



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y
SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVECREDECAR
S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA - LOS RÍOS, AÑO 2021.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención de Título de
Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A.”

AUTORA:

Torres Cedeño Sandra Annabel

TUTORA:

CPA. MSc. Hurtado García Ketty Del Rocío

**LA MANÁ-ECUADOR
FEBRERO-2023**

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Yo, Torres Cedeño Sandra Annabel, declaro ser autora del presente proyecto de investigación: “CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA – LOS RIOS, AÑO 2021.”, siendo la CPA. MSc. Hurtado García Ketty del Rocío, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de exclusiva responsabilidad.



Torres Cedeño Sandra Annabel
C.I: 125151551-1

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En Calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título: CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA - LOS RÍOS, AÑO 2021.”, de Torres Cedeño Sandra Annabel de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 20 de enero del 2023



CPA. MSc. Hurtado García Ketty Del Rocío

C.I: 120417633-1

TUTORA

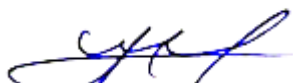
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto la postulante: Torres Cedeño Sandra Annabel, con el título de Proyecto de Investigación: “CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA - LOS RIOS, AÑO 2021.” ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, 07 de febrero del 2023

Para constancia firman:



Mg. Pinto Arboleda Rafael Antonio
CI: 120523372-7
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Mg. Morán Marmolejo Fabián Medardo
CI: 120428631-2
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mg. Torres Briones Rosa Marjorie
CI: 120361711-1
LECTOR 3 (SECRETARIA)

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios en primer lugar por permitirme culminar mi carrera, por fortalecerme todos los días y por permitirme creer en él, a mi madre y hermanos por el apoyo incondicional quien han creído en mí siempre dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, a nuestro docente a lo largo de nuestra trayectoria estudiantil que con sus conocimientos y enseñanzas nos formaron como profesionales

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, especialmente a la carrera de Licenciatura en contabilidad y Auditoría. Por abrirnos las puertas y formarnos profesionalmente.

A la tutora CPA. MSc. Ketty Hurtado García por la paciencia y conocimiento brindado quien me guio para la culminación de este proyecto de investigación.

Sandra

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi madre porque me ayudo a convertirme en la persona que soy hoy, sin elle no lo habría logrado en la actualidad, ella me ha dado una razón a mi vida, gracias por sus concejos y su apoyo incondicionalmente y paciencia, que me ayudaron a formar valores y principios motivándome, contante mente para alcanzar mi anhelo.

Sandra

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS

TITULO: CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA-LOS RIOS, AÑO 2021.

Autora:

Torres Cedeño Sandra Annabel

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la empresa Quevecredicar S.A. ubicado en el cantón Quevedo. Tuvo como objetivo evaluar el control interno y su impacto en la rentabilidad y la propuesta un manual de políticas y procedimientos en el departamento de ventas y cobranza, se utilizó la investigación cualitativa y cuantitativa. Se implantó esta investigación para la recolección de datos, también se utilizó la herramienta del modelo COSO I, para la aplicación del cuestionario del control interno con la finalidad de recopilar información sobre los 5 componente teniendo como resultado que existen deficiencias que no dejan que la empresa Quevecredicar S.A. tenga un adecuado control en su procedimientos, no dispone un manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de sus actividades diarias, falta de capacitación, no cuenta con misión y visión , dando como resultado un nivel de confianza de 74% un nivel moderado, mientras que el nivel de riesgo de control de 13% un nivel bajo y un riesgo inherente de 26% un nivel moderado, el resultado nos indica que la empresa debe seguir trabajando para mejorar el valor de confianza y riesgo dentro de la empresa tomando en cuenta cada hallazgo encontrado, en cuanto el impacto en la rentabilidad se aplicó los indicadores de rentabilidad entre lo que se obtiene que el margen bruto es de 96%, el margen se ha mantenido entre periodo 2020, 2021 lo que indica se está obteniendo una considerable rentabilidad en las ventas, en cuanto el margen neto entre el año 2020 ,2021 un 0,73 y 0,65 lo cual se observa que la empresa ha sido más rentable en el 2020, se pudo apreciar una liquidez en el año 2020, 2021 18% y 13%, se evidencia que en el 2020 la empresa estuvo más liquidez que en el 2021, Se estableció un manual de políticas y procedimientos para el departamento de ventas y cobranza para que contribuya con la mejora del desarrollo de sus actividades.

PALABRA CLAVES: Control interno, rentabilidad, empresa, manual

ABSTRACT

The current research work was carried out at the company Quevecredicar S.A. which is located in Quevedo canton. It aimed to evaluate the internal control and its impact on profitability to propose a manual of policies and procedures in the sales and collection department. Qualitative and quantitative research was used. This research was implemented for data collection; the tool model COSO I was also used for the application of an internal control questionnaire in order to collect information about the 5 components. The results showed deficiencies that do not allow the company Quevecredicar S.A. to have an adequate control in its procedures. In addition, the company does not have a manual of policies and procedures for the development of its daily activities; another fact is the lack of training, and the shortage of mission and vision. According to this, the results presented a confidence level of 74% as moderate level, while the level of control risk of 13% as low level and an inherent risk of 26% as moderate level. The consequence indicates that the company must continue working to improve the value of trust and risk inside the company by taking into account each aspect. According to the impact on profitability, the profitability indicators were applied, so obtaining that the gross margin is 96%; the margin has been maintained from 2020 to 2021 which indicates that a considerable profitability is being obtained in sales. Regarding the net margin during 2020 and 2021, a 0.73 and 0.65; it demonstrates that the company has been more profitable in 2020. Liquidity could be appreciated in 2020, 2021 with 18% and 13% respectively. It is evident that in 2020 the company had more liquidity than in 2021. A manual of policies and procedures was established for the sales and collection department to contribute to the improvement of the development of its activities.

KEYWORDS: Internal control, profitability, company, manual

ÍNDICE GENERAL

PORTDA	i
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRAFICO.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
4.1. Beneficiarios directos.....	4
4.2. Beneficiarios Indirectos	4
5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
5.1. Formulación del problema	6
6. OBJETIVOS.....	7
6.1. Objetivo general.....	7
6.2. Objetivos específicos	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS DE OBJEIVOS PLANTEADOS.....	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO.....	9
8.1. Antecedentes investigativos	9

8.1.1. Antecedente internacionales	9
8.1.2. Antecedente nacionales	10
8.1.3. Antecedente locales	10
8.2. Fundamentos Teóricos.....	11
8.2.1 Empresa	11
8.2.2. Clases de empresa.....	12
8.2.3. Empresa comercial	13
8.2.4. Empresa Quevecredicar.....	14
8.3. Control interno.....	15
8.3.1. Objetivos del control interno	16
8.3.2. Importancia del control interno.....	17
8.3.3. Clasificación del control interno en dos grandes grupos	17
8.3.4. Estructura del control interno.....	17
8.3.5. Principio del Control Interno	18
8.3.6. Sistema de Control	26
8.4. Coso I.....	27
8.4.1. Informe COSO.....	27
8.4.2. Componente del control interno según COSO	27
8.4.3. Ambiente de Control	28
8.4.4. Evaluación de Riesgo	28
8.4.5. Actividades de control	29
8.4.6. Información y comunicación	29
8.4.7. Supervisión y Seguimiento.....	29
8.5. Ventas	30
8.5.1. Tipos de Ventas	30
8.5.2. Crédito	30
8.5.4. Mora	35

8.6.	Rentabilidad.....	37
8.6.1.	Tipos de Rentabilidad.....	37
8.7.	Informe	43
8.8.	Manual.....	43
8.8.1.	Clasificación de Manual	43
8.8.2.	Manual de políticas.....	45
8.8.3.	Manual de procedimiento	46
8.9.	Norma Internacional de auditoria (NIA) 210	46
8.10.	Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 400	46
8.11.	Norma Internacional de Auditoria (NIA) 315	46
8.12.	Norma Internacional De Auditoria (NIA) 500	46
8.13.	Norma Internacional de Auditoria (NIA) 700.....	46
8.10.	Análisis FODA	47
9.	PREGUNTA CIENTÍFICA	49
10.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	51
10.1.	Tipo de investigación	51
10.1.1.	Investigación Cualitativo.....	51
10.1.2.	Investigación Cuantitativa	51
10.1.3.	Investigación Bibliográfica.....	51
10.1.4.	Investigación de campo	52
10.1.5.	Investigación Explorativa.....	52
10.1.6.	Investigación Descriptiva	52
10.2.	Métodos de Investigación.....	53
10.2.1.	Método Histórico o Lógico.....	53
10.2.2.	Método analítico	53
10.3.	Técnica de Investigación	53
10.3.1.	Observación.....	53

10.3.2. Entrevista	54
10.3.3. Cuestionario de control interno	54
11. ANÁLISIS DE ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE	55
11.1. Diagnóstico de la situación actual que presenta el departamento de venta y cobranza	55
11.1.1. Entrevista al Gerente de La Empresa Quevecredicar S.A.	55
11.1.2. Análisis	58
11.2. ANÁLISIS FODA	59
11.3. Evaluación de control interno del departamento de ventas y cobranza	68
11.1. Evaluación de control interno en la empresa Quevecredicar S.A.	73
11.2. PROPUESTA	118
12. IMPACTO TÉCNICOS, SOCIAL Y ECONÓMICO.....	130
12.1. Impacto Técnico	130
12.2. Impacto Social.....	130
12.3. Impacto Económico.....	130
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO.....	131
14. CONCLUSIONES	132
14.1. Conclusiones.....	132
15. RECOMENDACIONES	134
15.1. Recomendaciones	134
16. BIBLIOGRAFIA	135
17. ANEXO	140

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1. Beneficiarios directos	4
Tabla2. Beneficiarios Indirectos.....	4
Tabla3. Matriz de objetivos, actividades y sistemas de tarea.....	8
Tabla4. Análisis y discusión de los resultados.	60
Tabla5. Análisis externo	61
Tabla6. Matriz de Correlación Fortaleza y Debilidades.....	62
Tabla7. Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas	63
Tabla8. Matriz Prioridad FODA.....	64
Tabla9. Matriz de problemas del medio interno.....	65
Tabla10. Matriz de problemas del medio externo.	66
Tabla11. Planificación de la Evaluación del Control Interno.....	68
Tabla12. Macas de auditoria.....	68
Tabla13. Planificación del control interno	73
Tabla14. Cuestionario de control interno (Ambiente de control).....	74
Tabla15. Nivel de confianza evaluación de riesgo	75
Tabla16. Riesgo y Confianza Ambiente de control.....	75
Tabla17. Cuestionario de control interno (Evaluación de riesgo).....	76
Tabla18. Nivel de confianza evaluación de riesgo	77
Tabla19. Riesgo y Confianza Evaluación de Riesgo.....	77
Tabla20. Cuestionario de control interno (Actividad de Control).....	78
Tabla21. Nivel de confianza Ambiente de control	79
Tabla22. Riesgo y confianza Actividad de Control.....	79
Tabla23. Cuestionario de control interno (Información y Comunicación).....	80
Tabla24. Nivel de confianza información y comunicación	81
Tabla25. Riesgo y confianza Información y comunicación	81
Tabla26. Cuestionario de control interno (Supervisión y seguimiento).....	82

Tabla27. Nivel de confianza supervisión y monitoreo	83
Tabla28. Riesgo y confianza Supervisión y Monitoreo.....	83
Tabla29. Nivel de confianza y riesgos Evaluación de riesgo	84
Tabla30. Matriz de nivel de Riesgo y Confianza	84
Tabla31. Matriz de Cálculo de Riesgo de Control	84
Tabla32. Análisis de los Hallazgos.....	86
Tabla33. Informe de control interno	98
Tabla34. Balance general	104
Tabla35. Estado de resultado.....	105
Tabla36. Margen bruta	106
Tabla37. Análisis e interpretación	106
Tabla38. Margen operacional	108
Tabla39. Análisis e interpretación	108
Tabla40. Margen neta	107
Tabla41. Análisis e interpretación	107
Tabla42. Rentabilidad del patrimonio	110
Tabla43. Análisis e interpretación	110
Tabla44. Rentabilidad de activo	109
Tabla45. Margen de endeudamiento.....	111
Tabla46. Análisis e interpretación	111
Tabla47. Liquides corriente	112
Tabla48. Análisis e interpretación	112
Tabla49. Matriz de impacto	115
Tabla50. Símbolo de flujograma	120
Tabla51. Manual de procedimiento de ventas	124
Tabla52. Manual de procedimiento de crédito	125
Tabla53. Manual de procedimiento de cobranza	126

Tabla54. Diagrama de flujo de ventas	128
Tabla55. Diagrama de flujo de crédito	127
Tabla56. Diagrama de flujo de cobranza	129
Tabla57. Presupuesto del proyecto	131

ÍNDICE DE GRAFICO

Figura 1. Categorías fundamentales	11
Figura 2. Modelo del control interno Coso I	27

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del docente tutor	140
Anexo 2. Hoja de vida de la estudiante investigadora	141
Anexo 3. Cuestionario de la entrevista.....	142
Anexo 4. Cuestionario de control interno.....	144
Anexo 5. Balance general.....	148
Anexo 6. Estado de resultados.....	149
Anexo 7. Balance general	150
Anexo 8. Estado de resultados	151
Anexo 9. Carta de presentación empresa Quevecredicar S.A.....	152
Anexo 10. Carta de aceptación de la empresa Quevecredicar S.A.....	153
Anexo 11. RUC de la Empresa Quevecredicar S.A	154
Anexo 12. Aval de traducción	155
Anexo 13. Certificado Anti-plagió Urkund.....	156
Anexo 14. Evidencia de recopilación de datos en la empresa Quevecredicar S.A.	157

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

“Control interno del departamento de ventas y cobranza y su impacto en la rentabilidad en la empresa Quevecredicar S.A. del cantón Quevedo, Provincia – Los Ríos, Año 2021.”

Fecha de Inicio:

Octubre del 2022

Fecha de finalización:

Febrero del 2023

Lugar de ejecución:

Cantón Quevedo – Provincia de los Ríos

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Equipo de Trabajo:

Coordinador:

CPA. MSc. Hurtado García Ketty Del Rocío

Investigadora:

Torres Cedeño Sandra Annabel

Área de conocimiento:

Administración, contabilidad y auditoría

Línea de investigación:

Línea 8: Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la carrera:

b: Contabilidad y Auditoría

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Quevecredicar S.A. ubicado en el cantón Quevedo, la empresa dedicada a la venta de vehículos seminuevos y usados, el estudio se realizó con el propósito de mejorar el control interno dentro de la empresa con la finalidad de examinar el rendimiento de la rentabilidad realizando un análisis de control interno para observar las falencias y poder corregirlas. El mundo está direccionado a los constante cambios derivados en parte de los niveles crecientes de competitividad y exigencia del cliente. El control interno y su impacto en la rentabilidad en los departamentos antes mencionados, que influye a gran medida a garantizar cada uno de los procesos a cumplir bajo políticas y procedimientos, dentro de la empresa, generando al máximo cumplimiento y rendimiento de las actividades para prevenir posibles riesgos y fraudes dentro de la empresa. De la misma manera el control interno permitirá la observación de manera eficiente y eficaz de las operaciones y confiabilidad de los registros reales de la empresa.

QUEVECREDICAR S.A. se ha mantenido en la venta de vehículos seminuevos y usados tanto como livianos y pesados, tomando en cuenta que este tipo de empresa tiene mucha competencia sin embargo ha logrado mantenerse gracias a la variedad de vehículos y financiamientos cómodos que prestan a su clientela. No obstante, en los últimos meses se ha generado en el área de venta y cobranza una disminución de recaudación de los créditos y ante esta situación no se ha tomado soluciones que puedan beneficiar a la empresa, razón por la cual se llevó a cabo una investigación con el propósito de incrementar los ingresos y analizar la rentabilidad del área de venta y cobranza de la empresa ante mencionada.

La investigación de control interno es esencial para general el aumento de los conocimientos obtenido de lugares diferentes confiables para el proceso teórico. Servirá como referencia para futuros proyectos relacionados, para estudiantes de la Universidad Técnica Cotopaxi.

Palabras claves: Control interno, rentabilidad, ventas, Coso I.

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar el control interno del departamento de ventas y cobranza y su impacto en la rentabilidad en la empresa Quevecredicar S.A. del cantón Quevedo, Provincia - Los Ríos, año 2021.” Debido a que mantener un control interno adecuado en una organización es de vital importancia para adquirir una buena rentabilidad, para que la empresa siga con el desarrollo de las actividades de manera normal en alcanzar metas, con el propósito de reducir pérdidas de recursos económicos.

La investigación se justifica en la empresa con el propósito de adquirir los procesos sobre el manejo de control interno y su impacto en la rentabilidad y mejorar la falta de gestión en los departamentos de ventas y cobranza a mediano y largo plazo prospectando de manera correcta las metas por ejecutar, así mismo es un recurso técnico para ayudar al personal a cimentar funciones y procedimientos respecto a la hora de recaudar y recuperar carteras en QUEVECREDICAR S.A. se recopiló datos de información de los procesos que tiene el departamento de ventas y cobranza, de la empresa para conocer el estado actual de la rentabilidad. Por lo que es impredecible y necesario contar con políticas, procedimientos adecuados que permitan tener una cobranza eficaz y eficiente.

Con la investigación sobre el control interno se favorece de manera directa a los propietarios y empleados quienes percibirán un mejor control en las actividades que desempeñan y por ende mejorar la rentabilidad económica de Quevecredicar S.A.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1. Beneficiarios directos

Tabla1. Beneficiarios directos

1	Propietario de La Empresa Quevecredicar S.A.
2	Empleados de La Empresa Quevecredicar S.A.
3	Clientes de la Empresa Quevecredicar S.A.

Fuente: La investigación

Elaborado por: La Autora

4.2. Beneficiarios Indirectos

Tabla2. Beneficiarios Indirectos

1	Estudiantes
2	Docente Tutor
3	Estudiante de la Universidad Técnica de Cotopaxi
4	Las Empresas del Sector Comercial

Fuente: La investigación

Elaborado por: La Autora

5. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Hoy en día los sistemas de “Control Interno” buscan mantener a las empresas en la dirección de sus objetivos de “Rentabilidad” y en la consecución de su misión, de igual forma, permiten salvaguardar los activos y brindar confiabilidad e exactitud en los registros contables, cumpliendo las normas y procedimientos establecidos por la gerencia. Es por ello que el control interno se ha vuelto imprescindible para llevar a cabo una adecuada gestión empresarial, debido a que éstas se encuentran dentro de un ambiente cada día más cambiante y con un nivel de exigencia mayor.

Sostiene (Rodríguez, 2021) que en la actualidad las organizaciones a nivel mundial están en la búsqueda constante de herramientas, sistemas y técnicas que permitan maximizar el control interno en sus empresas para visualizar errores e irregularidades que las pongan en riesgo. De la misma manera define (Lopez & Guevara, 2017) que el control organizacional en el mundo viene reflejando, a lo largo de los últimos años, una importancia creciente en el aporte al desarrollo de las organizaciones; en este orden de ideas, a partir de su correcto funcionamiento se genera un fortalecimiento en la estructura organizacional, y como resultado el enfoque estratégico de la misma.

Manifiesta (Oleas, 2017) que existe un desafío importante para las organizaciones del Ecuador, el intercambio de información y los controles que se han implementado obligan a las empresas a que sus estados financieros cumplan sus objetivos de ser razonables, confiables y oportunos con base en la información que el ejercicio de sus actividades genera diariamente; es por esto que un control interno se vuelve indispensable ya que contribuye a mantener seguridad razonable de los datos procesados.

A nivel provincial, las empresas de servicios la gran mayoría de las ventas que se realizan hoy en día son financiadas, lo cual incrementa potencialmente los riesgos inherentes a lo largo del proceso, debido a esto es imprescindible la aplicación de un sistema de control interno eficiente y eficaz que tenga como objetivo la optimización de los procesos y que ayude a la Administración a tomar decisiones acertadas en el momento oportuno para que esta no afecte en la rentabilidad de la empresa.

En Quevedo se puede apreciar que gran parte de las empresas que se dedican a la venta de bienes y servicios tienen como objetivo de complacer a la demanda y obtener recursos, como

entidad esta adquiere obligaciones, es por ello que se debe tener un adecuado control interno y este permita de manera eficiente maximizar los recursos.

QUEVECREDICAR S.A. otorga créditos directos de venta de vehículos con facilidad de pago además de ofrecer una variedad de vehículos livianos y pesados de varias marcas reconocidas brindando un servicio a sus clientes de manera legal y ofreciendo reparación, revisión y mantenimiento mecánico. En la empresa se ha ocasionado incertidumbre ya que no cuenta con un control interno que permita conseguir las metas de la empresa, así como su crecimiento en cuanto a la rentabilidad dentro de la misma, por lo tanto, el personal que se encuentra a cargo no detecta las falencias dentro del departamento de ventas y cobranzas lo cual provoca conflictos interna y externamente.

5.1. Formulación del problema

¿De qué manera le evaluación de control interno aporta al departamento de ventas y cobranza en la empresa Quevecredicar S.A.?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

- Evaluar el control interno del departamento de ventas y cobranza y su impacto en la rentabilidad en la empresa Quevecredicar S.A. del cantón Quevedo, Provincia - Los Ríos, año 2021.”

6.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual que presentan el departamento de ventas y cobranza en la empresa Quevecredicar S.A. del cantón Quevedo, Provincia - Los Ríos, año 2021.
- Aplicar el modelo COSO I en los procedimientos de control en las operaciones del departamento de ventas y cobranza Quevecredicar S.A.
- Determinar el impacto de la rentabilidad según los resultados obtenidos a través del informe de control interno.
- Proponer un manual de políticas y procedimientos en el departamento de ventas y cobranza para la mejora en la empresa Quevecredicar S.A.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACION A LOS OBJEIVOS PLANTEADOS

Tabla3. Matriz de objetivos, actividades y sistemas de tarea.

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
*Diagnosticar la situación actual que presenta el departamento de ventas y cobranza en la Empresa Quevecredicar S.A. del Cantón Quevedo, Provincia - Los Ríos, año 2021.	*Diseño y aplicación mediante una entrevista al gerente de Quevecredicar. *Diseño y aplicación de análisis de FODA, para identificar oportunidades, debilidades, fortalezas, amenazas	*Conocimiento actual de la empresa Quevecredicar *Identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades, fortalezas, amenazas de la empresa	*Entrevista *Matriz FODA
*Aplicar el modelo COSO I en los procedimientos de control en las operaciones del departamento de venta y cobranza Quevecredicar S.A.	*Cuestionario de control interno. *Aplicación de control interno	*Medición del riesgo y confianza dentro de la empresa.	*Planificación *Cuestionario de control interno. *Matriz de riesgo y confianza *Hoja de hallazgo *Informe del control interno.
*Determinar el impacto de la rentabilidad según los resultados obtenidos a través del informe del control interno.	*Aplicación de de indicadores rentabilidad.	*Medición del control interno en la rentabilidad de Quevecredicar.	*Matriz de indicadores. *Análisis de información de indicadores *Matriz de impacto de control interno y su impacto en la rentabilidad.
* Proponer un manual de políticas y procedimientos en el departamento de ventas y Cobranza para la mejora en la Empresa Quevecredicar.	*Elaboración de un manual de políticas y procedimientos.	*Diseño del manual de políticas y procedimiento para el departamento de ventas y cobranzas.	*Manual de políticas de ventas y cobranzas *Manual de procedimiento de venas cobranzas *Flujograma de ventas y cobranzas.

Fuente: La investigación

Elaborado por: La Autora

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO

8.1. Antecedentes investigativos

Las investigaciones que se presentan comprende un antecedente puesto la cual el presente estudio nos brindan información acerca de las variables de estudio control interno y rentabilidad se pudo observar que existen temas O proyectos similares que servirán de base para el desarrollo de proyectos se pudo hacer distintas revisiones de distintos trabajos de investigación referente al control interno.

8.1.1. Antecedente internacionales

Trabajo de investigación 1 “**control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019**” El objetivo general de la presente investigación, estuvo orientado a determinar el grado de influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ Para ello, se eligió el enfoque cuantitativo en la investigación, tipo explicativo, nivel relacional, diseño no-experimental. La población y muestra de la presente investigación, estuvo conformada por 40 colaboradores del área administrativa y contable de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019. Se aplicó la técnica del cuestionario de preguntas, información que permitió determinar la influencia del control interno en la rentabilidad, así mismo, se hizo uso de las ratios para determinar la rentabilidad.

Los resultados de la investigación demuestran que la implementación del sistema de control interno en la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., permitió mejorar la rentabilidad de S/. 125,672,103 en el 2018, a S/154,421,595 en el 2019, presentando un incremento del 13 % en relación al año anterior. Así mismo, de acuerdo con las encuestas realizadas, los participantes manifestaron la importancia que tuvo la implementación del control interno en sus dimensiones de ambiente de control, actividades de control y seguimiento; los cuales han contribuido de manera visible a mejorar la rentabilidad.

Finalizada la investigación, se concluye que existe un alto grado de influencia del control interno en la rentabilidad en la empresa ALSUR PERÚ S.A.C. 2019; Asimismo, que los componentes del control interno se alinean a los procesos presentes en la empresa. Por lo tanto, se sugiere su implementación en las empresas, para mejorar su rentabilidad. (Mendoza, 2021)

8.1.2. Antecedente nacionales

Trabajo de Investigación 2 “El presente trabajo de investigación tiene como finalidad realizar un **Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Distribuidora Los Halcones, Cantón Quevedo, Año 2014**. La investigación se centra en evaluar la incidencia del control interno en la rentabilidad de la Empresa. El desarrollo de la investigación está distribuido por capítulos; dividido en cinco fases; para la misma se diseña una firma ficticia de Auditoría; la cual se la denomina WENDI LAJE Auditor independiente. El proceso metodológico aplicado en la investigación fueron: Inductivo, Deductivo, Analítico y sistemático, los tipos de investigación utilizados ha sido bibliográfica y de campo; y entre las técnicas e instrumentos se emplearon la entrevista y la Observación directa las mismas que ayudaron en la recopilación de la información para realizar la investigación seleccionando como método de Auditoría el método de control interno COSO I, en el cual se diseñó 28 preguntas cuyo resultado arrojó que el nivel de Riesgo de Control para los dos cuestionarios de control interno aplicados es del 9,5 %, lo que significa un riesgo bajo, y el Nivel de Confianza es del 90,5 %, lo que se deriva en una confianza alta; finalmente entre los hallazgos encontrados dentro de la investigación tenemos: La gerencia no establece por escrito las políticas internas a seguir en todos los niveles de la empresa; Carencia de un plan de mitigación de riesgos; Insuficiente controles de la calidad de la información y comunicación; Insuficientes auditorías externas e internas; Débiles controles para verificar el producto en cuanto a precio y calidad y El encargado del manejo de inventario no remite las copias a dónde corresponden; los mismos que se encuentran con sus respectivas recomendaciones en los informes de Auditoría (Terán, 2016)

8.1.3. Antecedente locales

Trabajo de investigación 3 “La presente investigación tuvo como objetivo plantear un modelo de control interno para el Departamento de Ventas del Centro Comercial Kelvin, del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, durante el año 2020. Se empleó la investigación de fuentes primarias y secundarias para sustentar las bases teóricas tomadas de libros, internet y documentos proporcionados por la institución, así también se empleó la investigación de campo para el desarrollo de entrevistas, encuestas y el cuestionario de control interno; adicionalmente a ello los resultados fueron descritos empleando tanto la investigación descriptiva como la explicativa y los métodos inductivo y deductivo. Una vez desarrollado la

evaluación o diagnóstico de la situación actual del control interno del departamento de ventas se determinaron las deficiencias existentes se planteó como propuesta un modelo de control interno para el departamento de ventas, el cual estuvo estructurado por tres fases que son: fase preliminar, fase de ejecución y fase de comunicación de resultados. En la primera fase se establecieron las generalidades, reseña histórica del comercial y se propuso la misión, visión y valores corporativos, asimismo se estableció la estructura organizacional y el diseño de un manual de políticas y procedimientos para los colaboradores de la entidad, en esta fase también se describió las principales líneas de productos ofrecidos y la evaluación de los factores internos y externos del comercial. La segunda fase consto de la ejecución del control interno por componente en la cual los resultados del control interno reflejaron un nivel de confianza del 70% equivalente a moderado, en tanto que el nivel de riesgo se situó en el 30% equivalente a bajo, debido a esto se realizó la detección de hallazgos relevantes, frente a los que se plantearon las recomendaciones pertinentes; adicional a ello se desarrolló el cálculo de los indicadores financieros el mismo que para medir la liquidez se pudo determinar que el comercial cuenta con \$6.31 de respaldo en el activo corriente mientras que al medir la rentabilidad del comercial se pudo identificar que existe un gran porcentaje de utilidad operacional del 9%; en la tercera fase se realizó un informe referente a los resultados obtenidos a través del control interno ejecutado en el Centro Comercial Kelvin (Orley, 2021)

8.2. Fundamentos Teóricos

Figura 1. categorías fundamentales



Elaborado por: Las Autoras

8.2.1 Empresa

Desde un punto de vista económico podemos definir la empresa como un sistema en el que se combinan factores de producción, financiación y comercio (marketing o mercadotecnia) para obtener sus fines.

De la definición anterior se desprende que las principales características que tiene la empresa son las siguientes:

- a) La empresa es un conjunto de factores de producción entendiendo como tales los elementos necesarios para producir (materia prima, trabajo, maquinaria, etc.)

De factores mercadotecnia (para vender productos) y de factores financieros ya que es necesario realizar inversiones que, lógicamente han de ser financiadas, es decir, se deben cambiar todos los factores de que disponga la empresa con el fin que pueda cumplir los objetivos establecidos por su dirección por su dirección cuando desarrolla la función de planificación.

- b) Toda empresa tiene objetivo que constituye la propia razón de su existencia, si bien toda la empresa tiene sus propios objetivos, podemos afirmar que todo tiene como objetivo central maximización de su valor.
- c) Los distintos factores que integran la empresa se encuentran coordinados para alcanzar sus fines, Esta coordinación la realiza la dirección o administración de la empresa, La dirección n planifica la consecuencia de los objetivos, organiza los factores, se encarga de las que divisiones se ejecuten, controla la posible desviación entre los resultados obtenidos y los presupuestados y tomarás medida correcta oportuna.

8.2.2. Clases de empresa

Las empresas se pueden clasificar de múltiples formas, dependiendo del criterio escogido para su clasificación, Los principales son los siguientes. Según su tamaño, distinguimos entre:

- Empresa pequeña
- Empresa mediana
- Empresa grande

Como cifra representativa para dicha clasificación, debíamos la cifra de ventas, el valor de activo y el número de trabajadores,

Según su actividad, distinguimos entre:

- **Empresa del sector primario;** dentro de este encontraríamos empresa agraria, pesqueras.

- **Empresa del sector secundario o industrial;** tales como empresa metalúrgica, mineras **empresas de servicios;** tales empresas dedicada al transporte, a la hostelería a la asesoría

Según el ámbito territorial de su actividad, distinguimos entre;

- Empresas locales
- Empresas provinciales
- Empresas regionales
- Empresas nacionales
- Empresas multinacionales

Según quien tenga la propiedad, distinguimos entre:

- **Empresa pública:** En la que el capital es propiedad del estado o de cualquier.
- **organismo público:** Empresa privada en la que el capital siempre es propiedad de particulares.
- **Empresas mixtas:** En la que el capital pertenece en parte a entidades públicas y en parte a particulares.

Según su forma jurídica, distinguimos básicamente entre las empresas regidas por empresario individual, que es una persona física, y la empresa social, que es una persona jurídica o sociedad.

