



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS
DE LA EMPRESA TOKELAN S.A. DEL CANTÓN VALENCIA
PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020**

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

Autores:

Mario José Plua Moreira

María Fernanda Torres Santillán

Tutor:

Ing. M. Sc. Fabián Medardo Morán

Marmolejo

LA MANÁ-ECUADOR

Marzo-2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Los suscritos, **Mario José Plua Moreira y María Fernanda Torres Santillán**, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: **“CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A. DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020**, siendo el Ing. M. Sc. Fabián Medardo Morán Marmolejo, Tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Mario José Plua Moreira

C.C.1205292111



María Fernanda Torres Santillán

C.C.1205434325

AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020”, de Mario José Plua Moreira y María Fernanda Torres Santillán, 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 sometidos 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, Marzo del 2021

La Maná, 04 de febrero del 2021



Ing. M. Sc. Fabián Medardo Morán Marmolejo

C.C. 0502215387

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Carrera de ciencias Administrativas y humanísticas; por cuanto, los Postulantes: Mario José Plua Moreira y María Fernanda Torres Santillán. Con el título de Proyecto de Investigación: “CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Proyecto de Investigación.

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

La Maná, 24 de febrero del 2021

Para constancia firman:



CPA. Mgs. Ketty Hurtado García
C.C. 1204176331
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ec. Mgs. Carmen Isabel Ulloa Méndez
C.C. 1205871641
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Ing. Mgs. Pedro Enrique Díaz Córdova
C.C. 0602260606
LECTOR 3 (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

En primer lugar damos gracias a dios por permitirnos vivir para poder cumplir este sueño tan anhelado por nosotros que es culminar nuestra carrera profesional.

Agradecer a nuestras familias por el apoyo brindado por darnos ánimos en los momentos en que sentíamos que ya no podíamos dar un paso más, por ser ese pilar fundamental en nuestras vidas, esperamos contar siempre con su apoyo. También agradecemos a la Universidad Técnica de Cotopaxi y sus Docentes por brindarnos sus conocimientos y dejarnos hermosos recuerdos y experiencias.

Mario y María

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se lo dedicamos con mucho cariño a cada una de nuestras familias por todos estos años de apoyo y de esfuerzo que nos han realizado, no habría palabras suficientes para decirles lo muy agradecidos que estamos con cada uno de ustedes.

También dedicamos este proyecto a la Universidad Técnica de Cotopaxi y cada uno de sus docentes ya que parte de este gran sueño tiene consigo involucrados muchos queridos docentes los cuales nos impartieron sus conocimientos y vivieron muchos momentos agradables con nosotros convirtiéndose en nuestra segunda familia.

Mario y María

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TITULO: “CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A. DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020”

Autores:

Mario José Plua Moreira

María Fernanda Torres Santillán

RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el tema “CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020”. Tiene como objetivo principal realizar una evaluación de control interno para el área de crédito y cobranza para la empresa Tokelan S.A para que así la empresa logre alcanzar los objetivos propuestos, mediante este control interno se pudo determinar los riesgos o puntos críticos que contiene la empresa en el área de créditos y cobranzas, dentro de sus cuentas por cobrar. Para poder alcanzar con los objetivos propuestos se utilizó los siguientes métodos y técnicas como son: Método Analítico y Método Deductivo debido a que se formuló conclusiones específicas, para la construcción de los resultados expuestos. También se utilizó la herramienta del modelo COSO I, para la aplicación del cuestionario de control interno, con la finalidad de recopilar información sobre los 5 componentes del modelo teniendo como resultado que existen deficiencias que no dejan que empresa Tokelan S.A tenga un buen control de sus procedimientos y actividades relacionadas a la otorgación de solares a crédito debido a la falta de estrategias y procedimientos que se establecerían si la empresa contara con un manual crédito y cobranza; por otro lado también se utilizó indicadores financieros para evaluar la recaudación de la empresa obteniendo los siguientes resultados: de acuerdo al reporte de la cuentas por cobrar se pudo constatar que la recaudación fue de \$225.902, traducándose en un nivel de confianza del 32% con relación a las ventas a crédito de \$711.731, lo cual nos indica que existe un riesgo de control del 68%.; para concluir con este proyecto de investigación realizó la propuesta de un manual de procedimientos de otorgación de créditos y estrategias de cobros que permitan la recuperación de la cartera vencida en la empresa Tokelan S.A y así mejorar los procesos de la misma

Palabras claves: Control interno, cuentas, evaluar, cobranzas, crédito

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TITULO: “CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020”

Autores:

Mario José Plua Moreira

María Fernanda Torres Santillán

ABSTRACT

This research work with the topic "INTERNAL CONTROL FOR THE CREDIT AND COLLECTIONS AREA OF THE COMPANY TOKELAN S.A DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS YEAR 2020". Its main objective is to carry out an evaluation of internal control for the credit and collection area for the company Tokelan SA so that the company can achieve the proposed objectives, through this internal control it was possible to determine the risks or critical points that the company contains in the area of credits and collections, within its accounts receivable. In order to achieve the proposed objectives, the following methods and techniques were used, such as: Analytical Method and Deductive Method, since specific conclusions were formulated for the construction of the exposed results. The COSO I model tool was also used, for the application of the internal control questionnaire, in order to compile information on the 5 components of the model, resulting in deficiencies that do not allow Tokelan SA to have good control of its procedures and activities related to the granting of lots to credit due to the lack of strategies and procedures that would be established if the company had a credit and collection manual; On the other hand, financial indicators were also used to evaluate the company's collection, obtaining the following results: according to the accounts receivable report, it was found that the collection was \$ 225,902, translating into a confidence level of 32% in relation to credit sales of \$ 711,731, which indicates that there is a control risk of 68%; To conclude with this research project, he proposed a manual of credit granting procedures and collection strategies that allow the recovery of the past due portfolio in the company Tokelan S.A and thus improve its processes

Keywords: Internal control, accounts, evaluate, collections, credit

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 del proyecto de investigación al idioma Inglés presentado por el estudiante Egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas y humanísticas, Mario José Plua Moreira y María Fernanda Torres Santillán, cuyo título versa “CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020”, 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 los peticionarios hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

La Maná, 5 de marzo del 2021

Atentamente,



MSc. Sebastián Fernando Ramón Amores
C.C: 050301668-5
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
<i>AGRADECIMIENTO</i>	v
<i>DEDICATORIA</i>	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
INDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. BENEFICIARIOS	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	4
5.1 Planteamiento del problema	4
5.2 formulación del problema.....	6
Causas:	6
Efectos:.....	6
6. OBJETIVOS	7
6.1 Objetivo General:.....	7
6.2 Objetivos Específicos:.....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS	

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	8
8.1. Antecedentes investigativos.....	8
8.2. Categorías fundamentales de la investigación	10
8.3. MARCO TEÓRICO.....	10
8.3.1. CONTROL INTERNO.....	10
8.3.1.1. Antecedentes introductorios sobre el control interno	10
8.3.1.2. Definición	11
8.3.1.3. Importancia	11
8.3.1.4. Clasificación del control interno	11
8.3.1.5. El COSO como modelo de control interno	12
8.3.1.6. Componentes del control interno según el modelo del COSO I	12
8.3.1.6.1. Ambiente de control	12
8.3.1.6.2. Evaluación de riesgos	13
8.3.1.6.3. Actividades de control	13
8.3.1.6.4. Información y comunicación.....	13
8.3.1.6.5. Supervisión y seguimiento	13
8.3.1.7. Tipos de riesgos dentro del control interno.....	13
8.3.1.7.1. Riesgo de auditoría	14
8.3.1.7.2. Riesgo inherente	14
8.3.1.7.3. Riesgo de control.....	14
8.3.1.7.4. Riesgo de detección	14
8.3.1.8. El control interno con relación a las NIA	14
8.3.1.8.1. NIA 700, Opinión de auditoría.....	15
8.3.1.8.2. NIA 315, Identificación y evaluación de riesgos de incorrección material	16
8.3.1.8.3. NIA 265, Comunicación de deficiencias en el control interno.....	16
8.3.1.9.1. Ambiente de control	17
8.3.1.9.2. Evaluación de riesgos	17
8.3.1.9.3. Actividades de control	17
8.3.1.9.4. Sistemas de información	18

8.3.1.9.5. Supervisión del sistema de control – Monitoreo	18
8.3.2. POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS.....	18
8.3.2.1. Política de crédito.....	18
8.3.2.2. Objetivo de las políticas de Crédito.....	19
8.3.2.3. Importancia del Departamento de Créditos y Cobranzas.....	19
8.3.2.4. Crédito	19
8.3.2.5. Comprobantes de Crédito	19
8.3.2.6. Gestión de crédito y cobranzas.....	19
8.3.2.7. Control Interno de la Gestión de Crédito y Cobranzas.....	20
8.3.2.8. Flujo de Efectivo	20
8.3.2.9. Aspectos a considerar para evaluar el riesgo del crédito	20
8.3.2.10. Personal del departamento de Créditos y Cobranzas.....	20
8.3.2.11. Control Interno	21
8.3.2.12. Análisis de Crédito	21
8.3.2.13. Política de Cobro	21
8.3.2.14. Cuentas por Cobrar.....	22
8.3.3. TIPOS DE PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.....	22
8.3.4. GESTIÓN CREDITICIA.....	23
8.3.4.1. Gestión.....	23
8.3.4.2. Crédito	23
8.3.4.3. Análisis de Crédito	23
8.3.4.4. El Riesgo Crediticio	24
8.3.4.5. Cuentas por cobrar.....	24
8.3.5. MARCO LEGAL	24
8.3.5.1. La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315.....	24
8.3.5.2. La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 700.....	25
8.3.6. NIIF 9 - INSTRUMENTOS FINANCIEROS	26
8.3.7. NIC 39	27
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	27

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL.....	28
10.1. Tipos de investigación.....	28
10.1.1. Investigación formativa.....	28
10.1.2. Bibliográfica.....	29
10.1.3. Investigación diagnóstica.....	29
10.1.4. Investigación evaluativa.....	29
10.2. Métodos de investigación.....	29
10.2.1. Método Analítico.....	29
10.2.2. Método deductivo.....	29
10.3. Técnicas de investigación.....	30
10.3.1. Observación.....	30
10.3.2. Entrevista.....	30
10.3.3. COSO I.....	30
10.4. Instrumentos de recolección de datos.....	30
10.5. POBLACION Y MUESTRA.....	30
10.5.1. Población.....	30
11. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS.....	32
12. Propuesta.....	75
12.1. Datos informativos.....	75
12.1.1. Título de la Propuesta.....	75
12.1.2. Introducción.....	75
12.1.3. Justificación.....	75
12.1.4. Objetivos.....	77
12.1.5. Alcance.....	77
12.1.6. Finalidad.....	77
12.1.7. Beneficio.....	77
13. IMPACTOS.....	92
14. PRESUPUESTO.....	93
15. CONCLUSIONES.....	94

16. RECOMENDACIONES	95
17. BIBLIOGRAFIA	96
18. ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Equipo de trabajo.....	1
Tabla 2. Beneficiarios del proyecto.....	4
Tabla 3. Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	7
Tabla 4. Población y muestra.....	31
Tabla 5. Programa de evaluación de control interno.....	33
Tabla 6. Visita y reconocimiento de la institución.....	34
Tabla 7. Visita y reconocimiento de la institución.....	35
Tabla 8. Visita y reconocimiento de la institución.....	36
Tabla 9. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la observación.....	37
Tabla 10. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la entrevista.....	38
Tabla 11. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la entrevista.....	39
Tabla 12. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la entrevista.....	40
Tabla 13. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la entrevista.....	41
Tabla 14. Cuestionario ambiente de control.....	42
Tabla 15. Nivel de confianza y riesgo, ambiente de control.....	45
Tabla 16. Cuestionario evaluación de riesgo.....	46
Tabla 17. Nivel de confianza y riesgo, evaluación de riesgo.....	48
Tabla 18. Cuestionario actividades de control.....	49
Tabla 19. Nivel de confianza y riesgo, actividades de control.....	51
Tabla 20. Cuestionario información y comunicación.....	52
Tabla 21. Nivel de confianza y riesgo, información y comunicación.....	54

Tabla 22. Cuestionario actividades de monitoreo.....	55
Tabla 23. Nivel de confianza y riesgo, supervisión de monitoreo.....	57
Tabla 24. Ponderación total componentes control interno.....	58
Tabla 25. Hoja de hallazgos ambiente de control – hallazgo 1.....	59
Tabla 26. Hoja de hallazgos ambiente de control – hallazgo 2.....	60
Tabla 27. Hoja de hallazgos ambiente de control – hallazgo 3.....	61
Tabla 28. Hoja de hallazgos actividades de control – hallazgo 4.....	62
Tabla 29. Hoja de hallazgos supervisión y monitoreo – hallazgo 5.....	63
Tabla 30. Estado de situación financiera.....	67
Tabla 31. Estado de resultado.....	68
Tabla 32. Indicador financiero rotación de cartera.....	69
Tabla 33. Indicador financiero permanencia de las cuentas por cobrar.....	70
Tabla 34. . Indicadores financieros índice de morosidad.....	71
Tabla 35. Indicadores financieros índice de recaudación.....	72
Tabla 36. Indicadores financieros liquidez corriente.....	73
Tabla 37. Procedimientos de crédito.....	78
Tabla 38. Procedimientos de cobranza.....	84
Tabla 39. Estrategia de gestión de cobro.....	88
Tabla 40. Calificación por categorías de los clientes de la empresa Tokelan S.A....	89
Tabla 41. Presupuesto.....	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Categorías fundamentales de la investigación	10
Gráfico 2. Estructura organizacional de la empresa	36
Gráfico 3. Otorgación de crédito	83
Gráfico 4. Proceso de Cobranza	87

