P6	FRECUENCIA			
	Absoluta f_i	Acumulada f_{a_i}	Relativa f_{r_i}	Relativa Acumulada f_{ra_i}
A veces	2	2	39.60%	39.60%
Frecuentemente	2	4	39.60%	79.21%
Rara vez	1	5	20.79%	100.00%
Nunca	0	5	0.00%	100.00%
Siempre	0	5	0.00%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 7
Frecuencia de Retrasos



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

El 80% reporta retrasos en la emisión de facturas o en el seguimiento de pagos, lo cual impacta negativamente en la liquidez. Abordar estos retrasos mediante la implementación de procesos más eficientes puede mejorar la puntualidad en los cobros y reducir el impacto negativo en la liquidez.

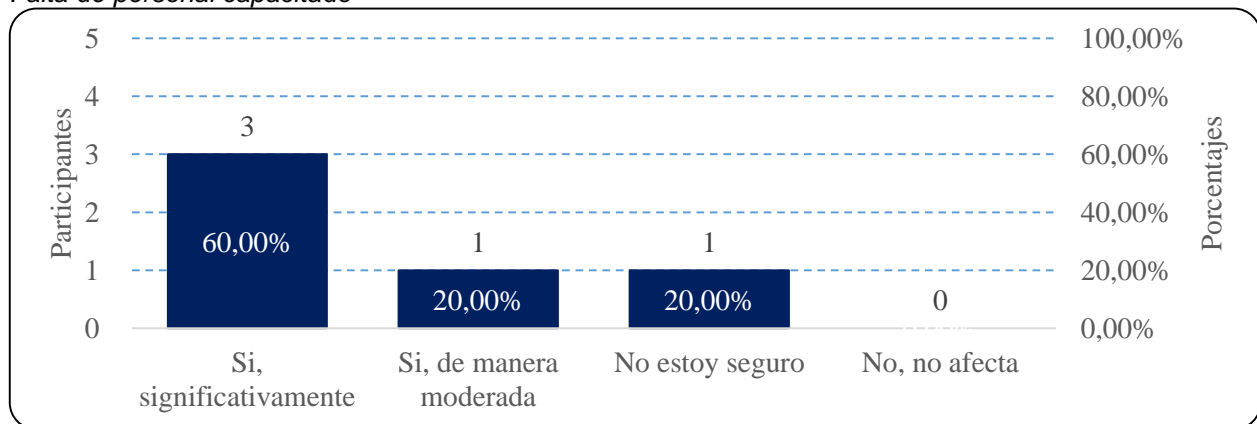
Pregunta 7.- ¿Considera que la falta de personal capacitado afecta la gestión de las cuentas por cobrar?

Tabla 7
Falta de personal capacitado

P7	FRECUENCIA			
	Absoluta f_i	Acumulada f_{a_i}	Relativa f_{r_i}	Relativa Acumulada f_{ra_i}
Si, significativamente	3	3	60.00%	60.00%
Si, de manera moderada	1	4	20.00%	80.00%
No estoy seguro	1	5	20.00%	100.00%
No, no afecta	0	5	0.00%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 8
Falta de personal capacitado



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

El 60% considera que la falta de personal capacitado afecta significativamente la gestión, indicando una necesidad urgente de formación y capacitación. Invertir en la capacitación del personal puede mejorar las competencias y habilidades necesarias para una gestión más eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar.

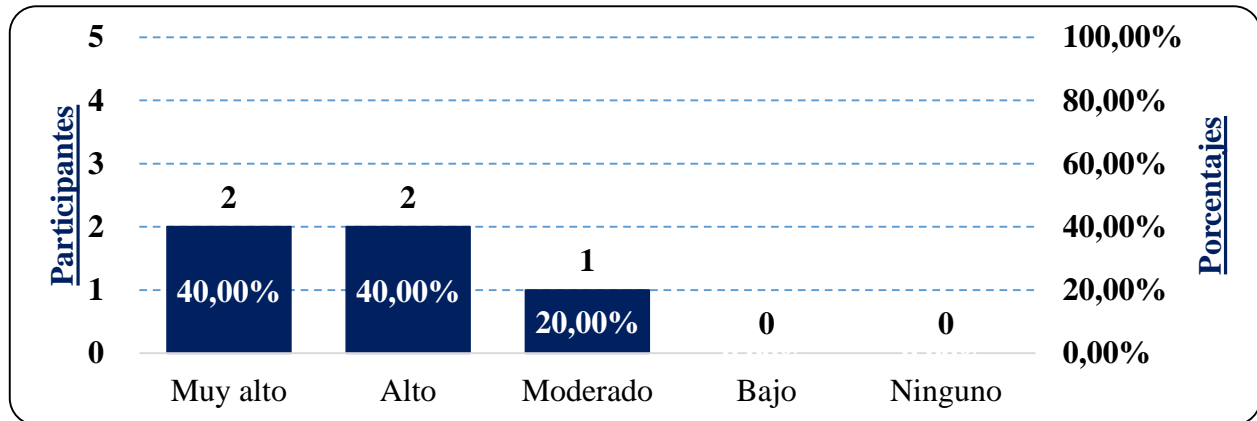
Pregunta 8.- ¿Cómo calificaría el impacto de las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa?

Tabla 8
Deficiencias

P8	FRECUENCIA			
	Absoluta f_i	Acumulada f_{a_i}	Relativa f_{r_i}	Relativa Acumulada f_{ra_i}
Muy alto	2	2	40.00%	40.00%
Alto	2	4	40.00%	80.00%
Moderado	1	5	20.00%	100.00%
Bajo	0	5	0.00%	100.00%
Ninguno	0	5	0.00%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 9
Deficiencias



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

Con el 80% considerando el impacto como alto o muy alto, está claro que las deficiencias actuales están afectando gravemente la liquidez. Abordar estas deficiencias de manera prioritaria puede mejorar significativamente la liquidez y la estabilidad financiera de la empresa.

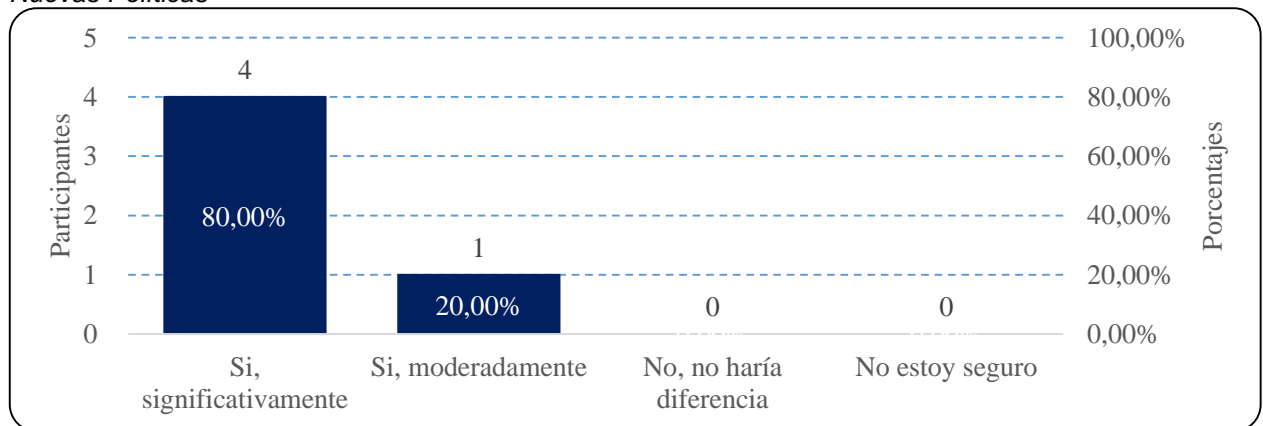
Pregunta 9.- ¿Cree que la implementación de nuevas políticas y procedimientos podría mejorar la eficiencia del control interno de las cuentas por cobrar?