El empresario individual se trata de una persona física que realiza una actividad industrial comercial o profesional. Esta gestión y cómo controla totalmente el negocio y responde inimitablemente los deudos contraídos frente a tercero con todos sus bienes. (Flores, 2018, pág. 4;5;6)

8.2.3. Empresa comercial

Se caracteriza por que su actividad es muy simple, “el intercambio de bienes” se dedica a la compra-venta de artículos elaborados, comprendiendo por igual a distribuidores, mayoristas y establecimientos con venta directa al público bueno empresas mixtas que vendan tanto por mayores como por al detalle. (López R. R., 2019, pág. 12)

Empresa comercial son aquellas que se encargan de comprar buenos bienes y servicios a otras empresas con la diferencia que venden a un costo más elevado para que de esta manera obtener mayores ingresos y utilidades lo mismo que serán aprovechados al máximo por la misma.

8.2.3.1. Clases de empresa comerciales

Individuales

- 1 sola persona

Societarias

- Anónimas
- Limitadas

8.2.3.2. Objetivos de la empresa comercial

- Obtener ganancias
- Posición en el mercado
- Brindar productos. (Salinas, Salinas, & Salinas, 2017, pág. 14)

8.2.4. Empresa Quevecredicar

En el año 2003 se fundó como un patio formal de compra y ventas de vehículos usados denominado como “La Feria del Carro” empezaron con un número de 15 vehículos para la venta en su mayoría a consignación realizando su venta de contado.

En el año 2005 de exhibición y ventas, así como también el número de carros, mejorando también sus modelos, y realizando sus ventas a crédito de hasta 24 meses e implementando la venta de neumáticos y batería para vehículos, además de la venta de motocicletas.

En el año 2006 se construyen 2 patios más para la exhibición y ventas de vehículos usados contando con más capital y vehículos propios, de la misma manera incrementar su número de personal para la atención al cliente dándose a conocer de esta manera a nivel regional.

El 16 de septiembre del año 2008 se constituye mediante escritura pública en la compañía Quevecredicar S.A. Con cuatro patios de exhibición y ventas número de 80 carros de mis

nuevos autos, camionetas cabina sencillas y cabinas dobles, camioncitos y camiones hasta 8 toneladas de carga otorgando crédito hasta 48 meses plazo formalizando su estructura organizacional.

8.3. Control interno

El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección (Gaitán, 2021, pág. 12)

El control interno abarca todo el plan o regla de las empresas, Los métodos y medidas que haga dotado con el fin de salvaguardar los activos y comprobar la confiabilidad de la información contable; permite a los gerentes, directores y todos en personal de entidad buscar una adecuada administración ante posibles riesgos que se puedan presentar, admite garantizar la eficacia y eficiencia en la operaciones que realiza la entidad, promoviendo la correcta ejecución de las actividades definidas por la organización, esto con la finalidad de prevenir los riesgos así como detectar y corregir los posibles fraudes que incurre en el personal que afecten de manera administrativa (Burgos, 2020, pág. 6)

El control interno abarca controles administrativos y operativos de todos los sectores de las empresas para lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, acatamiento de leyes vigentes y adhesión a la política de la empresa (Rearte, Barbeito, & Gómez, 2019, pág. 4)

Control interno es una herramienta utilizada en las organizaciones para poder lograr sus objetivos y metas, a través de él se implementa procedimientos o métodos para asegurar a los activos ante cualquier circunstancia que pudiera perjudicarlos y asimismo lograr que las operaciones otras acciones que realiza cumplan con los procesos que están estipulados o impuestos (Magaña, Prats, & Álvarez, 2021, pág. 5)

Por tanto, el concepto de control, desde una perspectiva general, lleva consigo la idea de inspección, vigilancia, intervención, revisión, verificación, es decir, implica la acción de comparar un suceso con una realidad que se debe suceder como por ejemplo el cumplimiento de una norma. controlar significa verificar que todo se desarrolla de acuerdo con las reglas

establecidas observando con objetivos se cumplen, detectando en su momento las desviaciones para corregirlas (Morales, 2017, pág. 40)

Dentro de la clave para el control interno que siga funcionando de forma adecuada, aún en tiempos difíciles para las entidades, se pueden mencionar;

- a) Contar con un control interno robusto y basado en mejores prácticas
- b) administración dirige esfuerzos para identificar nuevos riesgos
- c) Se diseñan controles para mitigar nuevos riesgos
- d) se modifican los controles existentes y se publica a todos los involucrados

Una evaluación completa de control interno para los diferentes ciclos de negocio es importante para conocer qué tan robusto es la forma en que los riesgos del negocio se mitigan a niveles aceptables a través de los controles. Conocer brecha entre control interno actual contra el que dicta las mejores prácticas ayuda a trazar el camino a recorrer para alcanzar un sistema de control que apoye a la entidad para el logro de sus objetivos de forma ordenada (Castrillo, 2020, pág. 3)

8.3.1. Objetivos del control interno

El Marco Integrado COSO 2013 establece tres (3) Categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en los diferentes aspectos del control interno estas categorías de objetivos son;

Objetivos operativos: Son aquellos que hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la organización incluyendo sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Objetivos de información: Estos hacen referencia a la emisión de información financiera y no financiera, interna y externa, y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, los organismos reconocidos o políticas de la propia organización.

Objetivos de cumplimiento: Son aquellos que hacen referencia a las leyes y regulaciones a las que está sujeta la organización. (Fiorito, 2020, pág. 32)

8.3.2. Importancia del control interno

El control interno en la empresa es importante en la medida en que es útil para optimizarla y para prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión. Esta publicación analiza esta cadena y el control interno desde la perspectiva de procesos, enfocado particularmente en auditoría. (Mantilla, 2018, pág. 16)

8.3.3. Clasificación del control interno en dos grandes grupos

Control interno contable: Integrado por el conjunto de políticas y procedimientos encaminados a la protección y salvaguarda de los activos de la entidad y en la fiabilidad de la información contenida en el registro contable.

Control interno administrativos: Engloba los controles encaminados al cumplimiento de los objetivos, fines, procedimientos que fija la dirección de la entidad (Amores, 2020, pág. 33)

8.3.4. Estructura del control interno

Para llevar a cabo una evaluación de control interno, es indispensable ver a la organización con un enfoque integral y considerar aspectos, tanto interno como externo, Cabe recalcar que el control interno es muy particular y único como cada organización.

Hasta el 2017, la estructura del control interno de una entidad consistía en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable poder lograr los objetivos específicos de la organización, Es importante considerar que en la NIA 315 estos elementos siguen señalándose y se espera que con base en el nuevo marco COSO ERM 2017, en próxima fecha también se vea modificadas dicha estructura, la cual agrupa hasta el momento los siguientes elementos:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Sistema de información y comunicación
- ✓ Actividad de control
- ✓ Monitoreo

(Iturriaga, Nigenda, Prieto, & Rojas, 2019, pág. 39)

8.3.5. Principio del Control Interno

Ambiente de Control

Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.

Principio 2: El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión de control interno.

Principio:3 Establecimiento de estructuras asignación de autoridades y responsabilidades.

Principio:4 Demuestra su compromiso de reclutar capacitar y retener personas competentes.

Principio:5 Recién la persona de confianza y comprometido poner responsabilidades de control interno.

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarca el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y por lo tanto son determinado de grado y no que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es fundamental fundamentalmente consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección la gerencia y por el carácter reflejo los demás agentes en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y sobre todo provee disciplina por medio de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el andamiaje Para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia pues como con confusión de medios operadores y reglas previamente definida traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento fortalecimiento Debilitamiento de políticas y procedimientos efectivo en una organización.

Los principales factores del ambiente del control son:

- Filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- Estructura el plan organizacional los reglamentos y los manuales de procedimiento.

- Integridad los valores éticos la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Formar las intenciones de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- Grado de documentación de política y decisiones y de formulación de programas que contengan metas objetivos e indicadores de rendimiento.

Evaluación de Riesgo

Principio 6: Se especifica objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.

Principio 7: Identificación y análisis de riesgo para determinar cómo se debe mitigar.

Principio 8: Considerar la posibilidad de fraude en la evaluación riesgo

Principio 9: Evaluar cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

El control interno ha sido pensando esencialmente para limitar los riesgos de errores y fraude que afectan las actividades de las organizaciones.

Por medio de la investigación el análisis de los riesgos relevantes y el punto al que el control vigente de los neutraliza y se valúa la vulnerabilidad del sistema para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes a manera de identificar los puntos débiles enfocados los riesgos tanto en nivel de la organización interna y externa como el de la actividad.

Los objetivos relacionados con las operaciones con información financiera y con cumplimiento puede ser explícito o implícito generales o particulares.

Al establecer los objetivos globales y por actividad una identidad puedo identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

Al respecto cabe recordar que los objetivos del control deben ser específico, así como adecuados completo razonables e integrados a los globales de la institución.

Una vez identificados el análisis de los riesgos incluirá:

- Estimación de su importancia / transferencia
- Evaluación de la probabilidad / frecuencia
- Definición del modo en que se manejará.

Debido a que las condiciones en las cuáles se desenvuelven las entidades suelen sufrir variaciones se necesita un mecanismo para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos con el cambio, aunque el proceso de la evaluación es similar a los otros riesgos, La gestión de los cambios merecen efectuarse independientemente tomando en cuenta su importancia y la posibilidad de que pasen inadvertidos para quien está inmerso en las rutinas de los procesos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial y función de impacto potencial que plantea:

- Cambio en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganización o restauración internas.
- Ingreso de empleos nuevos o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos actividades o funciones.

Los mecanismos para prever identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro lo más significativo mediante sistema de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

Actividad de Control

Principio 11: Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.

Principio 12: La organización selecciona y desarrolla actividades de control generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

Principio 13: La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Las actividades de control están contribuyendo con los procedimientos específicos Establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Dicha actividad se ejecuta en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión partiendo la elaboración de un mapa de riesgos según el expresado en el punto anterior conociendo los riesgos se disponen los controles destinado a evitar los o minimizarlos los cuales pueden agruparse en 3 categorías según el objetivo de la entidad porque están relacionados.

- Operaciones
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y reglamentos.

En muchos casos las actividades de control pensadas para un afectivos suelen ayudar a otros, Las operaciones pueden contribuir a las relacionadas con la confiabilidad de la información financiera estas en cumplimiento normativo y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivos/correctivos.
- Manuales/automatizados o informáticos.
- Gerenciales o directivos.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control y es preciso que los agentes conozcan cuáles le competente por lo que se debe explicitar claramente tales funciones.

La cama que se pone a continuación muestra la amplitud de la actividad de control, pero no constituye la totalidad de la misma:

- Análisis efectuado para la dirección.

- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud totalidad y autorización pertinente: Aprobaciones revisiones cotejar re cálculos análisis de consistencia.
- Patrones físico patrimoniales: Arqueo conciliaciones recuentos.
- Dispositivo de seguridad para restringir el acceso a los archivos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de tecnología de información pues ésta desempeña un papel fundamental en las gestiones destacándolo al respecto del centro de procedimiento de datos, la adquisición implantación y mantenimiento de software la seguridad y el acceso a los sistemas los proyectos de desarrollos y mantenimiento de las aplicaciones a su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipativa desde el control.

Información y Comunicación

Principio 13: Genera y útil calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.

Principio 14: Internamente los objetivos y la responsabilidad del control interno.

Principio 15: Comunica eternamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que las corresponde bueno desempeñar en la organización funciones y responsabilidades es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones En consonancia con los demás así el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captadas procesadas y transmitida de tal modo que llegue de manera oportuna a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional financiera y de cumplimiento conforme a un sistema para posibilitar la dirección ejecución y control de las operaciones está conformada no sólo por los datos generales Internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones eternas necesarios para la toma de decisiones.

El sistema de información permite identificar recoger y procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades interna y externa. Y muchas veces funcionan como herramienta de supervisión mediante rutinas preventivas para tal efecto.

Ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de la gestión y control La calidad de aquel resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenidos oportunidad actualidad exactitud y accesibilidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control cada función ha de especificar con claridad entendiendo en ellos los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Asimismo, el personal tiene que saber cómo están relacionando sus actividades con el trabajo de los demás cuáles son los comportamientos esperado de que manera deben comunicar la información relevante que genere.

La información debe transferirse adecuadamente por medio de una comunicación eficaz este es el más amplio sentido incluyendo una circunstancia multidireccional de la información accidente y descendente y transversal.

Además de una buena comunicación interna es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria y en ambos casos importa contar con medios eficaces dentro de los cuales la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados es tan importante como los manuales de políticas memorias y funciones institucionales canales formales e informales una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación una acción vale más que mil palabras.

Actividad y Monitoreo

Principio 16: Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes control interno están presente y funcionando.

Principio 17: Se valúa ciencia del control interno al responsable de tomar acciones correctivas incluyendo a la administración y el consejo de administración

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado y que funcione para prevenir a detectar errores y fraudes y luego un sistema estable para corregir controles que no estén funcionando adecuadamente.

Retrocede a la evolución de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo pues toda organización tiene área donde lo mismo está el desarrollo necesita ser reforzado o se imponen directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inexplicable. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos interno ir a gestión que al variar la circunstancia genera nuevo riesgo afrontar.

Nuevamente se hace énfasis en los objetivos de asegurar que el control interno funcione adecuadamente mediante dos modalidades de supervisión actividades continúa hoy evaluaciones puntuales la primera son aquellas incorporadas actividades normales y recurrente que ejecutándose en tiempo real y arriesgada a la gestión generan respuesta dinámica a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a la evaluación es puntuales corresponden las siguientes consideraciones

A su alcance y frecuencia bueno están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que esto conlleva la potencia y experiencia de quienes aplican los controles y los resultados de la supervisión continuada.

Son ejecutados por los propios responsables del área de gestión autoevaluación la auditoría interna incluida en el planeamiento o solicitada especialmente en la dirección y los auditores externos.

La tarea de evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema que los controles existan y estén formalizados que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos y que resulten apto para los fines perseguidos.

Responden a una determinada metodología con técnica y herramienta para medir eficiencia directamente o por medio de la comparación con otro sistema de control probadamente buenos.

El nivel de documentación de los controles varían según la dimensión y complejidad de la entidad existen controles informales que aunque no estén documentados se aplican

correctamente y son eficaces aun cuando un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados el auditor debe descubrir estos controles evaluarlos y probar su utilidad la naturaleza y el nivel de la documentación requiere mayor rigor.

Deben confeccionarse un plan de acción que contemple:

- Alcance de evaluación
- Actividades de supervisión continuada existentes
- Tareas de los auditores interno y externo
- Áreas o asunto de mayor riesgo
- Programa de evaluaciones
- Evaluadores metodología y herramientas de control
- Presentación de conclusiones y documentación de soporte
- Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes

Las deficiencias o debilidad del sistema de control interno detectada mediante los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a afectos de que se adopten las medidas de ajustes correspondientes según el impacto de las deficiencias de los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.(Muñiz, Fernando, & Prado, 2018, pág. 123)

8.3.5.1. Métodos de Control Interno

Para la evaluación del control interno se puede utilizar varios métodos a continuación se describe en qué consiste cada uno.

8.3.5.2. Método Descriptivo

Método narrativo o descriptivo la narración escrita, comprende los mismos elementos básicos enunciado en el CCI, con la particularidad que las columnas del control interno son reemplazadas con la narración referenciada con papeles de trabajo (P/T)

8.3.5.3. Método gráfico o Diagrama de flujo

Finalmente, los diagramas de flujo muestran los movimientos información, procesos, operaciones actividades realizadas en las áreas ser auditadas desde origen. Para levantar esta técnica de evaluación de control interno es necesario utilizar los siguientes símbolos básicos; inicio/Fin decisión, actividades de proceso línea de dirección. (Quinaluisa, Ganchozo, Reyes, & Arriaga, 2017, pág. 3)

8.3.5.4. Método de cuestionario

Esta herramienta se diseña en base a preguntas dirigidas a los responsables de los departamentos, áreas, procesos o componente bajo examen. Con la respuesta obtenida, se analizará la existencia de controles funcionales, que luego permitirá al auditor desarrollar procedimiento de cumplir para garantizar la funcionalidad del sistema de control interno implementado. Esta herramienta valorada de forma cuantitativa la funcionalidad de los controles dando como respuesta un nivel de confianza y riesgo en las operaciones. (López & Rodríguez, 2017, pág. 34)

8.3.6. Sistema de Control

Sistema de control interno en los procesos administrativos y financieros de la empresa está determinada por normativa establecidas por cada institución, es responsabilidad de la alta gerencia o la máxima austeridad orientar las diferentes actividades que posibiliten su esquematización, ejecución, funcionamiento. (Álvarez, Zurita, & Álvarez, 2020, pág. 1)

El sistema de control interno representa para las empresas la base de la eficiencia administrativa, que demanda cada vez más y mejor información, sólida, confiable y transparente para decidir qué hacer en un ambiente tan cambiante como el actual, para ello, lo que se termina comprendiendo por estructura, sistema, contabilidad, interconectividad, control y claro, sistema, es de vital importancia antes de abordar un aspecto esta apasionante del área contable como los son los sistemas de control. (Yerovi, Cedeño, González, & Garófalo, 2019, pág. 35)

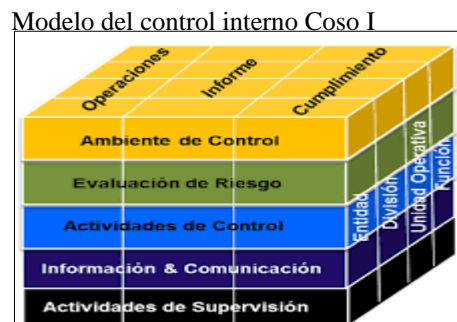
8.4. Coso I

Los objetivos de COSO I, Refiere a la efectividad bueno y eficiencia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes de regulaciones aplicables. (Espinosa & Paredes, 2017, pág. 6)

8.4.1. Informe COSO

Informe coso es un documento que contiene las principales directrices y lineamientos para la implementación y gestión de un sistema de control interno, ha tenido gran aceptación desde su publicación, y se ha convertido en el estándar de referencia en todos los relacionado al control interno. El principal objetivo es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, Estableciendo un marco para los conceptos del control interno que permita a la definición común del control interno y la identificación de su componente. Proporcionar el marco para que cualquier tipo de organización pueda

evaluar su sistema de control y decidir cómo mejorarlo, Y además aportar una estructura de control interno que facilite la evaluación de cualquier sistema sin importar el tipo de entidad. (Castro & Lara, 2017, pág. 138)



Fuente:(Elizalde,2018)

8.4.2. Componente del control interno según COSO

El Control interno consta de 5 componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración o dirección dirige a la entidad, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgo

- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Seguimiento (Ammores, 2020, pág. 33)

8.4.3. Ambiente de Control

La ética y la integridad del personal, nivel de conocimiento y habilidades, filosofía los Sofía de la dirección y Estilo gerencial estructura organizacional, políticas y prácticas de los recursos humanos. (Durán, 2018, pág. 10)

8.4.4. Evaluación de Riesgo

La revisión de los riesgos organizacionales es una práctica que le permite a la compañía determinar los factores que pueden generar la materialización, de riesgos, Esto se logra por medio de identificación clara de objetivos, del análisis de impacto organizacional es por la materialización del riesgo y de la acción que permitirán tanto prevenir como disminuir la probabilidad de ocurrencia de riesgo. (Gaviria & Polo, 2017, pág. 6)

Riesgo de detección

Riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo no detectan la existencia de una incorrección que podría ser material, Considerada individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones.

Riesgo de control

Riesgo De que una incorrección que pudiera existir en una afirmación sobre un tipo de transacción, y que pudiera se material, ya sea individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones, no sea prevenida, o detectada y corregida oportunamente, por el sistema de control interno de la entidad.

Riesgo inherente

Susceptibilidad de una afirmación sobre tipo de transacción, Saldo contable u otra revelación de información a una incorrección que pudiera ser material ya sea individualmente o de forma

agregada con otras incorrecciones, antes de tener cuenta los posibles controles correspondientes. (Nares, 2017, pág. 80)

8.4.5. Actividades de control

Las Actividades de control ayuda a monitorear los procesos de establecimiento donde se realizan análisis afectado por la gerencia, Se toma en consideración las políticas, los procesos de informaciones, controles físicos de indicadores de rendimiento y debe estar relacionado claramente con los objetivos de la entidad. Por la cual todos estos indicadores ayudan a la protección del control interno con el objetivo de salvaguardar los intereses de la institución y detectar a tiempo los riesgos que obstaculizan los procesos. (Burgos & Bravo, 2021, pág. 4)

8.4.6. Información y comunicación

Es importante identificar, recopilar y comunicar la información pertinente en la forma y a plazos que permitan cumplir la responsabilidad de cada colaborador. la empresa debe tener canales de comunicación flexibles que fluya mediante los niveles proporcionados información relevante tanto interna y externa. La información relevante debe ser captada procesada y transmitida de manera que llegue a todos los integrantes de las organizaciones y permita asumir responsabilidades, debe ser considerada como parte de los sistemas de información donde talento humano es partícipe de aspectos relativos a la gestión (Álvarez, Zurita, & Álvarez, 2020, pág. 8)

8.4.7. Supervisión y Seguimiento

Con el afán de comprobar la funcionalidad de las actividades de control implementadas y que estas sean desarrolladas satisfactoriamente, Es necesario realizar evaluaciones periódicas que permite incluir acciones correctivas si es necesario. La supervisión es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite reaccionar en forma dinámica, Cambiando cuando la circunstancia así lo quiera busca identificar controles débiles o insuficiente para promover su reforzamiento, Así como asegurar que las medidas que son producto de los hallazgos de victoria y un resultado de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud. (Lópe, Roig, & Mayorga, 2018, pág. 7)

8.5. Ventas

Venta, que son las condiciones bajo las cuales una empresa realiza la venta de sus productos y/o servicios, que pueda a ser el contado o a crédito. (Landeta & Cortés, 2017, pág. 50)

8.5.1. Tipos de Ventas

Tipos de venta tenemos dos tipos de ventas desde el punto de vista del fabricante; la venta directa y la venta indirecta o a través de intermediarios

8.5.1.1. Venta directa

Son aquellas ventas en la cual es la empresa vende directamente a clientes consumidores, usuario o compradores, los bienes y servicios de su oferta comercial, la empresa utiliza sus propias fuerzas de ventas.

8.5.1.2. Venta indirecta o ventas a través de intermediarios

Corresponde a las ventas en el cual la empresa fabricante o prestador del servicio, venden a través de terceros distribuidores, así, esto terceros, contacta al cliente final, el consumidor, usuario o comprador.

Las ventas indirectas pueden ser

Distribuidores mayoristas: Este tipo de se dedica a las grandes cantidades, no realiza venta al detalle, al por menor o al menudeo, sino que realiza venta en cantidad importante, generalmente a otros comercios.

Distribuidores minoristas: Este tipo de ventas se dedica al consumidor final, son venta al detalle, al por menor o al menudeo. (Aranda, 2017, pág. 38)

8.5.2. Crédito

El crédito es una forma de ventas, ya que los consumidores, lo de clases media o baja, no tienen recursos suficientes para adquirir los bienes de contado, por lo que al Brindarles crédito se fomenta el consumo y se estimula la economía. (Landeta & Cortés, 2017)

8.5.2.1. Estructura de un crédito

El éxito o fracaso de una buena gestión operativa, dependerá de las decisiones que se consideren para maximizar, los recursos internos dentro del mercado y de las condiciones socioeconómicas de que se disponga.

Cuando se decide otorgar un crédito, se debe tener en cuenta que se está asumiendo un riesgo importante al destinar un porcentaje del total de las ventas para ser recuperado en plazos mediante, los procesos de cobranza en este sentido se pretende minimizar el riesgo siguiente estrategia que brindan información suficiente y confiable para asumir el compromiso.

Al designar un crédito por vez primera el análisis debe ser amplio, la manera que integra en el entorno empresarial, este permitirá afianzar su confianza y desarrollar una política de crédito acertada que garantice una gestión exitosa. Por el contrario, una decisión desacertada podría dejarle empresa en un desequilibrio económico, y financiero, del que costará recuperarse

Existen variaciones en las condiciones de otorgar un crédito, principalmente para las calificaciones y categorización de los clientes sean éstas personas naturales, o jurídicas, pueden existir solicitudes de crédito a comerciante mayorista minorista distribuidores, o aquellos clientes que pueden clasificarse como consumidores, individuales, o con responsabilidad familiar en este caso se presenta una actitud especial del cliente frente su responsabilidad moral inmaterial qué ondas obligaciones en este sentido se debe plantear una segmentación específica para ubicarlos dentro del programa de crédito que se vaya otorgar en todos los caso las bases de un crédito radican en los siguientes factores:

- Plazo
- Destino
- Garantía

El plazo: El plazo es el tiempo acordado entre las constantes contrastantes para pagar la deuda puede incluir intereses o no según las cláusulas del acuerdo un crédito a corto plazo es un tiempo de crédito que debe devolverse en un plazo máximo de un año aquellos mayores de un año pasará a ser crédito a largo plazo.

La actividad empresarial busca presentar crédito, por período corto que permitan mantener suficiente capital operativo para renovar su existencia y pagar sus obligaciones. Si la empresa tiene por capital de trabajo se efectividad de crediticia estará supeditada a la eficiencia de su proceso de cobrar.

8.5.2.2. La Política de crédito

debe seguir una línea que permita el equilibrio entre movimientos en el capital de trabajo, y la retribución de este en los plazos que la organización puede sostener.

El factor destino se refiere a la utilidad, o funcionalidad del objeto del credo en el caso de la empresa constructora se obtienen parte de su equipo con créditos que le permiten pagar en consecuencia a sus avances en las todas en este sentido sus proveedores, mantienen una relación comercial que se ajusta a esta planificación adicionalmente conocer el destino y funcionalidad de los bienes, y servicios, que se brindan a través de procesos crediticios permiten establecer una relación de fraternidad con el cliente seguir sus pasos y abonar el camino a la gestión de cobranza.

La garantía es el mecanismo, que aseguren el cumplimiento de una obligación a fin de proteger los derechos de algunas de las partes de una relación comercial jurídica, en cierto caso queda implícita la transferencia de la propiedad de un bien inmueble en caso de cumplir con las obligaciones esto podría estar acompañado de daño y perjuicio en lo que puede incurrir.

El proceso para otorgar un crédito es importante el análisis minucioso de sus factores indicados a continuación:

- 1. Historial crediticio:** Básicamente se refiere al comportamiento de pago presentado por la empresa ante nuestra organización o ante otra empresa por la adquisición de bienes o servicios similares hay alguno caso es necesario revisar también el comportamiento, no sólo de la empresa solicitante sino también de sus dueños cualquier factor o detalle es importante para detectar algún desvío o situación de riesgo de manera preliminar, en caso de encontrarse algún signo de riesgo es importante solicitar más información de calificar en caso que quedará documentado en la evaluación del cliente en caso de que el cliente ya tenga un crédito y solicite. Otro de manera adicional se debe valorar el impacto de un nuevo cargo en su alcance de pago,

o también podría estimarse una reconsideración de los créditos y establecer nuevo criterio de pago.

2. **Capital Invertido:** Es el parámetro que demuestra el compromiso de interés que tiene inversionista en sus negocios está claro, que si éste ha comprometido un volumen importante de su patrimonio personal en sus negocios estará dispuesto a hacer lo posible para lograr el éxito de su empresa.
3. **Capacidad de Crédito:** Ese factor más utilizado por la empresa para otorgar un crédito a su cliente, se basa en el análisis de los estados financieros del historial bancario, las declaraciones tributarias, del flujo del efectivo, y del ciclo de pago, también es importante evaluar las reservas y otra fuente de efectivo que puedan respaldar su compromiso ante el crédito.
4. **Garantía Colateral:** No es un factor de análisis usual sin embargo podría ser útil que el cliente respalde su solicitud, Con maquinaria pesada inventario equipo de oficina e instrumento de inversión cómo vos no acciones para lo cual será imprescindible determinar el valor de éste en caso de ser ejecutados.
5. **Situación Corporativa:** Resulta importante conocer la situación operativa de la empresa en el mercado en el que se desenvuelve, ya que la competitividad o posicionamiento de la empresa podría impactar en la verificación de su crédito existen otras métricas que mayormente utilizan las entidades bancarias para la evaluación de los créditos comerciales de sus clientes pero que bien podría ser una herramienta útil para el profesional que asuma, y el análisis crediticio. (Castillo, Créditos y cobranzas, 2021, pág. 4)

8.5.2.3. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es la posible pérdida, que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumbe a las contrapartes con la que se relaciona el concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas organismos.

8.5.2.4. Tipos de riesgo crédito

Unas primeras clasificaciones de los distintos tipos de riesgo de crédito pueden realizarse en funciones de tipos de agente que lo soporta.

Soportado por particulares

Los particulares, se enfrentan a un riesgo de crédito cuando se deposita su dinero en un banco los presenta o firma contratos, en lo que se los obliga a realizar un depósito de ser empleado de una empresa también está dispuesto al riesgo de que esta no haga efectivos su salario el riesgo de pérdida puede afectar el futuro financiero de un individuo.

En algunos países los gobiernos reconocen que la capacidad de los ciudadanos para evaluar su riesgo de crédito es limitada, y que este por tanto podría reducir la eficiencia de la economía, y una serie de leyes como la que protege a los depositantes en bancos en caso español el gobierno a través del fondo de garantía de depósitos ofrece tales garantías.

Soportado por empresa

La empresa está expuesta a riesgo de créditos cuando venden a plaza muchas compañías cuentan con departamento de riesgo, cuya labor consiste en estimar la salud financiera de esos clientes para determinar si es posible venderle a crédito o no en ocasiones, utilizan para tal fin los servicios de compañía externa especializada en las valoraciones de riesgo como en caso español informa iberinform.

Soportado por instituciones financieras, frente al cliente particular las entidades financieras, soportan un riesgo de crédito re cuando prestan dinero a sus clientes particulares, a través de productos tales como tarjeta de crédito, hipotecas, línea de crédito o préstamos personales.

8.5.2.5. Tipo de créditos

Crédito tradicional: Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir habitualmente esta cuota incluye seguros ante cualquier siniestro involuntario.

Crédito de consumo: préstamo a corto o mediano plazo de uno a cuatro años que sirve para adquirir bienes, o cubrir pago de servicios.

Crédito comercial: Re préstamo que se realiza a empresa de in distinto tamaño para la adquisición de bienes pago del servicio de empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.

Crédito Hipotecario: Dinero que entra en el banco financiero o financiera para adquirir una propiedad, ya construida un terreno la construcción de vivienda oficinas y otros bienes raíces como la garantía de hipoteca sobre el bien adquirido o construido normalmente está pactada para ser pagada en el mediano largo plazo de 8 a 40 años, aunque lo habitual son 28 años.

Crédito consolidado: Es un préstamo que añade todos los otros préstamos, que usted tiene en curso en un único y nuevo crédito reunificar todos sus préstamos le permite bajar la tasa de interés de los créditos a corto plazo, y a pagar menos al mes.

Crédito personal: El dinero que entrega al banco, o financiera a un individuo persona física y no a personas jurídicas, para adquirir un bien mueble entiendes, así por bienes como no sean propiedades vivienda en el cuerpo de ser pagado en el medio a corto plazo de uno a 6 años.

Crédito prendado: Dinero que le entrega al banco, o entidad financiera, una persona física y no persona jurídica para efectuar la compra de un bien mueble generalmente el elemento debe ser aprobado por el banco entidad financiera y puesto que este bien mueble a compra quedará con una prenda hasta una vez salida la deuda con la entidad financiera o bancaria. (Veiga J. M., 2021, pág. 31)

8.5.3.7. Cobranza

La cobranza es el mecanismo para hacer cumplir los compromisos asumidos, bien sea en función crédito otorgado o simplemente en el pago de factura, asimismo, podría actuar con un proceso cancela torio de crédito. Las acciones de cobranza van a depender del tipo de empresa y sus políticas internas, así como de factores externos (Castillo, 2021, pág. 3).