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida tutor.....	101
Anexo 2.- Hoja de vida de investigadora – Estudiante.....	106
Anexo 3. Hoja de vida de investigador – Estudiante.....	108
Anexo 4. Visita a la empresa Tokelan S.A.....	110
Anexo 5. Observación de los procedimientos.....	110
Anexo 6. Entrevista al gerente de la empresa.....	110
Anexo 7. Entrevista al gerente de la empresa.....	110
Anexo 8. Aplicación de cuestionarios de control interno.....	111
Anexo 9. Aplicación de cuestionarios de control interno.....	111
Anexo 10. Elaboración del trabajo de investigación.....	111
Anexo 11. Elaboración del trabajo de investigación.....	111
Anexo 12. Elaboración del trabajo de investigación.....	112
Anexo 13. Cuestionario de entrevista aplicada al gerente.....	113
Anexo 14. Reporte clientes de la urbanización Narcisa de Jesús.....	115
Anexo 15. Resumen de las cuentas por cobrar 2020.....	116
Anexo 16. Categorías.....	116
Anexo 17. Clasificación de los clientes por categoría.....	117
Anexo 18. Solicitud de aprobación.....	118
Anexo 19. Carta de aceptación de la empresa.....	119

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

Tema: CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A. DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020

Tiempo de ejecución:

Fecha de inicio: Noviembre 2020

Fecha finalización: Marzo 2021

Lugar de ejecución: Valencia, en la empresa Tokelan S.A

Unidad académica que auspician: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado: Ninguno

Equipo de trabajo:

Tabla 1. Equipo de trabajo

Investigadores	
Nombre:	Mario José Plua Moreira
Nombre:	María Fernanda Torres Santillán
Coordinador	
Nombre:	Ing. Mgs. Fabián Medardo Morán Marmolejo

Elaborado por: los autores

Área de conocimiento:

04. Administración, Negocio y Legislación

041. Negocio y Administración

0411. Contabilidad y Auditoría (Código, 2018)

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo humano y social

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía construyendo e impulsando la transformación de la matriz productiva.

Sub línea:

b. Contabilidad y Auditoría

Está orientada al desarrollo de sistemas integrados de contabilidad, que abarquen la contabilidad, costos, tributación y auditoría que contribuyan a la toma de decisiones estratégicas, la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones de diferentes sectores, con especial énfasis en las pymes y las organizaciones de economía popular y solidaria

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Esta investigación se realizó en la empresa Tokelan S.A ubicada en el Cantón Valencia de la provincia de los Ríos entre las calles 13 de diciembre y Jorge Herrera Cruz, la misma que se desarrolló en torno a la ejecución de un control interno en el área de crédito y cobranzas.

Tokelan S.A. es una empresa principalmente dedicada a las actividades comerciales de la compra venta de terrenos para el desarrollo urbano, dichos terrenos tienen la facilidad de ser adquiridos a créditos y sin garantes. Lo que ha ocasionado que se presenten problemas de recuperación de cartera vencida debido a la inexistencia de un control interno y a la falta de personal capacitado en el área de créditos y cobranza.

El principal objetivo de la evaluación del control interno es crear un manual de procedimientos que permitirá a la empresa tener un control eficaz y eficiente para la otorgación de crédito y de las cuentas por cobrar, ya que este control sirvió como herramienta para evaluar los procedimientos en los registros de la entidad.

Para el desarrollo del control interno se emplearon herramientas como cuestionarios basados en el modelo del COSO I, el cual nos permitió recopilar la mayor información de la entidad

acerca de los procesos y procedimientos que se realizan al momento de otorgación de un crédito a los clientes. Mediante la información adquirida a través de los cuestionarios se determinó el nivel de riesgo y confianza existentes en los procesos y estrategias para el adecuado manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Tokelan.

No obstante por medio de indicadores financieros se estableció de forma cualitativa y cuantitativa la estabilidad de la empresa así como su capacidad de generar liquidez interpretado en porcentajes y cifras, mostrando de forma clara y precisa la situación de la empresa.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo principal solucionar la falta de control interno para el área de crédito y cobranzas de la Empresa Tokelan, mediante la evaluación del control interno el cual ayudó a la empresa de manera eficaz y eficiente en sus actividades operacionales.

El control interno es una herramienta importante al momento de evaluar el área de créditos y cobranzas. Por lo que al no contar con dicho instrumento de control ha dado lugar a la desorganización en el área de crédito y cobranzas. Al no tener controles y reglamentos internos en la organización, el crecimiento de la empresa se ha visto afectado generando pérdidas importantes que perjudican la continuidad en el negocio.

La investigación es de suma importancia ya que se propuso introducir ideas que sirvan de herramientas para la toma de decisiones, las cuales ayudaran a mejorar significativamente la gestión de créditos y cobranzas. Lo cual beneficiará a la optimización recursos, agilidad en los procesos y confiabilidad en la información sobre las cuentas por cobrar.

La evaluación de control interno ayudó a la empresa a organizarse de una mejor manera permitiendo a la empresa adoptar mejores medidas para salvaguardar sus recursos económicos, donde se pueda verificar la información de la empresa de manera oportuna y con fiabilidad de que la información es correcta y estará de manera oportuna, además la elaboración de un manual de crédito ayudará a que la empresa pueda cumplir con sus metas y objetivos en su determinado tiempo, a su vez realizaremos a la empresa un manual de

otorgación de crédito el que podrá agilizar los tramites de ventas, cobros y recuperación de cartera vencida y de esta manera la empresa mejorara sus ventas e ingresos.

Este proyecto nos benefició como estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que adquirimos conocimientos previos para poner en práctica en nuestra futura vida laboral, porque nos permitió tener amplios conocimientos de cómo llevar un control interno adecuado en función de obtener información clara y concisa de las cuentas por cobrar.

4. BENEFICIARIOS

Tabla 2. Beneficiarios del proyecto

BENEFICIARIOS DIRECTOS	BENEFICIARIOS INDIRECTOS
Propietario de la empresa Tokelan S.A	Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi
Personal de la empresa	Clientes

Elaborado por: los autores

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

La empresa Tokelan S.A no cuenta con profesionales especializados en el área de créditos y cobranza para brindar el tiempo necesario que conlleva dicha tarea de recuperar la cartera vencida. A su vez tampoco cuenta con un departamento de crédito y cobranza que realice de manera adecuada los procesos para la otorgación de créditos, ya que las ventas que se realizan en la empresa no tienen un adecuado proceso debido a la inexistencia de un control interno, lo cual ha generado al momento de recaudar iliquidez a la empresa.

5.1 Planteamiento del problema

Contextualización macro

A partir del año 2000 con los continuos procesos de cambios en el sistema contable a nivel mundial y con el objetivo siempre presente de tener una información financiera-contable, confiable, transparente y comparable; se han venido incorporando normas internacionales contables en nuestro país para todas las empresas, excepto para las instituciones financieras y organizaciones no gubernamentales; esta situación conlleva también a implementar diferentes tipos de controles internos en este sector privado como mecanismos esenciales para cumplir

con la normativas de calidad exigidas por el Comercio Exterior; esto significa elaborar modelos complejos que ayuden a monitorear, conocer los objetivos de las compañías con el fin de evaluar la eficiencia de las operaciones, cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la organización. (Herrera, 2014, pág. 4)

Contextualización meso

En nuestro país las actividades de créditos y cobranzas, siempre fueron actividades alternas a la gestión comercial y/o financiera de la empresa. El dueño o empresario toma seriedad sobre la importancia del crédito sólo cuando estima que es una alternativa apropiada al crecimiento de sus ventas, y considera oportuno asimismo conocer las técnicas de la cobranza al detalle, sólo como única respuesta a garantizar la recuperación de su inversión. (Bowen y Plúas, 2016, pág. 5)

A pesar del desconocimiento sobre la materia por parte del empresario hace muy complejo trabajar con esta modalidad por que dichas trabas son a la vista acertadas. Ubicar, evaluar, escoger y seleccionar una decisión de crédito ante una información difusa e incompleta para muchos es una acción imprudente. Por otro lado, la eficacia de los procesos de cobranza deja mucho que disertar en las actuales condiciones ya que el mercado no responde a dicho suceso. Hoy se vende pero no se cobra. Pero más objetivamente, la razón principal por la cual debe de tomarse interés a las funciones de crédito y cobros es saber que tanto el crédito como la cobranza en sus distintas fases deben asegurar al empresario el incremento de sus ventas, y por otra parte es asequible mitigar el riesgo por pérdidas ocasionadas por cuentas incobrables. (Bowen y Plúas, 2016, pág. 5)

Contextualización micro

Dentro del Cantón Valencia hay un sin número de empresas que aun llevan sus actividades de una forma empírica y que no cuentan con una estructura organizacional, políticas y procedimientos para realizar el debido Control interno a la gestión de créditos y cobranzas; lo cual ha desatado una mala administración en la recuperación carteras y por ende el apareamiento de carteras vencidas por falta de pago en las cuotas de los clientes, esto a su vez ha provocado que las ventas se vean mermadas, así como una falta de liquidez, y en el peor de los casos el cierre de actividades comerciales. La empresa Tokelan forma parte del conglomerado de empresas del cantón que no cuentan con los debidos procedimientos de control interno; ya que la empresa carece de un modelo políticas y reglamentos para el área de

crédito, ya que dichos créditos son realizados por el propietario basado en su experiencia de venta, y son concedidos a las personas sin llevar a cabo un proceso para la obtención del crédito.

5.2 formulación del problema

¿Cómo ayuda el control interno en el área de crédito y cobranzas de la empresa Tokelan?

Causas:

- La empresa no cuenta con un control interno para el área de crédito y cobranzas.
- Falta de manejo adecuado de las cuentas por cobrar.
- No se desarrolla una efectiva aplicación de estrategias de cobranzas, lo que ha generado atrasos de los clientes en sus cuotas de pago e incrementando la cartera vencida y la morosidad.

Efectos:

- Desconocimiento sobre el uso y manejo de control interno
- Deficiencia de la capacidad de endeudamiento al cliente, genera el incumplimiento de los pagos
- Por no aplicar estrategias adecuadas de cobranzas a los clientes

Delimitación espacial

- La presente investigación se realizará la empresa Tokelan S.A ubicada en el Cantón Valencia Provincia de los Ríos.

Delimitación temporal

- El presente proyecto se ejecutará durante el periodo Noviembre 2020– Marzo 2021.

Delimitación de contenido

- La presente investigación se desarrollará en el ámbito Administrativo, financiero y contable.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo General:

- Evaluar el control interno para el área de crédito y cobranzas de la empresa Tokelan S.A del cantón Valencia provincia de Los Ríos año 2020.

6.2 Objetivos Específicos:

- Aplicar la metodología del sistema integrado COSO I determinando el nivel de riesgo y confianza en el área de crédito y cobranzas.
- Medir de forma cuantitativa y cualitativa la recaudación en el área de crédito y cobranza mediante indicadores financieros.
- Elaborar un manual de procedimientos para la otorgación de créditos y estrategias de gestión de cobranzas que permitan la recuperación de la cartera vencida en la Empresa.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Objetivo específico 1	Actividad (tarea)	Resultado	Medio verificación
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la metodología del sistema integrado COSO I determinando el nivel de riesgo y confianza en el área de crédito y cobranzas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de en la empresa Tokelan S.A. para la recolección de información • Revisión y análisis de la información. • Realización de los reactivos para la entrevista y el control interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento preliminar del proceso de cobranzas de la empresa Tokelan S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación • cuestionarios de entrevista • cuestionario de control interno

<ul style="list-style-type: none"> • Medir de forma cuantitativa y cualitativa la recaudación en el área de crédito y cobranza mediante indicadores financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar indicadores financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • determinación de los resultados mediante el análisis de las razones e índices para conocer la frecuencia de la recaudación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Índices y razones de gestión y liquidez
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de procedimientos para la otorgación de créditos y estrategias de gestión de cobranzas que permitan la recuperación de la cartera vencida en la Empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer procedimientos para la otorgación de créditos y cobranza, y estrategias que permitan la recuperación de la cartera vencida en la empresa Tokelan S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> • determinación de los resultados mediante el análisis de las razones e índices para conocer la frecuencia de la recaudación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos de créditos y cobranzas

Elaborado por: los autores

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

El presente proyecto de investigación está sujeto a investigaciones previas por otros autores los cuales han investigado temas similares al proyecto expuesto; esta recopilación de información se encontró en repositorios de tesis de Universidades dentro del país así, como también hemos recurrido a los libros digitales y libros físicos con los que cuenta la Universidad Técnica de Cotopaxi, es de esta manera que presentamos los siguientes antecedentes investigativos indagados en el transcurso de la investigación:

TÍTULO: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA, PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LATINOMEDICAL S.A.”

En el presente proyecto denominado “Diseño de un Sistema de Control Interno para los Procesos de Recaudación y Recuperación de Cartera, para mejorar la Liquidez de Latinomedical S.A.” Se ha detectado una falencia en el rubro de recuperación de cartera que causa una falta de liquidez que se dan por valores pendientes de cobro a clientes por amplios periodos de tiempo. Es así como la propuesta se centra en el diseño de un sistema de control interno para el área de facturación y cobranza, donde se crean varios procedimientos entre los que tenemos: elaboración de facturas, gestión y recaudación, ingreso de pago, depósito en bancos, elaboración de notas de crédito, Aprobación de créditos a clientes. Con estos procedimientos se diseña una guía de actividades que fortalece la eficacia operativa del departamento de cobranza y facturación. Es importante que este manual sea valorado por la alta gerencia y formalice el proceso con todos los involucrados en el departamento. Además se analizó la cartera vencida de la empresa donde se detectó que no hay registros de las causas por las cuales no pagan a tiempo los clientes y la mayoría de la cartera vencida es del último año. (Guevara, 2015)

TÍTULO: “MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA EMPRESA AERBOSS C.A.”