Tabla 9
Nuevas Políticas

P9	FRECUENCIA			
	Absoluta <i>f_i</i>	Acumulada <i>f_{ai}</i>	Relativa <i>f_{ri}</i>	Relativa Acumulada <i>f_{rai}</i>
Si, significativamente	4	4	80.00%	80.00%
Si, moderadamente	1	5	20.00%	100.00%
No, no haría diferencia	0	5	0.00%	100.00%
No estoy seguro	0	5	0.00%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 10
Nuevas Políticas



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

El 80% cree que nuevas políticas y procedimientos mejorarían significativamente la eficiencia, lo que muestra una disposición al cambio. Implementar estas nuevas políticas puede resolver muchos de los problemas actuales y llevar a una mejora sustancial en la gestión de las cuentas por cobrar.

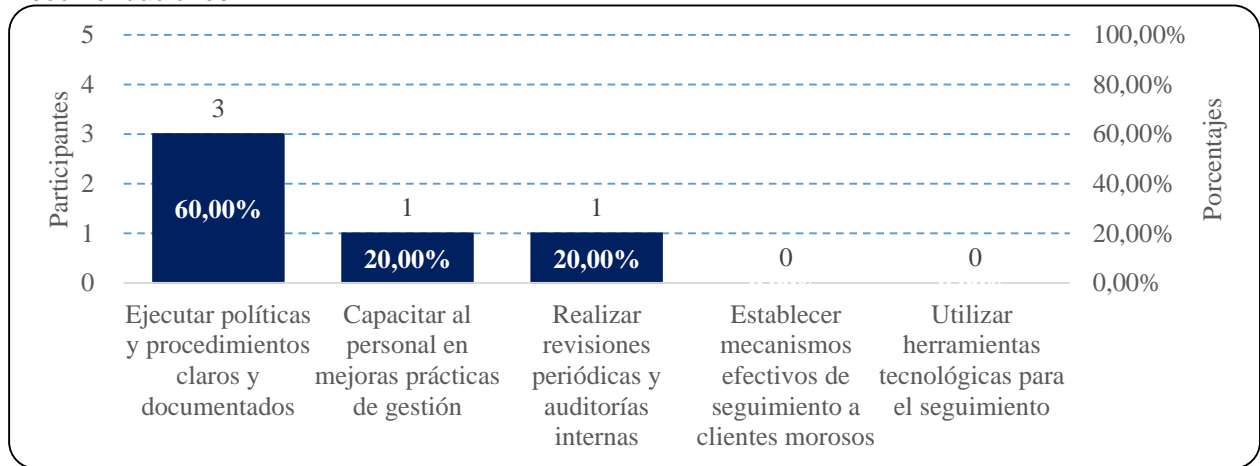
Pregunta 10.- ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar y, en consecuencia, la liquidez de la empresa?

Tabla 10
Recomendaciones

P10	FRECUENCIA			
	Absoluta	Acumulada	Relativa	Relativa Acumulada
	f_i	f_{a_i}	f_{r_i}	f_{ra_i}
Ejecutar políticas y procedimientos claros y documentados	3	3	60.00%	60.00%
Capacitar al personal en mejoras prácticas de gestión	1	4	20.00%	80.00%
Realizar revisiones periódicas y auditorías internas	1	5	20.00%	100.00%
Establecer mecanismos efectivos de seguimiento a clientes morosos	0	5	0.00%	100.00%
Utilizar herramientas tecnológicas para el seguimiento	0	5	0.00%	100.00%
TOTAL	5		100.00%	

Elaborado por: Quilli, (2024)

Figura 11
Recomendaciones



Elaborado por: Quilli, (2024)

Interpretación:

La unanimidad en la necesidad de implementar políticas claras y capacitar al personal destaca las áreas más críticas para la mejora. Siguiendo estas recomendaciones, la empresa puede estandarizar sus procesos y mejorar la formación del personal, lo cual puede resultar en una gestión más efectiva y una mejor liquidez.

4.1.2 Análisis de los resultados de la encuesta

El estudio acerca del control interno de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de Haka Corp Ec. S.A.S. revela deficiencias significativas que requieren atención urgente. La mayoría de los empleados, principalmente del personal operativo, perciben el control interno como moderadamente eficiente o menos, lo que sugiere problemas profundos en los procesos actuales. La falta de revisiones regulares y la ausencia de procedimientos claros y documentados agravan estos problemas, resultando en un seguimiento y cobro de cuentas pendientes ineficaz. Los retrasos frecuentes en la emisión de facturas y en el seguimiento de pagos también indican una gestión deficiente que afecta negativamente la liquidez.

Además, la falta de personal capacitado se destaca como un obstáculo crítico, subrayando la necesidad de inversión en formación y desarrollo profesional. El impacto de estas deficiencias sobre la liquidez de la empresa es percibido como alto o muy alto por la mayoría de los encuestados, lo que resalta la gravedad de la situación. Sin embargo, la disposición del personal para implementar nuevas políticas y procedimientos indica una apertura al cambio y una oportunidad para la mejora. Las recomendaciones de los empleados, que incluyen la implementación de políticas claras, revisiones periódicas, capacitación del personal y el uso de herramientas tecnológicas, proporcionan una hoja de ruta clara para abordar estos problemas.

4.1.3 Presentación de los resultados de la entrevista a nómina

Tabla 11

Ficha de Cotejo

Preguntas	Gerente General	Ejecutivo en Contabilidad	Interpretación
<p>Pregunta 1.- ¿Cómo describiría el actual proceso de control interno de las cuentas por cobrar en Haka Corp Ec. S.A.S.?</p>	<p>El actual proceso de control interno de las cuentas por cobrar en Haka Corp Ec. S.A.S. es funcional, pero presenta varias áreas que requieren mejoras significativas. Actualmente, contamos con procedimientos básicos para la emisión de facturas y el seguimiento de pagos, pero carecemos de un sistema formalizado y documentado que asegure la consistencia y la eficiencia en todas nuestras operaciones. La ausencia de revisiones regulares y la falta de una política clara para la gestión de cuentas morosas son aspectos que deben ser abordados con urgencia. Nuestro objetivo es establecer un marco de control interno más robusto que permita una gestión proactiva y eficiente de las cuentas por cobrar, minimizando el riesgo de retrasos y mejorando nuestra liquidez.</p>	<p>El proceso de control interno de las cuentas por cobrar en Haka Corp Ec. S.A.S. es actualmente insuficiente en varios aspectos críticos. Aunque tenemos un sistema básico de emisión de facturas y registro de pagos, no contamos con procedimientos documentados ni con revisiones periódicas que aseguren la exactitud y la puntualidad en el cobro. La falta de capacitación especializada en el personal encargado de las cuentas por cobrar también afecta la eficacia de nuestro control interno. Es imperativo desarrollar e implementar un sistema más estructurado y formalizado, que incluya políticas claras, procedimientos detallados y un cronograma de revisiones regulares para mejorar significativamente nuestra gestión y liquidez.</p>	<p>Ambos, el Gerente General y el Ejecutivo en Contabilidad, coinciden en que el proceso de control interno de las cuentas por cobrar es insuficiente y necesita mejoras significativas. Aunque existen procedimientos básicos, la falta de formalización y documentación ha llevado a inconsistencias y una gestión ineficaz. Este consenso subraya la necesidad urgente de desarrollar un sistema de control interno más estructurado y formalizado para asegurar la consistencia y eficiencia en todas las operaciones.</p>
<p>Pregunta 2.- ¿Qué desafíos específicos ha enfrentado la empresa en la gestión de las cuentas por cobrar?</p>	<p>Hemos enfrentado varios desafíos específicos en la gestión de las cuentas por cobrar, incluyendo la falta de procedimientos documentados y claros, lo que ha llevado a inconsistencias en la emisión de facturas y el seguimiento de pagos. Además, la falta de personal capacitado ha dificultado la implementación de un control interno efectivo. Los retrasos en los pagos de los clientes y la falta de una política de seguimiento adecuada han impactado negativamente en nuestra liquidez, creando problemas de flujo de caja que afectan nuestras operaciones diarias.</p>	<p>Entre los desafíos más significativos que hemos enfrentado se encuentran la falta de procedimientos claros y documentados, lo que ha generado inconsistencias en la emisión de facturas y el seguimiento de pagos. Además, la ausencia de un seguimiento adecuado y de una política clara para la gestión de cuentas morosas ha resultado en retrasos en los cobros. Estos factores, combinados con la falta de personal capacitado, han dificultado nuestra capacidad para mantener un control interno efectivo, impactando negativamente en nuestra liquidez.</p>	<p>Tanto el Gerente General como el Ejecutivo en Contabilidad identifican desafíos similares, incluyendo la falta de procedimientos documentados, la ausencia de seguimiento adecuado y la falta de personal capacitado. Estos problemas han causado inconsistencias en la emisión de facturas y retrasos en los cobros, afectando negativamente la liquidez. La alineación en sus respuestas destaca los problemas críticos que deben abordarse para mejorar la gestión de cuentas por cobrar.</p>
<p>Pregunta 3.- ¿Con qué frecuencia se realizan revisiones del control interno de las cuentas por cobrar, y quiénes son</p>	<p>Actualmente, las revisiones del control interno de las cuentas por cobrar se realizan de manera esporádica y no siguen un calendario fijo. Estas revisiones son responsabilidad del departamento de contabilidad, bajo la supervisión del Ejecutivo en Contabilidad. Sin embargo, reconozco la necesidad de</p>	<p>Las revisiones del control interno de las cuentas por cobrar se realizan de manera esporádica y no están programadas regularmente. Generalmente, el departamento de contabilidad es responsable de estas revisiones, bajo mi supervisión como Ejecutivo en Contabilidad. Sin embargo, reconozco la</p>	<p>Ambos responden que las revisiones se realizan esporádicamente y no siguen un calendario fijo, siendo responsabilidad del departamento de contabilidad bajo la supervisión del Ejecutivo en Contabilidad. Esta falta de revisiones regulares y planificadas</p>