8.5.4. Mora

En este sentido, Puede mencionarse que la morosidad es el incumplimiento por parte del deudor de su pago correspondiente, acordé entre partes previamente, La morosidad Es la causante de que algunos estados financieros sufran impagos, el aumento de sus carteras morosas conlleva la factibilidad de una empresa a largo plazo esto se está es necesario de identificar los causantes de morosidad y atacar el problema de raíz. (Carazas, Barrera, & Villanueva, 2021, pág. 39)

La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber así pues no todo retraso es el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.

Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

Ahora bien, si el retraso en el cumplimiento del deudor se debe a la concurrencia de una acción u omisión del acreedor que impide que el deudor pueda cumplir a su debido tiempo se dice que existe mora del acreedor y puede tener efectos liberatorios para el deudor de las responsabilidades derivadas de su falta de oportuno cumplimiento.

El deudor esta en mora:

1. Cuando no cumplido las obligaciones dentro del término estipulado salvo que la ley o contrato exijan que el acreedor deba requerir primero al deudor el cumplimiento para constituirlo en mora
2. Cuando la deuda debió ser dada o ejecutada dentro de cierto tiempo por haberse fijado un término o señalado un plazo para ello y el deudor no ha dejado pasar sin darle ejecutarla.
3. En todo caso es necesario que la causa del retraso en el cumplimiento, puede ser impuesta da impulsada a la acción omisión voluntaria ponme licencias de deudor sin concurrir mora de acreedor caso fortuito ni fuerza mayor.

Iniciación

Su iniciación se produce:

- a) Es la obligación a plazo suspensivo a partir de su vencimiento
- b) En la obligación de dar la mora comienza después de 30 días de la acción al de la interpelación al deudor.

Consecuencia de mora

Si bien la consecuencia concreta de la mora en una obligación dependerá de lo pactado y del tipo de obligación son habituales de las siguientes consecuencias:

1. Supone un incumplimiento contractual quién podría acarrear una rescisión si el contrato es de tracto sucesivo y la mora tiene cierta gravedad.

2. Es habitual que se obligue al deudor a indemnizar con el pago de intereses demora a falta de convenio expreso suscrito entre la parte interesada que establezca la cuantía de este interés.. (Veiga, 2021, pág. 39)

8.6. Rentabilidad

La rentabilidad en términos generales es la capacidad de ingresos que una empresa genera mediante de recursos propios y/o de terceros la misma que admite minimizar la incertidumbre ante cualquier situación que se le proponga la gerencia debe tomar decisiones referentes a la situación económica en la que se encuentra la empresa de servicios analizando los índices financieros con el p apoyo del desarrollo de los ratios de rentabilidad. (Perez, Córdova, Farceque, & Sánchez, 2019, pág. 2)

8.6.1. Tipos de Rentabilidad

8.6.1.1. Rentabilidad económica

La rentabilidad económica son lo que se utilizan los recursos, se denomina utilidad neta al valor residual de los ingresos, que se obtiene después de haber restado todos sus costos y gastos, siempre que los gastos sean menores a los ingresos, de un periodo contable es decir cuando los egresos sean mayores a todos los ingresos obtenidos, al resultado se le domina una pérdida neta (Quintero, Andrade, & Cevallos, 2018, pág. 4)

8.6.1.2, Rentabilidad Financiera

Rentabilidad financiera teóricamente también dominado indicadores de rendimiento, se utilizan para evaluar el desempeño de la gestión empresarial, estableciendo medio de control en los rubros de costo y gasto, dirigidos a que las ventas se puedan transformar en utilidades. (Argüelles, Quijano, Fajardo, Blum, & Cruz, 2018)

8.6.1.3. Ratios de liquidez

Estos radios ofrecen información sobre la solvencia a corto plazo de la empresa. Con el fijo qué tipo de analizar la liquidez de la empresa se han considerado los ratios de liquidez, tesorería, Disponibilidad y los de fondos de maniobra sobre ventas y activos. En general, Para atender los compromisos de pago a corto plazo es recomendable que el activo corriente sea

más grande que las deudas de corto plazo, A pesar de que esté terminado sectores esta condición no es necesaria, Este es el caso de las empresas que venden rápidamente su existencia y cobran pronto de sus clientes por qué en cambio, pagan tarde a sus proveedores. Como norma general 13 Que tiene que adaptarse a cada sector, para que la empresa no tenga problema de liquidez, el valor de los ratios de liquidez Que se calcula dividiendo el activo corriente, por los pasivos Corrientes debe ser superior 1, En caso el valor sea inferior a 1, Lea empresa demuestra tener un mayor probabilidad de declararse en suspensión de pagos, Se podría pensar que con una liquidez de 1 se puede atender sin problemas las deudas a corto plazo pero debido a lo posible morosidad de los clientela ya las dificultades existentes para vender todas las existencias en un espacio de tiempo breve se aconseja que el activo corriente supere las deudas a corto plazo.

$$\text{Activos corrientes} = \frac{\text{Ratios de liquidez}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Los ratios de tesorería se calcula dividiendo la suma del realizable y el disponible, es decir, todo el activo corriente menos la existencia – por el pasivo corriente:

$$\text{Ratio de tesorería} = \frac{\text{Realizable} + \text{Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

En termino generales se considera que el valor de esta ratio debe acercarse a 1. Si es así, la empresa seguramente tendrá más posibilidades debe atender sus deudas acorto plazo. De todos modos, El sector en los que se cobra de los clientes con mayor rapidez de lo que se tarda en pagar a los proveedores es posible que con un valor menor a 1 del ratio de tesorería sea suficiente.

Los ratio de disponibilidad se calcula dividiendo el disponible por el pasivo corriente, y el valor adecuado, en términos generales, oscila entre 0,2 y 0,3:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{\text{Disponible}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Los ratios de disponibilidad. Como sucede con los ratios, depende mucho de las características del sector, así como del momento del año en que se calcula, puesto que la empresa puede tener semanas en las que deba atender muchos pagos (pagos extraordinarios al personal, por ejemplo)

Otro indicador útil fondo de maniobra (diferencia entre activos corriente y pasivo corriente). En la medida que el fondo de maniobra es más elevado, la empresa dispone de más solvencia para atender a sus deudas a corto plazo, Pero, por otro lado, un fondo de maniobra elevado supone unas necesidades de financiación de los activos corrientes superiores y no cubierta por los proveedores, Hoy los ratios que proporciona esta información, el fondo de maniobra sobre total de los activos.

$$\frac{\text{Fondo de maniobra}}{\text{Ventas}}$$

$$\frac{\text{Fondo de maniobra}}{\text{Total, activo}}$$

Las dos ratios anteriores tienen que tener en general un valor positivo y ofrecen una medida del fondo de maniobra que necesita una empresa para llevar a cabo su actividad.

8.6.1.4. Ratios de endeudamiento

Respecto a la estructura de financiación, Las empresas Tienen importantes necesidades de financiación a consecuencia de las inversiones en activos no corrientes y circulante que precisan para llevar a cabo sus actividades, La Estructura óptima de financiación en la que genera un coste mínimo de pasivo con un riesgo mínimo y que se consigue un valor máximo de la empresa en el mercado en general conviene evitar un endeudamiento excesivo para disponer así de una capitalización suficiente normalmente una proporción adecuada es cuando los capitales propios de la empresa supone un 40 -50% del pasivo total. Hay una serie de ratios de endeudamiento, en el que se divide el total de deuda entre el total de activo.

Cuanto menor sea éste rápido ratio más independencia financiera tendrá la empresa, aunque en un término general su valor adecuado se sitúa entre 0,50 y 0,60: deuda totales

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Deuda totales}}{\text{Activo}}$$

Un ratio importante En el que considera la calidad de esta deuda es decir la proporción de deuda a corto plazo cuando más reducido es el valor de este ratio de mejor calidad es la deuda en cuanto al plazo de devolución, de todas maneras, es importante tener en cuenta que hay empresas que, debido a sus dimensiones o a la actividad que lleva a cabo, no pueden acceder con la finalidad a una financiación a largo plazo por lo que acumulan proporción de deuda a corto plazo:

$$\text{Calidad de la deuda} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Deudas totales}}$$

Cuando se estudia el endeudamiento también se tiene que analizar la capacidad de devolución o la de los préstamos por parte de la empresa. si se tiene en cuenta la imposibilidad de conocer el valor de los préstamos de las empresas que depositan balance en modelo abreviado, Se ha optado por incluir en el denominador el total de deuda en vez del total de préstamos cuanto mayor es el valor de este ratio más capacidad tiene la empresa para devolver la deuda, Puesto que el numeral refleja el flujo de caja generado por la empresa entendiéndose tal el resultado limpio de año más las amortizaciones del mismo periodo.

$$\text{Capacidad de devolución} = \frac{\text{Flujo de caja}}{\text{préstamos}} = \frac{\text{Resultado neto+ Amortización}}{\text{Préstamos}}$$

También es útil para evaluar el coste de la deuda la comparación entre el BALL (Beneficio antes de Intereses Impuestos) y los gastos financieros. Cuanto mayor sea el valor de este ratio, más posibilidades tendrá la empresa de poder atender al coste dela deuda.

$$\text{Cobertura de gastos financieros} = \frac{\text{BALL}}{\text{Gastos financieros}}$$

Finalmente, se puede calcular bueno el ratio de coste de la deuda financiera que incluya los préstamos y otras deudas financieras tales como obligaciones y bonos tanto a corto como a largo plazo

$$\text{Coste la deuda} = \frac{\text{Gastos financieros}}{\text{Préstamos}}$$

Este ratio puede compararse con el rendimiento del activo (ROI) y cuando primero es menor significa que el Uso de las deudas puede aumentar la rentabilidad patrimonio neto. de todas maneras, para determinar si globalmente la deuda es conveniente para la empresa, hay que considerar los ratios de endeudamiento, calidad de la deuda capacidad de devolución cobertura de los gastos financieros.

8.6.1.5. Ratios de gestión de activos

El seguimiento de grupos de ratios trata de evaluar la capacidad que tiene la s empresa para generar ventas con sus activos, tanto fijo circulante.

Los Ratios de gestión de activos compran las ventas con los activos que se desea analizar. puesto que t o activo necesita pasivo que lo financien, de los que se trata es que con el mínimo activo posible se generan las máximas ventas por lo tanto, él trabaja con menos activos habrá menos pasivos, es decir, menos deudas y capital propios, y más eficiente será la empresa se trata de ratio que tiene que ser tan elevados cómo se puede para que los activos tengan la máxima productividad y que se genere un máximo de venta tanto si es en base al activo, no corriente como en base al activo corriente .

Las cuatro ratios más destacadas sólo de rotación del activo rotación del activo no corriente rotación del activo corriente y rotación del stock;

$$\begin{aligned} \text{Rotación} &= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \\ \text{Rotación del activo no corriente} &= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo no corriente}} \\ \text{Rotación del activo corriente} &= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo corriente}} \end{aligned}$$

$$\text{Rotación de stock} = \frac{\text{Corriente}}{\text{Existencia}}$$

8.6.1.6. Ratios de rentabilidad y capacidad de autofinanciación

Con el análisis de la rentabilidad se puede relacionar lo que se genera a través de la cuenta de su resultado con la inversión que se necesita para llevar a cabo la actividad empresarial, así, como con los recursos aportados por los accionistas. Este análisis se puede completar con el estudio del flujo de caja, que orientara (ROI, del inglés return on investments) es la relación entre el beneficio antes intereses e impuestos (BAII) y activo total. El BALL se emplea para evaluar el beneficio generado por el activo independientemente de cómo se financie, y por lo tanto sin tener consideración los gastos financieros este ratio de rentabilidad económica, también llamado ROI (del inglés Return on Investment), Será mejor cuanto más elevado se ha puesto indicará que se obtiene más productividad de activo :

$$\text{Rentabilidad económica (ROI)} = \frac{\text{Beneficio antes de intereses impuesto}}{\text{Total, de activo}}$$

Por otro lado, a través de la rentabilidad financiera se calcula el beneficio neto generado en relación con la inversión de los propietarios de la empresa, principal objetivo del inversor. Ese ratio también se denomina ROE (del inglés on Equity) y es uno de los ratios más importante en la empresa, con ánimo de lucro. Cuanto más elevado sea el valor de este ratio mejor para la empresa en todo caso, como mínimo tiene que ser positivo e igual o superior a las expectativas de los accionistas.

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio neto}}$$

Este análisis se puede completar con el estudio de la capacidad de autofinanciación que permite evaluar la capacidad de generar recursos por parte de la empresa.

La capacidad autofinanciación es una de la clave de la buena marcha de las empresas la capacidad de autofinanciación proviene de la suma de beneficio neto y la amortización, es decir, el flujo de caja, y se puede comparar con el activo o con la venta.

Estos ratios es necesario que sean tan elevadas como sea posible:

$$\text{Capacidad de autofinanciación} = \frac{\text{Flujo de caja}}{\text{Activo}}$$

$$\text{Capacidad de autofinanciación sobre ventas} = \frac{\text{Flujo de caja}}{\text{Ventas}}$$

(Salas, 2017, pág. 13)

8.7. Informe

Un informe es la conclusión expresada por el auditor y esta vez determinada por la naturaleza de la temática y por objetivo acordado en el contrato de diseñado para satisfacer las necesidades del usuario y el informe del auditor. El informe final debe contener una impresión clara de su conclusión sobre temáticas, basándose en criterios confiable identificado. (Burgos & Bravo, 2021, pág. 15)

8.8. Manual

Los manuales son unas guías de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que la persona realice en un área específica de una empresa como objetivo y beneficio es de fijar política definir funciones determinar y delimitar responsabilidades permitirá ahorrar tiempo y evitar desperdicios reducir los costos facilitar la selección del personal construir una base y servir base de adiestramiento comprende el plan de la empresa.

8.8.1. Clasificación de Manual

Tipo de manual de control interno

Organización: Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general.

Indica la estructura, las Funciones y los roles que se cumple en cada área.

Departamental: Dichos manuales, en cierta forma legislan el modo en que se debe ser llevada a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigida al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece en el rol que cumple.

Política: Sin ser formalmente reglas en este manual se determina y regulan las actuaciones y dirección de una empresa en particular.

Calidad: Es entendido como una clase de manual que presente las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligada a las actividades en forma sectorial o total de la organización.

Sistema: Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

Finanzas: tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenece a la empresa esta responsabilidad está a cargo del tercero y el controlador.

Múltiple: estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones como por ejemplo norma de las empresas más bien generales o explicar las organizaciones de la empresa siempre expresándose en forma clara.

Puesto: determinan específicamente cuáles son las características y responsabilidad a la que se accede a un puesto es preciso.

Procedimientos: este manual determina cada uno de los pasos que deben realizar para emprender alguna actividad de manera correcta.

Bienvenida: su función es introducir brevemente la historia de la empresa desde su origen hasta la actualidad. Incluyendo sus objetivos y la visión particular de la empresas costumbre ajuntar en estos manuales un duplicado de reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

Técnica: este manual explica minuciosamente cómo deben realizarse tareas particulares tal como los índices nombre da cuenta de la técnica.

Contar con un manual de procedimientos genera ventajas a la institución o entidad administrativa para la que se diseña, y es especial para el empleado, ya que le permite cumplir el mejor tiempo con su objetivo particular y utilizar los mejores medios para así contribuir a los objetivos institucionales a continuación, mencionaremos las ventajas que ofrece el contar con un manual de este tipo.

- Permite fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico-Administrativo establecido.
- Contribuye a la unificación de los criterios en la elaboración De las actividades y uniformidad en el trabajo.
- Estandarizan los métodos de trabajo
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permite conocer las ubicaciones de los documentos en general. La Cuento comentó que acompaña a la actividad este puede ser archivo, computadora, diskette, escritorio, almacén, entre otras.
- La información que maneja es formal, es decir, información autorizada
- Delimita las Funciones y responsabilidades del personal.
- Son documento de consulta permanente que sirve de apoyo para la mejora continua de las actividades.
- Establece los controles administrativos.
- Faciliten la toma de decisiones.
- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden le implantación de procedimientos incorrectos. Eliminan confusiones, incertidumbre, y duplicidad de Funciones.
- Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación del personal del nuevo ingreso.

8.8.2. Manual de políticas

Es un documento, que tiene como propósito fundamental, integrar en forma ordenada las normas y actividades, que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades de la empresa.

8.8.3. Manual de procedimiento

El manual de procedimiento es un documento del sistema de control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Vergara, 2017, pág. 3)

8.9. Norma Internacional de auditoría (NIA) 210

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor al acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección. Y cuando proceda al responsable del gobierno de la entidad.

8.10. Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 400

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) Qué es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión sistema de contabilidad y de control interno y sobre los riesgos de auditoría.

8.11. Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) Trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno

8.12. Norma Internacional De Auditoría (NIA) 500

Esta Norma internacional de Auditoría (NIA) explica lo que constituye evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros y trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que bazar sus opiniones.

8.13. Norma Internacional de Auditoría (NIA) 700

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de formar una opinión sobre los estados financieros. (IAASB, 2019, pág. 816)

8.10. Análisis FODA

El análisis FODA, también conocido en los países hispanohablantes como DAFO o DOFA en los angloparlantes cómo es SWOT, es una herramienta clave para hacer una evaluación por menor izada pormenorizada de la situación actual de una organización o una persona sobre la base de su debilidad y fortaleza y en las oportunidades se amenazas que ofrece su entorno.

Es también una metodología de trabajo que facilita la toma de decisión. Fue inventada por Albert S. Humphrey en la universidad de Stanford (EE.UU.) en los años sesenta, y sigue estando plenamente vigente al día de hoy.

Cada sigla de un análisis FODA o DAFO representa uno de los 4 atributos o variable que es estudian: F de fortalezas, D de debilidades, O de oportunidades y A de amenazas.

La forma visual de un análisis FODA o DAFO es una matriz de cuatro cuadrantes donde se enlistan las principales características y observaciones correspondientes a cada categoría mencionada.

¿Quién puede utilizarlo?

Aunque tradicionalmente ha sido una herramienta clave para los responsables de la estrategia de todo tipo de empresas, Puede también ser utilizado tanto por cualquier departamento dentro de una empresa como por los líderes de un proyecto, Asociaciones sectoriales, Gobernantes de países, e incluso cada vez más es utilizado por particulares ante situaciones de toda índole (es lo que se conoce como FODA o DAFO personal)

¿Cuándo debe utilizarse?

- No existe una guía para saber cuándo debe una empresa o persona hacer un análisis FODA O DAFO, pero algunas situaciones en la que podría ser útil son;
- Antes de crear una empresa.
- Una vez al año para mantener o redefinir la estrategia de la misma.
- Ante de un nuevo proyecto.
- Antes de cualquier cambio interno o externo que consideremos que afecta sustancialmente nuestra posición competitiva.

Si eres particular lo podría realizarlo:

- antes de una entrevista de trabajo
- cuando te encuentra en una situación compleja y de consecuencia perdurable que requiere de una amplia reflexión

¿para qué sirve?

Sirve para cualquier empresa o partícula pueda tomar las mejores decisiones basadas en un análisis pormenorizada de la situación considerando tanto los factores internos (fortaleza y debilidades) como los factores externos que le afectan (oportunidades y amenazas).

Es una herramienta de fácil uso y de rápida implementación por lo que deja si excusas a todos aquellos que habitualmente adoptan decisiones estratégicas poco razonadas y razonables. (Huerta, 2020, pág. 10)

9. PREGUNTA CIENTÍFICA

¿Cuál es la situación actual del departamento de venta y cobranza en la empresa Quevecredicar S.A.?

Para identificar la situación actual del control interno de la empresa Quevecredicar S.A. se empleó una entrevista debidamente estructurada, realizada directamente al gerente de la empresa, así permitió detectar las falencias, se puede identificar que la empresa no dispone de un manual de política y procedimiento que contribuya con el desarrollo de su actividad diaria.

¿Cuál fue el nivel de confianza y riesgo que se obtuvo mediante la aplicación del modelo como una empresa Quevecredicar S.A.?

Los resultados obtenidos mediante la aplicación COSO I estableció una ponderación calificación total de los cinco componentes del control interno de un 74% del nivel de confianzas calificado como **Moderado** y un nivel de riesgo de 13% calificado como **Bajo** este resultado nos indica que dentro de departamento de ventas y cobranzas existe un poco de deficiencia que no dejan que la empresa Quevecredicar S.A. tenga un buen control en sus procedimientos y actividades, debido a las faltas de manuales de políticas y procedimientos, falta de capacitación, no posee código de ética, la empresa debe seguir trabajando para seguir mejorando el valor de confianza y riesgo al departamento mencionado.

¿Cuál es el impacto de la rentabilidad frente a los resultados de la evaluación a través del modelo COSO 1?

Mediante la aplicación de los indicadores se pudo apreciar el impacto de la rentabilidad en el período 2020 y 2021 de la empresa, por medio de este indicador se permitió calcular la rentabilidad, Entre los resultados de los indicadores tenemos el margen bruto en el período 2020 y 2021 un 96% la cual se puede observar que el margen bruto se ha mantenido entre los 2 periodos lo que indica que la empresa está administrando adecuadamente los costos de venta lo cual se evidencia que es rentable obteniendo ganancias optimas, En cuanto el margen operacional indica que la empresa está ganando un \$ 0,33 centavo y \$ 0,40 centavo por cada dólar de ventas. De igual manera podemos observar el margen neto de 73% y 65% esto significa que la empresa está obteniendo ganancias netas por cada dólar en ventas la empresa genera 0,73 y 0,65 centavos, por consiguiente tenemos el indicador de rentabilidad de

patrimonio con un 18% y 15% esto implica que la utilidades netas correspondieron al 18% y 15% es decir que el propietario obtuvo un rendimiento sobre su inversión, por consiguiente el indicador de rentabilidad de activos con un 18% y un 15% es decir que por cada dólar invertido es capaz de generar 0,18 centavos y 0,15 centavos de utilidad neta. En cuanto el margen de endeudamiento con un margen de 54% y 72% nos indica que la empresa posee un buen apalancamiento para poder enfrenar a los acreedores sus activos cubren las posibilidades de deudas que se presenta. Por último, tenemos el indicador de liquidez podemos observar la capacidad en sus activos es de 18 veces y 13 veces que sus pasivos eso significa que por cada dólar de deuda la empresa puede cubrir sus obligaciones a corto plazo con sus activos corriente.

¿De qué manera el manual de políticas y procedimientos de ventas y cobranzas beneficiará a la empresa Quevecredicar S.A.?

Mediante la elaboración de un manual de política y procedimiento, se beneficia a la empresa ayudando a identificar las funciones , procedimientos y responsabilidad a llevar a cabo dentro de la empresa, el personal que elabora puede orientarse y guiarse en sus actividades diarias sin ninguna dificultad y desenvolverse mejor en sus tareas, como es el manual las políticas y procedimiento de ventas y cobranzas , Flujo gramas, estrategias, como la recuperación de carteras vencidas, esto permite tener de manera ordenada los recursos, a la vez tener un control en el departamento de ventas y cobranzas orientando el desempeño que se debe ejecutar.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se detalla la metodología empleada en el desarrollo de investigación.

10.1. Tipo de investigación

10.1.1. Investigación Cualitativo

La investigación cualitativa se le concibe como una categoría de diseños de investigación que permite recoger descripciones a través de la aplicación de técnica e instrumento como observación y la entrevista, a fin de obtener información en forma de narración, grabaciones, notas de campo, registros escritos, transcripciones de audio y vídeo fotografía entre otros. (Neill & Suárez, 2018, pág. 75)

Se utilizó el método cualitativo en la investigación porque es de gran ayuda ya que nos permitió recopilar datos no numéricos es decir no permitió formular y hacer una entrevista al gerente dueño de la empresa Quevecredicar S.A.

10.1.2. Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa es una forma estructura de recopilar y analizar Datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas, para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectable a una población mayor. (Neill & Suárez, 2018, pág. 69)

Se pudo aplicar este método cuantitativo ya que esto ayudó a la manipulación, recopilación, de datos deduciendo los problemas existentes en la empresa Quevecredicar S.A. la investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en cuantificar, la recopilación y el análisis de datos.

10.1.3. Investigación Bibliográfica

Como su nombre nos indica, esta investigación se sustenta a partir del fraude de índole documental, es decir, se apoya de la recopilación y análisis de documentos. Como una clasificación de este tipo de investigación se encuentra en la investigación bibliográfica, la misma que consiste en explorar, revisar, y analizar libros, revista científicas, publicaciones y

demás texto escrito por la comunidad científica en formato impreso o material en línea. (Sánchez & Suárez, 2018, pág. 20)

Se aplicó esta investigación bibliográfica tomando en cuenta varios autores para realizar el trabajo de proyecto de investigación. Aportando información basada en libros, revistas, folletos, de varios autores, lo cual fue de gran ayuda porque no aportó entender, y comprender, información relacionada con el tema de control interno en el departamento de ventas y cobranza.

10.1.4. Investigación de campo

La técnica específica de la investigación de campo, tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objetivo de estudio. Equivalen por tanto, a instrumentos que permiten controlar los fenómenos. (Paz, 2017, pág. 70)

En esta investigación de campo permitió el levantamiento de datos necesarios para argumentar de una mejor manera la realidad existente del control Interno en el departamento de ventas y cobranza.

10.1.5. Investigación Explorativa

Investigación exploratoria se realiza para un problema que no ha sido definido claramente. La investigación exploratoria ayuda a determinar el mejor diseño de la investigación, el mejor método de colección de datos y la selección de sujetos. (Sanchez, 2020, pág. 23)

Esta investigación fue tipo explicativa ya que permitió con la familiarización de la problemática identificada en la empresa Quevecredicar S.A. Se realizó la investigación por medio de la búsqueda de datos referenciales en bibliográfico en diversas fuentes secundarias como también se puede obtener información de fuentes primarias como la entrevista al Gerente dueño de la empresa.

10.1.6. Investigación Descriptiva

Como su nombre lo indica este tipo de investigación está enfocado a describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos grupo o con comunidades. (Sánchez & Suárez, 2018, pág. 21)

En esta técnica de investigación aquí se utilizó para reunir toda la información que fue necesaria y resumiendo datos que fueron recogidos mediante la técnica de investigación tiene como finalidad de ofrecer y detallar una información clara y precisa de comprender.

10.2. Métodos de Investigación

Entre los métodos científicos que se utilizaron el siguiente proyecto fueron los siguientes:

10.2.1. Método Histórico o Lógico

Permite realizar el estudio y establecer los antecedentes de los fenómenos objeto de investigación en su devenir histórico, a la vez que se delimitan cuáles son las leyes generales del funcionamiento y desarrollo del fenómeno. (Escobar, y otros, 2018, pág. 95)

En este método histórico se permitió recopilar todos los datos de la empresa mediante la aplicación de una entrevista al gerente ya que a través de esta entrevista no aportó información necesaria para la investigación del control interno en el departamento de ventas y cobranza.

10.2.2. Método analítico

El análisis es el procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en su múltiple relación, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. (Jiménez & Pérez, 2017, pág. 186)

Se utilizó el método analítico mediante la información que se pudo obtener por medio de la entrevista al gerente cuya información fue analizada de forma crítica.

10.3. Técnica de Investigación

10.3.1. Observación

La observación participante es un procedimiento particularmente adecuado para el examen de diversas formas de conducta, donde reviste especial dificultad establecer una buena información con los sujetos. A menudo se vuelve posible introducirse en la comunidad de manera tal que tras un periodo inicial el científico se gane la confianza de los miembros del grupo y termine por resultarle útil hasta como confidente y consejero. (Paz, 2017, pág. 71)

La observación es una pieza fundamental dentro de la investigación permitió a identificar las actividades que se lleva a cabo en el departamento ventas y cobranzas así observar las fortalezas y debilidades, tanto interno como externo. siendo de gran ayuda para el desarrollo de las investigaciones.

10.3.2. Entrevista

Técnica de investigación basada en la interacción personal de tipo comunicativo, que tiene como objetivo central obtener información básica para la concreción de una investigación previamente diseñada y en función de las dimensiones que se pretende estudiar. La entrevista puede ser estructuradas, semiestructuradas, y no estructuradas. (Carlessi, Romero, & Sáenz, 2018, pág. 60)

Se aplicó esta técnica al gerente de la empresa Quevecredicar S.A. La cual permitió conocer la fortaleza y las debilidades de la empresa existente en el control interno en el departamento de ventas y cobranza.

10.3.3. Cuestionario de control interno

El cuestionario es instrumento recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica. consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posible repuestas que en el encuestado debe responder. No Existen respuesta correcta o incorrecta todas las respuestas lleva a un resultado diferente y se aplica a una población conformada por personas. (Gonzáles, 2021, pág. 21)

Mediante esta técnica de investigación se puedo elaborar un cuestionario de control interno dirigido al gerente de la empresa acerca de los controles de la empresa enfocada en el departamento de ventas y cobranza para conocer la situación actual de la empresa Quevecredicar S.A.

11. ANÁLISIS DE ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE – PROPIETARIO DE LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.

En la Entrevista realizada al Sr. Julio Cesar Franco Plaza gerente propietario de la empresa Quevecredicar S.A **anexo (6)** empresa dedicada a la compra y venta de vehículos usados, se procedió a presentar los resultados obtenidos acorde a los objetivos específicos que rigen esta investigación.

11.1. Diagnóstico de la situación actual que presenta el departamento de venta y cobranza y su impacto en la rentabilidad en la empresa Quevecredicar S.A.

11.1.1. Entrevista al Gerente de La Empresa Quevecredicar S.A.

1. ¿Conoce usted la importancia del control interno?

Por supuesto considero de gran importancia el desarrollo de un control interno ya que permite conocer las falencias de cada departamento como en tal caso el departamento de venta y cobranza.

2. ¿Cuál es la actividad económica a la que su empresa se dedica?

La actividad económica que se realiza es de compra y ventas de vehículo usados.

3. ¿Hace cuánto tiempo empezó con este negocio de compra y ventas de vehículo usados?

Tiene alrededor de 21 año funcionando, pero como empresa constituida tiene 15 años.

4- ¿Con qué departamento cuenta la empresa?

Departamento Legal

Departamento de Contabilidad

Departamento de Cobranzas

Departamento de documentación

Departamento de Venta

Departamento de crédito

5. ¿Existe un proceso de capacitación para el personal de ventas y cobranzas?

No, por el momento

6. ¿Existe algún mecanismo de control de ingreso y salida del personal?

El control de ingreso y salida del personal se realiza por revisión ocular por parte de uno de los colaboradores, de modo que no existe constancias documentales de este proceso.

7. ¿Existen manuales de políticas de ventas empresa?

No disponen de un manual de políticas en el departamento de ventas que orienten sus actividades.

8. ¿Cuál son los departamentos con mayor dificultad que tiene la empresa?

La mayor dificultad se puede decir que se tiene es en el departamento de ventas y cobranza porque hay clientes que no pagan a tiempo sus deudas entonces hay dificultades en los pagos por parte del cliente habiendo cartera vencidas.

9. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimiento de crédito para evitar el porcentaje de cartera vencida?

Por el momento no cuenta con manuales de policía y procedimiento, es indispensable establecer policías procedimientos de crédito para que no genere alto porcentaje de morosidad.

10. ¿Cuál es el índice de cartera vencida en la empresa?

El índice de cartera vencida es de un 26%

11. ¿Cuál es el porcentaje de ventas acreditó?