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo de diseñar un manual de control interno en la empresa AERBOSS C.A., que se encuentra ubicada en el aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo en Guayaquil, la misma que se dedica a la venta de aeronaves, venta de partes, mantenimiento en línea, reparaciones estructurales, en el manual de control interno se debe detallar las políticas, procedimientos, funciones etc., para que la empresa tenga un mejor funcionamiento en la gestión de cobranza que mejore la rentabilidad de la empresa. La metodología que se va a aplicar para realizar la investigación es descriptiva, la misma que va a permitir conocer las condiciones del entorno donde se presenta la problemática del proyecto, el diseño de investigación que se va a emplear es de campo y documental; la investigación es cualitativa a través de la técnica de entrevista por instrumento de un guion de entrevista cerrado (Espinoza y Yepez, 2019)

8.2. Categorías fundamentales de la investigación

Gráfico 1. Categorías fundamentales de la investigación



Elaborado por: Los autores

8.3. MARCO TEÓRICO

8.3.1. CONTROL INTERNO

8.3.1.1. Antecedentes introductorios sobre el control interno

De acuerdo al libro “Auditoria de control interno 4ta edición” el control interno es entendido y definido de maneras diferentes, y por consiguiente aplicado en formas distintas. Ese es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales se destacan los esfuerzos de OCEG, UK FRC y CPA Canadá, entre otros. (Mantilla, 2018, pág. 4)

8.3.1.2. Definición

Varios artículos publicados concuerdan que la definición más formal de control interno, fue establecida y publicada originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados - AICPA en 1949 y repetida en subsiguientes publicaciones, es sucinta y sirve como punto de partida para explicar la función del control interno, y su uso en la teoría y práctica de la auditoría: (Andrade, C., Iriarte, M., y Zambrano, J., 2016)

Es de este modo que se describe al control interno como el “*Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas*”. (Capote, 2001)

8.3.1.3. Importancia

Hoy en día, toda empresa, ya sea esta pública, privada, mixta, o comercial, industrial y de servicios, se ve ante la necesidad de contar con un sistema adecuado de control interno, que nos permita producir información con una plena confiabilidad en cifras, informes y reportes de los estados financieros. (Aguirre, 2009, pág. 3)

El control interno ayudará al manejo eficiente de los recursos existentes en la empresa, ya sean estos humanos, materiales, financieros o técnicos, esto se realizará mediante la adopción de criterios que permitan asegurar la integridad, custodia y registro oportuno de las operaciones. (Ibídem)

8.3.1.4. Clasificación del control interno

De acuerdo con el artículo denominado “*el control interno y la importancia de su aplicación en las compañías*”, describe que existen dos tipos control interno los cuales son: (Arroyo, Guzmán. y Hurtado, 2019, pág. 4)

- **Control interno administrativo:** El control interno administrativo está dirigido hacia el plan de la organización y los procedimientos que conciernen a estos procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, estas pueden ser políticas procedimientos y objetivos programados Es decir,

el control interno administrativo está directamente relacionado con la eficiencia de las operaciones establecidas por la organización. (pág. 4)

- **Control interno contable:** Esta comprende a los controles establecidos por la entidad en los procesos contables para salvaguardar la información financiera y que de esta manera pueda ser más efectiva la toma de decisiones y la entidad pueda llegar a sus objetivos establecidos. (pág. 4)

8.3.1.5. El COSO como modelo de control interno

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras del Treadway Commission (COSO) es una iniciativa conjunta de las cinco organizaciones del sector privado dedicadas a proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos y orientación sobre gestión de riesgos empresariales, control interno y disuasión del fraude (Committee of Sponsoring Organizations, 2013)

8.3.1.6. Componentes del control interno según el modelo del COSO I

El concepto básico de control interno contenido en el modelo COSO discurre por cinco componentes: (OLACEFS y CTPBG, 2015, pág. 19)

- Ambiente de control
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y seguimiento

8.3.1.6.1. Ambiente de control

Es la base del sistema de control interno, y aporta disciplina a la estructura. En él se apoyan los restantes componentes y resulta fundamental para concretar los cimientos de un control interno eficaz y eficiente, pues marca la pauta del funcionamiento de la organización e influye en la forma de actuación de sus funcionarios. Sus factores incluyen la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios, el estilo de dirección y gestión, la asignación de autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional y, las políticas y prácticas de personal utilizadas. (OLACEFS y CTPBG, 2015, pág. 19)

8.3.1.6.2. Evaluación de riesgos

Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos importantes para el logro de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo deben ser gestionados. Tiene como condición previa la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deben estar vinculados entre sí. (OLACEFS y CTPBG, 2015, pág. 19)

8.3.1.6.3. Actividades de control

Son las políticas, los procedimientos, las técnicas, las prácticas y los mecanismos que permiten a la Dirección administrar los riesgos identificados con base en la evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos. (OLACEFS y CTPBG, 2015, pág. 19)

8.3.1.6.4. Información y comunicación

Según este componente, se debe identificar, recopilar y propagar la información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades a cargo. De igual modo, debe existir una comunicación eficaz que fluya en todas direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, tanto de forma descendente como ascendente. (OLACEFS y CTPBG, 2015, pág. 19)

8.3.1.6.5. Supervisión y seguimiento

El sistema de control interno precisa de supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema a lo largo del tiempo. Esto se logra mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. (OLACEFS y CTPBG, 2015, pág. 19)

8.3.1.7. Tipos de riesgos dentro del control interno

Se mencionan que existen 4 tipos de riesgos que se dan en la evaluación del control interno los cuales se mencionan a continuación: (Arroyo, Guzmán. y Hurtado, 2019, pág. 4)

- Riesgo de auditoría
- Riesgo inherente
- Riesgo de control

- Riesgo de detección

8.3.1.7.1. Riesgo de auditoría

El riesgo de auditoría se basa en la opinión del auditor, cuando emite una opinión inapropiada cuando los Estados Financieros han sido elaborados de forma errónea por una empresa. (Ibídem, pág. 4)

8.3.1.7.2. Riesgo inherente

El riesgo inherente es el riesgo propio del trabajo y de los procesos, siempre está en la compañía de una forma intrínseca, no puede ser eliminado, como un ejemplo de riesgo inherente en la transportación sería un choque, en la minería un derrumbe, etc. (Ibídem, pág. 5)

8.3.1.7.3. Riesgo de control

El riesgo de control es el riesgo causado por las limitaciones inherentes a cualquier sistema de contabilidad y de control interno. Es esencial tener en cuenta que el riesgo de control será diferente para diferentes cuentas dependiendo de la eficacia de los controles relacionados con cada una. (Ibídem, pág. 5)

8.3.1.7.4. Riesgo de detección

Este riesgo está directamente relacionado con los procesos de auditoría, en realidad con la no detección de errores en dichos procesos realizados, la responsabilidad de llevar a cabo una buena auditoría es obligación estricta de los auditores. (Ibídem, pág. 5)

8.3.1.8. El control interno con relación a las NIA

En el 2015, el International Auditing Assurance Standard Board (IAASB) publicó la modificación con respecto a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) relacionadas al informe del auditor. (Bárcena y Soria, 2016)

Es por ello que Bárcena y Soria (2016) mencionan en el apartado 5 de sus objetivos que es importante identificar las NIA que hagan referencia al control interno es algo desconcertado y genérico, pues no existe una NIA específica que trate este tema.

Por otro lado las normas enfatizan la responsabilidad del auditor de informar el resultado de evaluación del control interno tienen por objetivo que los empresarios entiendan los beneficios y limitaciones de las tecnologías en la marcha de los negocios, asimismo brinda productos para los diferentes niveles de la organización a nivel de estrategia, de tácticas y de operaciones. COBIT maneja un cubo a través del cual pretende significar el modelo, aplicado a los niveles de la empresa, los requerimientos del modelo, los recursos de TI que se necesitan y los procesos. Como se observa estas normatividades pueden ser muy útiles en la implementación y comprensión del control interno enfocado a la eficiencia de las empresas y reforzar sólidamente la opinión del auditor conforme a la nueva NIA 700. (Bárcena y Soria, 2016)

8.3.1.8.1. NIA 700, Opinión de auditoría

Esta NIA 700 trata las circunstancias en que el auditor puede expresar una opinión no calificada (opinión limpia) y no es necesaria ninguna modificación al dictamen del auditor. La NIA 701, Modificaciones al dictamen del auditor independiente establece normas y proporciona lineamientos sobre las modificaciones a este dictamen para un párrafo de énfasis, una opinión calificada, una abstención de opinión o una opinión adversa. (Farfán, 2018)

Conceptos que aparecen en el texto de esta norma:

- **Estados financieros de propósito generales:** Corresponde a los estados financieros preparados de conformidad con un marco de información con fines generales.
- **Marco de información con fines generales:** Es el marco normativo de información financiera diseñado para satisfacer las necesidades comunes de información financiera de un amplio espectro de usuarios.
- **Marco de imagen fiel:** El marco de información financiera que requiere el cumplimiento de sus requerimientos.
- **Marco de cumplimiento:** Se trata de un marco de información financiera que requiere el cumplimiento de sus requerimientos en forma general únicamente.
- **Opinión limpia (no modificada o favorable):** Es la opinión expresada por el auditor cuando concluye que los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable, más usualmente conocida como opinión “limpia”. (Farfán, 2018)

8.3.1.8.2. NIA 315, Identificación y evaluación de riesgos de incorrección material

De acuerdo al portal web AuditBrain (2019) la NIA 315, es la guía adecuada de actualización para los auditores y empresas, ya que les facilita el proceso a nivel interno y externo y les proporciona herramientas de conocimiento y efectividad en la búsqueda de errores en la elaboración y desarrollo de un plan de auditoría.

Pero todo este transcurso debe ir acompañado de un apropiamiento por parte de los auditores internos de la organización y la experiencia en su riesgo y control, además de entrar a profundidad en los conceptos propios de la recopilación de información y la posterior elaboración de un estado financiero sano, con datos verídicos y una evaluación de riesgos consciente, que le permita tanto a él como a la compañía, tomar acciones en caso de encontrar anomalías y centrarse en las áreas que corren mayor riesgo. (AuditBrain, 2019)

8.3.1.8.3. NIA 265, Comunicación de deficiencias en el control interno.

De acuerdo con la NIA 265 que consiste en la responsabilidad del auditor en comunicar de la manera apropiada, a quienes tienen a cargo el gobierno y la administración, las deficiencias en el control interno que el auditor haya identificado durante la auditoría y que, de acuerdo con el juicio profesional del auditor, sean de suficiente importancia para merecer su respectiva atención. (López, Correa y Mantilla, 2016, pág. 14)

Requerimientos que aplica la NIA 265

- El auditor tiene que determinar si, con base en el trabajo de auditoría realizado, el auditor ha identificado una o más deficiencias en el control interno.
- Si ha identificado una o más deficiencias en el control interno, el auditor tiene que determinar, con base en el trabajo de auditoría realizado, si, individualmente o en combinación, constituyen deficiencias importantes.
- El auditor tiene que comunicar, por escrito y oportunamente, las deficiencias importantes en el control interno, identificadas durante la auditoría, a quienes tienen a cargo el gobierno.
- También debe comunicar a la administración, oportunamente y según el nivel apropiado de responsabilidad, por escrito, las deficiencias importantes que haya comunicado o tenga la intención de comunicar a quienes tengan a cargo el gobierno, a

menos que en las circunstancias sea inapropiado comunicarlas directamente a la administración.

- Las comunicaciones por escrito sobre las deficiencias importantes deben satisfacer los requerimientos que para ello señala el estándar.