responsables de estas revisiones?	establecer un cronograma de revisiones periódicas y asignar responsabilidades claras para asegurar una supervisión continua y efectiva.	necesidad de establecer un cronograma de revisiones periódicas para asegurar una supervisión continua y efectiva.	refleja una debilidad en el sistema de control interno, indicando la necesidad de establecer un cronograma de revisiones periódicas para asegurar una supervisión continua y efectiva.
Pregunta 4.- ¿Existen procedimientos documentados para la gestión de las cuentas por cobrar? Si es así, ¿son seguidos consistentemente?	4.- Actualmente, no contamos con procedimientos documentados formalmente para la gestión de las cuentas por cobrar. Esto ha llevado a inconsistencias en la aplicación de los procesos, afectando la eficiencia y la efectividad del control interno. Es una prioridad para nosotros desarrollar y documentar procedimientos claros y asegurarnos de que se sigan consistentemente en toda la organización.	En este momento, no contamos con protocolos debidamente registrados para el manejo de las cuentas pendientes de pago, lo que ha ocasionado una falta de uniformidad en nuestras actividades. Esto ha tenido un impacto negativo en la eficacia y la exactitud del control interno. Es fundamental elaborar y registrar procedimientos precisos para garantizar que todos los empleados los sigan de forma uniforme.	Ambos confirman que actualmente no existen procedimientos documentados formalmente para la gestión de las cuentas por cobrar, lo que lleva a una falta de consistencia en las operaciones. La ausencia de documentación formalizada ha afectado negativamente la eficiencia y la precisión del control interno. Esta coincidencia subraya la urgencia de desarrollar y documentar procedimientos claros y asegurar su aplicación consistente.
Pregunta 5.- ¿Cómo afecta la falta de personal capacitado a la gestión de las cuentas por cobrar en su opinión?	La falta de personal capacitado afecta significativamente la gestión de las cuentas por cobrar. La ausencia de formación especializada limita la capacidad de nuestro equipo para implementar y mantener un control interno eficaz. Esto se traduce en retrasos en la emisión de facturas, seguimiento inadecuado de pagos pendientes y una menor capacidad para gestionar cuentas morosas, todo lo cual impacta negativamente en nuestra liquidez.	La falta de personal capacitado ha tenido un impacto significativo en la gestión de las cuentas por cobrar. Sin la formación adecuada, nuestro personal no puede implementar y mantener un control interno efectivo. Esto ha llevado a errores en la emisión de facturas, seguimiento inadecuado de pagos y dificultades para gestionar cuentas morosas, lo que a su vez ha afectado nuestra liquidez.	Tanto el Gerente General como el Ejecutivo en Contabilidad están de acuerdo en que la falta de personal capacitado afecta significativamente la gestión de las cuentas por cobrar. Sin formación adecuada, el personal no puede implementar y mantener un control interno eficaz, lo que lleva a errores en la emisión de facturas y un seguimiento inadecuado de los pagos. Esto resalta la necesidad crítica de invertir en la capacitación del personal para mejorar la gestión.
Pregunta 6.- ¿Qué impacto ha tenido la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?	La gestión ineficiente de las cuentas por cobrar ha tenido un impacto considerable en la liquidez de la empresa. Los retrasos en los pagos y la falta de un seguimiento riguroso han afectado nuestro flujo de caja, dificultando el cumplimiento de nuestras obligaciones financieras y limitando nuestra capacidad para realizar nuevas inversiones. Mejorar el control interno de las cuentas por cobrar es crucial para estabilizar y mejorar nuestra liquidez.	La gestión deficiente de las cuentas por cobrar ha impactado negativamente en nuestra liquidez. Los retrasos en los pagos y la falta de un seguimiento riguroso han reducido nuestro flujo de caja, dificultando el cumplimiento de nuestras obligaciones financieras y limitando nuestra capacidad para invertir en el crecimiento de la empresa. Mejorar la gestión de las cuentas por cobrar es esencial para estabilizar y mejorar nuestra liquidez.	Ambos coinciden en que la gestión deficiente de las cuentas por cobrar ha tenido un impacto negativo considerable en la liquidez de la empresa. Los retrasos en los pagos y la falta de un seguimiento riguroso han reducido el flujo de caja, dificultando el cumplimiento de las obligaciones financieras y limitando la capacidad de inversión. Esto destaca la importancia de mejorar la gestión de las cuentas por cobrar para estabilizar y mejorar la liquidez.