El porcentaje de ventas a crédito es de 80%

12. ¿Cuál son los requisitos que se toman en cuenta para otorgar un crédito al cliente?

Vivienda propia

Capacidad de pago

Planilla de luz

Garante con solvencia

Movimientos bancarios

13 ¿Se ha incrementado o reducido el índice de carteras vencidas en los últimos años?

Se puede decir que no se ha reducido el índice de cartera vencida debido que los clientes no se han cercado a cancelar sus deudas atrasadas. se ha hecho un juicio judicial para que los clientes se acerquen a cancelar en caso no cancelar se le procede a retirar el vehículo.

14. ¿Se realizan auditoria en el departamento de cobranzas o de créditos?

No, porque por el momento no se encuentra ningún inconveniente con los resultados obtenidos en el departamento de cobranzas.

15. ¿Cuál es el tiempo de financiamiento de un vehículo?

El financiamiento de un vehículo es de máximo 5 años

16 ¿Cuál es el valor que se debe pagar para otorgar un vehículo a crédito?

Para acceder un vehículo a crédito se debe cancelar el 40% del valor del vehículo, y resto de la da a crédito a 36 meses.

17. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimiento y estrategias de cobranza para la recuperación de cartera vencida?

La empresa Quevecredicar S.A. no cuenta con un manual de cobranza que permita la recuperación de cartera vencida, que ayude a la empresa en los procesos de cobranzas.

18. ¿Los trabajadores del departamento den ventas y cobranzas están asegurado?

Sí se encuentra asegurado desde el momento que ingresan a trabajar.

19 ¿Con qué documento se respalda la empresa para los cobros?

La empresa realiza los cobros mediante:

Cheque
 Transferencia bancaria
 Efectivo

20. ¿Qué procedimiento utiliza el departamento de cobranza para que los clientes se acerque a cancelar en caso de mora?

Llamada telefónica
 Visitas personales
 Recursos legales

21. ¿Cuál es el plazo que el cliente tiene para que se acerque a cancelar sus deudas?

Existe un plazo máximo no mayor de 90 días para que el cliente se acerque a cancelar su deudo, en caso de no realizarlo se realizará el cobro extrajudicial.

22. ¿Cuál es el cargo adicional por intereses por mora?

El porcentaje de interés por mora es de 1%

23. ¿Cree que se mejorará la rentabilidad de la empresa con la implementación de manual de políticas y procedimiento para el departamento de ventas y cobranzas?

Si, ya que este manual ayudará mucho a la empresa en su actividad, como son las políticas y procedimiento en la hora de vender un vehículo u otorgar un crédito

11.1.2. Análisis

El resultado de la entrevista al señor Julio Cesar Franco Plaza, dueño y gerente de la empresa Quevecredicar S.A. del cantón Quevedo, se pudo apreciar que la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el desarrollo de sus actividades diarias, existe desconocimientos de algún modelo de control interno, relacionado al departamento de ventas y cobranzas, también se evidenció la inexistencia de capacitación para el personal de ventas y cobranza lo cual los trabajadores adquieran conocimientos y habilidades y así que cumpla con el trabajo que se le encomiende desempeñándose de manera eficiente, el departamento con mayor dificultad que se pudo apreciar es el departamento de cobranza debido a que hay dificultad en los pagos por parte del cliente habiendo carteras vencidas, también nos manifestó

que se ha incrementado el índice de cartera vecindadas en los últimos años de un 26%, por lo tanto, la empresa carece de un manual en el cual pueda contar orientación, guías, y estrategia que puede ayudar a la empresa como son los procesos de cobranzas en la cual establezca lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente teniendo una perspectiva más amplia en el ámbito laboral , cabe recalcar que la políticas crediticias son importantes para la administración eficaz de las cuentas por cobrar, permitiendo al gerente tener una visión más amplia para su operación, dicho elemento son de gran utilidad, orientan al accionar ayudando con el desarrollo de sus actividades.

11.2. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es una herramienta esencial que provee los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas, Identificar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas del departamento de ventas y cobranza, sirve como punto de partida y constituye información relevante de los aspectos que se deben incluir en la evaluación del control interno, para identificar de forma más acertada deficiencia o debilidades; Cabe recalcar que la información recolectada mediante la metodología FODA aplicada al departamento de ventas y cobranza fue analizada organizada, y sirvió de base para elaborar la matriz, esta herramienta es valiosa para la empresa que le permite efectuar un diagnóstico que encamine a la toma de decisiones sobre situación interna y externa de la organización, con el fin de orientar los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos.

Análisis Interno

Para el diagnóstico interno es necesario identificar conocer las fuerzas internas que facilitan el logro de los objetivos esta institucionales, y las limitaciones que impiden el alcance de las metas de una manera eficiente y efectiva.

Fortaleza. Ponte instruye aquellos factores positivos de la organización, aquellos en los cuales han conseguido logros y posee ventajas competitivas en relación a otras instituciones similares de la región y del país.

Debilidades. Son los atributos internos de las organizaciones organización que dificulta el éxito. También son consideradas como aquellas desventajas que provocan vulnerabilidad en la organización.

ANÁLISIS INTERNO

Tabla4. Análisis y discusión de los resultados.

FORTALEZA	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal adecuado en el departamento de ventas 2. Excelentes servicios a los clientes. 3. Buen ambiente de trabajo 4. Precios asequibles para cualquier cliente. 5. Prestigio y experiencia que respaldan como empresa de confianza. 6. Variedades de vehículos de diferentes marcas 7. Existe un área definida al departamento de ventas cobranzas. 8. La instalación es adecuada para llevara cabo la actividad comercial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de promoción y publicidad 2. Falta de una planificación dentro de la empresa. 3. No contar con un manual de control interno 4. Falta de definición de sus funciones en la empresa 5. Falta de conocimiento en ventas a créditos para conceder créditos 6. No se encuentra definida sus objetivos y metas organizacional. 7. Mantenimiento de vehículo alto costo 8. Falta de misión y visión empresarial.

Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.

Elaborado por: La autora

Análisis Externo

Para efectuar el diagnóstico externo se debe analizar las condiciones del entorno que pueden beneficiar a la institución. Estas son indicadas como oportunidades, así como las tendencias del contexto que en cualquier momento puede ser perjudiciales y que constituyen las amenazas.

Oportunidades. Eventos hechos o tendencia del entorno, qué está ocurriendo porque puede ocurrir en el futuro y que facilitan alcanzar los objetivos de la institución.

Amenazas. Eventos, hechos o tendencias del entorno que inhiben, limitan o dificultan el desarrollo operativo de la organización.

ANÁLISIS EXTERNO

Tabla5. Análisis externo

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Competitividad en precio a comparación a otra empresa. 2. Facilidad de Crédito. 3. Nuevas tecnologías 4. Obtención a financiamiento a baja tasa de interés. 5. Crear estrategias para recuperar carteras vencidas. 6. Disponer diferentes marcas de vehículos que la competencia no disponga. 7. Capacitación para el personal administrativos. 8. Establecer controles en el departamento de ventas y cobranza. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad económica 2. Nuevos competidores con mejores precios y mejor calidad 3. Economía decadente causa de covid 2019. 4. Cambio de normativa legal. 5. Morosidad he incumplimiento de pago por parte de los clientes 6. Incrementos de nuevos impuestos por parte de gobiernos que afectan al desarrollo del negocio 7. Disminución en el nivel de ventas. 8. Apertura de nuevos locales

Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.

Elaborado por: La Autora

Matriz de Correlación Fortaleza y Oportunidad

Esta matriz permite terminar la relación existente entre los factores interno y externo de la empresa, y prioriza los hecho o tendencia más importante que facilitan el logro de los objetivos institucionales; para ello la ponderación se realizará de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad = 5

- ✓ Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1
- ✓ Si lo fortalece y la oportunidad de tienen media relación = 3

Matriz de Correlación Fortaleza y Debilidades

Tabla6. Matriz de Correlación Fortaleza y Debilidades

A D	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	TOTAL L
O1	1	1	1	5	1	5	1	3	18
O2	1	3	1	5	1	5	3	3	27
O3	1	3	1	1	1	1	1	3	12
O4	3	3	3	5	3	5	3	3	28
O5	5	3	5	1	1	5	3	1	24
O6	1	5	3	3	3	5	1	5	26
O7	5	5	3	1	3	1	3	1	22
O8	5	5	5	1	3	1	5	1	22
TOTAL	22	28	22	22	16	28	20	20	179

Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.

Elaborado por: La Autora

Matriz de correlación debilidades y amenazas

Esta matriz permite determinar la relación entre la variable interna y externa y prioriza los hechos o tendencia más elevada que dificulta el desarrollo operativo de las coordinaciones administrativa y financiera para lo cual la ponderación se realizará de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Si la debilidad tiene relación con la amenaza = 5
- ✓ Si la debilidad no tiene relación con la amenaza = 1
- ✓ Si la debilidad y la amenaza tiene media relación = 3

Matriz de correlación debilidades y amenazas

Tabla7. Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas

A D	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	TOTA L
A1	5	5	1	5	3	1	3	1	24
A2	5	1	3	1	3	1	3	1	18
A3	3	3	1	3	5	1	3	3	22
A4	1	1	1	1	1	1	1	1	8
A5	1	5	5	3	5	3	1	1	24
A6	1	1	1	1	1	1	1	3	10
A7	5	3	5	5	3	3	3	3	30
A8	3	1	1	1	1	1	1	1	10
TOTAL	24	20	18	20	22	12	16	14	146

Fuente: Empresa Quevedredicar S.A

Elaborada por: La Autora

Matriz Prioriza

Muestra en resumen los principales factores interno y externo; fortalezas y oportunidades que cooperan al desarrollo en todos los aspectos de la coordinación, así como también las debilidades y amenazas que dificulta el normal desenvolvimiento de actividades.

Matriz Priorizada FODA

Tabla8. Matriz Prioridad FODA

FORTALEZAS	
F2	Excelentes servicios a los clientes
F6	Variedad de vehículos de diferentes marcas
F8	La instalación es adecuada para llevar a cabo la actividad comercial
F3	Buen ambiente de trabajo
F1	Personal adecuado en el departamento de ventas
DEBILIDADES	
D2	Falta de una planificación dentro de la empresa
D3	No contar con manual de control interno
D4	Falta de definición de sus funciones empresa
D5	Falta de estudio de crédito para conceder créditos
D1	Falta de promoción y publicidad
OPORTUNIDADES	
O2	Facilidad de crédito
O6	Disponer diferentes marcas de vehículos que la competencia no disponga
O4	Obtención a financiamiento a baja tasa de interés
O5	Crear estrategias para recuperar carteras vencidas.
O8	Establecer controles en el departamento de ventas y cobranza
AMENAZAS	
A7	Disminución en el nivel de ventas
A1	Inestabilidad económica
A5	Morosidad e incumplimientos de pagos por parte del cliente
A2	Competidores con mejores precios y mejor calidad
A3	Economía decadente causa de covid 2019

Fuentes: Empresa Quevecredicar S.A.

Elaborado por: La Autora

Matriz de problemas del medio interno

Análisis del Medio Interno – Identificación de Debilidades

Tabla9. Matriz de problemas del medio interno

N°	NUDOS CRÍTICOS /MANIFESTACIONES	CAUSAS	EFFECTOS
01	Falta de una planificación dentro de la empresa.	Deficiencia en la empresa	*Al no contar con una buena planificación conlleva una serie de debilidades en la empresa *Lo contrario aumenta la posibilidad de cometer fallos y eleva el nivel de fracaso y conflicto.
02	No contar con manual de control interno	Deficiencia en la calidad de procedimiento en la empresa	*Impacto negativo Empresas que no cuentan con un correcto registro interno son los fraudes, el robo de información, de efectivo o de activos
03	Falta de definición de sus funciones empresa	Mal asignación de empleados en sus puestos de trabajos	*Contratiempo en el manejo de la empresa
04	Falta de un estudio de crédito para conceder crédito	Capacidad de pago	*Asegurar que se tendrá capacidad para cubrir la deuda en su totalidad en el plazo establecido
05	Falta de promoción y publicidad	Perdida de Cliente	*Bajo nivel de Ventas

Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.

Elaborado por: La autora

Matriz de problemas del medio externo

Análisis Del Medio Externo - Identificación De Amenazas

Tabla10. Matriz de problemas del medio externo.

N°	FACTORES CRÍTICOS /EXTERNOS AMENAZAS	CAUSAS	EFFECTOS
01	Disminución en el nivel de ventas	*La falta de capacitación al personal.	*Bajo nivel de rendimiento en las ventas
02	Inestabilidad económica	*Aumento de desempleo	*Descrecimiento económico
03	Morosidad en cumplimiento de pago por parte del cliente	*Problemas financieros	*Afecta al flujo efectivo en la empresa tanto así afectando crecimiento de negocio.
04	Competidores con mejores precios y mejor calidad	*Falta de estrategia en la empresa	*Facilidad de pago a los clientes
05	Economía decadente causa de covid 2019	*Crisis económica	*Alza de desempleo y mayores dificultades para cumplir con las obligaciones de deudas.

Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.

Elaborado por: La Autora

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



11.3. Evaluación de control interno del departamento de ventas y cobranza basado en el modelo COSO I

Para desarrollar la situación actual de la empresa Quevecredicar S.A, Se llevó a cabo a hacer una planificación y un cronograma de actividades para el desarrollo de control interno de una manera coordinada y detallada para ser comprendida cada punto dentro de la empresa para así poder determinar y analizar la situación que se encuentra la empresa mediante el cuestionario del control interno COSO I la cual permitirá determinar nivel de riesgo y confianza con cada componente dentro de la empresa.

Tabla11. Planificación de la Evaluación del Control Interno

PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
REF/	CONTENIDO
Actividad Desarrollo de Control Interno	
CPECI	Carta de Presentación Evaluación del Control Interno
CC	Carta de Compromiso
PGA	Plan General de Control Interno
FASE I: Conocimiento preliminar	
AB	Visita y reconocimiento de la institución
AB-1	Antecedente de la empresa
FASE II: Planificación específica	
AC	Programa de la fase II
AC-1	Evaluación de control interno
AC-2	Medición de riesgo de control interno
AC-3	Presentación de los hallazgo de control interno
AC- 4	Informe de control interno
AC-5	Cálculos de indicadores financieros
AC-6	Matriz de impacto



Elaborado por: La Autora

Las marcas de auditoria a utilizar son las siguientes:



Tabla12. Macas de auditoria

MARCAS	SIGNIFICADO
®	Verificado
§	Resultado
Ω	Socializado
©	Revisado
ƒ	Totalizado
Ⓒ	Comparado
℄	Hallazgo


Elaborado por: La autora

	Empresa Quevecredicar S.A Propietario: Julio Cesar Franco Plaza Ruc:1291726689001 Dirección: Parroquia Viva Alfaro	PT# CPECI Pág.1/1
		Marcas: Ω
		Fecha: 06-12-2022
		Auditor: S.T
CARTA DE PRESENTACIÓN		
Quevedo, 06 de diciembre del 2022		
Sr. Julio Cesar Franco Plaza GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A		
Presente.		
<p>Por medio del presente le comunico que, según el acuerdo, de ambas partes, se prevé a llevar a cabo la evaluación de control interno en la empresa” Quevecredicar S.A” correspondiente al periodo que se estima del 16 de noviembre del 2021 al 20 de enero del año 2023, tiene la finalidad de realizar un informe con los hallazgos encontrados en el departamento de ventas y cobranza. El mismo que se fundamentará en las normas, principios y técnicas de control que se efectuará mediante prueba de campo, revisión de documentos, análisis de los procesos e información financiera, que nos permita obtener evidencias suficientes y pertinentes para sustentar nuestro informe de control interno.</p> <p>La evaluación de control interno se llevará de estricta confidencialidad. Al mismo tiempo se potencia en descubrir la posibilidad de que beneficien a la institución que será evaluada para poder determinar recomendaciones que sean útil oportuno en la misma. Esperando que la presente propuesta cumpla con los objetivos que ustedes han fijado para su necesidad</p>		
		
Torres Cedeño Sandra Annabel C.I.1251516611		
VERIFICADO: Ω	ELABORADO POR: S.T REVISADO POR:K.H.G	FECHA: 06/12/2022 FECHA: 20/01/2023

NIA: 210 Acuerdo de los términos de los trabajos de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A	PT# CC Pág.1/1
	Propietario: Julio Cesar Franco Plaza	Marca: Ω
	Ruc:1291726689001	Fecha: 6-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T
CARTA DE COMPROMISO		
Quevedo, 6 de diciembre del 2022		
<p>CPA. Sandra Annabel Torres Cedeño</p> <p>Presente.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Por medio del presente tengo el placer el agrado de confirmar la aceptación y entendimiento de este compromiso de control interno que se llevará a cabo con el propósito de conocer las Funciones de los procesos del personal Administrativo y operaciones del 18 de noviembre del 2022 al 20 de diciembre 2023, misma que ayudará a las expectativas a corto plazo, mediano y largo plazo.</p> <p>El control interno se llevará a cabo por medio de los 5 componentes de COSO I dichos componentes están diseñados para implementar un sistema de control interno, cuyo objetivo es aclarar los requerimientos del control interno que se escoge, así como principios la relevancia de la integridad y los valores éticos de la administración la adecuada asignación de la responsabilidad y la importancia de las políticas en el área.</p> <p>Para determinar el proceso en el departamento de ventas y cobranza se requiere la información que se pueda brindar por parte de la empresa Quevecredicar S.A Para conocer si sus actividades están haciendo desarrollada de manera eficiente y eficaz.</p> <p>Esperando en la colaboración total del personal y confiando que ellos dispongan de la información y documentación que se requiera con relación al control interno.</p>		
 Julio Cesar Franco Plaza		
Gerente de la empresa Quevecredicar S.A.		
VERIFICADO: Ω	ELABORADO POR: S.T REVISADO:K.H.G	FECHA:06/12/2022 FECHA: 20/01/2023

NIA: 210 Acuerdo de los términos de los trabajos de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A	PT# PGA. Pág.1/2
	Propietario: Julio Cesar Franco Plaza	Marca: Ω
	Ruc:1291726689001	Fecha: 08-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA		
ANTECEDENTES		
<p>En el año 2003 se fundó como un patio formal de compra y ventas de vehículos usados denominado como “La Feria del Carro” empezaron con un número de 15 vehículos para la venta en su mayoría a consignación realizando su venta de contado.</p> <p>En el año 2005 de exhibición y ventas, así como también el número de carros, mejorando también sus modelos, y realizando sus ventas a crédito de hasta 24 meses e implementando la venta de neumáticos y batería para vehículos, además de la venta de motocicletas.</p> <p>En el año 2006 se construyen 2 patios más para la exhibición y ventas de vehículos usados contando con más capital y vehículos propios, de la misma manera incrementar su número de personal para la atención al cliente dándose a conocer de esta manera a nivel regional.</p> <p>El 16 de septiembre del año 2008 se constituye mediante escritura pública en la compañía Quevecredicar S.A. Con cuatro patios de exhibición y ventas número de 80 carros de mis nuevos autos, camionetas cabina sencillas y cabinas dobles, camioncitos y camiones hasta 8 toneladas de carga otorgando crédito hasta 48 meses plazo formalizando su estructura organizacional.</p>		
MOTIVO DEL EXAMEN		
<p>La evaluación del control interno ayudara a detectar la falencia que presenta la empresa por no tener un control adecuado en sus actividades como lo es en el área de ventas y cobranza con la finalidad de mejorar el desarrollo económico en la empresa, los resultados que nos manifiesta el control interno es tiene gran importancia siendo indispensable de mejorar los recursos de la empresa o negocio evitando perdida por fraude o cual negligencia de manera que se pueda obtener datos financieros fidedigno.</p>		
OBJETIVO DEL EXAMEN		
<p>Analizar y evaluar el control interno en el departamento de ventas y cobranza con el propósito de verificar la situación de la empresa cuyo objetivo es emitir un informe detallado de los hallazgos encontrados en los departamentos mencionados que contengan opinión, conclusión y recomendación basado en dictamen profesional.</p>		
MÉTODO DEL CONTROL INTERNO		

La evaluación del control interno permite la interpretación de los resultados que se han podido alcanzar mediante la aplicación de los métodos de evaluar que es de una manera minuciosa del cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos.

El sistema a aplicar en la evaluación del control interno dependerá de la persona que lleve a cabo la investigación. La persona que es encargada es la única que debe influir considerando su enfoque es en el departamento de ventas y cobranza que la empresa puso a su consideración para indagar en l información necesaria.

ALCANCE DEL EXAMEN

El alcance de esta evaluación de control interno en la empresa Quevecredicar S.A. tiene como finalidad la revisión de toda información durante el periodo determinado. Para ello se hizo una solicitud al dueño de la empresa para adquirir dicha información necesaria.

RECURSO A UTILIZARSE

Recursos Humano

1. Gerente General
2. Departamento de ventas
3. Departamentos de Cobranza

Recursos Material

Computadora

Papel

Marcadores

Esferos


TIEMPO ESTIMADO


Los días que se llevara a cabo la evaluación del control interno en el departamento de ventas y cobranza se estima un tiempo de 60 días laborales a partir de la fecha del presente documento.


VERIFICADO: Ω	ELABORADO POR: S.T REVISADO: K.H.G	FECHA: 08/12/2022 FECHA: 20/01/2023
--------------------------------	---	--


NIA: 210 Acuerdo de los términos de los trabajos de auditoría


11.1. Evaluación de control interno en la empresa Quevecredicar S.A.

	Empresa Quevecredicar S.A.		PT# AC	
	Propietario: Julio Cesar Franco Plaza		Marca: ©	
	Ruc: 1291726689001		Fecha: 13-12-2022	
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditora: ST	
EMPRESA QUECREDICAR S.A.				
Objetivo: Aplicar el control interno mediante COSO I, al departamento de ventas y cobranza				
Tabla 13. Planificación del control interno				
N°	ACTIVIDADES	FECHAS	REE.PT	N° HORAS
1	Evaluación de control interno	13-12-2022	AC-2	4
2	Medición de riesgo de control interno	15-12-2022	AC-3	4
TOTAL DE HORAS				8
Elaborado por: La Autora				
VERIFICADO: ©	ELABORADO POR S.T REVISADO: K.H.G		FECHA: 13/12/2022 FECHA: 20/01/2023	


	Empresa Quevecredicar S.A.		PT#AC-1 pág. 1/5	
	Propietario: Julio Cesar Franco		Marca: ©	
	Ruc:1291726689001		Fecha: 13-12-2022	
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Audito: ST	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Ambiente de control				
Tabla14. Cuestionario de control interno (Ambiente de control)				
N°	Pregunta	Si	No	Observación
1	La empresa posee código de ética para el desarrollo de sus actividades diarias en el departamento de ventas y cobranzas		x	H 1. No posee código de Ética.
2	La estructura organizacional es adecuada para el tamaño de sus actividades		x	H 2. No posee una estructura organizacional.
3	El personal que integran el departamento de ventas y cobranzas están capacitados continuamente para evitar riesgos en el área de trabajo		x	H 3. No están capacitados continuamente para evitar riesgos en el área de trabajo.
4	La empresa desarrolla estrategia para el cumplimiento de su misión.		x	H 4. No posee la empresa visión
5	El personal que labora en el departamento de ventas y cobranzas es adecuado para el cargo de labores y funciones	x		
6	Se realizan reuniones mensuales para determinar el porcentaje de cobranza	x		
7	La compra de un vehículo es revisadas y aprobada por el gerente de la empresa antes de su aceptación	x		
8	El dinero que ingresa en el departamento de cobranza es depositado al final del día	x		
9	La empresa posee manual de políticas y procedimientos en el departamento de ventas y cobranzas.		x	H 5.no posee manual de policías y procedimientos.
10	El departamento de cobranza emite un recibo de pago a todos los clientes	x		
	Total Σ	5	5	
Elaborado por: La autora				
VERIFICADO: ©	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO: K.H.G		FECHA: 13/ 12/2022 FECHA: 20/01/2023	


	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-2 pág.1/5																		
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: T:totalizado																		
	Ruc:1291726689001	Fecha: 13-12-2022																		
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: ST																		
NIVEL CDE CONFIANZA																				
Ambiente de Control																				
<p>Tabla15. Nivel de confianza evaluación de riesgo</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Nivel de confianza</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;">Alto</th> <th style="background-color: #ffff00; color: black;">Moderado</th> <th style="background-color: #ff0000; color: white;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>76% - 95</td> <td>51% - 75%</td> <td>15% - 50%</td> </tr> <tr> <td>24% - 5%</td> <td>49% - 25%</td> <td>85% - 50%</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;">Bajo</th> <th style="background-color: #ffff00; color: black;">Moderado</th> <th style="background-color: #ff0000; color: white;">Alto</th> </tr> <tr> <td colspan="3">Riesgo de control</td> </tr> </tbody> </table>			Nivel de confianza			Alto	Moderado	Bajo	76% - 95	51% - 75%	15% - 50%	24% - 5%	49% - 25%	85% - 50%	Bajo	Moderado	Alto	Riesgo de control		
Nivel de confianza																				
Alto	Moderado	Bajo																		
76% - 95	51% - 75%	15% - 50%																		
24% - 5%	49% - 25%	85% - 50%																		
Bajo	Moderado	Alto																		
Riesgo de control																				
<p>Tabla16. Riesgo y Confianza Ambiente de control</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tbody> <tr> <td>Calificación Total</td> <td>CT</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Ponderación Total</td> <td>PT</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$</td> <td>NC</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Riesgo de Control: $RC= 100-NC$</td> <td>RC</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Calificación de riesgo</td> <td>Moderado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calificación de confianza</td> <td>Bajo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por: La Autora</p> <p>Análisis: Ambiente de control: mediante la aplicación del cuestionario de control interno determina el nivel de confianza es de 50% que representa a un nivel de confianza BAJO, mientras que el nivel de riesgo de control es de 50% un nivel Moderado.</p> <p>Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos La junta directiva y la administración en todos los niveles de la entidad deben demostrar a través de su instrucción acciones y comportamientos la importancia de la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p>			Calificación Total	CT	5	Ponderación Total	PT	10	Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$	NC	50%	Riesgo de Control: $RC= 100-NC$	RC	50%	Calificación de riesgo	Moderado		Calificación de confianza	Bajo	
Calificación Total	CT	5																		
Ponderación Total	PT	10																		
Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$	NC	50%																		
Riesgo de Control: $RC= 100-NC$	RC	50%																		
Calificación de riesgo	Moderado																			
Calificación de confianza	Bajo																			
VERIFICADO: T	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA: 13/12/2022 FECHA: 20/01/2023																		

	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-1 pág. 2/5		
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: ©		
	Ruc: 1291716689001	Fecha: 13-12-2022		
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditoria: S.T		
CUESTIONARIO DE CONROL INTERNO				
Evaluación De Riesgo				
Tabla17. Cuestionario de control interno (Evaluación de riesgo)				
N°	Pregunta	Si	No	Observación
1	Los trabajadores se encuentran comprometidos en sus labores diarias	x		
2	La empresa cuenta con un plan de contingencia para riesgo imprevisto.		x	H. 6 No cuenta con plan de contingencia.
3	Existe un control adecuado en las carteras vencidas	x		
4	Existe archivo de documentos debidamente organizada en el departamento de cobranza	x		
5	En el departamento de ventas y cobranzas reporta al gerente sobre el otorgamiento de crédito, morosidad, carteras en riesgo.	x		
6	En la empresa Quevecredicar S.A. se desarrollan estudio que permita evaluar los riesgos en el departamento de ventas y cobranzas		x	H. 7 No se dispone de estudio que evalúe el desempeño del departamento
7	El departamento de cobranzas tiene a su cargo la custodia de los ingresos desde que se recibe en su departamento hasta que se depositó en el banco.	x		
8	El departamento de cobranza cuenta con tecnología moderno para el funcionamiento eficaz	x		
9	Los clientes que entran o están en riesgo de vencimiento son clasificados de acuerdo a su nivel de morosidad	x		
10	La empresa Quevecredicar S.A. dispone de la información completa de los clientes	x		
	Total Σ	8	2	
Elaborado por: La autora				
VERIFICADO: ©	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO: K.H.G		FECHA: 13/12/2022 FECHA: 20/01/2023	


	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-2 pág.2/5																		
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marcas: $\bar{\tau}$: totalizado																		
	Ruc:1291726689001	Fecha: 13-12--2022																		
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
Componente: Evaluación de Riesgo																				
<p>Tabla18. Nivel de confianza evaluación de riesgo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">Nivel de confianza</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;">Alto</th> <th style="background-color: #ffff00;">Moderado</th> <th style="background-color: #ff0000; color: white;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">76% - 95</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="text-align: center;">85% - 50%</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;">Bajo</th> <th style="background-color: #ffff00;">Moderado</th> <th style="background-color: #ff0000; color: white;">Alto</th> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">Riesgo de control</th> </tr> </tbody> </table>			Nivel de confianza			Alto	Moderado	Bajo	76% - 95	51% - 75%	15% - 50%	24% - 5%	49% - 25%	85% - 50%	Bajo	Moderado	Alto	Riesgo de control		
Nivel de confianza																				
Alto	Moderado	Bajo																		
76% - 95	51% - 75%	15% - 50%																		
24% - 5%	49% - 25%	85% - 50%																		
Bajo	Moderado	Alto																		
Riesgo de control																				
<p>Tabla19. Riesgo y Confianza Evaluación de Riesgo</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Calificación Total</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ponderación Total</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$</td> <td style="text-align: center;">80%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Riesgo de Control $NR= 100-NC$</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calificación de Riesgo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Bajo</td> </tr> <tr> <td>Calificación de Confianza</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Alto</td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por: La Autora</p> <p>Análisis: Evaluación de riesgo: Mediante la aplicación del cuestionario de control determina tiene un nivel de confianza es de 80% que representa a un nivel de confianza ALTO, mientras que el nivel de riesgo de control 20% un nivel BAJO</p> <p>Principio 7: Identifica y analiza los riesgos La organización identifica los riesgos para la consecución de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos con base para determinar cómo se deben gestionar los riesgos.</p>			Calificación Total	8		Ponderación Total	10		Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$	80%		Riesgo de Control $NR= 100-NC$	20%		Calificación de Riesgo	Bajo		Calificación de Confianza	Alto	
Calificación Total	8																			
Ponderación Total	10																			
Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$	80%																			
Riesgo de Control $NR= 100-NC$	20%																			
Calificación de Riesgo	Bajo																			
Calificación de Confianza	Alto																			
VERIFICADO: $\bar{\tau}$	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA:13/12/2022 FECHA: 20/01/2023																		


NIA: 315 Identificar y valorar los riesgos

	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-1pág.: 3/5		
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: ©		
	Ruc: 1291726689001	Fecha: 13-12-2022		
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Actividad de Control				
Tabla 20. Cuestionario de control interno (Actividad de Control)				
N°	Pregunta	Si	No	Observation
1	Se realizan evaluación al desempeño laboral		x	H.8 Inexistencia de evaluación desempeño laboral
2	Se lleva un registro de todos los movimientos que realiza el departamento de ventas y cobranza	x		
3	El departamento de ventas y cobranzas posee archivos físicos de manera ordenada y segura	x		
4	Se realizan visitas a los clientes morosos	x		
5	Se realizan reuniones con el personal de ventas para coordinar las actividades en mejoramiento.	x		
6	Se realiza controles en el departamento de ventas y cobranzas para evitar riesgo	x		
7	Se realizan controles de horarios de los empleados		x	H.9 No se realizan controles de manera sistemática
8	El gerente revisa de manera continua los documentos del departamento de cobranza	x		
9	Los funcionarios del departamento de ventas y Cobranza otorgan créditos de acuerdo al perfil de los clientes	x		
10	Al momento de otorgación de crédito se emite documento como garantía con el objetivo de respaldar los pagos del cliente	x		
	Total Σ	8	2	
Elaborado por: La Autora				
VERIFICADO: ©		ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO: K.H.G		FECHA: 13/12/2022 FECHA: 20/01/2023