8.3.1.9. Los 17 principios de Control Interno según COSO

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. (Auditool, 2016)

8.3.1.9.1. Ambiente de control

- Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión
- Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia
- Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

8.3.1.9.2. Evaluación de riesgos

- Principio 6: Especifica objetivos relevantes
- Principio 7: Identifica y analiza los riesgos
- Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude
- Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

8.3.1.9.3. Actividades de control

- Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control
- Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

- Principio 13: Usa información Relevante

8.3.1.9.4. Sistemas de información

- Principio 14: Comunica internamente
- Principio 15: Comunica externamente

8.3.1.9.5. Supervisión del sistema de control – Monitoreo

- Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias (Auditool, 2016)

8.3.2. POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

8.3.2.1. Política de crédito

En la tesis denominada “Diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa Ángel Aguilar” 2017, se menciona que las políticas de crédito son procesos que comprenden con la utilización correcta al momento de conceder créditos a los clientes, encaminadas a ser recuperadas y permitiendo alcanzar el rendimiento de la inversión, aplicar una buena política de crédito, es importante para obtener resultados óptimos. (Velarde, 2017, págs. 18,19)

Señalaremos las siguientes:

- Identifican que los objetivos sean alcanzados en el otorgamiento del crédito.
- Evalúan los créditos otorgados en el departamento de créditos y cobranzas.
- Establece el número de días en que se otorga el crédito a los clientes una vez aprobada.
- Mide la capacidad del pago del cliente.
- Aprobación de la Gerencia.
- Ayuda a determinar cómo manejar diferentes tipos de situaciones en el otorgamiento de los créditos. (Velarde, 2017, págs. 18,19)

Una vez que contemos con manuales de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, estos deben actualizarse, conforme al volumen de las operaciones y al crecimiento de la

empresa, es decir de acuerdo a la realidad actual de la entidad (Herrera y Gavilanez, 2018, pág. 28)

8.3.2.2. Objetivo de las políticas de Crédito

Es llegar a desarrollar la administración efectiva del crédito, por consiguiente controlar la cobranza de los créditos otorgados, ayudando a maximizar las utilidades de la empresa y el rendimiento de la inversión. (Velarde, 2017, pág. 19)

8.3.2.3. Importancia del Departamento de Créditos y Cobranzas

El departamento de créditos y cobranzas, es importante porque de este departamento depende uno de los principales activos de la empresa, donde se concentra la principal fuente de efectivo, por ende se debe mantener en constante control la cartera por cobrar clientes debido a que este mantiene indicadores de rotación que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar se deben recuperar y con ello de acuerdo a la liquidez que se obtenga. (Velarde, 2017, pág. 12)

8.3.2.4. Crédito

El crédito es el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución, entonces, tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza. . (Velarde, 2017, pág. 18)

8.3.2.5. Comprobantes de Crédito

- **Solicitud de Crédito:** Es el documento que la empresa solicita para la evaluación del cliente, cumpliendo con los requisitos y una respectiva aprobación del crédito.
- **Factura:** Es el documento que formaliza la compraventa de un bien o servicio.
- **Antigüedad de Saldo:** Es el análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar cliente desde su fecha de facturación. (Velarde, 2017, pág. 18)

8.3.2.6. Gestión de crédito y cobranzas

La gestión del crédito y cobranzas se vinculan directamente a la operatividad de las empresas, es una actividad primordial ya que las ventas a crédito están presentes en las actividades

diarias, por ende se hace necesario establecer adecuadas políticas para el cobro y minimizar el riesgo de morosidad. (Dávalos, 2017, pág. 8)

8.3.2.7. Control Interno de la Gestión de Crédito y Cobranzas

La finalidad del control y de la buena gestión de la tesorería de la empresa es mantener la liquidez necesaria para afrontar los pagos de operaciones de contado necesaria en el desarrollo de la actividad y atender pagos diferidos de las operaciones ya realizadas concertadas a crédito en sus distintos vencimientos. Para ello hay que vigilar el llamado cash flow, que consiste en el dinero que puede utilizar la empresa tras detraer de los cobros los pagos realizados. (Dávalos, 2017, pág. 8)

8.3.2.8. Flujo de Efectivo

El estado de flujo de efectivo proporciona información a los empresarios para evaluar los cambios que afecta al patrimonio y la estructura financiera de la empresa. Así mismo los 18 indicadores en las cuentas por cobrar permiten evaluar la administración del flujo de efectivo, obteniendo información del estado financiero de la empresa. (Velarde, 2017, págs. 17,18)

8.3.2.9. Aspectos a considerar para evaluar el riesgo del crédito

Al momento de realizar un análisis crediticio es importante que las empresas tengan en consideración la calificación del riesgo, que permita medir el riesgo potencial de morosidad, realizar una evaluación de los pagos que el cliente ha efectuado en fechas anteriores, de modo que ayude a tener indicios sobre como maneja sus obligaciones. (Dávalos, 2017, pág. 11)

8.3.2.10. Personal del departamento de Créditos y Cobranzas

De acuerdo a Morán y Rivera (2018) la contratación del personal que laborará en el departamento de contabilidad, debe ser ante todo idóneo, es decir, que tenga solvencia académica, experiencia en este campo, habilidades en el manejo de las cobranzas, y sobre todo que se adecúe al perfil de la institución. Y como aspectos complementarios debe ser y parecerlo, un profesional con valores, como puede ser: Honradez, b) honestidad, c) capacidad de trabajo, d) eficiencia, e) trabajo en equipo, f) otros. Estos requisitos valen tanto para quien sea designado jefe del departamento como también sus colaboradores y asistentes. (págs. 23,24)

8.3.2.11. Control Interno

La sección administrativa de la empresa tiene el derecho de organizar los manejos de procesos internos estructurados, a manera de favorecer al departamento de crédito y cobranza, con motivo de mejorar facilidades de créditos, recuperación de cuentas, entre otras gestiones semejantes. (Morán y Rivera, 2018, págs. 23,24)

8.3.2.12. Análisis de Crédito

El análisis de los créditos es muy importante, pues determina si vamos a obtener dinero a corto y mediano plazo, exige creatividad por parte del analista de crédito, sin embargo el analista de crédito, debe aplicar diferentes técnicas y complementar con la información necesaria y suficiente que permita tomar la decisión correcta. (Velarde, 2017, pág. 19)

8.3.2.13. Política de Cobro

De acuerdo a Velarde (2017) las políticas de cobro son procedimientos que se establecen en las empresas para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes, cumpliendo una función complementaria y 21 reguladora del flujo de efectivo en el área financiera, específicamente en el área de tesorería de toda empresa. Señalaremos las siguientes: (pág. 21)

- Las facultades para autorizar propuestas con los clientes atrasados.
- Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.
- Cumplir siempre con el planteamiento o acuerdos con los clientes.
- Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden
- Comprobar físicamente la existencia de cheques, letras y documentos por cobrar e investigar cualquier irregularidad.
- Establecer condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, en los plazos, porcentajes de descuento y fechas de pago.
- Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.

(Velarde, 2017, pág. 21)

Es la técnica en que las empresas usan para realizar el cobro de las deudas a sus clientes cuando son vencidas sus facturas. El respectivo aviso de cobro créditos y cobranzas ro es a través de medios como llamadas telefónicas, correos electrónicos, agencia externa y en caso de pasar a mayores instancias, se lo hará por medios de asuntos legales. El efecto de la

cobranza comienza al momento de concederse el respectivo crédito por cualquiera que sea la actividad, y finaliza al momento de la contabilización. (Herrera y Gavilanez, 2018, pág. 11)

8.3.2.14. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son resultados de créditos otorgados a clientes por un compromiso de pago en un tiempo determinado anteriormente pactado entre cliente vendedor ya sea por un bien o servicio. La cuenta por cobrar en algunas empresas es considerada como una herramienta de mercadotecnia por lo cual promueve las ventas y las utilidades (Ibídem, Pág. 12).

8.3.3. TIPOS DE PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.

Tirado (2015) sustenta en su tesis citando a (Ross et al. 1997) que por lo regular existen diversos procedimientos de cobranza a medida que una deuda se torna incobrable, a continuación se analiza los procedimientos más comunes: (pág. 29)

- **Notificaciones por escrito:** después de cierto número de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos corteses recordando a su cliente su adeudo. Si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente. En caso necesario, puede remitirse otra más. Las notificaciones de cobranza por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas. (pág. 29)
- **Llamadas Telefónicas:** si las notificaciones por escrito no dan ningún resultado, el gerente de crédito mismo de la empresa puede llamar al cliente y exigir el pago inmediato. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir en prorrogar el periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado. (pág. 29)
- **Visitas Personales:** esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales. El envío de un cobrador o incluso de un vendedor asignado, a requerir el pago del cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz, ya que el pago podría realizarse en el acto. (pág. 29)
- **Mediante agencias de cobranzas:** una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que éstos se encarguen de ellas.

Normalmente los honorarios son altos, ya que la empresa puede recibir menos del 50% del importe de las deudas así cobradas. (pág. 29)

- **Recurso legal:** esta es la medida más estricta en el proceso de cobranza y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros. Este procedimiento no es solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios con él sin que garantice el pago final de los adeudos vencidos. (pág. 29)

8.3.4. GESTIÓN CREDITICIA

8.3.4.1. Gestión

La Gestión se entiende como la acción de administrar y coordinar ciertas actividades, con el objeto de cumplir con los objetivos trazados dentro de una organización, mediante la aplicación de estrategias y el desarrollo de habilidades, con el uso eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos. (Dávalos, 2017, pág. 8)

8.3.4.2. Crédito

El crédito es importante ya que es una herramienta para confrontar el crecimiento de un país, su propósito primordial radica en la contribución para elevar la calidad de vida de las personas, al momento de brindarles la oportunidad de acceder a un crédito que les permita llevar a cabo sus proyectos planteados. (Balarezo, 2017, pág. 20)

Además, el crédito es muy importante porque ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas, brindando confianza como contrapartida de un pago de valor equivalente que supuestamente tendrá lugar en un tiempo futuro. (Ibídem, 2017 Pág. 20).

8.3.4.3. Análisis de Crédito

El análisis de los créditos es muy importante, pues determina si vamos a obtener dinero a corto y mediano plazo, exige creatividad por parte del analista de crédito, sin embargo el analista de crédito, debe aplicar diferentes técnicas y complementar con la información necesaria y suficiente que permita tomar la decisión correcta. (Velarde, 2017, pág. 19)

8.3.4.4. El Riesgo Crediticio

El riesgo crediticio, está asociado a la incertidumbre que tienen las empresas con respecto a los créditos aprobados a terceros y a la recuperación de estos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar. (Velarde, 2017, pág. 20)

8.3.4.5. Cuentas por cobrar

Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales. (Stevens, 2019)

Puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito. (Stevens, 2019)

Las cuentas por cobrar equivalen a derechos exigibles que se originan por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. A nivel general anterior suelen incluirse documentos por cobrar a clientes representando derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. (Stevens, 2019)

8.3.5. MARCO LEGAL

Las leyes que se toman en cuenta para el desarrollo de esta investigación son las que se mencionan a continuación:

8.3.5.1. La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315

NIA 315, Identificación y evaluación del riesgo de error material

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría, 315, Identificación y evaluación de riesgo de error importante a través del conocimiento y la comprensión de la entidad y de su entorno, norma que entró en vigor en 2010, ésta tiene como objetivo que el auditor entienda a la entidad, a su entorno y a su estructura de control interno con objeto de evaluar el REIEF sujetos a auditoría, debido a fraude o a error y diseñar e implementar los procedimientos de auditoría adecuados, buscando también que el auditor logre: (Córdoba, 2015)

- Entender el entorno de control en el que opera o se desenvuelve una entidad.

- Evaluar el REIEF tomado en conjunto.
- Identificar las aseveraciones de los estados financieros propensos a errores.
- Entender cualquier control implementado por la administración de una entidad y poner a prueba la operación efectiva de los controles en los que se sustentan las aseveraciones de los estados financieros.
- Identificar y evaluar el riesgo de error importante relacionado con cada una de las aseveraciones de los estados financieros.
- Lo anterior con el propósito de limitar el nivel de riesgo de que el auditor exprese una opinión errónea por no haber detectado errores importantes en los estados financieros y de desarrollar un enfoque de auditoría apropiado y eficiente que contemple una adecuada combinación de procedimientos de control y sustantivos. A mayor riesgo, más procedimientos sustantivos; a menor riesgo, más procedimientos de control.

Esta norma tiene una estrecha relación con otras de auditoría, en especial, con las referentes a Consideraciones sobre fraude que deben hacerse en una auditoría de estados financieros, Evidencia de auditoría, La respuesta del auditor a los riesgos determinados e Importancia relativa en la planeación de la auditoría.. (Córdoba, 2015)

8.3.5.2. La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 700

NIA 700: El Dictamen del Auditor Independiente. Lo que todo Auditor debe saber

De acuerdo a la NIA 700 trata las circunstancias en que el auditor puede expresar una opinión no calificada (opinión limpia) y no es necesaria ninguna modificación al dictamen del auditor. La NIA 701, Modificaciones al dictamen del auditor independiente establece normas y proporciona lineamientos sobre las modificaciones a este dictamen para un párrafo de énfasis, una opinión calificada, una abstención de opinión o una opinión adversa. (Farfán, 2018)

Definición de conceptos que aparecen en el texto de esta norma

- Estados financieros de propósito generales: Corresponde a los estados financieros preparados de conformidad con un marco de información con fines generales.
- Marco de información con fines generales: Es el marco normativo de información financiera diseñado para satisfacer las necesidades comunes de información financiera

de un amplio espectro de usuarios. El marco de información financiera puede ser un marco de imagen fiel o un marco de cumplimiento..

- Marco de imagen fiel: El marco de información financiera que requiere el cumplimiento de sus requerimientos y además:
 - Reconoce de forma explícita o implícita que, para lograr la presentación fiel de los estados financieros, puede ser necesario que la dirección revele información adicional a la requerida específicamente por el marco;
 - Reconoce explícitamente que puede ser necesario que la dirección no cumpla alguno de los requerimientos del marco para lograr la presentación fiel de los estados financieros. Se espera que esto sólo sea necesario en circunstancias extremadamente poco frecuente.
- Marco de cumplimiento: Se trata de un marco de información financiera que requiere el cumplimiento de sus requerimientos en forma general únicamente.
- Opinión limpia (no modificada o favorable): Es la opinión expresada por el auditor cuando concluye que los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable, más usualmente conocida como opinión “limpia”.

Proceso de formación de una opinión sobre los estados financieros. (Farfán, 2018)

8.3.6. NIIF 9 - INSTRUMENTOS FINANCIEROS

En julio de 2014 el Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera (siglas en inglés IASB) publicó la Norma Internacional de Información Financiera NIIF 9 con aplicación a partir del 1 de enero de 2018, se permitía su aplicación anticipada. El IASB ha realizado ciertas enmiendas a esta norma, sin embargo, su fecha de aplicación no ha sido modificada. (Lasluisa, 2017)

La NIIF 9 considera principalmente:

Según Lasluisa (2017) menciona que una entidad debe clasificar y medir activos financieros, pasivos financieros y algunos contratos para comprar o vender elementos no financieros requiere que una entidad reconozca un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando se convierta en parte de las disposiciones contractuales del instrumento. Al momento del reconocimiento inicial, una entidad mide un activo financiero o un pasivo financiero a su valor razonable más o menos, en el caso de un activo financiero o un

pasivo financiero que no sea a valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción directamente atribuibles a la adquisición o emisión del activo financiero o del pasivo financiero.