<p>Pregunta 7.- ¿Qué medidas cree que podrían mejorar la eficiencia del control interno de las cuentas por cobrar?</p>	<p>Creo que implementar procedimientos documentados y claros, realizar revisiones periódicas, capacitar al personal y utilizar herramientas tecnológicas avanzadas para el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar son medidas esenciales. Estas acciones no solo mejorarán la eficiencia del control interno, sino que también contribuirán a mejorar la liquidez de la empresa.</p>	<p>Para mejorar la eficiencia del control interno de las cuentas por cobrar, es esencial implementar procedimientos claros y documentados, establecer revisiones periódicas, capacitar al personal y utilizar herramientas tecnológicas avanzadas. Estas medidas no solo mejorarán la eficiencia operativa, sino que también contribuirán a una mejor gestión de los pagos y, en última instancia, a mejorar nuestra liquidez.</p>	<p>El Gerente General y el Ejecutivo en Contabilidad proponen medidas similares para mejorar la eficiencia del control interno, como la implementación de procedimientos documentados y claros, revisiones periódicas, capacitación del personal y el uso de herramientas tecnológicas. Estas medidas son esenciales para mejorar la eficiencia operativa y la liquidez, subrayando la alineación en sus enfoques para abordar las deficiencias actuales.</p>
<p>Pregunta 8.- ¿Cómo evalúa la implementación de herramientas tecnológicas en el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar?</p>	<p>La implementación de herramientas tecnológicas es fundamental para mejorar el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar. Estas herramientas pueden automatizar procesos, reducir errores humanos, y proporcionar datos en tiempo real para una toma de decisiones más informada. Considero que invertir en tecnología avanzada es una de las formas más efectivas de mejorar nuestra eficiencia operativa y nuestra liquidez.</p>	<p>La implementación de herramientas tecnológicas es crucial para mejorar el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar. Estas herramientas pueden automatizar muchos de los procesos manuales, reducir errores humanos y proporcionar datos en tiempo real que faciliten la toma de decisiones informadas. Considero que la inversión en tecnología avanzada es fundamental para mejorar nuestra eficiencia operativa y nuestra situación de liquidez.</p>	<p>Ambos consideran que la implementación de herramientas tecnológicas es fundamental para mejorar el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar. Las tecnologías pueden automatizar procesos, reducir errores humanos y proporcionar datos en tiempo real para una toma de decisiones más informada. Esta perspectiva compartida resalta la importancia de invertir en tecnología avanzada para mejorar la eficiencia operativa y la situación de liquidez.</p>
<p>Pregunta 9.- ¿Considera que la empresa debería invertir en capacitación adicional para el personal encargado de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?</p>	<p>Sí, considero que es vital invertir en capacitación adicional para el personal encargado de las cuentas por cobrar. La formación especializada no solo mejorará sus habilidades y conocimientos, sino que también aumentará su capacidad para implementar y mantener procedimientos de control interno efectivos. Esto, a su vez, contribuirá a reducir errores, mejorar el seguimiento de pagos y, en última instancia, fortalecer nuestra liquidez.</p>	<p>Definitivamente, la empresa debería invertir en capacitación adicional para el personal encargado de las cuentas por cobrar. La formación especializada aumentará sus habilidades y conocimientos, mejorando su capacidad para implementar y mantener procedimientos de control interno efectivos. Esto reducirá errores, mejorará el seguimiento de pagos y fortalecerá nuestra liquidez.</p>	<p>Tanto el Gerente General como el Ejecutivo en Contabilidad están de acuerdo en la necesidad de invertir en capacitación adicional para el personal encargado de las cuentas por cobrar. La formación especializada mejorará las habilidades y conocimientos del personal, aumentando su capacidad para implementar y mantener procedimientos de control interno efectivos. Esto reducirá errores y mejorará el seguimiento de pagos, fortaleciendo la liquidez de la empresa.</p>
<p>Pregunta 10.- ¿Cómo se podría mejorar la relación y</p>	<p>Mejorar la relación y la comunicación con los clientes es crucial para reducir los retrasos en los pagos. Establecer canales de comunicación</p>	<p>Para mejorar la relación y la comunicación con los clientes y reducir los retrasos en los pagos, es fundamental establecer canales de</p>	<p>Ambos sugieren que mejorar la relación y la comunicación con los clientes es crucial para reducir los</p>

la comunicación con los clientes para reducir los retrasos en los pagos?

claros y eficientes, enviar recordatorios de pago oportunos y proporcionar un excelente servicio al cliente puede fomentar una relación más sólida y confiable. Además, ofrecer opciones de pago flexibles y acordar plazos de pago realistas pueden ayudar a reducir los retrasos y mejorar nuestro flujo de caja.

comunicación claros y eficientes. Enviar recordatorios de pago oportunos y proporcionar un excelente servicio al cliente puede fomentar relaciones más sólidas y confiables. Además, ofrecer opciones de pago flexibles y establecer plazos de pago realistas pueden ayudar a reducir los retrasos y mejorar nuestro flujo de caja.

retrasos en los pagos. Establecer canales de comunicación claros y eficientes, enviar recordatorios de pago oportunos y proporcionar un excelente servicio al cliente pueden fomentar relaciones más sólidas y confiables. Además, ofrecer opciones de pago flexibles y establecer plazos de pago realistas pueden ayudar a reducir los retrasos y mejorar el flujo de caja. Esta visión compartida destaca la importancia de una comunicación efectiva con los clientes para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar.

Elaborado por: Quilli, (2024)

4.1.4 Análisis de los resultados de la entrevista a nómina

El estudio realizado sobre la supervisión interna de los registros de deudas en Haka Corp Ec. S.A.S. ha identificado una serie de falencias importantes que impactan de manera significativa la eficacia en las operaciones y la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras. Tanto el Director General como el Ejecutivo de Contabilidad están de acuerdo en que el proceso actual de control interno es inadecuado y carece de formalización y documentación apropiada. Esta falta de estructura ha llevado a inconsistencias en la emisión de facturas y en el seguimiento de pagos, lo que ha resultado en retrasos y una gestión ineficaz de las cuentas por cobrar. Ambos directivos identifican la falta de personal capacitado como un factor clave que agrava estos problemas. Sin una formación adecuada, el personal no puede implementar y mantener un control interno eficaz, lo que repercute negativamente en la liquidez de la empresa. Los retrasos en los pagos y la falta de un seguimiento riguroso han reducido el flujo de caja, dificultando el cumplimiento de las obligaciones financieras y limitando la capacidad de inversión de la empresa.

La implementación de herramientas tecnológicas y la inversión en capacitación adicional se consideran medidas esenciales para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar. Estas acciones no solo automatizarán procesos y reducirán errores humanos, sino que también proporcionarán datos en tiempo real para una toma de decisiones más informada. Además, mejorar la comunicación y la relación con los clientes es crucial para reducir los retrasos en los pagos y fortalecer la liquidez. Haka Corp Ec. S.A.S. debe priorizar la formalización y documentación de sus procedimientos, establecer revisiones periódicas y capacitar adecuadamente a su personal. La adopción de estas medidas permitirá una gestión más eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar, mejorando significativamente la liquidez de la empresa y asegurando su estabilidad financiera a largo plazo.

4.1.5 Presentación de los resultados de la entrevista al experto

Pregunta 1.- Basado en su experiencia, ¿cuáles son los componentes esenciales de un control interno efectivo para las cuentas por cobrar?

R//: Los componentes esenciales de un control interno efectivo para las cuentas por cobrar incluyen la existencia de procedimientos documentados y claros, una segregación adecuada de funciones, y la implementación de sistemas de monitoreo y revisión periódicos. Además, es crucial contar con un sistema de registro preciso y actualizado, y herramientas tecnológicas que faciliten el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar. La capacitación continua del personal y la comunicación eficaz entre departamentos también son fundamentales para asegurar que todos los procesos se realicen de manera consistente y eficiente.

Interpretación:

Los componentes esenciales de un control interno efectivo incluyen procedimientos documentados, segregación de funciones, sistemas de monitoreo, y uso de herramientas tecnológicas. La capacitación continua y una comunicación eficaz también son cruciales. Implementar estos componentes en Haka Corp Ec. S.A.S. asegurará una gestión más eficiente y uniforme, reduciendo errores y mejorando la efectividad general del control interno de las cuentas por cobrar. Esto contribuirá a una mayor precisión y puntualidad en la gestión de pagos, mejorando así la liquidez.

Pregunta 2.- ¿Qué prácticas recomendadas ha visto en otras empresas que podrían aplicarse en Haka Corp Ec. S.A.S.?

R//: He observado que las empresas más exitosas en la gestión de cuentas por cobrar implementan políticas de crédito bien definidas, que incluyen criterios claros para la aprobación de crédito y límites de crédito personalizados para cada cliente. Además, utilizan sistemas automatizados para el seguimiento de facturas y envían recordatorios

de pago automáticos. La capacitación regular del personal en técnicas de cobranza y el establecimiento de KPI claros para medir el rendimiento del equipo de cuentas por cobrar también son prácticas altamente efectivas.

Interpretación:

Las prácticas recomendadas incluyen políticas de crédito bien definidas, sistemas automatizados para el seguimiento de facturas, y capacitación regular del personal. Aplicar estas prácticas en Haka Corp Ec. S.A.S. mejoraría la consistencia en la gestión de las cuentas por cobrar, reduciría los errores y optimizaría el seguimiento de pagos. Esto aumentaría la eficiencia del proceso de cobro y fortalecería la liquidez de la empresa al garantizar que los pagos se reciban de manera oportuna.

Pregunta 3.- ¿Cómo cree que la falta de procedimientos documentados afecta la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar?

R//: La falta de procedimientos documentados genera inconsistencias en la gestión de cuentas por cobrar, lo que puede llevar a errores y retrasos en la emisión de facturas y el seguimiento de pagos. Sin documentación clara, el personal puede interpretar los procesos de manera diferente, resultando en una gestión ineficiente. Documentar los procedimientos asegura que todos los empleados sigan las mismas directrices, lo que mejora la eficiencia y la efectividad del control interno.