	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-2 pág. 3/5
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: T:totalizado
	Ruc:1291726689001	Fecha: 13-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T
NIVEL DE CONFIANZA		
Actividad de Control		
Tabla21. Nivel de confianza Ambiente de control		
Nivel de confianza		
Alto	Moderado	Alto
76% - 95%	51% - 75%	76% - 95%
24% - 5%	49% - 25%	24% - 5%
Bajo	Moderado	Bajo
Riesgo de control		
Tabla22. Riesgo y confianza Actividad de Control		
Calificación Total	CT	8
Ponderación Total	PT	10
Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$	NC	80%
Riesgo de Control $RC=100-NC$	RC	20%
Calificación de riesgo	Bajo	
Calificación de Confianza	Alto	
Elaborado por: La Autora		
Análisis:		
Actividad de control: Mediante la aplicación del cuestionario de control interno determina el nivel de confianza es de 80% que representa un nivel de confianza ALTO , mientras que el nivel de riesgo de control es de 20% un nivel BAJO .		
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control		
La actividad se de control apoyan todos los componentes del sistema de control interno, particularmente el componente de evaluación de riesgo.		
VERIFICADO: T	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA:13/12/2022 FECHA: 20/01/2023


NIA: 315 Identificar y valorar los riesgos

	Empresa Quevecredicar S.A.		PT# AC-1 pág.4/5	
	Propietario: Julio Cesar Franco		Marca: ©	
	Ruc: 1291726689001		Fecha: 13-12-2022	
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditor: S.T	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Información y Comunicación				
Tabla 23. Cuestionario de control interno (Información y Comunicación)				
N°	Pregunta	Si	No	Observación
1	Se incentiva al mejor empleado		x	H.10 No se incentiva al mejor empleado.
2	Se realizar control en el departamento contable		x	H.11 No se realiza control en el departamento
3	Se guardan los documentos de respaldo que validan la información reportada a superior	x		
4	Se vigila el cumplimiento de las actividades y responsabilidades del empleado.	x		
5	El departamento de cobranza elabora un informe mensual de los créditos no recaudados en la fecha indicada	x		
6	Al momento de otorgamiento de créditos el departamento de ventas notifica al gerente para que se realice la respectiva gestión de los transmite para la obtención del bien adquirido	x		
7	El departamento de cobranza da conocer al gerente la gestión de cobranza y método a utilizar para recuperación de las carteras vencidas	x		
8	El departamento de ventas brinda información adecuada a los clientes	x		
9	El personal que elabora en el departamento de ventas y cobranza desempeña su actividad con responsabilidad	x		
10	El departamento de cobranza realiza comunicación interna se realiza con los documentos de respaldo de manera formal	x		
	Total Σ	8	2	
Elaborado por: La Autora				
VERIFICADO: ©		ELABORADO POR.: S.T SUPERVISADO: K.H.G		FECHA: 13/12/2022 FECHA: 20/01/2023


	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-2 pág.4/5																		
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: T :totalizado																		
	Ruc: 1291726689001	Fecha: 13-12-2022																		
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
Información y Comunicación																				
<p>Tabla24. Nivel de confianza información y comunicación</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Nivel de confianza</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;">Alto</th> <th style="background-color: #ffff00;">Moderado</th> <th style="background-color: #ff0000; color: white;">Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>24% - 5%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;">Bajo</th> <th style="background-color: #ffff00;">Moderado</th> <th style="background-color: #ff0000; color: white;">Bajo</th> </tr> <tr> <th colspan="3">Riesgo de control</th> </tr> </tbody> </table>			Nivel de confianza			Alto	Moderado	Alto	76% - 95%	51% - 75%	76% - 95%	24% - 5%	49% - 25%	24% - 5%	Bajo	Moderado	Bajo	Riesgo de control		
Nivel de confianza																				
Alto	Moderado	Alto																		
76% - 95%	51% - 75%	76% - 95%																		
24% - 5%	49% - 25%	24% - 5%																		
Bajo	Moderado	Bajo																		
Riesgo de control																				
<p>Tabla25. Riesgo y confianza Información y comunicación</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tbody> <tr> <td>Calificación Total</td> <td>CT</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Ponderación Total</td> <td>PT</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$</td> <td>NC</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Riesgo de Control $RC=100-NC$</td> <td>RC</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Calificación de riesgo</td> <td colspan="2">Bajo</td> </tr> <tr> <td>Calificación de Confianza</td> <td colspan="2">Alto</td> </tr> </tbody> </table>			Calificación Total	CT	8	Ponderación Total	PT	10	Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$	NC	80%	Riesgo de Control $RC=100-NC$	RC	20%	Calificación de riesgo	Bajo		Calificación de Confianza	Alto	
Calificación Total	CT	8																		
Ponderación Total	PT	10																		
Nivel de Confianza: $NC=CT/PT*100$	NC	80%																		
Riesgo de Control $RC=100-NC$	RC	20%																		
Calificación de riesgo	Bajo																			
Calificación de Confianza	Alto																			
<p>Elaborado por: La Autora</p> <p>Análisis: Información y comunicación: Mediante la aplicación del cuestionario de control interno determina el nivel de confianza es de 80% que representa a un nivel de confianza ALTO, Mientras el nivel de riesgo de control es de 20% un nivel BAJO.</p> <p>Principio 14: Comunicación internamente La organización comunica internamente la información, incluyendo objetivos y responsabilidades para el control interno, necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p>																				
VERIFICADO: T	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA:13/12/2022 FECHA: 20/01/2023																		

NIA: 315 Identificar y valorar los riesgos


	Empresa Quevecredicar S.A.		PT# AC-1 pág. 5/5	
	Propietario: Julio Cesar Franco		Marca: ©	
	Ruc: 1291726689001		Fecha: 13-12-2022	
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditoria: S.T	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Supervisión y Monitoreo				
Tabla 26. Cuestionario de control interno (Supervisión y seguimiento)				
N°	Pregunta	Si	No	Observación
1	Cuenta la gerencia con alguna herramienta que le permita supervisar y evaluar la gestión operativa del departamento de ventas y cobranza		x	H.12 No se evalúa la gestión operativa.
2	Dentro de la empresa se realizan de manera periódica algún tipo de auditoria o control interno que evalúe las actividades del departamento de cobranzas.		x	H.13. No se realizan auditorías o control interno.
3	Se supervisa el cumplimiento de las actividades de la persona de departamento de ventas y cobranza de manera eficiente y eficaz	x		
4	En el departamento de ventas existen listados de los precios de vehículos	x		
5	El departamento de cobranza archiva los documentos de vehículos que han sido vendidos a contado o a crédito	x		
6	El gerente está constantemente supervisando en el departamento de cobranzas	x		
7	Se da solución a los reclamos de los clientes con la finalidad de brindar un mejor servicio a los mismos	x		
8	El departamento de cobranza da a conocer la forma de pago o transferencia de la cuota de crédito adquirido	x		
9	Se notifica a los clientes que se encuentra retrasado en sus cuotas	x		
10	Se realizan algunas acciones unos clientes por falta de pago	x		
	Total Σ	8	2	
Elaborado por: La Autora				
VERIFICADO: ©		ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G		FECHA: 13/12/2022 FECHA: 20/01/2022




	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-2 pág. 5/6																		
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: T:totalizado																		
	Ruc: 1291726689001	Fecha:13-12-2022																		
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
Supervisión y Monitoreo																				
<p>Tabla27. Nivel de confianza supervisión y monitoreo</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Nivel de confianza</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;">Alto</th> <th style="background-color: #ffff00;">Moderado</th> <th style="background-color: #ff0000; color: white;">Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>51% - 75%</td> <td>15% - 50%</td> </tr> <tr> <td>24% - 5%</td> <td>49% - 25%</td> <td>85% - 50%</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #008000; color: white;">Bajo</th> <th style="background-color: #ffff00;">Moderado</th> <th style="background-color: #ff0000; color: white;">Alto</th> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Control de riesgo</p>			Nivel de confianza			Alto	Moderado	Bajo	76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%	24% - 5%	49% - 25%	85% - 50%	Bajo	Moderado	Alto			
Nivel de confianza																				
Alto	Moderado	Bajo																		
76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%																		
24% - 5%	49% - 25%	85% - 50%																		
Bajo	Moderado	Alto																		
<p>Tabla28. Riesgo y confianza Supervisión y Monitoreo</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tbody> <tr> <td>Calificación Total</td> <td>CT</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Ponderación Total</td> <td>PT</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza: $NC=CT/ PT*100$</td> <td>NC</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>Riesgo de Control $RC= 100 - NC$</td> <td>RC</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Calificación de riesgo</td> <td colspan="2">Bajo</td> </tr> <tr> <td>Calificación de Confianza</td> <td colspan="2">Alto</td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por: La Autora</p> <p>Análisis: Supervisión y seguimiento: Mediante la aplicación de cuestionario control interno determina que el nivel de confianza es de 80% que representa un nivel de confianza ALTO, mientras que el nivel de riesgo es de 20% un nivel BAJO.</p> <p>Principio 16 Conduce evaluaciones continuas y/ o independientes Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, asimismo el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si las componentes y principios están presente y funcionando en entidad.</p>			Calificación Total	CT	8	Ponderación Total	PT	10	Nivel de Confianza: $NC=CT/ PT*100$	NC	80%	Riesgo de Control $RC= 100 - NC$	RC	20%	Calificación de riesgo	Bajo		Calificación de Confianza	Alto	
Calificación Total	CT	8																		
Ponderación Total	PT	10																		
Nivel de Confianza: $NC=CT/ PT*100$	NC	80%																		
Riesgo de Control $RC= 100 - NC$	RC	20%																		
Calificación de riesgo	Bajo																			
Calificación de Confianza	Alto																			
VERIFICADO: T	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA: 13/01/2023 FECHA: 20/01/2023																		

NIA: 315 Identificar y valorar los riesgos




	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-2 pág: 1/3		
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: T:totalizado		
	Ruc: 12917289001	Fecha: 13-12-2022		
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T		
EVALUACIÓN DE RIESGO CONTROL INTERNO				
MATRIZ DE RIESGO				
Para medir el nivel de riesgo de auditoría con vínculo al control interno en la Empresa Quevecredicar S.A, se llevó a cabo a utilizar la siguiente matriz.				
Tabla29. Nivel de confianza y riesgos Evaluación de riesgo				
Nivel de Confianza				
Alto	Moderado	Bajo		
76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%		
24% - 5%	49% - 25%	85% - 50%		
Bajo	Moderado	Alto		
Nivel de Riesgo				
PUNTAJE OBTENIDO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
Tabla30. Matriz de nivel de Riesgo y Confianza de los componentes del control interno				
Nº	COMPONENTE	P.TOTAL	CALIFICACIÓN	DIFERENCIA
1	Ambiente de control	10	5	5
2	Evaluación de control	10	8	2
3	Actividad de control	10	8	2
4	Información y comunicación	10	8	2
5	Supervisión monitoreo	10	8	2
TOTAL		50	37	13
Elaborado por: La Autora				
CALCULO DE RIESGO DE CONTROL				
Tabla31. Matriz de Cálculo de Riesgo de Control				
CALIFICACIÓN TOTAL			CT	37%
PONDERACIÓN TOTAL			PT	50%
NIVEL DE CONFIANZA NC= CT/PT*100			NC	74%
RIESGO DE CONTROL PT-CT			RC	13%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE RI= 100% - NC			RI	26%
CALIFICACIÓN DE RIESGO			Bajo	
CALIFICACIÓN DE CONFIANZA			Moderada	
Elaborado por: La Autora				
VERIFICADO:	ELABORADO POR: S.T	FECHA: 13/01/2023		
T	SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA: 20/ 01/2023		

NIA:315 Identificar y valorar los riesgos




	Empresa Quevecredicar S.A	PT# AC-2 pág:2/3
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: \hat{S}: resultado
	Ruc: 1291726689001	Fecha:13-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	auditor: S.T
EVALUACIÓN DE RIESGO CONTROL INTERNO		
EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.		
ANÁLISIS DE RIESGO DE CONTROL		
<p>Riesgo de control</p> <p>El resultado obtenido con la relación a la aplicación del cuestionario del control interno nos dio un cálculo de riesgo de 13% un nivel de riesgo Bajo este resultado nos indica que dentro de la empresa en el departamento de ventas y cobranzas ejerce sus funciones de manera adecuada.</p>		
<p>Nivel de confianza</p> <p>Los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario del control interno nos indica que tenemos un nivel de confianza de 74% un nivel de Moderado, este resultado nos indica que la empresa Quevecredicar S.A. ejerce un riesgo de una manera intermedia, debido a la insistencia de manual de políticas y procedimientos, inexistencia de capacitaciones, falta de código de ética, inexistencia de visión y misión, inexistencia de planes de contingencia, no posee una estructura organizacional, no se realizan auditorías o control interno dentro del departamento de cobranzas, la empresa debe seguir trabajando para mejorar el valor de confianza dentro del departamento de ventas y cobranzas.</p>		
<p>Riesgo inherente</p> <p>Se obtuvo un nivel de riesgo inherente de 26% un nivel Moderado siendo esto considerado un nivel intermedio para la empresa Quevecredicar S.A, debido a la debilidad encontrada se hace necesario que la empresa genere estrategias para minimizar estos factores.</p>		
VERIFICADO \hat{S}	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA: 13/01/2023 FECHA: 20/01/2023

	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-3 pág:1/1																																			
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: 																																			
	Ruc: 12917266890011	Fecha: 15-12-2022																																			
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T																																			
EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.																																					
<p>Objetivo Realizar el análisis del hallazgo encontrado en el desarrollo del control interno en el departamento de ventas y cobranzas</p> <p>Tabla32. Análisis de los Hallazgos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Hallazgo</th> <th>Fecha</th> <th>Ref.pt</th> <th>N° Horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ambiente de control</td> <td>15-12-2022</td> <td>AC-3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Evaluación de riesgo</td> <td>15-12-2022</td> <td>AC-3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Actividad de control</td> <td>15-12-2022</td> <td>AC-3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Información y comunicación</td> <td>15-12-2022</td> <td>AC-3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Supervisión y monitoreo</td> <td>15-12-2022</td> <td>AC-3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="4">TOTAL</td> <td>10 Horas</td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por: La autora</p>			N°	Hallazgo	Fecha	Ref.pt	N° Horas	1	Ambiente de control	15-12-2022	AC-3	2	2	Evaluación de riesgo	15-12-2022	AC-3	2	3	Actividad de control	15-12-2022	AC-3	2	4	Información y comunicación	15-12-2022	AC-3	2	5	Supervisión y monitoreo	15-12-2022	AC-3	2	TOTAL				10 Horas
N°	Hallazgo	Fecha	Ref.pt	N° Horas																																	
1	Ambiente de control	15-12-2022	AC-3	2																																	
2	Evaluación de riesgo	15-12-2022	AC-3	2																																	
3	Actividad de control	15-12-2022	AC-3	2																																	
4	Información y comunicación	15-12-2022	AC-3	2																																	
5	Supervisión y monitoreo	15-12-2022	AC-3	2																																	
TOTAL				10 Horas																																	
VERIFICADO: 	ELABORADO: S.T SUPERVISADO: K.H.G	FECHA: 15-12-2022 FECHA: 20-01-2023																																			




NIA: 500 Evidencia de auditoría obtenida en el transcurso de la auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-3 pág.1/11
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: 
	Ruc: 1291726689001	Fecha: 15-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T
HALLAZGO		
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL		
Hallazgo 1. Inexistencia de código de ética para el desarrollo de sus actividades en el departamento de ventas y cobranza.		
Condiciones: De acuerdo a la evaluación del control interno en el departamento de ventas y cobranzas permitió conocer que en la empresa Quevecredicar S.A. no cuenta con código de ética que enmarque acciones morales del personal y gerente.		
Criterio: De acuerdo al principio 1 del control interno demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos, La junta directiva y la administración en todos los niveles de la entidad deben demostrar a través de su instrucción acciones y comportamientos la importancia de integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.		
Causa: Cabe mencionar la inexistencia de código de ética, ya que se manejan solo por valor y principios establecido por una moral propia.		
Efecto: La falta de código de ética hace que exista ineficiencia en los procedimientos dentro de los departamentos y hace que la empresa no marche por un buen camino.		
Conclusión: En el departamento de ventas y cobranzas no cuenta con código de éticas establecidos a fin de que cada uno de los empleados a ejercer sus labores dentro de la empresa establecido en principios valores e integridad que contribuya al cumplimiento de la ley.		
Recomendación: Se debe proceder elaboración y aprobación de un código de ética dentro de la empresa Quevecredicar S.A. basándose en principios y valores para el personal de la empresa y así cumplir con la normativa		
VERIFICADO POR: 	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: KHG	FECHA: 15/12/2022 FECHA: 20/01/2023




NIA: 500 Evidencia de auditoría obtenida en el transcurso de la auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A. Propietario: Julio Cesar Franco Plaza Ruc: 1291726689001 Dirección: Parroquia Viva Alfaro	PT# AC-3 Pág. 2/11
		Marca: 
		Fecha: 15-12-2022
		Auditor: S.T
HALLAZGO		
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL		
Hallazgo 2. Inexistencia de estructura organizacional		
Condición: La empresa Quevecredicar S.A no dispone de una estructura organizacional para el adecuado desarrollo de sus actividades.		
Criterio: El principio 3 del control interno establece estructura, autoridad, y responsabilidad, La administración establece, con la supervisión de la dirección, estructura línea de reportes y niveles apropiados de autoridad irresponsabilidad para la consecución de los objetivos.		
Causa: La inexistencia de una estructura organizacional en la empresa ha generado que se desarrolle las actividades en base a la experiencia lo cual incide en el desarrollo del funcionamiento impidiendo la correcta ejecución de sus tareas de obligaciones.		
Efecto: Al no contar con una estructura organizacional la empresa se limita a que se logre el desarrollo de sus actividades de una manera eficiente y eficaz.		
Conclusión: La estructura organizacional es gran ayuda para todas las empresas porque permite determinar cantidad de recursos humanos para desarrollar las funciones de los departamentos dar orden y delimitar claramente las responsabilidades de cada miembro del equipo que contribuya con el correcto desempeño		
Recomendación: Se la recomienda el gerente de la empresa que realice una estructura organizacional con el propósito de establecer autoridad y responsabilidad de manera ordenada y así fijar canales de comunicación.		
VERIFICADO: 	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR : K.H.G	FECHA: 15/12/2022 FECHA: 20/01/2023




NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A. Propietario: Julio Cesar Franco Ruc: 1291726689001 Dirección: Parroquia Viva Alfaro	PT#AC-3 Pág. 3/11
		Marca: 
		Fecha: 15-12-2022
		Auditor: S.T
HALLAZGO		
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL		
Hallazgo 3. El personal que integran el departamento de ventas y cobranzas están capacitados continuamente para para evitar riesgos en el área de trabajo		
Condición: La evaluación de control permitió conocer dentro del departamento de ventas y cobranzas que el personal que elabora en la empresa Quevecredicar S.A. no están capacitado continuamente para detectar algún riesgo dentro de la empresa.		
Criterio: De acuerdo al principio 5 de control interno, debe establecer una estructura que permita de manera clara y sencilla responsabilizar a todo el personal por el desempeño de su cargo y por su obligación específica en materia de control interno lo cual forma parte de las obligaciones de rendiciones de cuenta institucional la responsabilidad por el cargo desempeñado y las obligaciones de rendición de cuenta es promovida por la actitud de respaldo y compromiso.		
Causa: No se ha desarrollado capacitación continuamente puesto, que el gerente de la empresa considera que se utiliza la experiencia en el desarrollo de sus actividades por cada empleado de la empresa.		
Efecto: Si no se capacita a apropiadamente a los colaboradores corre diferentes riesgos puede afectar de manera negativa en el desempeño laboral como deficiencia en su puesto de actividad, la capacitación en la empresa es un elemento influye en la efectividad.		
Conclusión: Al no contar con una capacitación laboral afecta el desempeño de los colaboradores la capacitación influye bastante en una organización promueva el crecimiento de conocimiento y habilidades siendo más eficientes en el ámbito de sus actividades diarias, los empleados con una buena capacitación en el desarrollo de sus tareas pueden cometer menos errores y generar menos accidentes porque saben cómo cumplir sus obligaciones de forma segura y conocen los riesgos de no hacerlo.		
Recomendación: Al gerente se le recomienda de forma primordial que efectué capacitación a los departamentos de ventas y cobranzas para un mejor desenvolvimiento en sus funciones cabe mencionar que todo ser humano necesita aprender para poder llevar a cabo las misiones e encomendadas y así evitando riesgo en las actividades a realizar, el trabajador necesita capacitarse adiestrarse y actualizarse periódicamente para que su productividad sea la adecuada para su desempeño.		
VERIFICADO: 	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: KHG	FECHA: 15/12/2022 FECHA: 20/01/2023




NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AC-3 Pág.4/11
	Propietario: Julio Cesar Franco Plaza	Marca: 
	Ruc: 1291726689001	Fecha: 15-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T.
HALLAZGO		
COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL		
Hallazgo 4. Inexistencia visión y misión		
Condición: La empresa Quevecredicar S.A no cuenta con una misión y visión objetivo y metas establecido que permita establecer un sistema de calidad.		
Criterio: Principio 11 del control interno. la administración, debe diseñar los sistemas de información institucional y las actividades de control relacionadas con dichos sistemas, a fin de alcanzar los objetivos y responder a los riesgos.		
Causa: Ausencia de un documento que especifique la misión y visión de la empresa, una empresa que no cuente con una misión y visión bien definido no podrá alcanzar el éxito esperado de la empresa.		
Efecto: Se puede decir que la visión y misión sirve de guía para alcanzar los objetivos y al no contar con una visión y misión se tiene desorientación.		
Conclusión: La insistencia de una visión y visión hace que la empresa sea deficiente en sus metas debido que una visión es esencial en cuanto el liderazgo ya que permite visualizar un escenario deseado de lo que se pretenda alcanzar en metas propuestas de la empresa.		
Recomendación: Se le recomienda gerente de la empresa elaborar un documento que se especifique de una manera clara y precisa la misión y visión de la empresa que debe de contar con pautas que le sirvan de guías al personal de la empresa para así que la empresa logres los objetivos plateados con éxitos, la visión es muy importante en la empresa porque permite llevar a un equipo hacia la meta que se quiera alcanzar contribuyendo a una entidad, si la empresa no tiene visión hacia el futuro la empresa carece de una ruta para llegar al futuro propuesto.		
VERIFICADO: 	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA: 15/12/2022 FECHA: 20/01/2023




NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A.	PT#AC-3 Pág.5/11
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: 
	Ruc: 1291726689001	Fecha: 15-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T
HALLAZGO		
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL		
hallazgo 5 La empresa posee manual de políticas, procedimientos		
<p>Condición: La evolución de control interno permitió conocer que la empresa no suministra información como manual de políticas y procedimiento en los departamentos, por ende, la empresa Quevecredicar S.A. no se dispone de una guía que oriente sus actividades de manera eficaz</p>		
<p>Criterio: De acuerdo el principio 12 del control interno, La ministración debe implementar las actividades de control a través de políticas, procedimientos, y otros y medios de similar naturaleza, en este sentido la administración es responsable de que en sus unidades administrativas se encuentren documentadas, y formalmente establecidas su actividad. de control la cuáles deben ser apropiadas suficientes, e idónea para enfrentar los riesgos a los que están expuestos sus procesos.</p>		
<p>Causa: Una de las causas fundamentales es el desconocimiento de manual de políticas y procedimiento ya que brindan beneficios al momento de orientar en el desarrollo de las actividades de manera ordenada y definida.</p>		
<p>Efecto: No tener conocimiento de actividades a ejecutar, cabe recalcar que las políticas y los procedimientos es una parte esencial en cualquier organización juntas proporcionan hojas de rutas para las operaciones diarias aseguran el cumplimiento de las leyes y regulaciones brindan orientación para la toma de decisión y simplifica los procesos internos.</p>		
<p>Conclusión: Al no contar políticas y procedimientos los empleados no cuentan con dirección claras para el desarrollo de sus actividades la falta de este documento en primer lugar representa una grande limitación a la hora de innovar o proponer metas ayudando a orientar al personal que elabora.</p>		
<p>Recomendación: Se recomienda al gerente de la empresa implementar un manual de políticas y procedimientos que detalle de manera clara las políticas y procedimiento y hacer conocer al personal de la empresa, para que se aplique en la empresa.</p>		
VERIFICADO: 	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR : K.H.G	FECHA: 15/12/2022 FECHA: 20/01/2023




NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A.	PT#: AC-3 Pág.6/11
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: 
	Ruc: 1291726689001	Fecha: 15-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfara	Auditor: S.T
HALLAZGO		
COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGO		
Hallazgo 6. No se elabora estudio o informes sobre los riesgos en el departamento de ventas y cobranzas en la empresa Quevecredicar S.A.		
Condición: De acuerdo evaluación del control interno nos permitió conocer que en el departamento de ventas y cobranza no se elabora estudio de evaluación que permita detectar los riesgos que pueda presentar la empresa,		
Criterio: De acuerdo el principio 8 del control interno, La administración debe considerar la posibilidad de ocurrencia de acto de corrupción fraude abuso desperdicio y otras irregularidades relacionadas con la adecuada salvaguarda recursos públicos al identificar analizar y responder a los clientes diversos procesos que realiza la institución.		
Causa: Unas de las causas que genera esta situación se puede mencionar que la persona encargada de esta actividad no conlleva una adecuada responsabilidad de manejar dicha información pertinente ni un formato para el desarrollo de esta actividad.		
Efecto: La empresa está expuesta a posibles eventos de riesgo influyendo de forma negativa por tener un desconocimiento de los mismos, lo cual impide el desarrollo de medidas preventivas o correctivas a tiempo.		
Conclusión: Al no disponer de una información de los posibles riesgos que puedan existir en el departamento de ventas y cobranza la empresa se predispone a tener riesgo inminente dentro de la empresa, cabe recalcar que un estudio de evaluación de riesgo buscar identificar y eliminar riesgo presente en el entorno de trabajo de tal manera poder actuar a tiempo.		
Recomendación: Se recomienda el gerente de la empresa proporcionar formato para evaluar los riesgos del departamento de ventas y cobranzas así también se recomienda generar una orientación a las personas encargadas de realizar estas actividades de esta manera se reducirá en gran medida mediante una adecuada toma de decisión que permita el mejoramiento.		
VERIFICADO: 	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA: 15/12/2022 FECHA 20/01/2023




NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa: Quevecredicar S.A.	PT#AC-3 Pág.7/11
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: 
	Ruc: 12917266890011	Fecha: 15-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T
HALLAZGO		
COMPONENTE EVALUACION DE RIESGO		
hallazgo 7. Inexistencia de planes de contingencia		
Condición: Mediante la evolución del control interno nos permitió conocer que la empresa no cuenta con planes de contingencia.		
critério: De acuerdo a la norma ISO 22301, Plan de contingencia una organización independientemente de su tamaño, numeroso de trabajadores o de las actividades que realice, puede verse afectada por una crisis o desastre, antes este problema la Organización Internacional de Normalización (ISO) desarrollo la ISO 22301, una norma de carácter internacional de gestión de continuidad de negocio.		
Causa: Falta de medida preventiva para minimizar riesgo que se expone la empresa en época de crisis es imprescindible y de gran ayuda para las organizaciones contar todo un plan de contingencia para así poder prevenir preparar responder y recuperarse de incidencia inesperada		
Efecto: Presentación de daño como perdidas de recursos o desestabilización de los planes de la empresa		
Conculcación: Al no contar con planes, de contingencia la empresa está expuesta a un riesgo preventivo que pueda pasar en un momento imprevisto contar con un buen plan de contingencia permite minimizar cualquier posibilidad que tenga lugar un desastre y en caso de producirse ayuda a que su impacto sea mínimo o así minimizar a tiempo la reducción de la actividad que desarrolla la empresa		
Recomendación: Se lo recomienda al gerente que debe implementar planes de contingencia, en función de los departamentos lo cual permitan mejorar las condiciones de ejecución control de proceso administrativo		
VERIFICADO: 	ELABORADO POPR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA: 15/12/2022 FECHA: 20/01/2023


NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A.	PT#AC-3 Pág.8/11
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marca: 
	Ruc: 1291726689001	Fecha: 15-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T
HALLAZGO		
COMPONENTE ACTIVIDAD DE CONTROL		
Hallazgo 8. No se realizan evaluación al desempeño laboral		
Condición: La evaluación del control interno permitió conocer que el departamento de ventas y cobranzas el personal que labora no se evalúa en desempeño laboral dentro de la empresa		
Criterio: De acuerdo a la norma de evaluación del desempeño ISO 45001, La empresa debe establecer, implantar y mantener procesos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación de desempeño según la norma ISO 45001.		
Causa: Al no realizarse evaluación de desempeño laboral de cada puesto de trabajo se atribuye negativa medición del rendimiento de desempeño laboral.		
Efecto: El desempeño laboral del personal de ventas y cobranzas no se conoce.		
Conclusión: La inexistencia de evaluación de desempeño laboral provoca bajo rendimiento en su actividad cabe recalcar la evaluación de desempeño laboral brinda la capacidad de medir adecuadamente la eficiencia de los trabajadores permitiendo identificar quienes realizan sus funciones de manera correctas y quién no.		
Recomendación: Se recomienda al gerente de la empresa que defina indicadores que permita realizar la evaluación del desempeño laboral ya que esto permitirá medir la capacidad y habilidades de los colaboradores con la finalidad de poder orientar y guiar a cada trabajador para potenciarlo y hacerlos crecer profesionalmente.		
VERIFICADO: 	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADOR POR: K.H.G	FECHA: 15-12-2022 FECHA: 20/01/2023




NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A. Propietario: Julio Cesar Franco Plaza	PT# AC-3 Pág. 9/11
	Ruc: 1291726689001	Marca: 
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Fecha: 15-12-2022
		Auditora: S.T
HALLAZGOS		
COMPONENTE DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
Hallazgo 9: Falta de control en el departamento de contabilidad		
Condición: El personal de contabilidad no tiene control por parte del gerente de la empresa, por la cual hay una irregularidad de los registros contables.		
Criterio. De acuerdo el principio 15 del control interno, La organización se comunica en relación a aspectos que afecta el funcionamiento de control interno, la organización debe desarrollar e implementar controles que facilité la comunicación externa, este proceso debe incluir a las políticas y procedí para obtener y recibir información de parte y compartir información internamente.		
Causa: Al no contar con un control en el departamento contable genera desconocimiento de los activos de la empresa.		
Efecto: La falta de una auditoria externa es necesario para el departamento contable para verificar la situación que se encuentra la empresa y así tener un conocimiento efectivo de cómo está operando el departamento contable.		
Conclusión: El control contable busca la protección de los activos de la empresa donde además se pretende obtener información financiera confiados.		
Recomendación: Se le recomienda el gerente de la empresa Quevecredicar SA que se realice una auditoria eterna en el departamento de contabilidad, y así garantizando la valides y exactitud de sus estados financieros.		
VEREFICADO: 	ELABORADO POR: S.T SUPOERVISADO POR: KHG	FECHA: 15/12/2022 FECHA: 20/01/2023


NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A	PT#AC-3 Pág. 10/11
	Propietario: Julio Cesar Franco	Marcas: ☪
	Plaza Ruc. 1291726689001	Fecha: 15/12/2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditora: S.T
HALLAZGO		
COMPONENTE DE BIFORMACION Y COMUNICACIÓN		
Hallazgo 10: No se incentiva al mejor empleado		
condición: La evaluación de control interno permitió conocer que dentro de la empresa no se realiza ningún incentivo al mejor empleado de la empresa.		
Criterio: De acuerdo al Ministerio de Trabajo art.33 de la constitución de la República del Ecuador, Establece que el trabajador es un derecho y deber social y un derecho económico, fuente de realización personal base de la economía el estado garantiza a las personas trabajadoras en pleno respeto a su dignidad una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.		
Causa: Cuando una persona empieza a desmotivarse, pierde la ilusión de trabajar.		
Efecto: Los incentivos tienen gran efecto en la empresa sobre la productividad laboral la motivación el rendimiento y el compromiso de los empleados.		
Conculcación: La motivación es importante porque permite al trabajador rendir más en su labor realizando su trabajo con mayor eficaz.		
Recomendación: Se recomienda al gerente de la empresa incentivar a los empleados ya que esta es una forma de recompensar y motivar el desempeño de su labor diario.		
VERIFICADO: ☪	ELABORADO POR: S.T REVISADO POR: K.H.R	FECHA: 15/12/2022 FECHA: 20/01/2023

NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa Quevecredicar S.A. Propietario: Julio Cesar Franco Ruc 1291726689001 Dirección: Parroquia Viva Alfaro	PT#AC-3 Pág. 11/11
		Marca: 
		Fecha: 15-12-2022
		Auditora: S.T
HALLAZGO		
COMPONENTE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO		
hallazgo 11: No se realiza en la empresa de manera periódica algún tipo de auditoria o control interno que evalué las actividades del departamento de cobranzas		
Condición: La evaluación del control interno remitió conocer que dentro de la empresa no se realiza de manera periódica algún tipo de auditoría o control interno que evalúen las actividades del departamento de cobranzas		
Criterio: De acuerdo al principio 17 el control, evalúa y comunica deficiencia. La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyendo la alta dirección y el consejo según corresponda.		
Causa: Desconocimiento en sus operaciones al no realizar auditoria en el departamento de cobranza o control interno que evalúe las actividades, A tener un buen control en la organización asegura que no se activó estén debidamente protegidos registros contables sean fidedignas lo que la actividad y la entidad se desarrolla eficazmente		
Efecto: Al no realizar auditoría o control interno que evalúe las actividades se tendrá debilidad en el conocimiento de la información contable dentro de la empresa por lo tanto también desconocimientos de las nomas, al realizar una auditoría proporciona un mayor grado de seguridad y fiabilidad		
Conclusión: A través de los resultados de una auditoría la empresa puedes implementar estrategias y medidas para lograr mejorar los controles financieros de la empresa, la auditoría permite verificar de requisitos legales y tener una perspectiva más amplia mediante la opinión de un profesional.		
Recomendación: Se le recomienda al gerente de la empresa realizar auditoría en el departamento de cobranzas ya que esto ayuda determinar la exactitud las inconsistencias o errores, ofreciendo recomendaciones para tener una acción correctiva de los funcionarios financieros, verificas que los fondos fueron enviados a través de los canales según dispuesto.		
VERIFICADO: 	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: KHG	FECHA: 15-12-2022 FECHA: 20/01/2023

NIA: 500 Evidencia obtenida de auditoría en el transcurso de auditoría

	Empresa: Quevecredicar S.A		PT#AE Pág.1/1																
	Propietario: Julio Cesar Franco		Marca: ©																
	Ruc: 1291726689001		Fecha: 17-12-2022																
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditora: S.T																
EMPRESA QUEVECREDICAR S.A																			
<p>Objetivo Presentar el informe de control interno al departamento de ventas cobranza en la Empresa Quevecredicar S.A</p>																			
<p>Tabla33. Informe de control interno</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>FECHA</th> <th>REF.PT</th> <th>N° HORAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Informe del control interno</td> <td>17-12-2022</td> <td>AC-4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">TOTAL</td> <td colspan="2">4 Horas</td> </tr> </tbody> </table>					N°	ACTIVIDAD	FECHA	REF.PT	N° HORAS	1	Informe del control interno	17-12-2022	AC-4	4	TOTAL			4 Horas	
N°	ACTIVIDAD	FECHA	REF.PT	N° HORAS															
1	Informe del control interno	17-12-2022	AC-4	4															
TOTAL			4 Horas																
<p>Elaborado por: La Autora</p>																			
VERIFICADO:		ELABORADO POR: S.T		FECHA: 17/ 12/2022															
©		SUPERVISADO POR: K.H.G		FECHA: 20/01/2023															

NIA: 700 Responsabilidad de auditor de formar una opinión

INFORME DE CONTROL INTERNO

La Mana, 17 de diciembre del 2022

Señor

Julio Cesar Franco Plaza

EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.