8.3.7. NIC 39

El objetivo de la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 39 es establecer los principios para reconocer y medir activos financieros, pasivos financieros y algunos contratos de compra o venta de ítems no financieros. (Acurio y Santos, 2012)

Estos parámetros reconocen dos grandes clasificaciones: instrumentos para la inversión e instrumentos de cobertura. A su vez, los instrumentos para la inversión se subdividen en cuatro categorías: instrumentos a valor razonable con efecto en resultados, inversiones mantenidas hasta su vencimiento, préstamos y cuentas por cobrar e instrumentos financieros disponibles para la venta. (Acurio y Santos, 2012)

Las instrucciones contenidas en esta norma son genéricas y no obedecen a las características particulares de un activo; en su lugar, la categoría de clasificación depende de la “política interna” de la entidad. Esta categorización es importante porque en cada una de las clasificaciones se aplican distintos criterios que, de una u otra forma, afectan los resultados y patrimonio de la empresa. Este tratamiento se incorpora en la Resolución JB2010-1799 de la Junta Bancaria, que recoge la normativa aplicable al sistema financiero ecuatoriano, en el ámbito exclusivo del portafolio de instrumentos financieros, considerando las características del mercado nacional. (Acurio y Santos, 2012)

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cuál es nivel de riesgo y confianza que se pudo evidenciar mediante la aplicación de cuestionarios de control interno basados en la metodología del sistema integrado COSO I en el área de créditos y cobranzas de la empresa Tokelan S.A.?

Los resultados obtenidos mediante la metodología del COSO I estableció una ponderación y calificación total de los cinco componentes de control interno de un 49% de nivel de confianza calificada como (Baja), y un nivel de riesgo del 51% calificado como (Alto) este resultado nos indica que dentro del área de crédito y cobranza existen deficiencias que no dejan que empresa Tokelan S.A tenga un buen control de sus procedimientos y actividades

relacionadas a la otorgación de solares a crédito debido a la falta de políticas, estrategias y procedimientos que se establecerían en un manual.

¿Cuál fue la recaudación en el área de crédito y cobranza de la empresa Tokelan S.A. aplicando los indicadores financieros?

De acuerdo a la aplicación de indicadores financieros se estableció mediante el reporte de la cuentas por cobrar **anexo (15)** que la recaudación fue de \$225.902, traducándose en un nivel de confianza del 32% con relación a las ventas a crédito de \$711.731 **tabla (30)**, lo cual nos indica que existe un riesgo de control del 68%. El cual afecta considerablemente a la liquidez ya que de acuerdo al estado de situación financiera proporcionado por la empresa Tokelan **tabla (30)** nos arroja un 92% de liquidez, el cual es el resultado entre el activo corriente y pasivo corriente, lo que podemos traducir que la empresa cuenta con un 92 % para cubrir sus obligaciones a corto plazo, esto a su vez representa un nivel de confianza alto, en donde el riesgo equivale a que un 8% de las deudas no se podrán cubrir, es decir la empresa presenta signos de iliquidez.

¿De qué manera beneficiara un manual de procedimiento para la otorgación de crédito y la recuperación de cartera vencida en la empresa Tokelan S.A.?

Este manual beneficiara a la empresa ya que este ayudará a identificar las funciones, procedimientos y responsabilidades a llevar a cabo dentro de la misma, para que el personal de la empresa pueda guiarse sin dificultad y se puedan desenvolver de mejor manera en sus tareas. Así mismo se beneficiara estrategias en el proceso de cobranzas para la pronta recuperación de la cartera vencida y de los saldos por vencer para disminuir el riesgo de iliquidez.

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará los siguientes métodos, instrumentos y técnicas que se presentan a continuación:

10.1. Tipos de investigación

10.1.1. Investigación formativa.

Durante el trabajo investigativo se empleó la investigación de carácter formativo ya que se desarrolló un aprendizaje continuo, mediante el cual nos permitió discernir la importancia

que tiene el control interno dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa Tokelan S.A.

10.1.2. Bibliográfica

En el transcurso de la investigación utilizamos diferentes fuentes de investigación de carácter bibliográfico como lo son páginas y sitios web, documentos de pdf, libros web, proyectos y tesis similares, artículos científicos, blogs, etc. Con el fin de tener un registro documental en donde fundamentar nuestra investigación.

10.1.3. Investigación diagnóstica

Durante esta investigación se presencié la investigación de carácter diagnóstico la cual nos permitió determinar el nivel de riesgo y confianza existente en el área de créditos y cobranzas de la empresa Tokelan S.A.

10.1.4. Investigación evaluativa

Por último se empleó la investigación evaluativa con el fin de medir y evaluar de forma cualitativa y cuantitativa el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Tokelan S.A.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Método Analítico

Para el trabajo investigativo se aplicó el método analítico debido a que se formuló conclusiones específicas, a partir de un análisis de campo donde se evidencio mediante la observación la inexistencia de un control interno aplicado en el área de crédito y cobranzas de la empresa.

10.2.2. Método deductivo

Para esta investigación se aplicó el método deductivo debido a que nos permitió determinar los resultados obtenidos mediante el control interno aplicándolo al departamento de créditos y cobranzas de la empresa

10.3. Técnicas de investigación

10.3.1. Observación

Se utilizó la técnica de observación en la empresa con la finalidad de analizar los respectivos procedimientos que se realiza en el departamento de créditos y cobranzas en la otorgación de créditos.

10.3.2. Entrevista

Se estableció una entrevista dirigida al gerente de la empresa Tokelan S.A. con el objetivo de conocer acerca de los diferentes procedimientos que manejan actualmente en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa.

10.3.3. COSO I

Utilizamos el modelo COSO I para la evaluación del control interno dentro de la empresa Tokelan y aplicándolo al departamento de créditos y cobranza con la finalidad de obtener información de los 5 componentes del modelo COSO.

10.4. Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a la investigación del control interno para área de crédito y cobranza, se aplicó como instrumento principal el uso de cuestionarios tanto para la entrevista como para el control interno así como también se aplicó indicadores financieros y de gestión para la correcta recolección, levantamiento, análisis y verificación de datos.

10.5. POBLACION Y MUESTRA

10.5.1. Población

El universo poblacional con el que cuenta la empresa Tokelan S.A. está conformado tanto por la gerencia y personal administrativo a quienes se les realizó las respectivas entrevistas y cuestionarios de control interno para la recopilación de datos del área de créditos y cobranzas de la empresa.

A continuación se muestra los representantes de la empresa:

Tabla 3. Población y muestra

Nº	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Abg. Jhon Alberto Hidalgo Zarabia	Propietario
2	Lic. Conchita Zarabia	Gerente
3	Ing. Jessica Jaramillo	Contador
4	Ing. José Daza	Auxiliar contable
5	Eco. Mariela Moreira	Secretaria

11. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS



TOKELAN S.A. - VALENCIA LOS RÍOS

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CREDITOS Y COBRANZAS

AÑO 2020

Tabla 4. Programa de evaluación de control interno

	Tokelan S.A		AP: CP Pág. 1/1	
	Propietario: Abg. John Hidalgo Ruc: 1723608137001 Dirección: Valencia Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera		Marca: Ω	
			Fecha: 10-01-2021	
			Fase Preliminar: NIA 315	
TOKELAN S.A.				
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD: Empresa Tokelan S.A				
TIPO DE EXAMEN: Evaluación de control interno				
PERÍODO: Por el período comprendido de noviembre 2020 a marzo 2021				
OBJETIVO: Obtener un conocimiento preliminar de la entidad				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Notificación al gerente de la empresa Tokelan, para dar conocer el inicio del control interno en la empresa, con la finalidad de recolectar la información necesaria. Anexo (13)	CP1	P.M.M.J. T.S.M.F.	13/11/2020
2	Visita preliminar con el objeto de conocer los aspectos generales de la Empresa Tokelan e identificar el desarrollo de las actividades.	CP2	P.M.M.J. T.S.M.F.	18/11/2020
3	Análisis de la ficha de observación y entrevista al Gerente para conocer los procedimientos en el área de créditos y cobranzas.	CP3	P.M.M.J. T.S.M.F.	20/11/2020
REVISADO: Ω		REVISADO POR: M.M.F.M		FECHA DE SUPERVISION: 09/11/2020

Tabla 5. Visita y reconocimiento de la institución

	Tokelan S.A	PT: CP2 Pág. 1/3
	Propietario: Abg. John Hidalgo	Marca: Ω
	Ruc: 1723608137001	Fecha: 10-01-2021
	Dirección: Valencia Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera	Fase Preliminar: NIA 315
VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN		
TOKELAN S.A.		
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD		
<p>La empresa Tokelan S.A es una entidad dedicada a la venta de bienes raíces, ubicada en el Cantón Valencia Provincia de Los Ríos. La empresa fue fundada en el año 2007. Actualmente emplea a 24 trabajadores. Creándose para dar solución a las personas que desean adquirir solares a crédito con el fin de contribuir con la sociedad a obtener sus propios terrenos y así mejorar la calidad de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruc: 1723608137001 • Actividad comercial: venta de bienes inmuebles • Razón social: Tokelan S.A • Representante legal: Abg. John Alberto Hidalgo Zarabia • Domicilio: Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera Cruz <p>Misión</p> <p>Brindar un servicio idóneo y responsable para que el cliente se sienta en confianza a la hora de adquirir un bien inmueble a largo plazo, desarrollándonos como una empresa dedicada a la compra - venta de terrenos para la urbanización con los precios más accesibles que se ajusten al cliente.</p> <p>Visión</p> <p>Para el año 2022 ser una empresa a nivel provincial reconocida como precursora en la gestión de compra - venta de terrenos para la urbanización con los precios más accesibles que se ajusten al cliente.</p>		
REVISADO: Ω	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE UPERVISION: 23/11/2020

Tabla 6. Visita y reconocimiento de la institución


	Tokelan S.A	PT: CP2 Pág. 2/3
	Propietario: Abg. John Hidalgo	Marca: Ω
	Ruc: 1723608137001	Fecha: 10-01-2021
	Dirección: Valencia Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera	Fase Preliminar: NIA 315
VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN		
TOKELAN S.A.		
<p>Objetivos Institucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para el 2022 lograr vender a crédito el 50% de la Urbanización Narcisa de Jesús II. ✓ Mantener la cartera de crédito con un nivel de morosidad bajo. ✓ Recaudar el 25% del monto de las ventas a crédito de los solares a final del año ✓ Mantener liquidez que permita cubrir con las deudas a corto plazo de la empresa <p>Base legal</p> <p>La empresa Tokelan S.A es una empresa ubicada en el Cantón Valencia provincia de Los Ríos, está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones en las siguientes instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de Compañías y Seguros ✓ Ley Orgánica de Empresa ✓ Servicio de Rentas Internas ✓ Dirección de avalúos y catastros ✓ Municipio de Valencia ✓ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado ✓ Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa ✓ Ministerio de Relaciones Laborales Registro Oficial N° 133 y N° 580 <p>Código de Trabajo</p>		
REVISADO: Ω	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE UPERVISION: 23/11/2020

Tabla 7. Visita y reconocimiento de la institución


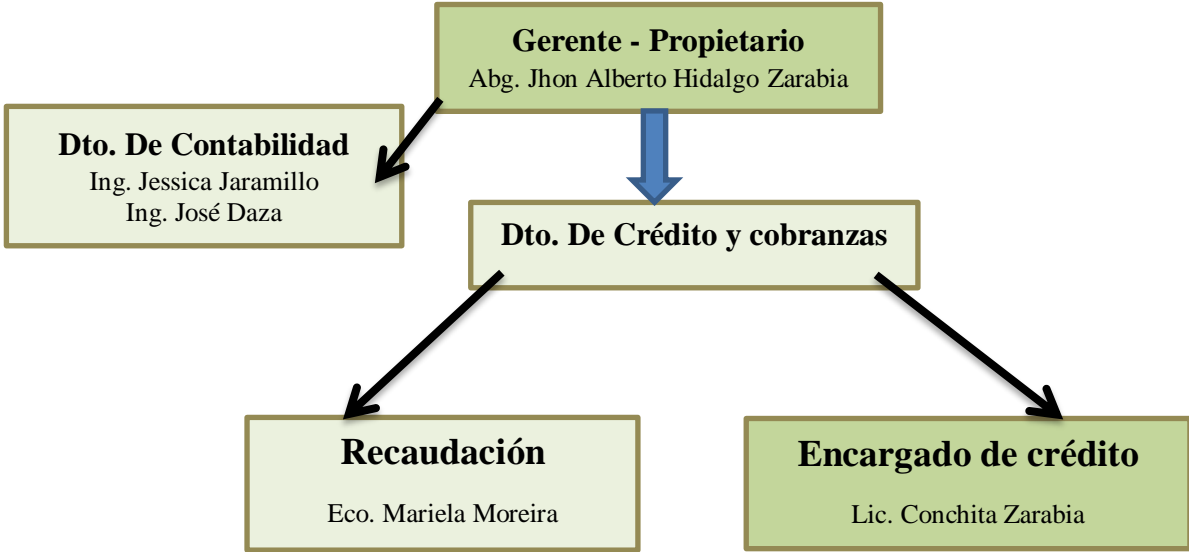
	Tokelan S.A Propietario: Abg. John Hidalgo Ruc: 1723608137001 Dirección: Valencia Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera	PT: CP2 Pág. 3/3
		Marca: Ω
		Fecha: 10-01-2021
		Fase Preliminar: NIA 315
VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN		
TOKELAN S.A.		
<p><i>Gráfico 2. Estructura organizacional de la empresa</i></p> <p style="text-align: center;">Estructura organizacional</p>  <pre> graph TD A["Gerente - Propietario Abg. Jhon Alberto Hidalgo Zarabia"] --> B["Dpto. De Contabilidad Ing. Jessica Jaramillo Ing. José Daza"] A --> C["Dpto. De Crédito y cobranzas"] C --> D["Recaudación Eco. Mariela Moreira"] C --> E["Encargado de crédito Lic. Conchita Zarabia"] </pre>		
<p>De acuerdo a la NIA 310 (conocimiento del negocio) el diseño de la estructura organizacional de la empresa debe estar acorde a las necesidades de la institución y cada persona tiene conocimiento de las actividades que debe desempeñar.</p>		
REVISADO: Ω	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE UPERVISION: 23/11/2020