Interpretación:

La falta de procedimientos documentados genera inconsistencias y errores en la gestión de cuentas por cobrar, afectando la eficiencia. Documentar los procedimientos asegura que todos los empleados sigan directrices claras, lo que mejora la consistencia y efectividad del control interno. Para Haka Corp Ec. S.A.S., implementar procedimientos documentados reducirá los errores y retrasos en la emisión de facturas y seguimiento de pagos, mejorando la eficiencia operativa y la liquidez.

Pregunta 4.- ¿Qué herramientas tecnológicas recomendaría para mejorar el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar?

R//: Recomendaría implementar un software de gestión de cuentas por cobrar que ofrezca automatización de procesos, como la emisión de facturas y el envío de recordatorios de pago. Herramientas como ERP (Enterprise Resource Planning) y CRM (Customer Relationship Management) integradas pueden proporcionar visibilidad en tiempo real del estado de las cuentas por cobrar y facilitar la comunicación con los clientes. Además, el uso de plataformas de pagos electrónicas puede acelerar el proceso de cobro y reducir los retrasos en los pagos.

Interpretación:

Las herramientas tecnológicas recomendadas incluyen software de gestión de cuentas por cobrar, ERP y CRM integrados, y plataformas de pagos electrónicas. Estas herramientas automatizan procesos, reducen errores humanos y proporcionan datos en tiempo real. Para Haka Corp Ec. S.A.S., adoptar estas tecnologías mejorará el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar, acelerará los cobros y mejorará la visibilidad del estado financiero, fortaleciendo la liquidez de la empresa.

Pregunta 5.- ¿Qué tipo de capacitación considera más efectiva para el personal encargado de las cuentas por cobrar?

R//: La capacitación más efectiva para el personal encargado de las cuentas por cobrar incluye formación en técnicas de cobranza, gestión de conflictos, y el uso de herramientas tecnológicas específicas para la gestión de cuentas por cobrar. Además, es útil proporcionar capacitación en habilidades de comunicación y negociación para tratar con clientes de manera efectiva. La formación continua y la actualización sobre las mejores prácticas en la industria también son cruciales para mantener al personal al día con las tendencias y tecnologías emergentes.

Interpretación:

La capacitación efectiva incluye formación en técnicas de cobranza, gestión de conflictos, uso de herramientas tecnológicas, y habilidades de comunicación y negociación. Proporcionar esta capacitación al personal de Haka Corp Ec. S.A.S. mejorará sus competencias y habilidades, permitiéndoles gestionar las cuentas por cobrar de manera más eficiente y efectiva. Esto reducirá errores y retrasos, mejorando la liquidez de la empresa.

Pregunta 6.- ¿Cómo evalúa el impacto de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez general de una empresa?

R//: La gestión de las cuentas por cobrar tiene un impacto directo y significativo en la liquidez de una empresa. Una gestión eficiente asegura que los pagos se reciban puntualmente, lo que mejora el flujo de caja y permite a la empresa cumplir con sus obligaciones financieras y realizar nuevas inversiones. Por el contrario, una gestión deficiente puede llevar a retrasos en los pagos, acumulación de cuentas incobrables y una reducción en la disponibilidad de efectivo, poniendo en riesgo la estabilidad financiera de la empresa.

Interpretación:

La gestión eficiente de las cuentas por cobrar mejora el flujo de caja, permitiendo a la empresa cumplir con sus obligaciones financieras y realizar inversiones. Una gestión deficiente, por el contrario, reduce la disponibilidad de efectivo y pone en riesgo la estabilidad financiera. Para Haka Corp Ec. S.A.S., mejorar la gestión de las cuentas por cobrar es crucial para estabilizar y mejorar su liquidez, asegurando una operación financiera saludable.

Pregunta 7.- ¿Cuáles son los principales indicadores de rendimiento que una empresa debe monitorear en la gestión de cuentas por cobrar?

R//: Los principales indicadores de rendimiento incluyen el DSO (Days Sales Outstanding), que mide el tiempo promedio que tarda la empresa en cobrar sus cuentas por cobrar; la tasa de incobrables, que refleja el porcentaje de cuentas por cobrar que no se pueden cobrar; y el índice de rotación de cuentas por cobrar, que indica la eficiencia con la que la empresa está cobrando sus créditos. Otros indicadores importantes son el porcentaje de facturas vencidas y el monto total de cuentas por cobrar en mora.

Interpretación:

Los indicadores clave incluyen el DSO, la tasa de incobrables, el índice de rotación de cuentas por cobrar, el porcentaje de facturas vencidas y el monto total de cuentas en mora. Monitorear estos indicadores permitirá a Haka Corp Ec. S.A.S. evaluar la eficiencia de su gestión de cuentas por cobrar, identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas oportunas. Esto contribuirá a una mejor gestión financiera y a una mayor liquidez.

Pregunta 8.- ¿Qué recomendaciones tiene para establecer un proceso de revisión regular y eficiente del control interno de las cuentas por cobrar?

R//: Recomiendo establecer un cronograma de revisiones periódicas, al menos trimestrales, para evaluar la eficacia del control interno de las cuentas por cobrar. Estas revisiones deben incluir la verificación del cumplimiento de los procedimientos documentados, el análisis de los indicadores de rendimiento y la identificación de áreas de mejora. Es fundamental involucrar a un equipo multidisciplinario en las revisiones y utilizar auditorías internas y externas para obtener una evaluación imparcial. La implementación de un sistema de seguimiento de acciones correctivas también es crucial para asegurar que las mejoras necesarias se implementen de manera oportuna.

Interpretación:

Recomienda establecer un cronograma de revisiones periódicas, involucrar a un equipo multidisciplinario, y realizar auditorías internas y externas. Implementar estas recomendaciones en Haka Corp Ec. S.A.S. asegurará una supervisión continua y efectiva del control interno, identificando y corrigiendo desviaciones rápidamente. Esto mejorará la consistencia y eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar, fortaleciendo la liquidez de la empresa.

Pregunta 9.- ¿Cómo podría la empresa mejorar su política de crédito para reducir el riesgo de cuentas por cobrar incobrables?

R//: Para mejorar la política de crédito y reducir el riesgo de cuentas por cobrar incobrables, la empresa debería establecer criterios claros y estrictos para la concesión de crédito, basados en la solvencia y el historial de pago de los clientes. Es importante realizar evaluaciones de crédito periódicas y ajustar los límites de crédito según el comportamiento de pago del cliente. Implementar un sistema de alertas tempranas para identificar cuentas en riesgo y tomar acciones preventivas también es esencial. Además, ofrecer incentivos por pagos anticipados y penalizaciones por retrasos puede motivar a los clientes a cumplir con sus obligaciones de manera puntual.

Interpretación:

Mejorar la política de crédito implica establecer criterios claros para la concesión de crédito, realizar evaluaciones periódicas de crédito, implementar un sistema de alertas tempranas, y ofrecer incentivos y penalizaciones. Aplicar estas estrategias en Haka Corp Ec. S.A.S. reducirá el riesgo de cuentas incobrables, mejorará el flujo de caja y fortalecerá la estabilidad financiera de la empresa.

Pregunta 10.- ¿Qué pasos recomendaría para asegurar una mejor adherencia a los procedimientos documentados por parte del personal?

R//: Para asegurar una mejor adherencia a los procedimientos documentados, recomendaría proporcionar una capacitación exhaustiva y continua al personal sobre la importancia y los detalles de los procedimientos. Es crucial fomentar una cultura de cumplimiento y responsabilidad dentro de la empresa. Además, implementar sistemas de supervisión y auditoría interna que verifiquen el cumplimiento regular de los procedimientos puede ayudar a identificar y corregir desviaciones. El uso de incentivos y reconocimientos para el personal que siga estrictamente los procedimientos también puede fomentar una mayor adherencia.

Interpretación:

Recomienda proporcionar capacitación continua, fomentar una cultura de cumplimiento, implementar sistemas de supervisión y auditoría, y usar incentivos y reconocimientos. Seguir estos pasos en Haka Corp Ec. S.A.S. asegurará que el personal siga estrictamente los procedimientos documentados, mejorando la consistencia y efectividad del control interno. Esto reducirá errores y retrasos, mejorando la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa.