Presente.

De nuestra consideración.

El presente documento tiene como objetivo emitir la información de los resultados obtenido mediante la aplicación de control interno que se llevó a cabo en la empresa “Quevecredicar S.A.” Se realizó la evaluación de control interno mediante COSO I con los respetivos 5 componentes lo cual nos dio como resultado que ponemos en su entero conocimiento.

Ambiente de Control

H.1 Inexistencia de Código de Ética

En la empresa Quevecredicar S.A. no existe un código de ética formalmente establecido y difundido entre el personal de ventas y cobranzas.

Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa desensañar e implementarse un código de ética acorde a los objetivos institucionales el cual debe ser impartido dentro de todo el departamento de ventas y cobranzas de la empresa mediante charlas capacitaciones y talleres por los menos con una vez al año para que cada uno de los integrantes de la empresa vaya formando parte del comportamiento que exige y se convierta en parte de su conducta diaria dentro de la empresa

H. 2 Inexistencia de una estructura organizacional

La empresa Quevecredicar S.A. no dispone de una estructura organizacional que le permite a la empresa tener de una manera ordenada las funciones a desempeñar de una manera ordenada.

Recomendaciones

Se le recomienda el gerente de la empresa que realice una estructura organizacional con el propósito de establecer autoridad y responsabilidad de manera ordenada y así fijar canales de comunicación.

H.3 Inexistencia de capacitaciones

También se pudo evidenciar que la empresa no ofrece capacitaciones al departamento de ventas y cobranzas que ayude a reforzar los conocimientos y habilidades de los empleados.

Recomendaciones

Se recomienda el gerente que se debe realizar capacitaciones periódicamente con profesionales especializados en ventas y cobranza para el personal que labora dentro del área de cobranza con el fin de mejorar el desempeño y los procesos que se realizan dentro de la empresa al momento de otorgar crédito.

H 4 Inexistencia visión y misión

La empresa Quevecredicar S.A. No cuenta con una visión y misión, al no contar con estos elementos fundamentales la empresa no podrá alcanzar los objetivos planteado,

Recomendaciones

Se le recomienda gerente de la empresa elaborar un documento que se especifique de una manera clara y precisa la misión y visión de la empresa que debe de contar con pautas que le sirvan de guías al personal de la empresa para así que la empresa logre los objetivos

planteados con éxitos, la visión es muy importante en la empresa porque permite llevar a un equipo hacia la meta que se quiera alcanzar contribuyendo a una entidad, si la empresa no tiene visión hacia el futuro la empresa carece de una ruta para llegar al futuro propuesto

H.5 inexistencia de manual de política y procedimiento

Le empresa no suministra información como Manuel de política o procedimientos Ya no contar con políticas Y procedimientos los empleados no cuentan con dirección claras para el desarrollo de sus actividades.

Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa implementar un manual de políticas y procedimientos que detalle de manera clara las políticas y procedimiento y hacer conocer al personal de la empresa, para que se aplique en la empresa.

Según el análisis del cuestionario de control interno en la empresa Quevecredicar S.A. mediante COSO I, el **componente 1:** Ambiente de control, el porcentaje obtenido el nivel de riesgo es de 50% es decir que el nivel de confianza es **Moderado.**

Evaluación de Riesgo

H.6 Falta de un estudio sobre los riesgos

Falta de un estudio sobre los riesgos existente en el departamento de ventas y cobranza en la empresa Quevecredicar S.A

Recomendaciones

Se recomienda el gerente de la empresa proporcionar formato para evaluar los riesgos del departamento de venta y cobranza así también se recomienda generar una orientación a las personas encargadas de realizar esta actividad de esta manera se reducirá en gran medida mediante una adecuada toma de decisión que permite el mejoramiento.

H.7 Falta de un plan de contingencia para riesgo imprevistos

La empresa Quevecredicar S.A. no cuenta con planes de contingencia para estar siempre preparado ante cualquier impacto que pueda ocasionar la empresa en un momento inesperado.

Recomendaciones

Se recomienda el gerente de la empresa que debe implementar planes de contingencia en función de los departamentos permite mejorar las condiciones el control de los procesos.

Según el análisis del cuestionario el control interno en la empresa Quevecredicar S.A. mediante

COSO I el **componente 2.** Evaluación de riesgo, el porcentaje obtenido de nivel de riesgo es de 20% es decir que el nivel de confianza es **Alto**

Actividad de Control

H.8 No se evalúa el desempeño laboral

El personal que labora en la empresa Quevecredicar S.A. No es evaluado de las actividades de control interno no se mide el desempeño laboral.

Según el análisis cuestionario control interno en la empresa Quevecredicar S.A. mediante COSO I, el **componente 1:** actividad de control El porcentaje obtenido el nivel de riesgo y de 20% es decir un nivel de confianza **alto**.

Recomendaciones

Se recomienda el gerente de la empresa quién define indicadores que permite realizar la evaluación del desempeño laboral ya que esto permite medir la capacidad y habilidades de los colaboradores con la finalidad de poder orientar y guiar a cada trabajador para potenciarlo y hacerlo crecer profesionalmente

Información y Comunicación

H 9. No se incentiva el mejor empleado

La empresa Quevecredicar S.A. no se incentiva al personal que desempeña su labor

Recomendación

Se recomienda al gerente de la empresa incentivar al empleado ya que esta es una forma de recompensar y motivar el desempeño de sus tareas.

H 10. Falta de control en el departamento de contabilidad

La empresa Quevecredicar S.A. el personal de contabilidad no tiene un control adecuado por parte del gerente de la empresa por lo cual hay una irregularidad en la información financiera.

Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa que se realice una auditoría externa en el departamento de contabilidad y así garantizar la valides y exactitud de sus estados financieros.

Según el análisis cuestionarios de control interno en la empresa Quevecredicar S.A mediante COSO I, el componente 4: De formación y comunicación el porcentaje obtenido del nivel de riesgo es de 20% qué es un nivel de confianza alto

Supervisión y Seguimiento

H 11. No se realiza ningún tipo de auditoría o control interno que evalúen las actividades del departamento de ventas y cobranzas.

Al no se realizar ningún tipo de auditoría o control interno que evalué las actividades se tendrá debilidad en el conocimiento de la información contable dentro de la empresa por lo tanto también desconocimiento de las normas revisar una auditoría proporciona un mayor grado de seguridad y fiabilidad.

Según el análisis del cuestionario de control interno en la empresa Quevecredicar S.A. mediante COSO I en el componente 5 Supervisión y seguimiento el porcentaje obtenido del nivel de riesgo es de 20% un nivel de confianza

Recomendaciones


Se le recomienda al gerente de la empresa realizar auditoría en el departamento de cobranza ya que estoy determinar la exactitud la inconsistencia o errores ofreciendo recomendaciones para detener acción correctiva de los funcionarios financieros.





Torres Sandra


C.I: 125151661-1


	Empresa Quevecredicar S.A.		PT# AD Pág.1/8
	Propietario: Julio Cesar Franco Plaza		Marca: ©
	Ruc: 1291726689001		Fecha: 17-12-2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditor: S.T
ESTADOS FINANCIEROS			
Tabla34. Balance general			
QUEVECREDICAR S.A.			
BALANCE GENERAL			
01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2020 -2021			
ACTIVOS	2020	2021	
ACTIVO CORRIENTE			
Caja	\$ -	\$ -	
Banco pichincha	\$ 71.888,54	\$ 62.896,75	
Cuenta por cobrar	\$ 15.500,23	\$ 19.556,15	
INVENTARIO DE PRODUCTOS			
Inventario de productos almacén	\$ 342.990,00	\$ 297.200,00	
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTE	\$ 430.378,77	\$ 379.652,90	
ACTIVOS FIJOS			
Maquinaria equipo e instalaciones	\$ 2.966,84	\$ 3.316,84	
Vehículos, equipos transportes	\$ -	\$ -	
Instalación y edificio	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00	
Equipo de cómputo y oficina	\$ 3.258,78	\$ 4.959,78	
Muebles y hacer	\$ 4.562,66	\$ 5.526,66	
Otras propiedades plantas, y equipos	\$ 3.854,53	\$ 4.755,53	
Depreciación acumulada	\$ -2.916,30	\$ -3.599,10	
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTE	\$ 31.726,51	\$ 34.959,71	
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 462.105,28	\$ 414.612,61	
PASIVOS			
Impuesto a la renta por pagar	\$ 501,92	\$ 425,11	
Cuenta por pagar	\$ 1.050,50	\$ 1.650,50	
IESS	\$ 950,00	\$ 950,00	
TOTAL PASIVO	\$ 2.502,42	\$ 3.025,61	
PATRIMONIO			
Capital suscrito	\$ 900,00	\$ 800,00	
Reserva legal	\$ 4.000,50	\$ 4.800,00	
Reserva facultativa	\$ 4.000,50	\$ 4.200,00	
Reserva capital	\$ 367.106,41	\$ 337.200,00	
Utilidad del ejercicio	\$ 83.595,45	\$ 64.597,00	
TOTAL DE PATRIMONIO	\$ 459.602,86	\$ 411.597,00	
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 462.105,28	\$ 414.622,61	


	Empresa Quevecredicar S.A. Propietario: Julio Cesar Franco Plazo Ruc: 1291726689001 Dirección: Parroquia Viva Alfaro	PT# AD Pág.2/8
		Marca: ©
		Fecha: 17-12-2022
		Auditor: S.T.
ESTADO DE RESULTADOS		
Tabla35. Estado de resultado		
QUEVECREDICAR S.A. ESTADO DE RESULTADO 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE 2020 -2021		
	2020	2021
INGRESOS OPERACIONALES		
Ventas de vehículos	\$ 115.500,00	\$ 98.000,00
Costo de ventas	\$ 3.950,72	\$ 3.800,00
TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES	\$ 119.450,72	\$ 101.800,00
GASTOS OPERACIONALES		
Gasto de ventas	\$ 5.687,00	\$ 5.635,00
Gastos de sueldos	\$ 30.000,00	\$ 30.000,00
Gastos de aporte patronal	\$ 2.748,00	\$ 3.435,00
Gastos ICEC SECAP	\$ 455,000	\$ 150,00
TOTAL GASTOS DE VENTAS	\$ 38.890,00	\$ 39.220,00
GASTOS DE ADMINISTRACION		
Gasto de ser. Básicos	\$ 420,00	\$ 420,00
Consumo de útiles de oficina	\$ 121,79	\$ 158,63
Consumo de útiles de aseos	\$ 138,53	\$ 184,80
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 680,32	\$ 763,43
DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS NO CORRIENTES		
Depreciación de vehículo	\$ -	\$ -
Depreciación muebles y enseres	\$ -456,27	\$ -552,67
Depreciación equipo de computo	\$ -3.258,78	\$ -1.636,73
TOTAL DEPRECIACIÓN	\$ -3.715,05	\$ -2.189,40
TOTAL DE GASTO DE ADMINISTRACION	\$ 680,32	\$ 763,43
GASTO FINANCIEROS		
Gatos interés	\$ -	\$ -
TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS	\$ -	\$ -
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 83.595,45	\$ 64.005,97


	Empresa Quevecredicar S.A. Propietario: Julio Cesar Franco Plaza Ruc: 1291726689001 Dirección: Parroquia Viva Alfaro		PT# AD Pág. 3/8	
			Marco: ©	
			Fecha: 17-12-2022	
			Auditoria: S.T.	
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Margen Bruta				
Tabla36. Margen bruta				
Año	Nombre	Fórmula	Cálculo	
2020	Margen Bruta de Utilidad	(Ventas - Costo de ventas)	(\$ 115.500,00 - \$ 3.950,72)	96%
		Ventas	115.500,00	
2021	Margen Bruto de Utilidad	(Ventas - Costos de ventas)	(\$ 98.000,00 - \$ 3.800,00)	96%
		Ventas	\$ 98.800,00	
Fuente: Estado de resultados Elaborado Por: La Autora				
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN				
Tabla37. Análisis e interpretación				
En el año 2020, las utilidades obtenidas de la empresa Quevecredicar S.A. el margen bruto de utilidad nos permite conocer el margen de rentabilidad de las ventas, refleja un porcentaje de 96% de utilidad, deduciendo bajo los costos de ventas, indica que el costo de bienes vendidos se está administrando adecuadamente, obteniendo gran rentabilidad.		En el año 2021, la empresa después de descontar los costos de ventas, obtiene un margen de utilidad del 96% lo que se establece que la empresa dispone de una moderada utilidad.		
VERIFICADO: ©	ELABORADO POR: S.T. SUPERVISADO POR: K.H.G.	FECHA: 17/12/2022 FECHA: 20/01/2023		


	Empresa Quevecredicar S.A.		PT AD Pág. 4/8	
	Propietario: Julio Cesar Franco Plaza		Marco: ©	
	Ruc: 1291726689001		Fecha: 17-12-2022	
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditor: S.T.	
INDICADOR DE RENTABILIDAD				
Margen Neta				
Tabla38. Margen neta				
Año	Nombre	Fórmula	Cálculo	
2020	Margen neta	Utilidad neta	(\$ 83595,45)	72%
		Ventas	\$ 115.500,00	
2021	Margen neta	Utilidad neta	(\$ 64.005,97)	65%
		Ventas	\$ 98.000,00	
Fuente: Estado de resultado				
Elaborado por: La Autora				
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN				
Tabla39. Análisis e interpretación				
En el año 2020 el Margen neta, en la empresa Quevecredicar S.A. el indicador pertenece a las ganancias netas que tiene la empresa por cada \$ 1 en ventas la empresa genera 0,72 centavos, de utilidad libre de costos, gastos.		En el año 2021 el Margen neta, si significa que por cada dólar vendido la empresa genera un margen de utilidades 0,65% centavos en relación con las venas.		
VERIFICADO:	ELABORADO POR: S.T.		FECHA: 17/12/2022	
©	SUPERVISADO POR: K.H.G.		FECHA: 20/01/2023	

	Empresa Quevecredicar S.A.		PT# AD Pág. 4/8	
	Propietario: Julio Cesar Franco Cesar		Marco: ©	
	Ruc: 1291726689001		Fecha: 17-12-2022	
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditor: S.T.	
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Margen operacional				
Tabla 40. Margen operacional				
Año	Nombre	Fórmula	Cálculos	
2020	Utilidad operacional	(Utilidad operacional)	(\$ 38.890,00)	33.%
		Ventas	\$ 115,500,00	
2021	Utilidad operacional	Utilidad operacional	(\$ 39.220,00)	40%
		Ventas	\$ 98.000,00	
Fuente: Estado de resultado				
Elaborado por: La Autora				
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN				
Tabla 41. Análisis e interpretación				
<p>En el año 2020, la utilidad operacional de la empresa Quevecredicar S.A. el cálculo de rentabilidad operacional, mide la cantidad de ganancia que tiene la empresa, por cada dólar de sus ventas una vez que se cancela los salarios y gastos administrativos en donde el cálculo nos indica un margen operacional de 0,33% en lo que se demuestra que por cada dólar de ventas que tiene la empresa está ganando \$ 0,33 centavos.</p>		<p>En el año 2021, la utilidad operacional, después de descontar los salarios y los gastos administrativos la empresa obtiene un margen de utilidad operacional del 40% lo cual la empresa por cada dólar de ventas esta ganado \$ 0,40 centavos.</p>		
VERIFICADO:	ELABORADO POR: S.T.	FECHA: 17/12/2022		
©	SUPERVISADO POR: K.H.G.	FECHA: 20/01/2023		

	Empresa Quevecredicar S.A		PT# AD Pág. 7/8	
	Propietario: Julio Cesar Franco Plaza		Marca: ©	
	Ruc: 1291726689001		Fecha: 17-12-2022	
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditor: S.T.	
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Rentabilidad del activo				
Tabla 42. Rentabilidad de activo				
Año	Nombre	Fórmula	Cálculo	
2020	Rentabilidad de la activos	Utilidad neta	(\$83.595,45)	18%
		Activo	462.105,28	
2021	Rentabilidad de activos	Utilidad neta	(\$ 64.005,97)	15%
		Activo	414.612,61	
Fuente: Estado de resultado				
Elaborado por: La Autora				
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN				
Análisis e interpretación				
En el año 2020 en la empresa Quevecredicar S.A. con respecto a los activos totales las ventas correspondieron fue 18%, es decir por cada dólar invertido en activo genero \$ 0,18 centavos de utilidad neta.		En el año 2021 en la empresa Quevecredicar S.A. presenta un porcentaje de utilidad de 15% es decir por cada dólar invertidos es activo genero \$ 0,15 centavo de utilidad neta.		
VERIFICADO:	ELABORADO POR: S.T.	FECHA: 17/12/2022		
©	SUPERVISADO POR: K.H.G.	FECHA: 20/01/2023		

	Empresa Quevecredicar S.A.		PT# AD Pág.6/8	
	Propietario: Julio Cesar Franco Plaza		Marca: ©	
	Ruc:1291726689001		Fecha:17-12-2022	
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditor: S.T.	
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Rentabilidad del patrimonio				
Tabla43. Rentabilidad del patrimonio				
Formula	Nombre	Fórmula	Cálculo	
2020	Rentabilidad del Patrimonio	Utilidad neta	(\$ 83.595,45)	18%
		Patrimonio	\$ 459.602,28	
2021	Rentabilidad patrimonio	Utilidad neta	(\$64.005,97)	15%
		Patrimonio	\$ 411.597,00	
Fuente: Estado de resultados				
Elaborado por: La Autora				
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN				
Tabla44. Análisis e interpretación				
En el año 2020 la rentabilidad de patrimonio de la empresa Quevecredicar S.A. con el presente indicador se midió la rentabilidad de la empresa, obteniendo que por cada dólar invertido por el propietario se generó un rendimiento de 18%.		En el año 2021 la rentabilidad de patrimonio en la empresa Quevecredicar S.A. esto implica que las utilidades netas correspondieron al 15% del patrimonio, es decir que el propietario obtuvo un rendimiento sobre su inversión un 15%		
VERIFICADO:	ELABORADO POR: S.T.	FECHA: 17/12/2022		
©	SUPERVISADO POR: K.H.G.	FECHA: 20/01/2023		

	Empresa Quevecredicar S.A.		PT# AD Pág. 8/8	
	Propietario: Julio Cesar Franco Plazo		Marca: ©	
	Ruc: 1291726689001		Fecha: 17-12-2022	
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro		Auditor: S.T.	
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Margen de endeudamiento				
Tabla 45. Margen de endeudamiento				
Año	Nombre	Fórmula	Cálculo	
2020	Margen de endeudamiento	Pasivo total	(\$2.502,42)	54
		Activo total	\$ 462.105,28	
2021	Margen de Endeudamiento	Pasivo Total	(\$3.025,61)	72%
		Activo Total	\$ 414.612,61	
Fuente: Estado de resultados				
Elaborado por: La Autora				
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN				
Tabla 46. Análisis e interpretación				
En el año 2020, el Margen de endeudamiento de la empresa Quevecredicar S.A. este indicador indica el margen de endeudamiento que tiene la empresa, se puede observar un porcentaje de endeudamiento de 54% de los activos totales, lo cual este porcentaje es financiado por los acreedores de la empresa, y el 46% es un adeudamiento interno de la empresa lo cual es financiada con los propios recursos de la empresa.		En el año 2021, el Margen de endeudamiento en la empresa Quevecredicar S.A. se puede observar un porcentaje de endeudamiento de 72% de los activos totales, lo cual este porcentaje es financiado por los acreedores de la empresa.		
VERIFICADO:	ELABORADO POR: S.T.	FECHA: 17/ 12/2022		
©	SUPERVISADO POR: K.H.G.	FECHA: 20/01/2023		

	Empresa Quevecredicar S.A	PT# AD Pág. 8/ 8
	Propietario: Julio Cesar Franco Plazo	Marca: ©
	Ruc: 1291726689001	Fecha:17-12-22
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditor: S.T

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Liquides corriente

Tabla47. Liquides corriente

Año	Nombre	Fórmula	Cálculo	
2020	Liquides corriente	Activo corriente	462.105,28	18%
		Pasivo corriente	2.502,42	
2021	Liquides Corrientes	Activo corriente	414.612,61	13%
		Pasivo corriente	3.025,61	

Fuente: Estado de resultados


Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Tabla48. Análisis e interpretación

<p>En el año 2020 la liquidez corriente en la empresa Quevecredicar S.A. este es un indicador que nos permite medir la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, podemos observar la capacidad es sus activos es de 18 veces que sus pasivos, esto significa que por cada dólar de deuda que tiene la empresa cuenta con 18 veces de sus activos para cubrir sus obligaciones a corto plazo.</p>	<p>En el año 2021, el liquidez corriente en la empresa Quevecredicar S.A. podemos observar la capacidad de sus activos es de un 13 veces que sus pasivos, esto significa que por cada dólar de deuda que tiene la empresa cuenta con 13 veces de sus activos para cubrir sus obligaciones a corto plazo.</p>
---	--

VERIFICADO: ©	ELABORADO POR: S.T SUPERVISADO POR: K.H.G	FECHA: 17/12/22 FECHA: 20/01/2023
-------------------------	--	--

	Empresa Quevecredicar S.A.	PT# AD Pág. 8/
	Propietario: Julio Cesar Franco Plaza	Marco: ©
	Ruc: 12917266890011	Fecha: 17-12.2022
	Dirección: Parroquia Viva Alfaro	Auditora: S.T.
ANÁLISIS GENERAL		
<p>Mediante el análisis efectuado al aplicar los indicadores financieros de rentabilidad del mes de diciembre de 2020 y 2021 de la empresa Quevecredicar S.A. como resultado tenemos los siguiente:</p> <p>Se determinó el margen bruto entre año 2020 - 2021 con un margen de 96% de utilidad obtenida después de descontar los costos de vetas, podemos observar las ganancias antes las ventas son de un 96% el margen se ha mantenido en los 2 periodo lo que indica que se está administrando adecuadamente los costos de ventas de modo que se evidencia que está obteniendo una gran rentabilidad de las ventas.</p> <p>El indicador del margen operacional presento un resultado en el año 2020 con margen de 0,33% y con relación del año 2021 con un margen de 40% lo que demuestra que por cada dólar de ventas una vez descontado los gastos administrativos, la empresa está ganando \$ 0,33 centavo y \$ 0,40 centavo en el periodo mencionado se puede notar que el periodo 2021 la empresa estuvo más ganancia con una diferencia de 7%</p> <p>El resultado obtenido a lo referente del indicador margen neta en año 2020 nos indica un margen neto de 73%, de igual manera en año 2020 con un margen de 65% lo cual lo quiere decir que por cada \$ 1 en ventas la empresa genera un 0,73 y 0,65 centavo de utilidad libres de costos y gastos, los cual se evidencia que en el año 2020 fue más rentable con una diferencia de 8%.</p> <p>Se determinó la rentabilidad del patrimonio en el año 2020 con un 18% y con relación en año 2021 con un 15% con el presente indicador se midió la rentabilidad de la empresa, obteniendo que por cada \$ 1 dólar invertido por el propietario obtuvo un rendimiento sobre su inversión de 18% y 15%, por lo que podemos decir que la variación porcentual entre los 2 periodo es de 3%</p>		

El indicador de rentabilidad de activos en año 2020 - 2021 nos indica un 18% y 15% de rentabilidad de activos, se puede decir que por cada dólar que se invierte en la empresa es capaz de generar 0,18 y 0,15 centavos de su inversión, con una variación entre los 2 periodo de 3%

El resultado obtenido a los referentes del margen de endeudamiento en el año 2021 es de un 0,54% en relación en el periodo 2021 es de un 0,72%, este indicador no muestra que la empresa posee un buen apalancamiento para poder enfrenar a los acreedores, sus activos cubren las posibilidades de deudas que presenta, teniendo una diferencia de 18%

El indicador de liquidez corriente en el año 2020-2021 nos muestra un liquides de 18% y 13%, Podemos observar que la capacidad es sus activos es de 18 veces y 13 veces que sus pasivos esto significa que por cada dólar de sus deudas teniendo eficacia para cubrir sus obligaciones a coro plazo. con una diferencia de 5%.

VEREFICADO:

©

ELABORADO POR: S.T

SUPERVIDSADO POR: K.H.G

FECHA:17/12/2022

FECHA:20/01/2023

Tabla49. Matriz de impacto

MATRIZ DE IMPACTO			
EMPRESA QUEVECREDECAR S.A.			
PROCESOS	ARÉAS	DEFICIENCIAS	MEDIDAS CORRECTIVAS A TRAVES DE MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
Proceso de administración empresa Quevecredicar S.A.	Administrativas	No posee manual de política y procedimientos	La empresa debe aplicar Manual de políticas y procedimiento en el departamento de ventas y cobranzas que permita a los colaboradores conocer con exactitud las nomas de las actividades a desempeñar,
	Ambiente de control		
	Evaluación de control	No se elabora estudio o informe sobre los riesgos en los departamentos	Será de mucha ayuda que la empresa cuente con un formato para evaluar los riesgos del departamento de ventas y cobranza permitiendo el mejoramiento de la empresa.
	Actividad de control	No se realiza evaluación de desempeño laboral	Es de gran importancia que se realice estudio de desempeño laboral ya que permite conocer la capacidad y habilidades de los colaboradores.
	Información y comunicación	Falta de control en el departamento de contabilidad	El control contable en la empresa son de gran relevancia porque nos permite conocer los activos con exactitud.
	Supervisión y monitoreo	No se realiza auditoria en el departamento de cobranza	La empresa debe realizar auditoría en el departamento de cobranza para así determinar errores o fraudes y de esta manera se puede tener acciones correctivas.
	Margen neto		Baja rendimiento en las utilidades en el año 2021

	Rentabilidad del patrimonio	Bajo rendimiento del patrimonio año 2021	La empresa estuvo un bajo rendimiento en el año 2021 debido a su inversión que fueron menores que el año 2020.
Medir la rentabilidad año 2020 - 2021	Rentabilidad de activos	Bajo rendimiento de rentabilidad en el activos año 2021	Se le recomienda al gerente de la empresa que haga un buen uso al momento de invertir en su negocio así para tener una mejor utilidad.
	Liquidez corriente	Bajo rendimiento en la liquidez en el periodo 2021	Se puede evidenciar que la empresa ha tenido deficiencia en la liquidez debido a su deuda que fueron mayores y sus activos fueron bajo.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA
EN LA EMPRESA
QUEVECREDICAR S.A.



Quevedo – Octubre – Febrero
2022-2023

11.2. **PROPUESTA:** Manual de políticas y procedimientos

MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTO QUE CONTRIBUYA CON A LA MEJORA DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZAS

La finalidad o la de proponer un manual de políticas y procedimientos es direccionar a los colaboradores que componen el departamento de ventas y cobranzas en la empresa Quevecredicar S.A. así minimizar desconocimiento de las responsabilidades en el ámbito laboral.

Este trabajo de investigación propone manual de políticas y procedimientos.

Tema: Diseño de un manual de política y procedimiento

Manual de política y procedimientos

El presente manual de política y procedimientos es vital para el departamento de ventas y cobranzas ha sido elaborado con el propósito de brindar información clara y precisa es un documento que contiene cada uno de los pasos actividades y acciones que se debe realizar para el proceso de ventas y cobranza, determinando la responsabilidad de cada uno de los integrantes que colaboran, Esta herramienta es indispensable para la toma de decisión ya que las políticas y procedimiento determina el marco en que la empresa se debe de funcionar, el cual debe estar en identificada a las personas tareas, recursos y flujo de información, que se emplea en el desarrollo del trabajo.