Tabla 8. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la observación


	Tokelan S.A	PT: CP3 Pág. 1/5
	Propietario: Abg. John Hidalgo	Marca: Ω
	Ruc: 1723608137001	Fecha: 10-01-2021
	Dirección: Valencia Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera	Fase Preliminar: NIA 315
VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN		
TOKELAN S.A.		
ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A.		
<p>De acuerdo a la ficha de observación establecida en el anexo (7) se pudo visualizar que la empresa no cuenta con el espacio como recepción para recibir a los clientes que se acercan a realizar pagos o información de los trámites para adquirir un solar a crédito o realizar la respectiva adquisición de los títulos de propiedad de los terrenos.</p> <p>Al momento de notificar al cliente para que se acerquen a cancelar los pagos pendientes, se constató que la empresa realiza este procedimiento mediante llamadas telefónicas y notificaciones por escrito para comunicar los días de mora a cada cliente de la urbanización Narcisa de Jesús II, las cuales se encarga de entregar el propietario de la empresa ya que no cuenta con un recaudador externo.</p> <p>Se observó que si se lleva una revisión de la cartera vencida de los clientes pero no es de manera habitual ya que no se cuenta con una persona encargada para realizar dicha tarea. No obstante al momento que se verificar que un cliente tiene más de 3 meses consecutivos sin pagar se le notifica para que se acerque a realizar el respectivo refinanciamiento del solar, si no se llega a un acuerdo con el cliente en ese día, el cliente cuenta con un periodo de 30 días más para decidir si acepta o no el refinanciamiento del solar.</p> <p>En caso de no pagar 3 meses seguidos el terreno automáticamente se lo retira de la urbanización y su dinero será entregado posterior a una fecha como máximo de 12 meses tal como lo establece el contrato de compra venta.</p>		
REVISADO: Ω	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE UPERVISION: 23/11/2020

Tabla 9. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la entrevista


	Tokelan S.A	PT: CP3 Pág. 2/5
	Propietario: Abg. John Hidalgo	Marca: Ω
	Ruc: 1723608137001	Fecha: 10-01-2021
	Dirección: Valencia Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera	Fase Preliminar: NIA 315
VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN		
TOKELAN S.A.		
ANÁLISIS DE ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE – PROPIETARIO DE LA EMPRESA TOKELAN S.A.		
<p>En la entrevista realizada al Abg. John Alberto Hidalgo Zarabia Gerente – Propietario de Tokelan S.A. anexo (8), empresa dedicada a la compra – venta de bienes raíces destinados a la para la creación de urbanizaciones, en el cuestionario se realizó las siguientes preguntas:</p> <p>Pregunta 1.- ¿La empresa Tokelan S.A. cuenta con un modelo de control interno para el área de crédito y cobranza?</p> <p>Análisis de la respuesta</p> <p>Respuesta del Abg. John Hidalgo; que “<i>por el momento la empresa no cuenta con un modelo de control interno para el área de crédito y cobranza.</i>”, El cual podría ayudar a la empresa a minimizar los riesgos y que pueda cumplir con los objetivos propuestos por la misma.</p> <p>Pregunta 2.- ¿Se tienen establecidas y documentadas las políticas de empresa para otorgar crédito a los clientes?</p> <p>Análisis de la respuesta</p> <p>Respuesta del Abg. John Hidalgo; “<i>No, pero nos basamos en las políticas generales de crédito para financiar los solares a los clientes.</i>” por lo tanto podemos decir que la empresa debería contar, ya que estas contienen lineamientos y directrices que sirven de guía para manejar de manera rápida y eficiente los procesos de otorgación de crédito.</p>		
REVISADO: Ω	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE UPERVISION: 23/11/2020

Tabla 10. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la entrevista


	Tokelan S.A	PT: CP3 Pág. 3/5
	Propietario: Abg. John Hidalgo	Marca: Ω
	Ruc: 1723608137001	Fecha: 10-01-2021
	Dirección: Valencia Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera	Fase Preliminar: NIA 315
VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN		
TOKELAN S.A.		
<p>Pregunta 3.- ¿Se analizan estrategias de cobranzas que permita llevar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar</p> <p>Análisis de la respuesta</p> <p>Respuesta del Abg. John Hidalgo; “No contamos con estrategias que nos permitan analizar y agilizar el manejo de las cuentas por cobrar.”, como punto de vista podemos decir que la empresa debería contar con las estrategias de cobro ya que es de suma importancia aplicarlas al momento de los cobros para no generar retraso en las cuotas.</p> <p>Pregunta 4.- ¿La empresa cuenta con un "cobrador"?</p> <p>Análisis de la respuesta</p> <p>Respuesta del Abg. John Hidalgo; “No contamos con una persona que se encarga de la recaudación del efectivo, la secretaria también hace la función de recaudador interno” Como análisis podemos decir que la empresa carece de un cobrador externo, el cual sería encargado de llevar las notificaciones de cobro a cada uno de los clientes de la empresa Tokelan S.A. y así agilizar de manera más eficiente la recaudación de las cuotas.</p> <p>Pregunta 5.- ¿El recaudador está autorizado para emitir facturas físicas?</p> <p>Análisis de la respuesta</p>		
REVISADO: Ω	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 23/11/2020

Tabla 11. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la entrevista



	Tokelan S.A	PT: CP3 Pág. 4/5
	Propietario: Abg. John Hidalgo	Marca: Ω
	Ruc: 1723608137001	Fecha: 10-01-2021
	Dirección: Valencia Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera	Fase Preliminar: NIA 315
VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN		
TOKELAN S.A.		
<p>Respuesta del Abg. John Hidalgo; “<i>Si, el recaudador interno está autorizado para emitir facturas</i>” podemos analizar que la persona que ejerce el papel de recaudador interno tiene el permiso de emitir facturas, pero lo ideal debería ser que haya una persona especializada para ejercer las funciones de cobro.</p> <p>Pregunta 6.- ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y estrategias de Cobranza para la recuperación de la cartera vencida?</p> <p>Análisis de la respuesta</p> <p>Obteniendo como respuesta del Entrevistado Abg. John Hidalgo; “<i>No contamos con un manual de cobranzas que permita recuperar la cartera vencida.</i>” Por lo tanto la empresa carece de un manual el cual cuente con estrategias que agilicen los procesos de cobro para recuperar la cartera vencida, por eso es de suma importancia que la empresa implante un manual de procedimientos y estrategias de cobro.</p> <p>Pregunta 7.- ¿Cree usted que un Manual de cobranza puede lograr mejorar la gestión financiera y la recuperación de la cartera vencida?</p> <p>Análisis de la respuesta</p> <p>Obteniendo como respuesta del Entrevistado Abg. John Hidalgo; “<i>Claro que sí, ya que es muy importante para mejorar la gestión financiera de la empresa.</i>” Podemos argumentar que sería muy beneficioso para la empresa implementar dicho manual ya que se emplearían de la manera más adecuada los cobros y la recuperación de la cartera vencida.</p>		
REVISADO: Ω	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 23/11/2020

Tabla 12. Visita y reconocimiento de la institución – análisis de la entrevista

	Tokelan S.A	PT: CP3 Pág. 5/5
	Propietario: Abg. John Hidalgo	Marca: Ω
	Ruc: 1723608137001	Fecha: 10-01-2021
	Dirección: Valencia Av. 13 de Diciembre y calle Jorge Herrera	Fase Preliminar: NIA 315
VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN		
TOKELAN S.A.		
<p>Pregunta 8.- ¿La empresa entrega la tabla de amortización para los pagos de las cuotas de los clientes?</p> <p>Análisis de la respuesta</p> <p>Respuesta del Abg. John Hidalgo; “<i>No, actualmente se trabaja emitiendo recibos.</i>” Podemos analizar que la empresa no emite tabla de amortización a los clientes, la misma que sería beneficioso que los clientes contaran con ella ya que por medio de la misma los clientes pueden tener constancia de las fechas de pagos y montos y así evitar atraso en los mismos.</p> <p>Pregunta 9.- ¿Están claramente definidas las responsabilidades del área de crédito y cobranza?</p> <p>Análisis de la respuesta</p> <p>Respuesta del Abg. John Hidalgo; “<i>Se encuentran establecidas las responsabilidades, pero no se encuentran definidas al 100%.</i>” Podemos argumentar mediante esta respuesta que las responsabilidades deben estar establecidas al cien por ciento dentro de una empresa, para que cada uno de los trabajadores se dedique a realizar sus actividades de manera más eficiente.</p> <p>Pregunta 10.- ¿En la empresa se calculan índices de morosidad?</p> <p>Análisis de la respuesta</p> <p>Respuesta del Abg. John Hidalgo; “<i>Si se calcula, pero no existe el control de la recuperación</i>” mediante la respuesta podemos argumentar que la empresa debería llevar un control adecuado de la misma y evitar el elevado índice de morosidad que posee la empresa.</p>		
REVISADO: Ω	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE UPERVISION: 23/11/2020

APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO


Con relación al desarrollo del cuestionario de control interno nos basamos en el modelo del COSO I, el cual está conformado por sus 5 componentes enfocados a evaluar y mejorar el control interno; para la aplicación de estos reactivos nos centramos las normativas enfocadas a la evaluación de riesgo (NIA 315), en los instrumentos financieros (NIIF 9).

Tabla 13. Cuestionario ambiente de control

CCI 1/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO										
APLICADA AL GERENTE Y PERSONAL ADMINISTRATIVO										
<p>ENTIDAD: Tokelan S.A</p> <p>ÁREA: Créditos y Cobranzas</p> <p>COMPONENTE: Ambiente de Control</p> <p>OBJETIVO: Conocer si la empresa cuenta con un código de ética y valores, políticas y procedimientos así como la estructura organizacional dentro del área de crédito y cobranzas.</p>										
Nº	PREGUNTAS	Gerente			Personal			Ponderación	Calificación	Observación
		Si	No	E/P	Si	No	E/P			
	Integridad y valores éticos									
1	¿La empresa Tokelan S.A. posee un Código de Ética para el desarrollo de sus actividades crediticias?		X			X		10	0	
2	¿Existe un medio de control y sanción para el personal de crédito que no respeten e incumplan con los valores éticos dentro de la empresa?		X			X		10	0	
	Administración Estratégica									
3	¿La empresa Tokelan S.A. planifica anualmente las ventas de		X			X		10	0	

	los solares a crédito?								
4	¿La empresa para desarrollar los planes de ventas a crédito anuales toma en consideración la misión y visión institucional?		X			X	10	5	
Políticas y Prácticas									
5	¿La empresa Tokelan S.A dentro del área de crédito y cobranza respeta y aplica las disposiciones legales para el otorgamiento de crédito?	X		X			10	10	
6	¿El personal de crédito tiene conocimiento sobre el subsistema de clasificación de puestos?		X			X	10	5	
Estructura Organizativa									
7	¿La empresa Tokelan S.A cuenta con una Estructura Organizacional?	X		X			10	10	
8	¿Se encuentran bien definidos los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus empleados?		X			X	10	5	
Delegación de Autoridad									
9	¿Existe delegación de funciones?		X			X	10	5	
10	¿Los cargos de la entidad son cubiertos por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?		X			X	10	5	
Competencia Profesional									
11	¿La empresa Tokelan S.A. se preocupa por la formación y capacitación profesional del		X		X		10	0	

	personal de crédito?								
12	¿El encargado de crédito y cobranzas cumple con los requisitos del perfil del cargo que desempeña?		X			X		10	0
Adhesión a las políticas institucionales									
13	¿La empresa Tokelan S.A. ha establecido políticas institucionales enfocadas a los procedimientos de crédito?		X			X		10	0
14	¿Existen controles para la adhesión de las políticas de crédito?		X			X		10	0
TOTAL: □		2	7	5	2	7	5	140	45
Elaborado por: Los Autores									
VERIFICADO: 			REVISADO POR: M.M.F.M				FECHA DE SUPERVISION: 07/12/2020		

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO, DEL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.