4.1.6 *Análisis de los resultados de la entrevista a experto*

La entrevista al experto en finanzas revela varios aspectos clave que pueden transformar significativamente la gestión de cuentas por cobrar en Haka Corp Ec. S.A.S. El experto enfatiza la importancia de implementar componentes esenciales del control interno, como procedimientos documentados, segregación de funciones y sistemas de monitoreo regulares. La falta de estos elementos ha llevado a inconsistencias y errores en la gestión de las cuentas por cobrar, afectando la eficiencia operativa y la liquidez de la empresa. La adopción de herramientas tecnológicas avanzadas, como software de gestión de cuentas por cobrar, ERP y CRM integrados, y plataformas de pagos

electrónicas, se destaca como una solución fundamental para automatizar procesos, reducir errores y proporcionar datos en tiempo real. Además, la capacitación continua del personal en técnicas de cobranza, gestión de conflictos y uso de herramientas tecnológicas es crucial para mejorar las competencias y habilidades necesarias para una gestión eficaz.

El experto también resalta la importancia de establecer políticas de crédito claras y estrictas, realizar evaluaciones de crédito periódicas y ofrecer incentivos y penalizaciones para motivar a los clientes a cumplir con sus obligaciones de pago. Monitorear indicadores clave de rendimiento, como el DSO, la tasa de incobrables y el índice de rotación de cuentas por cobrar, permitirá a la empresa evaluar la eficiencia de su gestión y tomar acciones correctivas oportunas. Finalmente, el establecimiento de un cronograma de revisiones periódicas y la creación de una cultura de cumplimiento y responsabilidad asegurarán una adherencia estricta a los procedimientos documentados. Implementar estas recomendaciones mejorará significativamente la gestión de las cuentas por cobrar, fortaleciendo la liquidez y la estabilidad financiera de Haka Corp Ec. S.A.S.

4.2 Informe Final

La investigación sobre el control interno de las cuentas por cobrar en Haka Corp Ec. S.A.S., basada en las encuestas, entrevistas con el Gerente General y el Ejecutivo en Contabilidad, y la entrevista con el experto en finanzas, revela la necesidad imperativa de implementar mejoras profundas y significativas en los procesos de gestión de cuentas por cobrar. Tanto la alta dirección como el personal contable coinciden en que el proceso actual es insuficiente, careciendo de formalización y documentación adecuada. Esta carencia ha llevado a inconsistencias, errores y retrasos que afectan negativamente la liquidez de la empresa, subrayando la urgencia de un cambio estructural.

El Gerente General y el Ejecutivo en Contabilidad destacaron que la falta de procedimientos documentados y la ausencia de revisiones periódicas han creado un ambiente de gestión ineficiente y desorganizado. La falta de capacitación especializada del personal encargado de las cuentas por cobrar también ha contribuido a estos problemas, limitando la capacidad del equipo para implementar y mantener un control interno efectivo. Estos desafíos se han traducido en retrasos en la emisión de facturas y en el seguimiento de pagos, impactando directamente en la liquidez de la empresa y dificultando el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

El experto en finanzas proporcionó una perspectiva crucial sobre los componentes esenciales de un control interno efectivo. Estos incluyen la implementación de procedimientos documentados y claros, la segregación adecuada de funciones, y la adopción de sistemas de monitoreo y revisión periódicos. La falta de estos elementos en Haka Corp Ec. S.A.S. ha llevado a una gestión inconsistente y a errores que podrían haberse evitado con una estructura más robusta. El experto también subrayó la importancia de utilizar herramientas tecnológicas avanzadas, como software de gestión de cuentas por cobrar, ERP y CRM integrados, y plataformas de pagos electrónicas. Estas tecnologías pueden automatizar muchos de los procesos manuales, reducir errores humanos y proporcionar datos en tiempo real, facilitando una toma de decisiones más informada y precisa.

La capacitación continua del personal en técnicas de cobranza, gestión de conflictos y uso de herramientas tecnológicas es otro aspecto fundamental. El experto destacó que esta formación mejorará significativamente las competencias y habilidades del personal, permitiéndoles gestionar las cuentas por cobrar de manera más eficiente y efectiva. Esto no solo reducirá errores y retrasos, sino que también contribuirá a una mejor relación y comunicación con los clientes, promoviendo pagos más puntuales y mejorando el flujo de caja.

Además, el experto recomendó establecer políticas de crédito claras y estrictas, realizar evaluaciones de crédito periódicas y ofrecer incentivos y penalizaciones para motivar a los clientes a cumplir con sus obligaciones de pago. Estas estrategias reducirán el riesgo de cuentas incobrables y mejorarán el flujo de caja. La implementación de estas políticas en Haka Corp Ec. S.A.S. fortalecerá la estabilidad financiera de la empresa y permitirá una gestión más proactiva y efectiva de las cuentas por cobrar. La necesidad de monitorear indicadores clave de rendimiento, como el DSO (Days Sales Outstanding), la tasa de incobrables, y el índice de rotación de cuentas por cobrar, también fue enfatizada. Estos indicadores permitirán a la empresa evaluar la eficiencia de su gestión de cuentas por cobrar y tomar acciones correctivas oportunas. Establecer un cronograma de revisiones periódicas y fomentar una cultura de cumplimiento y responsabilidad garantizarán una adherencia estricta a los procedimientos documentados, mejorando la consistencia y efectividad del control interno.

Haka Corp Ec. S.A.S. debe priorizar la formalización y documentación de sus procedimientos, establecer revisiones periódicas, y capacitar adecuadamente a su personal. La adopción de estas medidas permitirá una gestión más eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar, mejorando significativamente la liquidez de la empresa y asegurando su estabilidad financiera a largo plazo. Implementar las recomendaciones del experto en finanzas, junto con los hallazgos de las encuestas y entrevistas, proporcionará a Haka Corp Ec. S.A.S. las herramientas necesarias para transformar su gestión financiera y fortalecer su posición competitiva en el mercado.

CONCLUSIONES

- La investigación identificó que los fundamentos teóricos del control interno en las cuentas por cobrar eran cruciales para la estabilidad financiera de una empresa. Un control interno efectivo requería procedimientos documentados, segregación de funciones, y sistemas de monitoreo y revisión periódicos. Estos elementos aseguraban que todas las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar se realizaran de manera consistente y eficiente, minimizando errores y fraudes. Además, la integración de herramientas tecnológicas, como software de gestión de cuentas por cobrar y plataformas de pagos electrónicos, proporcionaba datos en tiempo real y automatizaba procesos, mejorando la eficiencia y la toma de decisiones. La capacitación continua del personal en técnicas de cobranza y gestión de conflictos era esencial para mantener un control interno robusto. Estos fundamentos teóricos no solo ayudaban a mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, sino que también tenían un impacto directo en la liquidez de la empresa. Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar aseguraba que los pagos se recibieran puntualmente, mejorando el flujo de caja y permitiendo a la empresa cumplir con sus obligaciones financieras y realizar nuevas inversiones.
- La situación actual de Haka Corp Ec. S.A.S. en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar reveló varias deficiencias críticas que necesitaban ser abordadas urgentemente. La empresa carecía de procedimientos documentados y claros, lo que había llevado a inconsistencias y errores en la emisión de facturas y el seguimiento de pagos. Las revisiones del control interno se realizaban esporádicamente, sin un cronograma fijo, lo que reflejaba una falta de supervisión continua. Además, la falta de personal capacitado había limitado la capacidad del equipo para gestionar eficazmente las cuentas por cobrar, resultando en retrasos y una gestión ineficiente. Estas deficiencias habían impactado negativamente en la liquidez de la empresa, dificultando el cumplimiento de sus obligaciones financieras y limitando su capacidad de inversión. La adopción de herramientas tecnológicas avanzadas y la capacitación continua del personal eran esenciales

para mejorar la situación actual. Implementar un sistema de control interno más estructurado y formalizado, junto con políticas de crédito claras y evaluaciones periódicas de los clientes, fortalecería significativamente la gestión de las cuentas por cobrar. En resumen, mejorar la situación actual requería una reforma integral del control interno y un compromiso firme con la capacitación y la tecnología.