Misión

Ser una empresa digna de confianza ofrecer vehículo de calidad y a excelente precio de igual manera brindándole facilidad de pago, garantizando la calidad del vehículo para satisfacer la necesidad del cliente.

Visión

Ser un patio de compra y ventas de vehículo más grande a nivel provincial reconocida.

Introducción

El desarrollo de la presente propuesta es realizado en la empresa Quevecredicar S.A. del cantón Quevedo empresa dedicada a la compra y venta de vehículos usados.

El desarrollo del presente trabajo es proponer un manual de política y procedimiento una herramienta apropiada para el funcionamiento eficiente dentro de la empresa está ayuda a facilitar las actividades de una manera organizada y garantiza un buen desenvolvimiento en las actividades encomendada.

Pretende el manual que se establezcan las políticas y procedimientos que permita a los colaboradores de la empresa Quevecredicar S.A. conocer con exactitud las normas de las actividades a desempeñar por medio de esta herramienta se da a conocer los pasos seguir en el departamento de ventas y cobranzas.

Finalmente, este manual tiene como objetivo ayudar a la alta gerencia a obtener datos reales y confiables que permita tomar las decisiones en base a los resultados obtenidos.

Objetivo General

- Establecer políticas y procedimientos como guía para el personal del departamento de venta y cobranza en la empresa Quevecredicar S.A. que oriente el desarrollo de sus actividades diarias de una manera organizada para obtener datos favorables.

Alcance

La política y procedimiento expuesto por medio del presente documento debe ser puesto en práctica por el personal que elabora en la empresa, el presente manual va dirigido al departamento de ventas y cobranza este manual permitirá dar a conocer los procedimientos que se debe aplicar, el manual garantiza que los trabajadores cumplan su función de manera ordenada y adecuada esto va a permitir eficacia en las tareas que se le pide llevar a ejecutar diariamente.








	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO	EMPRESA QUVECREDOICAR S.A			
		Fecha: Enero 2023			
		Pág.	1	de	1


Tabla50. Símbolo de flujograma


Símbolo	significado
	Inicio / Fin
	Indicará dirección reflujo que sigue el proceso
	Señala una actividad dentro del proceso
	Señala la generación y uso de documento
	Muestra la toma de dicción entre una actividad y otra
	Entrada o salida de datos


Elaborado por: La Autora


Elaborado por:
Torres Cedeño Sandra Annabel


Revisado por:
Hurtado García Ketty del Rocío

	MANUAL DE POLITICAS DEL DEPARTAMNENTO VENTA	EMPRESA QUEVECREDICAR S.A			
		Fecha: Enero 2023			
		Pág.	1	de	3
<p style="text-align: center;">POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La atención y el servicio al cliente serán acciones de gran relevancia utilizando norma de cortesía amabilidad y cordialidad • Dar a conocer al cliente la variedad de vehículo que posee, indicarle la garantía y precio, formas de pago. • La decisión de dar un crédito de vehículo corresponde al gerente de la empresa • Emitir la proforma del vehículo al cliente. • La garantía del vehicula se basa en la parte legal • El cliente puede traer su mecánico para que lo revise en qué estado está el vehículo. • El plazo de pago del vehículo a crédito comenzara a partir de la fecha en que se emita la factura • Revisar buro descrédito • El tiempo de financiamiento máximo 5 años • Ser mayor de 21 años • Retraso por pago tendrá un recargo por mora del 1% de interés • Si el cliente realiza su pago de su deuda una semana antes de su vencimiento de la fecha indicada es decir (7 días como mínimo) tendrá un descuento del 1% • Requisito para sacar un vehículo a crédito • Cedula y papel de votación • Planilla de luz o agua • Comprador y un garante con solvencia económica • Predios urbanos • Cuenta bancaria 					
Elaborado por: Torres Cedeño Sandra Annabel			Revisado por: Hurtado García Ketty del Rocío		

	<p align="center">POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS</p>	<p align="center">EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.</p>			
		<p align="center">Fecha: Enero 2023</p>			
		Pág.	1	de	3
<p align="center">POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente se decidió por adquirir un vehículo se procederá a llenar la respectiva solicitud de crédito. • La solicitud de crédito esté llena con letra legible y todos los campos obligatorios • Toda solicitud de crédito será analizada por parte de la gerencia • Revisar en la base de datos de cliente si esta persona ya fue cliente anterior de la empresa examinar cómo fue su historial de pago, o buro de crédito. • Tener una calificación B como mínima. • Todo cliente que realice un crédito deberá mostrar solvencia económica. • En caso de no tener una adecuada solvencia económica, es importante contar con un garante el mismo que será el codeudor. • Revisar que todos los requisitos estén en orden y se cumpla de acuerdo a este manual. • Se negará el crédito cuando su récord sea menor de 600 cuando las referencias sean falsas o sí se ha detectado créditos vencido en otras empresas. • Tiempo de financiamiento 5 años • Cancelar el valor de entrada el 40% el resto a crédito a 36 meses • Elaborar la factura del vehículo de la entrada del cliente • Firmar el deudor y garante la letra de cambio por el saldo pendiente • Firma el contrato de reserva y dominio del vehículo, para su respectiva inscripción en el registro mercantil. • Llenar el documento de autorización de salida del vehículo • Entrega la factura el manual de usuario y el vehículo al cliente • Archivar los documentos. 					
<p>Elaborado por: Torres Cedeño Sandra Annabel</p>			<p>Revisado por: Hurtado García Ketty del Rocío</p>		

	MANUAL DE POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA	EMPRESA QUEVECREDICAR			
		Fecha: Enero 2023			
		Pág.	1	de	3
POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de cobranza es responsable de revisar y reportar el envío de las cuentas de los clientes que están vencidas. • El encargado del departamento de cobranza tiene la responsabilidad de depositar en caja el dinero recaudado. • Descuento pronto pago aquellos clientes que están al día con su cancelación • Recargos de interés del 1% en cuenta vencida a partir de la primera cuota. • Gestionar la recuperación de carteras vencidas • Mantener un contacto continuo con los clientes a fin de tenerlo presente en la fecha de vencimiento de las cuotas. • Caso de que clientes sobrepase el límite de la cuota vencida se procederá a la inmovilización de su vehículo mediante la ayuda del dispositivo de rastreo satelital • 5 días antes del vencimiento llamada telefónica o mensajes de texto o vía email para recordarle al cliente el compromiso de su pago. • 5 días después del vencimiento se le envira un cobrador para recordarle su deuda. • 60 días de mora se procederá hacer una carta comercial para informar mora y negocio de pago. • 90 días de mora se hará una visita al cliente para llegar un acuerdo. • 20 días hábiles del próximo vencimiento 120 días reporte al central de riesgo • 120 días de mora comunicar al abogado de la empresa para que proceda con el trámite legal respectivo, para la recuperación de dinero o del bien. 					
Elaborado por: Torres Cedeño Sandra Annabel			Revisado por: Hurtado García Ketty del Rocío		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		EMPRESA QUEVECREDICAR S.A			
			Fecha: Enero 2023			
			Pág.	2	de	3
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS						
Tabla 51. Manual de procedimiento de ventas						
Responsable		Descripción				
1	Vendedor	Cuando llega el cliente, el vendedor debe de acercarse y atenderlo amablemente				
2	Vendedor	El vendedor debe y preguntarle qué tipo de vehículo busca y que característica desea, facilitarle las opciones posibles de los vehículos según las características del vehículo que busca (precio, modelo)				
3	Vendedor	El vendedor le hace la proforma para indicarle al cliente la operación compraventa del vehículo.				
4	Vendedor	Una vez que el cliente está interesado en un vehículo en particular, se le invita a realizar una prueba de manejo.				
5	Cliente	Revisión mecánica para verificar el estado de vehículo.				
6	Vendedor	Después de haberlo manejado y verificado decide comprarlo, luego se procede a la oficina del gerente.				
7	Gerente	Revisar buro de crédito a ver si aprueba o no el crédito				
8	Gerente	Si no aprueba el crédito después de revisar el buró de crédito él cliente se despide amablemente, si cliente aprueba se da el siguiente paso				
9	Gerente	Acuerdan tanto los detalles de la compraventa.				
10	Cliente	Prepara la documentación requerida, cedula, papel de votación, planilla de luz o agua, comprador y garante, recibo de predio, cuenta bancaria.				
Fuente: Empresa Quevecredicar S.A. Elaborado: por: La Autora						
Elaborado por: Torres Cedeño Sandra Annabel			Revisor por: Hurtado García Ketty del Rocío			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO	EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.			
		Fecha: Enero 2023			
		Pág.	2	de	3

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITO**

Tabla52. Manual de procedimiento de crédito


Responsable		Descripción
1	Vendedor	Recibe la documentación y verificar que todo esté completo antes de entregarlo al departamento de crédito.
2	Vendedor	Llena la solicitud de crédito, con sus respectivos datos del cliente
3	Cliente	Firma y entrega documentación para el análisis y aprobación del crédito.
4	Gerente	Revisa la documentación del cliente, si el cliente no aprueba se le informa amablemente y si el cliente a prueba continúa con el procedimiento.
5	Cliente	Cancelar el 40% de entrada y el resto a crédito a 36 mese
6	Cobranza	Elaborar la factura por la cancelación de la entrada del vehículo de acuerdo a los términos acordados por parte del gerente
7	Cliente	Procede a firmar el deudor y el garante las letras de cambios por el saldo pendiente de pago.
8	Cliente	Firma el contrato de reserva y dominio del vehículo, para su respectiva inscripción en el registro mercantil.
9	vendedor	Llena el documento de autorización de salida del vehículo.
10	Gerente	Se verifica que se haya cumplido con todos los trámites de la transacción para proceder a autorizar la salida del vehículo de la empresa.
11	Gerente	Se entrega el manual de usuario y el vehículo al cliente.

Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.

Elaborado por: La Autora

Elaborado por:
Torres Cedeño Sandra Annabel

Revisado por:
Hurtado García Ketty del Rocío

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA	EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.		
		Fecha: Enero 2023		
		Pág.	2	de

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA

Tabla53. Manual de procedimiento de cobranza

Responsable	Descripción
1	Cobranza El departamento de cobranza reporta las cuentas de los clientes que están vencidas.
2	Cobranza 5 días antes de vencimiento para lograr que el cliente se acerque a pagar el vehículo, se debe realizar una llamada telefónica o mensajes de textos.
3	Cobranza Se registra la llamada telefónica
4	Cobranza Se revisa si el cliente opto a realizar el pago en efectivo o en depósito
5	Cobranza Si el cliente acudió se confirma el pago y se imprime el comprobante de pago o depósito para realizar el traspaso a la cuenta del cliente.
6	Cobranza En caso que el cliente no se presente a la empresa para realizar el pago entonces se procederá a realizar la ubicación de donde vive el cliente.
7	Cobranza 5 días después del vencimiento se le enviara un cobrador para recordar sus deudas.
8	Cobranza Se procederá la inmovilización del vehículo mediante la ayuda de dispositivo de rastreo satelital.
9	Cobranza 60 días de mora se procederá hacer una carta comercial para informar mora y negocio de pago.
10	Gerente 90 días de mora para poder llegar a un acuerdo de pago se procederá hacer una visita, en el lugar de trabajo, vivienda del cliente de vehículo.
11	Gerente 20 días hábiles del próximo vencimiento 120 días se procede reporta al central de riesgo.
12	Gerente 120 días de mora se procede comunicar al abogado de la empresa para que proceda con el trasmite legal.
13	Gerente Se entrega documentación al abogado
14	Gerente Recuperación de vehículos

Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.

Elaborado por: La Autora

Elaborado por:

Torres Cedeño Sandra Annabel

Revisado por:

Hurtado García Ketty del Rocío


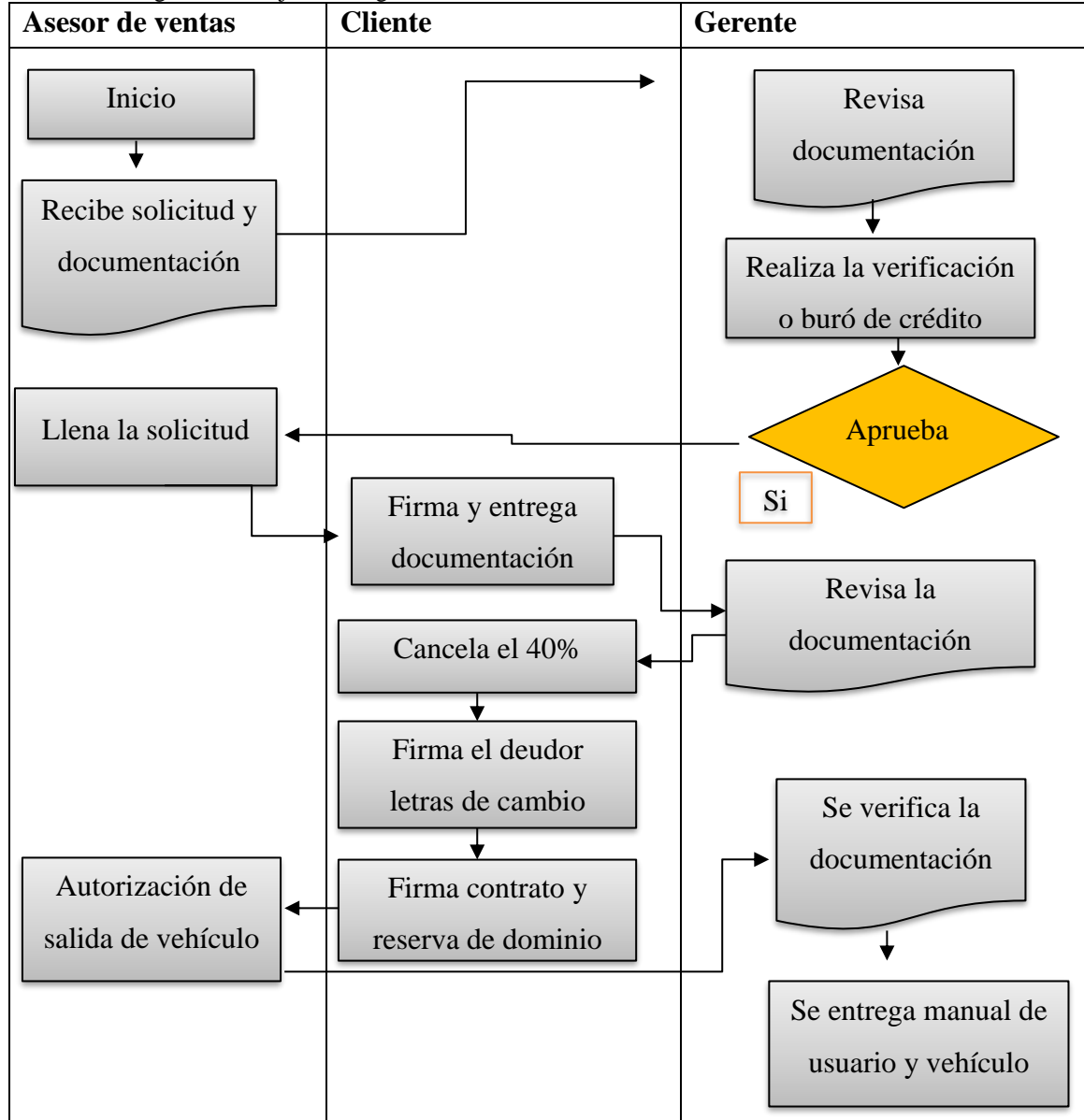
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL DEPARTAMNETO DE CRÉDITO	EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.			
		Fecha: Enero 2023			
		Pág.	3	de	3

Tabla54. Diagrama de flujo de otorgamiento de crédito



Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.
Elaborado por: La Autora

Elaborado por: Torres Cedeño Sandra Annabel	Revisado por: Hurtado García Ketty del Rocío
---	--


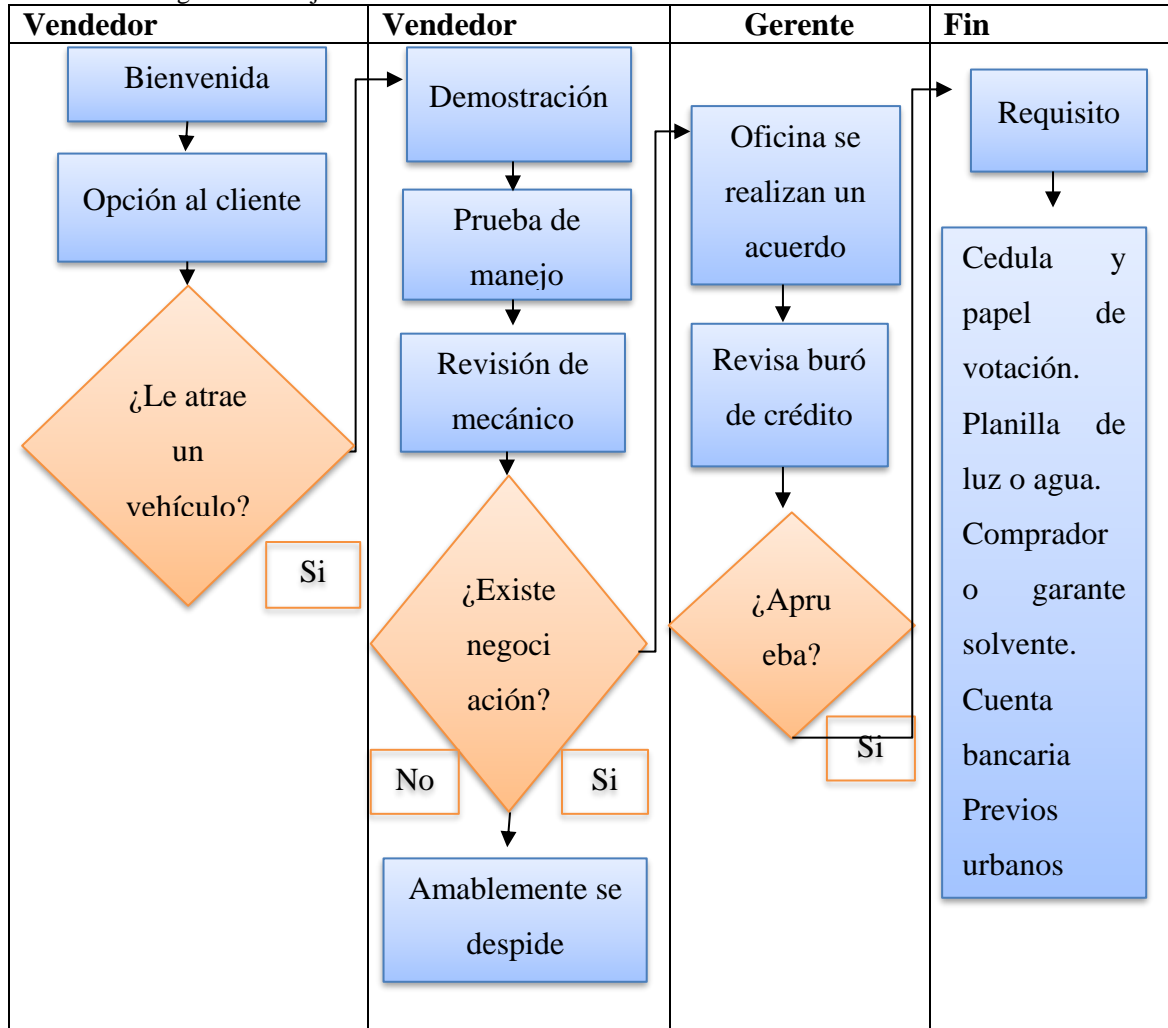
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.			
		Fecha: Enero 2023			
	Pág.	3	de	3	

Tabla55. Diagrama de flujo de ventas



Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.
Elaborado por: La Autora

Elaborado por:
Torres Cedeño Sandra Annabel

Revisado por:
Hurtado García Ketty del Rocío


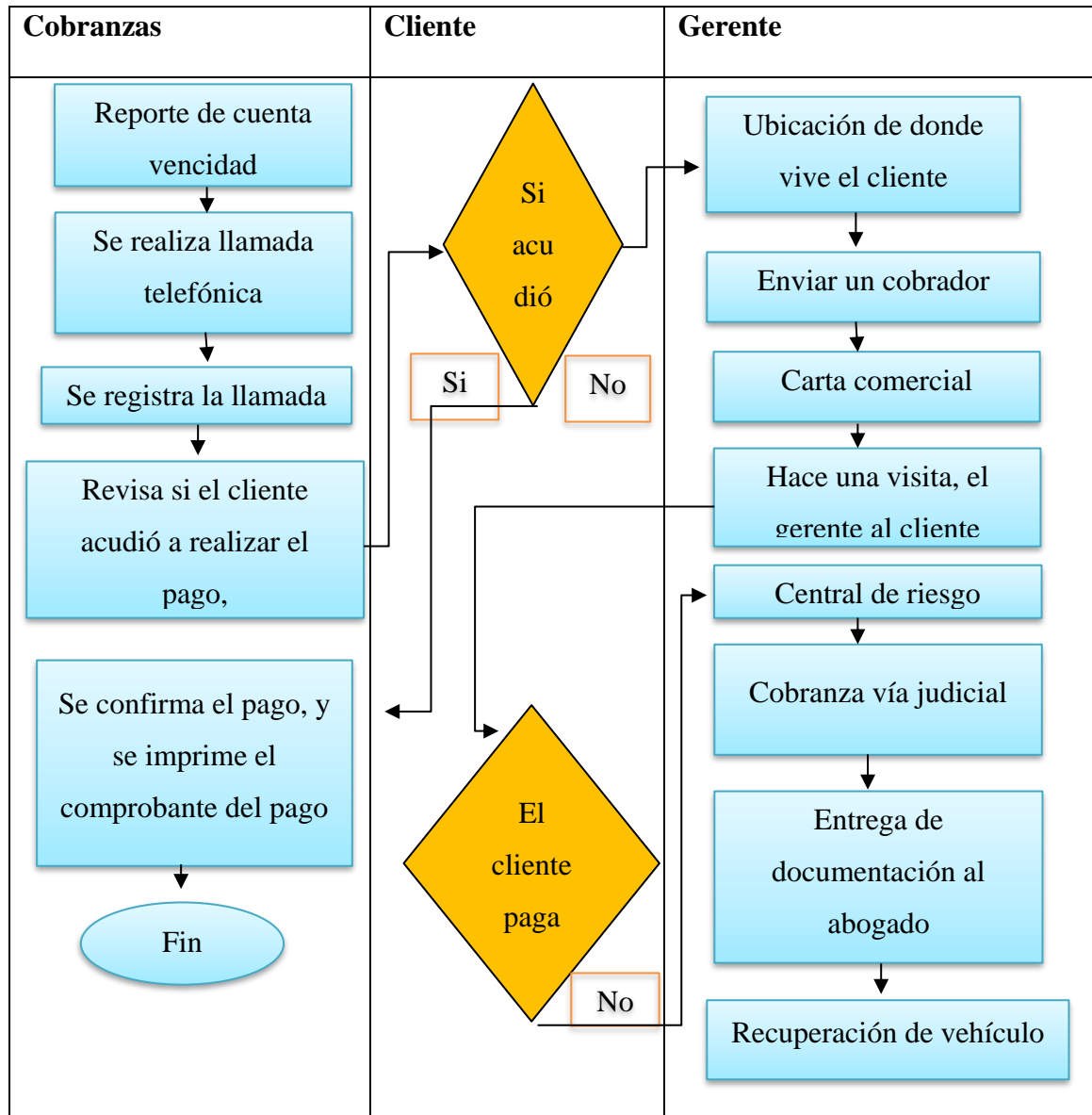
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	EMPRESA QUEVECREDICAR S.A.			
		Fecha: Enero 2023			
		Pág.	3	de	3

Tabla56. Diagrama de flujo de cobranza



Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.
Elaborado por: La Autora

Elaborado por:
Torres Cedeño Sandra Annabel

Revisado por:
Hurtado García Ketty del Rocío

12. IMPACTO TÉCNICOS, SOCIAL Y ECONÓMICO

Con el desarrollo de la evaluación del control interno y la propuesta de un manual de política y procedimientos se logró tener los siguientes impactos.

12.1. Impacto Técnico

El impacto técnico de la investigación será expresado al momento de aplicar las políticas y procedimientos de ventas y cobranzas incrementando la eficiencia en cada uno de los procesos ejecutados en la empresa Quevecredicar S.A mejorando de manera técnica la fluidez y productividad de cada uno de los colaboradores contribuyendo a elevar los niveles de ventas y de cobranzas en la empresa.

12.2. Impacto Social

El impacto social que genera la empresa de compras y ventas de vehículos usados Quevecredicar S.A, dicha empresa ofrece vehículos al contado o créditos con 40% de entrada y con una tasa de interés del 1% con un financiamiento de vehículos de 24 a 36 meses, con una facilidad de pago acredita a su vez que beneficie a muchos familiares dentro del cantón que carecen de oportunidades de no contar con un vehículo por sus bajos recursos económicos, la alta demanda de adquirir un vehículo para la transportación familiar y para la comercialización de diversos productos y servicios, están a disposición en el mercado al consumidor, vehículos usados en todas las marcas, modelos, categorías y año para que el cliente lo pueda adquirir a crédito con facilidad de pago. teniendo una perspectiva del crecimiento, ya el crédito aporta el desarrollo productivo de la población en general y no sólo se enfoca en la parte económica, sino en la parte humana representando beneficio.

12.3. Impacto Económico

Con el desarrollo de la presente investigación en la empresa Quevecredicar S.A. a Obteniendo un impacto relevante económico puesto que las aplicaciones de los indicadores de rentabilidad permitirán, conocer de manera eficaz los niveles de rentabilidad obtenidas en un lapso determinado de tiempo. contribuyendo a la parte directiva, que permitirá minimizar riesgos existentes, de tal manera establecer objetivos estratégicos que ayuden con el crecimiento de la empresa.

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 57. Presupuesto del proyecto

COMPONENTE	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			TOTAL
	Internas			
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1				
Diagnosticar la situación actual que presenta el departamento de ventas y cobranza en la empresa Quevecredicar S.A. del cantón Quevedo, provincia Los Ríos, año 2021				150
Actividad 1: Diseño y aplicación mediante una entrevista al gerente de la empresa.	50			50
Actividad 2: Diseño aplicación de matriz Foda.	50			50
Actividad 3: Identificar amenazas y debilidades, fortalezas, oportunidades.				
Componente 2				
Aplicar el modelo COSO I en los procedimientos de control interno en las operaciones del departamento de ventas y cobranza en la Empresa Quevecredicar S.A.				170
Actividad 1: Cuestionario de control interno.	100			70
Actividad 2: Aplicación de control interno.				
Componente 3				
Determinar el impacto de la rentabilidad según los resultados obtenidos a través del informe del control interno.				
Actividad 1: Aplicación de indicadores de rentabilidad.	60		120	
Actividad 2: Aplicación de indicadores financieros.	60			
Componente 4:				
proponer un manual de políticas y procedimientos en el departamento de ventas y cobranza para la mejora en la Empresa Quevecredicar S.A.			160	
Actividad 1: Elaboración de un manual de políticas y procedimientos.	160			
TOTAL				600

Elaborado por: La Autora

14. CONCLUSIONES

14.1. Conclusiones

- Mediante el diagnóstico de la situación actual del control interno en la empresa Quevecredicar.S.A. efectuado a través de la entrevista se pudo detectar que la empresa no dispone de un manual de política y procedimientos que contribuya con el desarrollo de sus actividades diarias, Se puede evidenciar que el departamento como mayor dificultad es el departamento de cobranza debido a que hay dificultad en los pagos por parte del cliente habiendo cartera vencida.
- Una vez efectuadas la evaluación de control interno en la empresa Quevecredicar S.A. se pudo demostrar un nivel de confianza 50% y un riesgo de 50% en el componente ambiente de control, en el componente evaluación de riesgo se pudo evidenciar un nivel de confianza del 80% y un riesgo de 20%, al respecto del componente de actividad de control se pudo verificar un nivel de confianza de 80% y un riesgo de 20%, en el componente de información y comunicación se obtuvo un nivel de confianza de 80% y un riesgo de 20%, y finalmente el componente supervisión y seguimiento con un nivel de confianza de 80% y un nivel de riesgo de 20% se pudo obtener un nivel de confianza total de 74% un nivel de moderado y un nivel de riesgo de 26% de igual manera moderado, debido a los hallazgos encontrado como: la inexistencia de código de ética dentro de la empresa, ausencias de manual de políticas y procedimientos.
- Mediante la aplicación de los indicadores se pudo apreciar el impacto de la rentabilidad en el período 2020 y 2021 de la empresa, por medio de este indicador se permitió calcular la rentabilidad, Entre los resultados de los indicadores tenemos el margen bruto en el período 2020 y 2021 un 96% la cual se puede observar que el margen bruto se ha mantenido entre los 2 periodos lo que indica que la empresa está administrando

adecuadamente los costos de venta lo cual se evidencia que es rentable obteniendo ganancias optimas, en cuanto el margen operacional indica que la empresa está ganando un \$ 0,33 centavo y \$ 0,40 centavo por cada dólar de ventas, de igual manera podemos observar el margen neto de 73% y 65% esto significa que la empresa está obteniendo ganancias netas por cada dólar en ventas la empresa genera 0,73 y 0,65 centavo, por consiguiente tenemos el indicador de rentabilidad de patrimonio con un 18% y 15% esto implica que la utilidades netas correspondieron al 18% y 15% es decir que el propietario obtuvo un rendimiento sobre su inversión, por consiguiente el indicador de rentabilidad de activos con un 18% y un 15% es decir que por cada dólar invertido es capaz de generar 0,18 centavos y 0,15 centavos de utilidad neta, en cuanto el margen de endeudamiento con un margen de 54% y 72% nos indica que la empresa posee un buen apalancamiento para poder enfrenar a los acreedores sus activos cubren las posibilidades de deudas que se presenta. por último, tenemos el indicador de liquidez podemos observar la capacidad en sus activos es de 18 veces y 13 veces que sus pasivos eso significa que por cada dólar de deuda la empresa puede cubrir sus obligaciones a corto plazo con sus activos corriente.

- Se elaboró un manual de políticas y procedimientos para el departamento de ventas y cobranza con sus respectivos procedimientos y flujogramas, políticas de ventas, políticas de compras, políticas de crédito, políticas de otorgamiento de crédito, políticas de cobranzas, políticas de morosidad de la cartera vencida, con la finalidad de permitir que la empresa pueda obtener un mayor control en sus actividades y recursos económicos.

15. RECOMENDACIONES

15.1. Recomendaciones

- Se recomienda al gerente de la empresa Quevecredicar S.A. Mantenerse con el desarrollo de sus actividades y de este modo socializar los resultados obtenidos a los empleados, así permitir a orientar y motivar al personal, teniendo un conocimiento de los principales factores que afectan a las misma y estar en capacidad de poderlos corregir a tiempo para lograr que la empresa siga con su desarrollo.
- Realizar evaluación de control interno periódicamente con el objetivo de mantener actualizados los controles y actividades, a fin de actualizar constantemente los procesos y así poder identificar y minimizar riesgo, lo cual permita una adecuada toma de decisión para el departamento de ventas y cobranza, así tener una adecuada gestión en sus obligaciones económicas.
- Se recomienda al gerente de la empresa aplicar indicadores de rentabilidad que favorezca el diagnostico profundo sobre el estado que se encuentra la empresa teniendo como objetivo prevenir cualquier situación para tomar a tiempo las mejores decisiones.
- Revisar e implementar el manual propuesto para así aplicarlo a cada uno de los procedimientos establecidos en el departamento de ventas y cobranza, para la mejora de cada una de sus actividades realizadas en le empresa.

16. BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, G. O., Zurita, C. I., & Álvarez, J. C. (2020). *Ciencia económicas y empresariales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7351791.pdf>
- Álvarez, G. O., Zurita, C. I., & Álvarez, J. C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominios de las Ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1155>
- Ammores, E. J. (2020). España. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/172619?page=32>
- Amores, E. J. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. España. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/172619?page=32>
- Aranda, S. R. (2017). *Técnicas de ventas* (Fondo editorial Areandino ed.). Colombia. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1412/T%c3%a9nicas%20de%20ventas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Argüelles, L. A., Quijano, R. A., Fajardo, M. J., Blum, F. M., & Cruz, C. E. (2018). *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Obtenido de <https://www.theibfr.com/download/riaf/riaf/riaf-v11n1-2018/RIAF-V11N1-2018.pdf#page=41>
- Burgos, M. P. (2020). *Caleidoscopio de las Ciencias Sociales*. Venezuela. Obtenido de <https://doi.org/10.38202/caleidoscopio>
- Burgos, R. Y., & Bravo, N. J. (2021). Gullaquil, Ecuador : Grupo Compás. Obtenido de https://www.uteq.edu.ec/doc/investigacion/libros/LB_2021_039%20LIBRO.pdf
- Burgos, R. Y., & Bravo, n. J. (2021). *Auditoría financiera y su incidencia en el manejo contable* . Ecuador . Obtenido de https://www.uteq.edu.ec/doc/investigacion/libros/LB_2021_039%20LIBRO.pdf
- Carazas, R. R., Barrera, W. T., & Villanueva, C. A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8234668>

- Carlessi, H. S., Romero, C. R., & Sáenz, K. M. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica*. obtenido <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Castillo, G. (2021). *Creditos y cobranza Enfoque Empresarial*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=a3wcEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=las+ventas+cobranza&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=las%20ventas%20cobranza&f=false
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas*. Buenos Aires. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=a3wcEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=cr%C3%A9ditos+y+cobranzas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas&f=false
- Castrillo, H. (2020). *Deloitte*. Guatemala. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/gt/Documents/audit/AUDIT%20NEWSLETTER%20oct.pdf>
- Castro, M. C., & Lara, F. d. (2017). RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7145014.pdf>
- Cruz, D. C., Paqui, D. C., Jiménez, L. R., & Lucero, J. S. (2018). Incidencia del Uso de un Manual de Funciones en las Micro y Pequeñas. *INNOVA*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6828556.pdf>
- Durán, A. M. (2018). *Sapienza Organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570005/553056570005.pdf>
- Escobar, A. A., Rodríguez, M. P., López, B. M., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J., & Ponce, L. A. (2018). *Metodología de investigación científica*. Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf
- Espinosa, F. X., & Paredes, M. d. (2017). Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso i, ii, iii; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/544/pdf_368
- Fiorito, D. (2020). *Gestion de Riesgo*. Buenos Aires. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=0fkuEAAAQBAJ&pg=PT218&dq=OBJETIV>

O+DEL+CONTROL+INTERNO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjsrdnR9_v4AhUpT
DABHeamBqY4FBDoAXoECAUQA#v=onepage&q=OBJETIVO%20DEL%20C
ONTROL%20INTERNO&f=false

Flores, E. P. (2018). *Todo sobre gestión de empresas*. Vecchi, S.A., 2018. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=IENtDwAAQBAJ&pg=PT84&dq=todo+sobre+empresa&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwiG1pGTr4b5AhWfZjABHXvVA20Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q&f=false

Gaitán, R. E. (2021). *Control interno y fraudes - 4ta edición: Análisis de Informe COSO I, II*. Bogota. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=fk5hEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false

Gaviria, D. A., & Polo, O. C. (2017). *evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas Y*. Medellín, Colombia . Obtenido de <https://repositorio.itm.edu.co/bitstream/handle/20.500.12622/589/760->

Texto%20del%20art%C3%ADculo-1069-2-10-20190531.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, J. L. (2021). *Técnica Instrumento* . Peru: ENFOQUES CONSULTING. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>

Huerta, D. S. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=6h0JEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=matriz+foda&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=matriz%20foda&f=false

IAASB. (2019).

Iturriaga, C. K., Nigenda, S. M., Prieto, S. C., & Rojas, E. D. (2019). *Fundamentos de auditoría.: Aplicación práctica de las Normas Internacionales*. México. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=4TLfDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=informe+de+auditoria&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=informe%20de%20auditoria&f=false

Jiménez, A. R., & Pérez, A. O. (2017). *Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento*. Revista Fan. Obtenido de

https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w25493w/Metodos_cientificos_de_indagacion.pdf

- Landeta, J. M., & Cortés, C. B. (2017). Impacto de credito en la utilidades. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- Lópe, A. A., Roig, M. C., & Mayorga, M. P. (2018). Cuaderno de Contabilidad. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc19-47.aihg>
- López, A. A., & Rodríguez, J. C. (1 de 2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. *Revista Killkana Sociales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6297494.pdf>
- Lopez, O., & Guevara, J. (2017). *Control organizacional: una mirada comparativa con el mundo*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- López, R. R. (2019). Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Publicos. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=aD2dDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=informe+de+auditoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiixt3ZiZ_5AhWmSDABHT3dAdU4hAIQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false
- Magaña, K. N., Prats, G. M., & Álvarez, A. D. (2021). La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. Obtenido de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/download/4692/4511?inline=1>
- Mantilla, S. A. (2018). *A auditoria del Control Interno*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mendoza, A. L. (2021). El control interno y su influencia en la rentabilidad e la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV_FCE_310_T E_Rodriguez_Mendoza_2021.pdf
- Morales, A. M. (2017). Contabilidad Gerencia y Presupuestaria . Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=fSejDwAAQBAJ&pg=PA23&dq=contabilidad+administrativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjX3bjxsvz4AhXmSDABHc2LAjQQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=contabilidad%20administrativa&f=false>
- Muñiz, A. C., F. H., & Prado, A. L. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación*. Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Eb1XDwAAQBAJ&pg=PT202&dq=principio+del+control+interno&hl=es->

- 419&sa=X&ved=2ahUKEwjN1Y6iqqD8AhUATDABHRbvDnE4ChDrAXoECAEQBQ#v=onepage&q=principio%20del%20control%20interno&f=false
- Nares, A. G. (2017). *Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento*. México. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=LyYIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=informe+de+auditoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj5oJuxhZ_5AhXpZDABHT1kDnc4HhDoAXoECAyQAg#v=onepage&q=informe%20de%20auditoria&f=false
- Neill, D. A., & Suárez, L. C. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala, Ecuador: Ediciones UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Oleas, V. A. (2017). *Evaluación de control interno y su impacto financiero*. Quito: Universidad Católica del Ecuador.
- Orley, A. H. (8 de 2021). control interno al departamento de ventas y su incidencia en la rentabilidad del centro comercial kelvin de la provincia de. La mana, La Tacunga. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7644/1/UTC-PIM-000331.pdf>
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Pereira. (2017). *Manual de Funcion*. Obtenido de https://www.upacifico.edu.ec/website/sistema/gobernanza/adjuntos/file_1_23.pdf
- Perez, J. A., Córdova, J. I., Farceque, T. Z., & Sánchez, L. Y. (2019). *Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa*. Peru. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3954/1/1175-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4942-1-10-20191112.pdf>
- Quinaluisa, N. V., Ganchozo, M. Á., Reyes, M. V., & Arriaga, G. C. (3 de Junio de 2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*. Obtenido de https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf

- Quintero, C. F., Andrade, K. G., & Cevallos, G. H. (2018). *Incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la rentabilidad económica*. Ecuador. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p07.pdf>
- Rearte, S. B., Barbeito, C. L., & Gómez, M. C. (2019). *Control Interno*. Buenos Aires. Obtenido de <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, M. A. (2021). *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019*. Perú: Universidad Continental.
- Salas, O. A. (2017). *Ratios sectoriales 2015*. España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=fv4nDwAAQBAJ&pg=PA10&dq=QUE+SON+RATIOS+SECTORIALES&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj5i7mx-Ij5AhWfZjABHXvVA20Q6wF6BAgHEAE#v=onepage&q=QUE%20SON%20RATIOS%20SECTORIALES&f=false>
- Salinas, J. M., Salinas, J. M., & Salinas, M. d. (2017). *Aplicacion Basica*. Ecuador. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202018/APLICACION%20BASICA%20DE%20LA%20CONTABILIDAD%20COMERCIAL%20DIGITAL%20pdf.pdf>
- Sánchez, C. L., & Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: UTAMACH2018. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Sanchez, Y. R. (2020). *Metodologia de Investigacion*. Mexico: KLIK. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Terán, W. L. (2016). *control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa distribuidora los halcones, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014*. Quevedo, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/4929>
- Veiga, D. J. (2021). *MOROSOS, DEUDORES Y OUTSOURCING*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=cSnKDwAAQBAJ&pg=PA12&dq=MOROSOS,+DEUDORES+Y+OUTSOURCING&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjnt->

OImJj8AhVNSjABHZ2LCH4Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=MOROSOS%2C%20DEUDORES%20Y%20OUTSOURCING&f=false

Veiga, J. M. (2021). *MOROSOS, DEUDORES Y OUTSOURCING*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=cSnKDwAAQBAJ&pg=PA12&dq=MOROSOS,+DEUDORES+Y+OUTSOURCING&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjnt-OImJj8AhVNSjABHZ2LCH4Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=MOROSOS%2C%20DEUDORES%20Y%20OUTSOURCING&f=false>

Vergara, M. E. (8 de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637/755>

Yerovi, G. A., Cedeño, F. M., González, J. S., & Garófalo, C. A. (2019). *Los Sistema de Control Interno y su Incidencia En la Eficiencia y Eficacia Empresarial*. Guayaquil. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>

17. ANEXO

Anexo 1. Hoja de vida del docente tutor

DATOS INFORMATIVOS PERTSONAL DOCENTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: Hurtado García

NOMBRES: Ketty del Rocío

ESTADO CIVIL: Divorciada

CEDULA DE CIUDADANÍA: 1204176331

NUMERO DE CARGAS FAMILIARES: 4

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Portoviejo 18 de Mayo de 1981

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Buena Fé. Coop.19 de Octubre, Calle Manuel Nogales

TELEFONO CONVENCIONAL: 052951444 **TELÉFONO CELULAR:**0967596217

TIPO DE DISCAPACIDAD: Ninguna



ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	Contador Público Autorizado	15-06-2009	1014-09-925974
TERCER	Magister en Contabilidad y Auditoría	27-11-2013	1014-13-86041649

HISTORIAL PERSONAL

FACULTAD EN QUE LABORA: Ciencias Administrativas (CCAA)

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: Contabilidad y Auditoría

Anexo 2. Hoja de vida de la estudiante investigadora

DATOS PERSONALES

Nombres:	Sandra Annabel
Apellido:	Torres Cedeño
Nacionalidad:	Ecuatoriana
Fecha de Nacimiento:	17 de Septiembre del 1995
Lugar de Nacimiento:	Manabí- Chone
Cédula de identidad:	1251516611
Estado Civil	Soltera
Teléfono	0960892532
Dirección Domiciliaria:	Valencia Vía Chipe La Experiencia
Cantón:	Valencia
Correo electrónico	Sandra.torres6611@utc.edu.ec



ESTUDIO REALIZADOS

Primaria :	Escuela Fiscal Camilo Destruye
Secundaria:	Colegio José María Vélaz

TÍTULOS OBTENIDOS

Bachiller en Contabilidad

CERTIFICADOS OBTENIDOS

CURSO BÁSICO DE TRIBUTACIÓN

III JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

V JORNADAS PRÁCTICAS

VI JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR PRODUCTIVO, COMERCIAL FINANCIERO, AGROPECUARIO E INNOVACIÓN.

Anexo 3. Cuestionario de la entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de titulación II: CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA-LOS RIOS, AÑO 2021.

Entrevista realizada a: Julio Cesar Franco Plaza

Cargo: Gerente y propietario

Fecha: 29 Noviembre 2022

1. ¿Conoce usted la importancia del control interno?
2. ¿Cuál es la actividad económica a la que su empresa se dedica?
3. ¿Hace cuánto tiempo empezó con este negocio de compra y venta de vehículos usados?
4. ¿Con qué departamento cuenta la empresa?
5. ¿bueno existe un proceso de capacitación para el personal de ventas y cobranzas?
6. ¿existe algún mecanismo de control de ingreso y salida del personal?
7. ¿existe manual de políticas de ventas en la empresa?
8. ¿Re cuáles son los departamentos con mayor dificultad que tiene la empresa?
9. ¿Empresa cuenta con política y procedimiento de crédito para evitar el porcentaje de cartera vencida?

10. ¿Cuál es el índice de cartera vencida en la empresa?
11. ¿cuál es el porcentaje de ventas a crédito?
12. ¿cuáles son los requisitos que se toman en cuenta para otorgar un crédito al cliente?
13. ¿sí ha incrementado o reducido el índice de cartera vencida en los últimos años?
14. ¿Se realiza auditoría al departamento de cobranza de crédito?
15. ¿Cuál es el tiempo de financiamiento de un vehículo?
16. ¿Cuál es el valor que se debe pagar para otorgar un vehículo a crédito?
17. ¿la empresa cuenta con un manual de procedimiento y estrategia de cobranza para la recuperación de carteras vencidas?
18. ¿Los trabajadores del departamento están asegurados?
19. ¿con qué documentos se respalda la empresa para los cobros?
20. ¿qué procedimiento utiliza el departamento de cobranza para que los clientes se acerquen a cancelar en caso de mora?
21. ¿Cuál es el plazo que el cliente tiene para que se acerque a cancelar sus deudas?
21. ¿cuál es el cargo adicional por interés por mora?
20. ¿cree que se mejorara la rentabilidad de la empresa con la implementación de un manual de política y procedimiento para el departamento de ventas y cobranzas?

Anexo 4. Cuestionario de control interno



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto DE titulación II: CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA-LOS RIOS, AÑO 2021.

N°	Pregunta	Si	No	Observación
	Ambiente de control			
1	¿La empresa posee código de ética para el desarrollo de sus actividades diarias en el departamento de ventas y cobranzas?			
2	¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño de sus actividades?			
3	¿El personal que integra en el departamento de ventas y cobranzas están capacitados continuamente para evitar riesgos en el área de trabajo?			
4	¿Se desarrolla estrategia en la empresa para el cumplimiento de sus misiones?			
5	¿El personal que elabora en el departamento de ventas y cobranzas es adecuado para el cargo de labores y funciones?			
6	¿Se realiza reuniones mensuales para determinar el porcentaje de cobranza?			
7	¿ La compra de un vehículo son revisada y aprobada por el gerente de la empresa antes de sus aceptación?			
8	¿ El dinero que ingresa en el departamento de cobranzas es depositado al final del día?			

9	¿La empresa posee manual de políticas y procedimientos en el departamento de ventas y cobranzas?			
10	¿El departamento de cobranza emite un recibo de pagos a todos los clientes?			

Evaluación de riesgos

11	¿Los trabajadores se encuentran comprometidos en sus labores diarias?			
12	¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para riesgos imprevisto?			
13	¿Existe un control adecuado en las carteras vencidas?			
14	¿Existe archivos de documentos debidamente organizada en el departamento de ventas y cobranzas?			
15	¿El departamento de ventas y cobranzas reporta al gerente sobre el otorgamiento de créditos, morosidad, carteras en riesgos.			
16	¿En la empresa Quevecredicar S.A. desarrollan estudios que permiten evaluar los riesgos en el departamento de ventas y cobranzas?			
17	¿El departamento de3 cobranzas tiene a cargo la custodias de sus ingresos desde que recibe en su departamento hasta que deposite en el banco?			
18	¿En el departamento de4 cobranzas cuentan con tecnologías modernas para el funcionamiento eficaz?			
19	¿Los clientes que están en riesgo de vencimientos son clasificados de acuerdo a su nivel de morosidad?			
20	¿La empresa dispone de información completa de los clientes?			

Actividad de control

21	¿Se realiza evaluaciones al desempeño laboral?			
22	¿Se lleva un registro de todos los movimientos que realiza l departamento de ventas y cobranzas?			
23	¿El departamento de ventas y cobranzas posee archivos físicos de manera ordenada y segura?			
24	¿Se realiza visitas a los clientes morosos?			
25	¿Se realiza reuniones con el personal de ventas para coordinar las actividades en mejoramientos?			
26	¿Se realiza controles en el departamento de ventas y cobranzas para evitar riesgos?			

27	¿Se realizan controles de horarios de los empleados?			
28	¿El gerente revisa de manera continua los documentos del departamento de ventas y cobranzas?			
29	¿Los funcionarios del departamento de ventas y cobranzas otorgan crédito de acuerdo al perfil de los clientes?			
30	¿Al momento de otorgar un crédito se emite documentos como garantía con el objetivo de respaldar los pagos del cliente?			

Información y comunicación

31	¿Se incentiva al mejor empleado?			
32	¿Se realizan control en el área contable?			
33	¿Se guardan los documentos de respaldo que valida la información reportada a superior?			
34	¿Se vigila el cumplimiento de las actividades responsabilidades y del empleado?			
35	¿El departamento de cobranza elabora un informe mensual de los créditos no recaudados en la fecha indicada?			
36	¿Al momento de otorgar crédito el departamento de ventas notifica el gerente para que se realice la respectiva gestión de los trámites para la obtención del bien adquirido?			
37	¿El departamento de cobranza da conocer al gerente de la gestión de cobranza y método a utilizar para recuperación de las carteras vencidas?			
38	¿El departamento de ventas brinda información adecuada a los clientes?			
39	¿Re el personal que labora en el departamento de ventas y cobranza desempeñan sus actividades con responsabilidad?			
40	¿El departamento de cobranza realiza comunicación interna se realiza con los documentos de respaldo de manera formal?			

Supervisión y Seguimiento

41	¿Cuenta la gerencia con algunas herramientas que le permita supervisar y evaluar la gestión operativa del departamento de venta y cobranza?			
42	¿Dentro de la empresa se realizan de manera periódica algún tipo de auditoría o control interno que evalúen las actividades del departamento de cobranza?			

43	¿Se supervisa el cumplimiento de las actividades de la persona de departamentos de venta y cobranzas de manera eficiente y eficaz?			
44	¿En el departamento de venta existe un listado de los precios de vehículos?			
45	¿El departamento de cobranza archiva los documentos del vehículo que han sido vendidos a contado o a crédito?			
46	¿El gerente está constantemente supervisando el departamento de cobranza?			
47	¿Se da solución a los reclamos de los clientes con la finalidad de brindar un mejor servicio a los mismos?			
48	¿El departamento de cobranza da a conocer la forma de pago o transferencia de la cuota de crédito adquirido?			
49	¿Se notifica a los clientes que se encuentran retrasados en sus cuotas?			
50	¿Se realiza algunas acciones a clientes por falta de pagos?			

Anexo 5. Balance general

QUEVECREDICAR S.A		
BALANCE GENERAL		
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020		
ACTIVOS		
ACTIVO CORRIENTE		\$ 87.388,77
Caja	\$ -	
Banco	\$ 68.836,54	
Cuentas por cobrar	\$ 15.500,23	
INVENTARIO DE PRODUCTOS		\$ 342.990,00
Inventario de productos Almacén	\$ 342.990,00	
Suministro y materiales	\$ -	
Repuestos, Herramientas etc.	\$ -	
ACTIVOS FIJOS		\$ 31.726,51
Maquinaria equipo e instalaciones	\$ 2.966,84	
Vehículos, Equipo transporte	\$ -	
Instalaciones y Edificio	\$ 20.000,00	
Equipos de cómputo y oficina	\$ 3.258,78	
Muebles y enseres	\$ 4.562,66	
Otros propiedades, planta y equipos	\$ 3.854,53	
Depreciación acumulada	\$ -2.916,30	
TOTAL DE ACTIVOS		\$ 462.105,28
PASIVOS		\$ 2.502,42
Proveedores varios	\$ -	
Impuesto a la renta por pagar	\$ 501,92	
Participación trabajadores	\$ -	
Cuentas por pagar	\$ 1.050,50	
Créditos a mutuo	\$ -	
Prestamos accionista	\$ -	
Instituciones financieras	\$ -	
IESS	\$ 950,00	
TOTAL DE PASIVO		\$ 2.502,42
PATRIMONIO		\$ 459.602,86
Capital suscrito	\$ 900,00	
Reserva legal	\$ 4.000,50	
Reserva facultativa	\$ 4.000,50	
Reserva Capital	\$ 367.106,41	
Utilidad no distribuida ejercicios anteriores	\$ -	
Pérdida acumulada y años anteriores (-)	\$ -	
Utilidad del ejercicio	\$ 83.595,45	
Perdida del ejercicio (-)		
TOTAL DEL PATRIMINIO		\$ 459.602,86
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMINIO		\$ 462.105,28

Anexo 6. Estado de resultados

QUEVECREDICAR S.A		
ESTADO DE RESULTADO		
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2020		
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 119.450,72
Ventas	\$ 115.500,00	
Costo de ventas	\$ 3.950,72	
GASTOS OPERACIONALES		
Gastos de ventas	\$ 5.687,00	
Gastos de sueldo	\$ 30.000,00	
Gastos de aporte patronal	\$ 2.748,00	
Gastos ICEC SECAP	\$ 455,00	
TOTAL DE GASTOS DE VENTAS		\$ 38.890,00
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		\$ 680,32
Gastos de Serv. básico	\$ 420,00	
Consumo Útiles de oficina	\$ 121,79	
Consumo Útiles de aseo	\$ 138,53	
DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS NO CORRIENTE		\$ -3.715,05
Deprec. vehículo	\$ -	
Deprec. Muebles y enseres	\$ -456,27	
Deprec. Equipo de Computo	\$ -3.258,78	
TOTAL DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		\$ 680,32
GASTOS FINANCIEROS		\$ -
Gastos interés	\$ -	
TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS		\$ -
UTILIDAD DE EJERCICIO		\$ 83.595,45


Anexo 7. Balance general


QUEVECREDICAR S.A		
BALANCE GENERAL		
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2021		
ACTIVOS		
ACTIVO CORRIENTE		\$ 82.452,90
Caja	\$ -	
Banco	\$ 65.896,75	
Cuentas por cobrar	\$ 19.556,15	
INVENTARIO DE PRODUCTOS		\$ 297.200,00
Inventario de productos Almacén	\$ 297.200,00	
Suministro y materiales	\$ -	
Repuestos, Herramientas etc.	\$ -	
ACTIVOS FIJOS		\$ 34.959,71
Maquinaria equipo e instalaciones	\$ 3.316,84	
Vehículos, Equipo transporte	\$ -	
Instalaciones y Edificio	\$ 20.000,00	
Equipos de cómputo y oficina	\$ 4.959,78	
Muebles y enseres	\$ 5.526,66	
Otros propiedades, planta y equipos	\$ 4.755,53	
Depreciación acumulada	\$ -3.599,10	
TOTAL DE ACTIVOS		414.612,61
PASIVOS		
Proveedores varios	\$ -	
Impuesto a la renta por pagar	\$ 425,11	
Participación trabajadores	\$ -	
Cuentas por pagar	\$ 1.650,50	
Créditos a mutuo	\$ -	
Prestamos accionista	\$ -	
Instituciones financieras	\$ -	
IESS	\$ 950,00	
TOTAL DE PASIVO		\$ 3.025,61
PATRIMONIO		
		\$ 411.597,00
Capital suscrito	\$ 800,00	
Reserva legal	\$ 4.800,00	
Reserva facultativa	\$ 4.200,00	
Reserva Capital	\$ 337.200,00	
Utilidad no distribuida ejercicios anteriores		
Pérdida acumulada y años anteriores (-)	\$ -	
Utilidad del ejercicio	\$ 64.597,00	
Perdida del ejercicio (-)		
TOTAL DEL PATRIMONIO		\$ 411.597,00
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 414.622,61

Anexo 8. Estado de resultados

QUEVECREDICAR S.A		
ESTADO DE RESULTADO		
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2021		
INGRESOS OPERACIONALES		101.800,00
Ventas de vehículo	\$ 98.000,00	
Costo de ventas	\$ 3.800,00	
GASTOS OPERACIONALES		
Gastos de ventas	\$ 5.635,00	
Gastos de sueldo	\$ 30.000,00	
Gastos de aporte patronal	\$ 3.435,00	
Gastos ICEC SECAP	\$ 150,00	
TOTAL DE GASTOS DE VENTAS		\$ 39.220,00
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		\$ 763,43
Gastos de Ser. Básico	\$ 420,00	
Consumo Útiles de oficina	\$ 158,63	
Consumo Útiles de aseo	\$ 184,80	
DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS NO CORRIENTE		\$ -2.189,40
Deprec. Vehículo	\$ -	
Deprec. Muebles y enseres	\$ -552,67	
Deprec. Equipo de Computo	\$ -1.636,73	
TOTAL DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		\$ 763,43
GASTOS FINANCIEROS		
Gastos interés	\$ -	
TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS		\$ -
UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$ 64.005,97

Anexo 9. Carta de presentación empresa Quevecredicar S.A.

 UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI

 Carrera de
Contabilidad y Auditoría
La Maná

La Maná 16 de Octubre del 2022

Sr. Julio Cesar Franco plaza
GERENTE, DE LA EMPRESA QUEVEDO S.A.

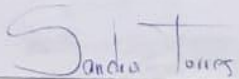
Presente. -

De mi consideración: Yo, **Sandra Annabel Torres Cedeño**, identificada con C.I. **125151661-1**, respetuosamente nos presentamos Que, actualmente cursando el noveno semestre de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ext. La Maná.

Solicito a Ud. de la manera más comedida, se considere la realización de un proyecto de tesis, con el tema "CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVEDO S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA - LOS RÍOS, AÑO 2021."

Que nos permita con la información suficiente y necesaria para desarrollar de acuerdo a la necesidad que requiera el tema.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.


Atentamente,
Sandra Annabel Torres Cedeño
C.I. 125151661-1

La Maná - Ecuador
Av. Almendros y Pujilí - Tel: (03) 2688443 ext. 400

Anexo 10. Carta de aceptación de la empresa Quevecredicar S.A.



Quevedo 16 de Noviembre del 2022

Ing.M.Sc.

Brenda Oña Sinchiguano

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ**

Presente;

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de dar a conocer que la señorita **TORRES CEDEÑO SANDRA ANNABEL, CON C.I. 125151661-1** estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, han sido administrada para el proyecto de Titulación denominado **CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA - LOS RÍOS, AÑO 2021.**

Indicando que se les facilitara la información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Gracias por su gentil atención reciba mi agradecimiento

Atentamente,

Sr. Julio Cesar Franco Plaza

GERENTE GENERAL

EMPRESA QUEVECREDICAR S.A. DE QUEVEDO

C.I.1304873415



Anexo 11. RUC de la Empresa Quevecredicar S.A

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social QUEVECREDICAR S.A.		Número RUC 1291726689001	
Representante legal - FRANCO PLAZA JULIO CESAR			
Estado ACTIVO	Régimen RIMPE - EMPRENDEDOR		
Fecha de registro 01/10/2008	Fecha de actualización 29/07/2020	Inicio de actividades 16/09/2008	
Fecha de constitución 16/09/2008	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / QUEVEDO		Obligado a llevar contabilidad NO	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: VIVA ALFARO Dirección Barrio: SAN JOSE Calle: VIVA ALFARO Número: SOLAR 8 Manzana: 26 Referencia: JUNTO A LA ACADEMIA ARTESANAL PARIS Y BOLIVAR			
Medios de contacto Email: quevecredicar@hotmail.com Teléfono trabajo: 052751282 Celular: 0985987878			
Actividades económicas <ul style="list-style-type: none">• G45100101 - VENTA DE VEHÍCULOS NUEVOS Y USADOS: VEHÍCULOS PARA TODO TERRENO (JEEPS, ETCÉTERA), INCLUIDO LA VENTA AL POR MAYOR POR COMISIONISTAS.• G45300001 - VENTA AL POR MAYOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO: NEUMÁTICOS (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS). INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS.• G45100102 - VENTA DE VEHÍCULOS NUEVOS Y USADOS: VEHÍCULOS PARA TODO TERRENO (JEEPS, ETCÉTERA), INCLUIDO LA VENTA AL POR MENOR POR COMISIONISTAS.• G47990201 - VENTA AL POR MENOR POR COMISIONISTAS (NO DEPENDIENTES DE COMERCIOS); INCLUYE ACTIVIDADES DE CASAS DE SUBASTAS (AL POR MENOR).			
Establecimientos			
Abiertos 2		Cerrados 0	
Obligaciones tributarias <ul style="list-style-type: none">• 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA• 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			

Anexo 12. Aval de traducción



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA QUEVECREDICAR S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA-LOS RIOS, AÑO 2021”, presentado por Torres Cedeño Sandra Annabel, egresada de la Carrera de: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, febrero del 2023

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fernando Toaquiza'.














Mg. Fernando Toaquiza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 050222967 7

Anexo 13. Certificado Anti-plagio Urkund

Document Information

Analyzed document	9. Sandra Torres URKUND.docx (D158927653)
Submitted	2023-02-17 18:32:00
Submitted by	Pedro
Submitter email	pedro.diaz0606@utc.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	pedro.diaz0606.utc@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / 3 urkund.docx Document 3 urkund.docx (D97751364) Submitted by: brenda.ona@utc.edu.ec Receiver: brenda.ona.utc@analysis.orkund.com	 38
SA	TESIS EMPRESA ELECTROPARTS GUERRERO PORTILLA-Saa Vega Erika Cristina.docx Document TESIS EMPRESA ELECTROPARTS GUERRERO PORTILLA-Saa Vega Erika Cristina.docx (D14881739)	 1
SA	TRABAJO DE TITULACIÓN SILVA MERA JONATHAN GUALBERTO (1).docx Document TRABAJO DE TITULACIÓN SILVA MERA JONATHAN GUALBERTO (1).docx (D103780217)	 3
W	URL: https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/4866/1/T-UTEQ-416.pdf Fetched: 2022-12-19 03:39:10	 5
W	URL: https://repositorio.itm.edu.co/bitstream/handle/20.500.12622/589/760-Texto%20del%20art%C3%ADcu... Fetched: 2023-02-17 18:33:00	 3
W	URL: https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/download/4692/4... Fetched: 2023-02-17 18:33:00	 2
SA	DAVID ESCOBAR URK.pdf Document DAVID ESCOBAR URK.pdf (D16963535)	 3
SA	1430900283_PROYECTO DE GRADUACION FINAL CTAS X COBRAR (1).docx Document 1430900283_PROYECTO DE GRADUACION FINAL CTAS X COBRAR (1).docx (D14222248)	 1
W	URL: https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf Fetched: 2023-02-17 18:33:00	 5
W	URL: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7351791.pdf Fetched: 2023-02-17 18:32:00	 5
SA	Tesis de Gema 25 de marzo.pdf Document Tesis de Gema 25 de marzo.pdf (D13811891)	 2
W	URL: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf Fetched: 2023-02-17 18:33:00	 2
W	URL: https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1412/T%C3%A9cnicas%20de%20ventas.pdf Fetched: 2023-02-17 18:32:00	 5

Anexo 14. Evidencia de recopilación de datos en la empresa Quevecredicar S.A.

Foto N° 1. Visita a la empresa



Fuente: Empresa Quevecredicar S.A

Foto N° 2. Recolección de información.



Fuente: Empresa Quevecredicar

Foto N° 3. Recolección de información



Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.

Foto N° 4. Recolección de información



Fuente: Empresa Quevecredicar S.A.