Tabla 14. Nivel de confianza y riesgo, ambiente de control

ECI 1/6

Calificación Total (CT):		45	
Ponderación Total (PT):		140	
Nivel De Confianza (NC) = $CT/PT*100$:		32%	
Nivel Riesgo Inherente (RI) = $100\% - NC\%$:		68%	
Calificación del Riesgo		ALTO	
		RIESGO	ENFOQUE
CT	45		
PT	140		
NC	32%	BAJO	
RI	68%	ALTO	SCI NO CONFIABLE – SUSTANTIVAS
NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO		MODERADO	ALTO
15%-50%		51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO			
ALTO		MODERADO	BAJO
85%-50%		49% - 25%	24% - 5%
SCI NO CONFIABLE		SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS		MIXTAS	CUMPLIMIENTO
Ambiente de control: Mediante la aplicación del cuestionario los resultados obtenidos fueron de un 32% de nivel de confianza, calificado como (Bajo), y un nivel de riesgo de 68% calificado como (Alto) este resultado nos indica que dentro del área de crédito y cobranza de la empresa Tokelan S.A. los integrantes de la misma cuentan con un deficiente ambiente de control una de las causa principales seria la falta de un código de ética y falta de capacitaciones al personal, así como también la inexistencia de políticas y procedimientos de crédito; para lo cual se deben de tomar medidas para mejorar lo antes posible.			
Elaborado por: Los Autores			
VERIFICADO:	REVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISION:	
	M.M.F.M	14/12/2020	

Tabla 15. Cuestionario evaluación de riesgo

CCI 2/5

QUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO										
APLICADA AL GERENTE Y PERSONAL ADMINISTRATIVO										
ENTIDAD: Tokelan S.A										
ÁREA: Créditos y Cobranzas										
COMPONENTE: Evaluación de riesgo										
OBJETIVO: Determinar los objetivos institucionales así como el riesgo y manejo de los cambios en la empresa										
N°	PREGUNTAS	Gerente			Personal			Ponderación	Calificación	Observación
		Si	No	E/P	Si	No	E/P			
	Objetivos globales de la Entidad									
1	¿Los objetivos de la empresa Tokelan son claros y permiten el cumplimiento de las metas?	X			X			10	10	
2	¿Cuándo los objetivos no son cumplidos conforme a lo esperado, el encargado de crédito toma las debidas precauciones?	X			X			10	10	
	Riesgo									
3	¿Se identifican los riesgos al otorgar el crédito dentro de la		X			X		10	0	

	empresa y son discutidos con el gerente?								
4	¿Los clientes que se encuentran o están en riesgos de vencimiento son clasificados de acuerdo a su nivel de morosidad?	X			X			10	0
Manejo del cambio									
5	¿Existen controles que aseguren que las acciones de crédito de la empresa se lleven a cabo correctamente?			X			X	10	5
6	¿Se le comunica al encargado del área de crédito y cobranza sobre los posibles riesgos que pueden afectar a la empresa?			X			X	10	5
TOTAL: □		2	2	2	2	2	2	60	30
Elaborado por: Los Autores									
VERIFICADO: C			REVISADO POR: M.M.F.M				FECHA DE SUPERVISION: 14/12/2020		

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO, DEL COMPONENTE EVALUACION DE RIESGO

Tabla 16. Nivel de confianza y riesgo, evaluación de riesgo


ECI 2/6

Calificación Total (Ct):		30	
Ponderación Total (Pt)		60	
Nivel De Confianza (Nc) = Ct/Pt*10 :		50%	
Nivel Riesgo Inherente (Ri) = 100% - Nc%:		50%	
Calificación Del Riesgo		Alto	
		RIESGO	ENFOQUE
CT	30		
PT	60		
NC	50%	BAJO	
RI	50%	ALTO	SCI NO CONFIABLE – SUSTANTIVAS
NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO		MODERADO	ALTO
15%-50%		51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO			
ALTO		MODERADO	BAJO
85%-50%		49% - 25%	24% - 5%
SCI NO CONFIABLE		SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS		MIXTAS	CUMPLIMIENTO
<i>Evaluación de Riesgo:</i> Mediante la aplicación del cuestionario los resultados obtenidos fueron de un 50% de nivel de confianza, calificado como (Bajo), y un nivel de riesgo de 50% calificado como (Alto) este resultado nos indica que dentro del área de crédito y cobranza cuenta con una evaluación de riesgo denominada no confiable - sustantivas, esto se debe a que no se identifican los riesgos al otorgar un crédito y a que no una clasificación de la cartera vencida, además de una evaluación un poco escasa por parte de la gerencia por lo cual se debería tomar más precauciones para mejorar y evitar un riesgo corporativo.			
Elaborado por: Los Autores			
VERIFICADO:	REVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISION:	
☺	M.M.F.M	14/12/2020	

Tabla 17. Cuestionario actividades de control

CCI 3/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO										
APLICADA AL GERENTE Y PERSONAL ADMINISTRATIVO										
<p>ENTIDAD: Tokelan S.A</p> <p>ÁREA: Créditos y Cobranzas</p> <p>COMPONENTE: Actividades de control</p> <p>OBJETIVO: Establecer los requerimientos necesarios para el manejo y control de la información de las actividades crediticias en la empresa.</p>										
Nº	PREGUNTAS	Gerente			personal			Ponderación	Calificación	Observación
		Si	No	E/P	Si	No	E/P			
	Selección y desarrollo de actividades									
1	¿La empresa Tokelan cuenta con un plan de ventas a crédito de los solares?		X			X		10	0	
2	¿La empresa Tokelan dispone de un Manual de procedimientos de crédito y de estrategias de cobro y recuperación de cartera vencida?		X			X		10	0	
	Selección y desarrollo de controles									
3	¿Dispone la empresa de medios físicos y digitales para conservar y proteger la información contable?	X			X			10	10	
4	¿Se realiza las respectivas conciliaciones bancarias para constatar los depósitos			X			X	10	5	

	realizados por los clientes?								
	Implementación de políticas y procedimientos								
5	¿El encargado del departamento de créditos y cobranzas al momento de otorgar un crédito se basa de acuerdo al perfil del cliente, y las normativas crediticias legales vigentes?	X			X		10	0	
6	¿Al momento de la otorgación de crédito se emiten documentos como garantía con el fin de respaldar los pagos realizados por los clientes?	X			X		10	10	
TOTAL: □		2	3	1	2	3	1	60	25
Elaborado por: Los Autores									
VERIFICADO: 			REVISADO POR: M.M.F.M			FECHA DE SUPERVISION: 07/12/2020			

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO, DEL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.

Tabla 18. Nivel de confianza y riesgo, actividades de control

ECI 3/6

Calificación Total (Ct):		25
Ponderación Total (Pt):		60
Nivel De Confianza (Nc) = Ct/Pt*100:		42%
Nivel Riesgo Inherente (Ri) = 100% - Nc%:		58%
Calificación Del Riesgo		Alto

		RIESGO	ENFOQUE
CT	25		
PT	60		
NC	42%	BAJO	
RI	58%	ALTO	SCI NO CONFIABLE – SUSTANTIVAS

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO

Actividades de control: los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de control interno arrojan un nivel de confianza del 42%, calificado como (Bajo), y un nivel de riesgo de 68% calificado como (Alto), este resultado se debe a que no se cuenta con un manual de crédito lo cual ha provocado que al otorgar un crédito no se basan en el perfil del cliente, además no se realizan muy a menudo las respectivas conciliaciones; lo cual ha ocasionado que la empresa este en un rango de riesgo alto y una confianza baja lo cual amerita mejorarlo.


Elaborado por: Los Autores

VERIFICADO:	REVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISION:
	M.M.F.M	14/12/2020

Tabla 19. Cuestionario información y comunicación

CCI 4/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO										
APLICADA AL GERENTE Y PERSONAL ADMINISTRATIVO										
ENTIDAD: Tokelan S.A										
ÁREA: Créditos y Cobranzas										
COMPONENTE: Información y comunicación										
OBJETIVO: Conocer los métodos, estrategias y técnicas utilizados para la otorgación de créditos dentro de la empresa Tokelan S.A										
Nº	PREGUNTAS	Gerente			Personal			Ponderación	Calificación	Observación
		Si	No	E/P	Si	No	E/P			
	Comunicación interna									
1	¿Al momento de finalizar la compra venta el departamento de créditos y cobranzas notifica al gerente para que se realice la respectiva gestión de los trámites para la obtención del acta de propiedad del bien adquirido?	X			X			10	10	
2	¿La gerencia convoca a reuniones para verificar cambios en las normativas de crédito?	X			X			10	10	
3	¿El encargado de crédito da a conocer a la gerencia las gestiones de créditos y los métodos utilizados para la recuperación de la cartera vencida?	X			X			10	10	

Comunicación externa									
4	¿El departamento de crédito se asesora con profesionales en el ámbito crediticio con el fin de analizar nuevas estrategias de crédito?	X			X			10	10
TOTAL: □		4	0	0	4	0	0	40	40
Elaborado por: Los Autores									
VERIFICADO: 			REVISADO POR: M.M.F.M				FECHA DE SUPERVISION: 07/12/2020		

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO, DEL COMPONENTE INFORMACION Y COMUNICACIÓN.

Tabla 20. Nivel de confianza y riesgo, información y comunicación

ECI 4/6

Calificación Total (Ct):		40
Ponderación Total (Pt):		40
Nivel De Confianza (Nc) = Ct/Pt*100:		100%
Nivel Riesgo Inherente (Ri) = 100% - Nc%:		0%
Calificación Del Riesgo		Bajo

		RIESGO	ENFOQUE
CT	40		
PT	40		
NC	100%	ALTO	
RI	100%	BAJO	SCI EFECTIVO – CUMPLIMIENTO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO

Información y comunicación: Mediante la aplicación del cuestionario los resultados obtenidos fueron de un 100% de nivel de confianza, calificado como (Alto), y un nivel de riesgo de 0% calificado como (Bajo) este resultado nos indica que dentro del área de crédito y cobranza de la empresa Tokelan S.A. se encuentra con un nivel muy bueno de información ya que los trabajadores están en constante comunicación con los procesos realizados en la empresa.

Elaborado por: Los Autores		
VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 14/12/2020

Tabla 21. Cuestionario actividades de monitoreo

CCI 5/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO										
APLICADA AL GERENTE Y PERSONAL ADMINISTRATIVO										
<p>ENTIDAD: Tokelan S.A</p> <p>ÁREA: Créditos y Cobranzas</p> <p>COMPONENTE: Supervisión y monitoreo</p> <p>OBJETIVO: Evaluar el respectivo control de seguimiento que la empresa realiza a la en el departamento de crédito y cobranzas.</p>										
Nº	PREGUNTAS	Gerente			Personal			Pon dera ción	Calif icaci ón	Obs erva ción
		Si	No	E/P	Si	No	E/P			
	Actividades de Monitoreo									
1	¿Cuenta la gerencia con alguna herramienta que le permita supervisar y evaluar la gestión operativa del departamento de créditos y cobranzas?		X			X		10	0	
2	¿Dentro de la empresa Tokelan S.A. se realizan de forma periódica algún tipo auditoria o control interno que evalué las actividades del departamento de créditos y cobranzas?		X			X		10	0	
	Comunicación de deficiencias									
3	¿La persona que se encuentra encargada de la otorgación de crédito realiza un respectivo seguimiento de cartera para las cuotas crediticias pactadas al momento del crédito?	X			X			10	10	

4	¿Se da a conocer las formas de pago o transferencias de las cuotas del crédito adquirido?	X			X			10	10	
5	¿Se les notifica a los clientes que se encuentran retrasados en sus cuotas?	X			X			10	10	
TOTAL: □		3	2	0	3	2	0	50	30	

Elaborado por: Los Autores

VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 07/12/2020
---	--	---

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO, DEL COMPONENTE
ACTIVIDADES DE MONITOREO.**

Tabla 22. Nivel de confianza y riesgo, supervisión de monitoreo

ECI 5/6


Calificación Total (Ct):	30
Ponderación Total (Pt):	50
Nivel De Confianza (Nc) = Ct/Pt*100:	60%
Nivel Riesgo Inherente (Ri) = 100% - Nc%:	40%
Calificación Del Riesgo	Moderado

		RIESGO	ENFOQUE
CT	30		
PT	50		
NC	60%	MODERADO	
RI	40%	MODERADO	SCI CONFIABLE – MIXTAS

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO

Actividades de Monitoreo: Mediante la aplicación del cuestionario los resultados obtenidos fueron de un 60% de nivel de confianza, calificado como (Moderado), y un nivel de riesgo de 40% calificado como (Moderado) este resultado nos indica que dentro del área de crédito y cobranza de la empresa Tokelan S.A. se encuentra en un nivel estable ya que se realizan ciertas actividades de monitoreo de la cuentas por cobrar, pero se recomienda realizar algún tipo de auditoria, para que se evalué las actividades del departamento de créditos y cobranzas.