- El análisis financiero de Haka Corp Ec. S.A.S. mostró que la gestión ineficiente de las cuentas por cobrar había tenido un impacto significativo en la liquidez de la empresa. Los resultados indicaron que la falta de procedimientos documentados, la ausencia de revisiones periódicas y la carencia de personal capacitado habían contribuido a inconsistencias y errores que afectaban negativamente el flujo de caja. La adopción de herramientas tecnológicas avanzadas y la implementación de políticas de crédito claras eran esenciales para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar. Además, monitorear indicadores clave de rendimiento, como el DSO y la tasa de incobrables, permitiría a la empresa evaluar su eficiencia y tomar acciones correctivas oportunas. El informe también destacó la importancia de establecer un cronograma de revisiones periódicas y fomentar una cultura de cumplimiento y responsabilidad para asegurar una adherencia estricta a los procedimientos documentados. Las recomendaciones del experto en finanzas proporcionaron un marco para la transformación de la gestión financiera de la empresa. En conclusión, el análisis financiero reveló la necesidad de una reforma integral en la gestión de las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo de Haka Corp Ec. S.A.S.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que Haka Corp Ec. S.A.S. implemente procedimientos documentados y claros para asegurar que todas las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar se realicen de manera consistente y eficiente. Se deberá establecer la segregación adecuada de funciones para minimizar el riesgo de fraudes y errores. Es crucial que se adopten sistemas de monitoreo y revisión periódicos para garantizar que todas las transacciones sean supervisadas y evaluadas regularmente. Además, es imperativo integrar herramientas tecnológicas avanzadas, como software de gestión de cuentas por cobrar y plataformas de pagos electrónicos, que automatizarán los procesos y proporcionarán datos en tiempo real para una toma de decisiones más informada. También será necesario invertir en la capacitación continua del personal en técnicas de cobranza y gestión de conflictos, asegurando que todos los empleados posean las habilidades y conocimientos necesarios para mantener un control interno robusto. Estas acciones mejorarán la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar, optimizando el flujo de caja y contribuyendo a la estabilidad financiera de la empresa.
- Es necesario que Haka Corp Ec. S.A.S. realice una revisión exhaustiva de la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar y documente todos los procedimientos necesarios. Se debe establecer un cronograma fijo para las revisiones periódicas, asegurando una supervisión continua y efectiva. Es esencial contratar y capacitar personal especializado en la gestión de cuentas por cobrar para mejorar la capacidad del equipo en el manejo eficiente de las tareas asignadas. Se deberán adoptar herramientas tecnológicas avanzadas para automatizar los procesos y reducir los errores manuales. Además, la empresa debe desarrollar políticas de crédito claras y realizar evaluaciones periódicas de los clientes para minimizar el riesgo de cuentas incobrables. Implementar estas medidas fortalecerá significativamente la gestión de las cuentas por cobrar,

mejorará la consistencia en las operaciones y optimizará la liquidez de la empresa, asegurando su estabilidad financiera a largo plazo.

- Es fundamental que Haka Corp Ec. S.A.S. desarrolle un informe detallado de los resultados obtenidos de la empresa, enfocándose en las áreas de mejora identificadas. Se debe implementar procedimientos documentados y claros para asegurar la consistencia y precisión en la gestión de las cuentas por cobrar. Es necesario adoptar un cronograma de revisiones periódicas para monitorear y evaluar continuamente las operaciones, asegurando la adherencia a los procedimientos documentados. También es crucial invertir en herramientas tecnológicas avanzadas y en la capacitación del personal para mejorar sus habilidades y conocimientos en técnicas de cobranza y gestión de conflictos. Además, la empresa debe establecer políticas de crédito estrictas y realizar evaluaciones periódicas de los clientes para reducir el riesgo de cuentas incobrables. Monitorear indicadores clave de rendimiento, como el DSO y la tasa de incobrables, permitirá a la empresa evaluar su eficiencia y tomar acciones correctivas oportunas. Estas acciones garantizarán una gestión más eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar, mejorando la liquidez y asegurando la estabilidad financiera de Haka Corp Ec. S.A.S. a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afonso, J. . (2020). *Auditoría del control interno* . McGraw-Hill.
- Alvares, J. . (2020). *El control interno como herramienta de gestión*. Ediciones Deusto.
- Arévalo, C. (2020). *Control interno y auditoría: una aproximación integral* . Pearson.
- Becerra, E. . (2020). *Control interno y auditoría: un enfoque práctico* . Ediciones Iberoamericana.
- Brown, M. . (2022). *La Evolución del Patrimonio en Latinoamérica: Un Análisis Comparativo*. Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- Cano, J. (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión eficaz* . Ediciones Pirámide.
- Carrión, J. . (2020). *Control interno: un enfoque integral*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Chaves. A. (2023). *Análisis de estados financieros: una herramienta para la toma de decisiones estratégicas* . Ediciones Akal.
- Chávez, J. (2020). *Control interno: una herramienta estratégica* . Ediciones Akal.
- Clares, J. . (2022). *Análisis de estados financieros*. Pearson Educación.
- Doe, J. (2020). *Cash Flow Management: Keys to Success* . Esic.
- Ezcurra, J. (2021). *Plan General de Contabilidad Pública: adaptado a las entidades del sector público*. Editorial Francis Lefebvre.
- Flores, J. . (2020). *Control interno: un enfoque basado en riesgos* . Editorial Thomson Reuters.
- García, J. (2021). *Control interno: una herramienta para la gestión privada*. Universidad de Granada .
- García, M. y González,M. . (2022). *Estados financieros: una introducción práctica*. Thomson Reuters Aranzadi.
- García, M. y Ruiz, F. . (2022). *Análisis de estados financieros: una perspectiva práctica*. ESIC Editorial.
- Gómez, C. (2020). *Control interno en las entidades públicas*. Ecoe Ediciones.
- Huaman Lunazco, M., & Benites Castañeda, S. M. (2022). *Control Interno y su Incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Naval Ingenieros S.A.C., Puente Piedra,*

- Lima 2020. [Tesis de Pregrado], 73. Perú: Universidad Privada Del Norte.
Recuperado el 07 de ago de 2024
- Ibáñez, J. (2020). *Control interno: una herramienta para la transparencia y la rendición de cuentas* . Editorial Tecnos.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos . (2020). *Bases de Datos* . Quito :
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/bases-de-datos-poblacion-demografia/>.
- Kaplan, R. . (2023). *Contabilidad de costos*. Pearson Educación.
- Llanos Vilema, C. E. (2023). El control interno y su impacto en los estados financieros de la compañía Motorepuestos S.A. [Tesis de pregrado]. Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil].
- López, A. (2020). *El Impacto de la Crisis Económica en el Patrimonio: Estrategias para la Recuperación*. LID Editorial Empresarial.
- Mantilla, S. (2020). *Auditoría control interno*. Ecoe Ediciones.
- Martínez, F. (2022). *Control interno: un enfoque práctico para la auditoría*. Ediciones ECOE.
- Martínez, M. (2023). *Contabilidad: una guía práctica para la gestión empresarial* . Síntesis.
- Mendoza, J. (2020). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dom. Cien. .
- Molina, J. (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión sostenible* . Editorial Icaria.
- Moreno, J. . (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión de la calidad* . Editorial Gestión 2000.
- Navarro, J. . (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión del riesgo* . Editorial Cengage Learning.
- Norma Internacional de Auditoría 315. (2009). *Identificación y Valoración de los riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y de su Entorno*. NIA:
<https://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/15%20-%20NIA%20315.pdf>.
- Norma Internacional de Contabilidad - 1 . (2019). *Presentación de Estados Financieros* . NIC:

- <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%201%20-%20Presentaci%C3%B3n%20de%20Estados%20Financieros.pdf>.
- Normas Internacionales de Contabilidad - 2. (2004). *Existencias*. NIC: https://mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/NIC02_04.pdf.
- Olivares, J. . (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión de la innovación* . Editorial Pearson.
- Palomino, J. (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión de la información* . Editorial Anaya.
- Pérez, J. (2021). *Control interno: una perspectiva integral*. Tecnológico de Monterrey.
- Pérez, J. (2023). *Estado de resultados y estado de flujo de efectivo: la herramienta esencial para el éxito empresarial* . Alfaomega.
- Rizo García, L. M. (2022). Control interno y su incidencia en los estados financieros de la liga cantonal de Urdaneta año 2020-20. [Tesis de Pre grado]. Ecuador: Universidad Técnica De Babahoyo.
- Rodríguez, J. (2021). *Control interno: un enfoque práctico*. Universidad de los Andes.
- Ruiz, J. . (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión de la sostenibilidad*. Editorial lustel.
- Salazar, J. (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión de la diversidad* . Editorial Marcial Pons.
- Santillana, J. . (2020). *Sistemas de control interno*. Pearson .
- Sanz, R. y Romeo, C. (2022). *Análisis de estados financieros y notas explicativas. Una perspectiva internacional*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Smith, J. (2023). *La Gestión del Patrimonio en el Siglo XXI: Un Enfoque Estratégico*. McGraw-Hill Interamericana.
- Socias, A. (2023). *Contabilidad Financiera* . Piràmide.
- Suárez, J. (2022). *Control interno: una perspectiva integral para la auditoría*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Torres, J. (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión de la inclusión* . Editorial Tirant lo Blanch.

Vargas, J. . (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión de la participación* .
Editorial Deusto.

Villanueva, J. (2020). *Control interno: una herramienta para la gestión de la transparencia*
. Editorial Icaria.

ANEXOS

Anexo 1.- Formato de la Encuesta

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Facultad de Administración
Carrera de Contabilidad y Auditoría

Estimado/a Colaborador/a,

Le agradecemos su participación en esta encuesta, cuyo objetivo es evaluar el control interno de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de Haka Corp Ec. S.A.S. Sus respuestas serán fundamentales para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas que fortalezcan la gestión financiera de nuestra empresa. Por favor, responda las siguientes preguntas basándose en su conocimiento y experiencia dentro de la empresa.

Gracias por su participación.

Pregunta 1.- ¿Cuál es su rol dentro de Haka Corp Ec. S.A.S.?

- Gerente General
- Ejecutiva en Marketing Digital
- Ejecutivo en Contabilidad
- Catedrático en el área de Metodología de Investigación
- Catedrático en el área de Diseño de contenido visual y audiovisual

Pregunta 2.- ¿Cómo calificaría la eficiencia actual del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa?

- Muy eficiente
- Eficiente
- Moderadamente eficiente
- Poco eficiente

- Nada eficiente

Pregunta 3.- ¿Con qué frecuencia se realizan revisiones del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa?

- Mensualmente
- Trimestralmente
- Anualmente
- Nunca
- No estoy seguro

Pregunta 4.- ¿Existen procedimientos claros y documentados para la gestión de las cuentas por cobrar?

- Sí
- No
- No estoy seguro

Pregunta 5.- ¿Qué tan efectivo es el proceso actual de seguimiento y cobro de cuentas pendientes?

- Muy efectivo
- Efectivo
- Moderadamente efectivo
- Poco efectivo
- Nada efectivo

Pregunta 6.- ¿Con qué frecuencia se presentan retrasos en la emisión de facturas o en el seguimiento de pagos pendientes?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Pregunta 7.- ¿Considera que la falta de personal capacitado afecta la gestión de las cuentas por cobrar?

- Sí, significativamente
- Sí, de manera moderada
- No, no afecta
- No estoy seguro

Pregunta 8.- ¿Cómo calificaría el impacto de las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa?

- Muy alto
- Alto
- Moderado
- Bajo
- Ninguno

Pregunta 9.- ¿Cree que la implementación de nuevas políticas y procedimientos podría mejorar la eficiencia del control interno de las cuentas por cobrar?

- Sí, significativamente
- Sí, moderadamente
- No, no haría diferencia
- No estoy seguro

Pregunta 10.- ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar y, en consecuencia, la liquidez de la empresa?

- Ejecutar políticas y procedimientos claros y documentados para la gestión de las cuentas por cobrar.
- Realizar revisiones periódicas y auditorías internas del control interno de las cuentas por cobrar.
- Capacitar al personal en mejores prácticas de gestión y control de cuentas por cobrar.

- Utilizar herramientas tecnológicas para el seguimiento y la gestión eficiente de las cuentas por cobrar.
- Establecer mecanismos efectivos de seguimiento y recordatorio a los clientes morosos.

Anexo 2.- Formato de la Entrevista a la Nomina

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Facultad de Administración

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Estimados Colaboradores,

El propósito de esta entrevista es recabar información detallada y precisa sobre el control interno de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de Haka Corp Ec. S.A.S. Su participación es crucial, ya que su experiencia y conocimiento directo de las operaciones financieras nos permitirán identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar. Por favor, responda las siguientes preguntas basándose en su conocimiento y experiencia dentro de la empresa.

Gracias por su participación.

Pregunta 1.- ¿Cómo describiría el actual proceso de control interno de las cuentas por cobrar en Haka Corp Ec. S.A.S.?

Pregunta 2.- ¿Qué desafíos específicos ha enfrentado la empresa en la gestión de las cuentas por cobrar?

Pregunta 3.- ¿Con qué frecuencia se realizan revisiones del control interno de las cuentas por cobrar, y quiénes son responsables de estas revisiones?

Pregunta 4.- ¿Existen procedimientos documentados para la gestión de las cuentas por cobrar? Si es así, ¿son seguidos consistentemente?

Pregunta 5.- ¿Cómo afecta la falta de personal capacitado a la gestión de las cuentas por cobrar en su opinión?

Pregunta 6.- ¿Qué impacto ha tenido la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?

Pregunta 7.- ¿Qué medidas cree que podrían mejorar la eficiencia del control interno de las cuentas por cobrar?

Pregunta 8.- ¿Cómo evalúa la implementación de herramientas tecnológicas en el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar?

Pregunta 9.- ¿Considera que la empresa debería invertir en capacitación adicional para el personal encargado de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

Pregunta 10.- ¿Cómo se podría mejorar la relación y la comunicación con los clientes para reducir los retrasos en los pagos?

Anexo 3.- Formato de la Entrevista al Experto

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Facultad de Administración

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Estimado Elizabeth Malla,

Le agradecemos su disposición para participar en esta entrevista. El objetivo de esta sesión es aprovechar su vasta experiencia y conocimientos en el área de finanzas para evaluar y mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en Haka Corp Ec. S.A.S. Su perspectiva experta nos ayudará a identificar las mejores prácticas y soluciones innovadoras que puedan ser implementadas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar, mejorar la liquidez y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo de la empresa.

Gracias por su participación.

Pregunta 1.- Basado en su experiencia, ¿cuáles son los componentes esenciales de un control interno efectivo para las cuentas por cobrar?

Pregunta 2.- ¿Qué prácticas recomendadas ha visto en otras empresas que podrían aplicarse en Haka Corp Ec. S.A.S.?

Pregunta 3.- ¿Cómo cree que la falta de procedimientos documentados afecta la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar?

Pregunta 4.- ¿Qué herramientas tecnológicas recomendaría para mejorar el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar?

Pregunta 5.- ¿Qué tipo de capacitación considera más efectiva para el personal encargado de las cuentas por cobrar?

Pregunta 6.- ¿Cómo evalúa el impacto de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez general de una empresa?

Pregunta 7.- ¿Cuáles son los principales indicadores de rendimiento que una empresa debe monitorear en la gestión de cuentas por cobrar?

Pregunta 8.- ¿Qué recomendaciones tiene para establecer un proceso de revisión regular y eficiente del control interno de las cuentas por cobrar?

Pregunta 9.- ¿Cómo podría la empresa mejorar su política de crédito para reducir el riesgo de cuentas por cobrar incobrables?

Pregunta 10.- ¿Qué pasos recomendaría para asegurar una mejor adherencia a los procedimientos documentados por parte del personal?