Elaborado por: Los Autores

VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 14/12/2020
---	---------------------------------	--

PONDERACIÓN Y CALIFICACION TOTAL DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO, DE LOS 5 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Tabla 23. Ponderación total componentes control interno

ECI 6/6

N°	COMPONENTE	SI	NO	EN PARTE	PONDERACION	CALIFICACION
1	Ambiente de control	2	7	5	140	45
2	Evaluación de riesgos	2	2	2	60	30
3	Actividades de control	2	3	1	60	25
4	Información y comunicación	4	0	0	40	40
5	Actividades de monitoreo	3	2	0	50	30
TOTAL		13	14	8	350	170
Calificación Total (Ct):						170
Ponderación Total (Pt):						350
Nivel De Confianza (Nc) = Ct/Pt*100:						49%
Nivel Riesgo Inherente (Ri) = 100% - Nc%:						51%
Calificación Del Riesgo						Alto
		RIESGO		ENFOQUE		
CT	170					
PT	350					
NC	49%	BAJO				
RI	51%	ALTO		SCI NO CONFIABLE – SUSTANTIVAS		
NIVEL DE CONFIANZA						
BAJO		MODERADO		ALTO		
15% - 50%		51% - 75%		76% - 95%		
NIVEL DE RIESGO						
ALTO		MODERADO		BAJO		
85% - 50%		49% - 25%		24% - 5%		
SCI NO CONFIABLE		SCI CONFIABLE		SCI EFECTIVO		
SUSTANTIVAS		MIXTAS		CUMPLIMIENTO		
<p>Análisis de ponderación total: Los resultados obtenidos de la ponderación y calificación total de los cinco componentes de control interno reflejan del 49%, de nivel de confianza calificado como (Bajo), y un nivel de riesgo del 51% calificado como (Alto) este resultado nos indica que dentro del área de crédito y cobranza existen deficiencias que no dejan que empresa Tokelan S.A tenga un buen control de sus procedimientos y actividades relacionadas a la otorgación de solares a crédito debido a la falta de políticas, estrategias y procedimientos que se establecerían en un manual.</p>						
Elaborado por: Los Autores						
VERIFICADO: 		REVISADO POR: M.M.F.M		FECHA DE SUPERVISION: 14/12/2020		

Tabla 24. Hoja de hallazgos ambiente de control – hallazgo 1



HOJA DE HALLAZGOS			
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: 
AMBIENTE DE CONTROL			
HALLAZGO 1. Inexistencia de un código de ética en el departamento de crédito y cobranza.			
<p>Condición.-. De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Empresa Tokelan S.A, se pudo constar que no se tiene establecido un código de ética que norme el accionar moral del personal y del gerente.</p> <p>Criterio.- Al respecto este hallazgo incumple lo dispuesto en el artículo 1 capítulo I de la resolución CD486 Expídense el código de ética. En donde se tiene por objeto establecer y promover los principios, valores, deberes, y compromisos éticos que deben tener funcionarios, y trabajadores.</p> <p>Causa.- Lo antes señalado se originó por la falta de un código de ética, ya que se rigen solo por los principios y valores infundidos o establecidos por una moral propia.</p> <p>Efecto.- Esto ocasiono el incumplimiento de las normas, esto hace que exista ineficiencia en la forma de proceder dentro del departamento y por ende de la organización.</p> <p>Conclusión.- En el área de crédito no se posee con un código de ética a fin de que cada uno de los miembros se comprometa a ejercer sus labores dentro de la empresa mediante una cultura basada en principios, valores y transparencia que contribuya al cumplimiento de la ley e incorporación de principios.</p> <p>Recomendación. Se debe proceder a la elaboración y aprobación de un código de ética dentro de la empresa Tokelan S.A. el cual normalice y cree un ambiente laboral con principios, valores y cultura en el personal de la empresa. Y así cumplir con la normativa.</p>			
VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 15/12/2020	

Tabla 25. Hoja de hallazgos ambiente de control – hallazgo 2



HOJA DE HALLAZGOS			
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: 
AMBIENTE DE CONTROL			
HALLAZGO 2. Funciones y responsabilidades indefinidas del personal			
<p>Condición.- De acuerdo a la evaluación de control interno que se realizó dentro del departamento de crédito y cobranza de la Empresa Tokelan S.A, en el cual se identificó que el personal de la empresa no tiene claramente definidas sus funciones y responsabilidades para alcanzar un eficiente desempeño.</p> <p>Criterio. Al respecto este hallazgo incumple lo dispuesto en la ISO 9001 del 2015 roles, autoridades y responsabilidades, en la clausura 5.3 trata de definir todos los roles funcionales para el alcanzar sus objetivos.</p> <p>Causa.- Lo señalado se originó debido a que no se cuenta con un reglamento que regule las responsabilidades y atribuciones del personal que labora en la empresa.</p> <p>Efecto.- Esto trae como consecuencias una desorganización en las funciones y responsabilidades que deben cumplir cada uno de los miembros del personal de la empresa.</p> <p>Conclusión.- En la empresa Tokelan S.A. no se cuenta con un reglamento que sirva de guía y a la vez que regule cada una de las funciones, atribuciones y responsabilidades a desempeñar.</p> <p>Recomendación.- Se debe integrar un manual o reglamento en donde se especifique claramente las responsabilidades y funciones del personal de la empresa.</p>			
VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 15/12/2020	

Tabla 26. Hoja de hallazgos ambiente de control – hallazgo 3



HOJA DE HALLAZGOS			
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: 
AMBIENTE DE CONTROL			
HALLAZGO 3. Falta de un marco legal y de políticas para la concesión de crédito			
<p>Condición.- De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Empresa Tokelan S.A, se pudo destacar que la empresa no cuenta con marco legal para la concesión de créditos en donde se revise el perfil del cliente de acuerdo a las normativas legales.</p> <p>Criterio Al respecto este hallazgo incumple lo dispuesto en el Artículo agregado por Ley (), publicado en el registro oficial suplemento 843 de 3 de diciembre de 2012 apartado B del Capítulo II Registro Crediticio de la Ley de Economía Popular y Solidaria, correspondiente a la información requerida para el crédito.</p> <p>Causa.- Lo señalado se originó por la falta de un marco legal para la concesión de crédito, ya que se basan por su experiencia y la confianza puesta en el cliente.</p> <p>Efecto.- Esto ocasiono un gran número de clientes con una baja reputación comercial influyendo a la recaudación de la cartera.</p> <p>Conclusión.- En el área de crédito no existe un marco legal que regule la concesión de crédito generando carteras improductivas lo cual afecta la rotación de las cuentas por cobrar.</p> <p>Recomendación.- el área de créditos y cobranza de la empresa Tokelan S.A. debe proceder de acuerdo al marco legal para la concesión de crédito el cual sea utilizado como modelo de las operaciones de crédito.</p>			
VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 15/12/2020	

Tabla 27. Hoja de hallazgos actividades de control – hallazgo 4





HOJA DE HALLAZGOS			
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: 
ACTIVIDADES DE CONTROL			
HALLAZGO 4. Inexistencia de un manual de procedimientos crédito y estrategias de cobro en el departamento de crédito y cobranza.			
<p>Condición.- De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Empresa Tokelan S.A, se pudo destacar que la empresa no cuenta con marco legal para la concesión de créditos en donde se revise el perfil del cliente de acuerdo a las normativas legales.</p> <p>Criterio Al respecto este hallazgo incumple lo dispuesto en el Artículo agregado por Ley (), publicado en el registro oficial suplemento 843 de 3 de diciembre de 2012 apartado B del Capítulo II Registro Crediticio de la Ley de Economía Popular y Solidaria, correspondiente a la información requerida para el crédito.</p> <p>Causa.- Lo señalado se originó por la falta de un marco legal para la concesión de crédito, ya que se basan por su experiencia y la confianza puesta en el cliente.</p> <p>Efecto.- Esto ocasiono un gran número de clientes con una baja reputación comercial influyendo a la recaudación de la cartera.</p> <p>Conclusión.- En el área de crédito no existe un marco legal que regule la concesión de crédito generando carteras improductivas lo cual afecta la rotación de las cuentas por cobrar.</p> <p>Recomendación.- el área de créditos y cobranza de la empresa Tokelan S.A. debe proceder de acuerdo al marco legal para la concesión de crédito el cual sea utilizado como modelo de las operaciones de crédito.</p>			
VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 15/12/2020	

Tabla 28. Hoja de hallazgos supervisión y monitoreo – hallazgo 5

HOJA DE HALLAZGOS			
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: 
SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
HALLAZGO 5. Inexistencia de un control interno como herramienta para evaluar las actividades operativas crediticias			
<p>Condición.- De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de crédito y cobranza de la Empresa Tokelan S.A, se pudo destacar que la empresa no cuenta con herramientas como un control interno que le permita evaluar la gestión operativa de los créditos y cobranza.</p> <p>Criterio Al respecto este hallazgo incumple lo dispuesto en la NIA 315 identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno</p> <p>Causa.- Lo señalado se originó por inexistencia de un control interno para como herramienta las gestiones y actividades operativas ya que no se lleva ningún tipo de control el cual permita una buena gestión dentro del área de créditos y cobranzas</p> <p>Efecto.- Esto ha ocasionado que la empresa tenga muy poco conocimiento sobre los riesgos de operativos en su entono.</p> <p>Conclusión.- En la empresa no existe un control interno que sea utilizado como una herramienta que regule los riesgos que se presentan dentro del área de créditos y cobranza.</p> <p>Recomendación.- La empresa Tokelan S.A. debe realizar controles internos los cuales permitan identificar, evaluar, y valorar los riesgos que se presentan en el área de créditos y cobranza.</p>			
VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 15/12/2020	

INFORME DE CONTROL INTERNO

ICI 1/3

Valencia, 16 de Diciembre del 2020

Abg.

John Alberto Hidalgo Zarabia

Gerente – Propietario de la empresa Tokelan S.A.

Presente

De nuestra consideración:

De conformidad con la planificación establecida para realizar la evaluación del CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020. se ha procedido a efectuar la evaluación del control interno con cada uno de sus componentes, cuyos resultados obtenidos ponemos a su consideración:

Ambiente de control

En la empresa Tokelan S.A. no existe un Código de Ética, formalmente establecido y difundido entre el personal de crédito, y tampoco existe un medio de control que sancione al personal que incumpla con los valores de integridad dentro de la empresa.

Otro punto que se pudo analizar es que la empresa no planifica anualmente sus ventas por ende se desarrolla planes de ventas a créditos alejados de la misión y visión de la empresa.

También se evidencio que la empresa no se preocupa por ofrecer capacitaciones de profesionales especializados en el área de créditos y cobranzas al personal de la empresa, además el encargado de crédito no cumple con el perfil que demanda ese cargo.

La empresa no cuenta con políticas institucionales direccionadas a los procedimientos que se puedan adherir a los controles de políticas de crédito.

VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 17/12/2020
---	---------------------------------	--

RECOMENDACIONES

ICI 2/3

Al gerente

1. Debería diseñarse e implementarse un Código de Ética acorde a los objetivos institucionales, el cual debe ser impartido dentro de toda el área de crédito y cobranzas de la empresa mediante charlas, capacitaciones y talleres por lo menos una vez al año, para que cada uno de los integrantes de la empresa vaya formando parte del comportamiento que se exige y se convierta en parte de su conducta diaria dentro de la empresa.
2. Se recomienda al gerente establecer una proyección de ventas a futuro enfocado en sus objetivos y metas propuestas que permitan lograr el crecimiento de la empresa.
3. Se debería realizar capacitaciones periódicamente con profesionales especializados en ventas para el personal que labora dentro del área de crédito y cobranzas con el fin de mejorar el desempeño y los procesos que se realizan dentro de la empresa al momento de otorgar crédito.
4. La empresa debería establecer políticas institucionales en dirección a los procesos que realiza.

Evaluación del riesgo

La empresa Tokelan no cuenta con objetivos específicos que le permitan evaluar si la empresa ha cumplido con sus metas propuestas, y a su vez les permitan tomar precauciones para llevarlas a cabo.

Se pudo analizar que la empresa no toma en consideración los riesgos al momento de otorgar un crédito y tampoco realiza la clasificación de sus clientes que se encuentran en riesgo de vencimiento.

Recomendaciones

Al gerente

1. La empresa Tokelan debería establecer objetivos claros que le permitan identificar la meta que desean cumplir
2. Se debería clasificar los clientes de acuerdo a su nivel de morosidad.

VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 17/12/2020
---	---------------------------------	--

Actividades de control

Se pudo verificar que la empresa no cuenta con un plan establecido para sus ventas a crédito así como tampoco dispone con un manual de procedimiento de crédito y de estrategias de cobro para que pueda lograr la recuperación de la cartera vencida.

Se constató que la empresa para otorgar un crédito no se basa de acuerdo al perfil del cliente, y las normativas crediticias legales vigente esto genera dentro de la empresa un riesgo ya que los créditos se generan sin ningún tipo de control.

Recomendaciones**Al gerente**

1. Se recomienda a la empresa establecer un plan de ventas y a su vez implementar un manual de crédito y estrategias que le permitan mejorar sus procesos.
2. Se debe implementar normativas legales dentro de la empresa para evitar riesgos crediticios.

Supervisión o monitoreo

No cuenta con una herramienta eficaz que le permita evaluar la gestión operativa dentro del área de crédito y cobranzas que a su vez les ayude a mantener un control adecuado, a esto se le suma que la empresa no realiza ningún tipo de auditoria o control interno que le permita evaluar las actividades que se realizan en el área de crédito y cobranzas


Recomendaciones**Al gerente**

1. Se recomienda implementar herramientas como control interno y auditorias de forma periódica para poder evaluar y supervisar las actividades crediticias así como también los procedimientos de cobranzas

Es todo lo que podemos informar para los fines pertinentes, Atentamente,

Plua Moreira Mario José
Fernanda
C.C. 1205292111

Torres Santillán María
C.C. 1205434325

VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 17/12/2020
---	--	---

APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

Para la respectiva aplicación de dichos indicadores se hizo necesario el uso de los estados financieros de la entidad, para así mediante este método medir y evaluar de forma cuantitativa y cualitativa el impacto de la recaudación de la cartera de crédito en las cuentas por cobrar de la empresa Tokelan S.A.

Tabla 29. Estado de situación financiera


ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: Ω
 Estado de situación financiera 2020, TOKELAN S.A.			
ACTIVOS			
CORRIENTE 259.347,19			
Efectivo y equivalentes de efectivo	18.072,16		0,7%
Banco	207.829,84		7,5%
Otros activos no financieros	20.568,75		0,7%
Activos por impuestos	12.876,44		0,5%
NO CORRIENTE 2.520.697,68			
Cuentas por cobrar (clientes deudores)	485.829,00		17,5%
Propiedad, planta y equipo	162.907,00		5,9%
Propiedades de inversión (terrenos y solares destinados a urbanización)	1.851.176,00		66,6%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	20.785,68		0,7%
TOTAL ACTIVOS		2.780.044,87	100%
PASIVO			
CORRIENTE 281.878,31			
Cuentas por pagar comerciales	42.109,79		1,5%
Cuentas por pagar con entidades relacionadas	224.098,18		8,1%
Pasivos por impuestos corrientes	15.670,34		0,6%
NO CORRIENTE 168.114,24			
Obligaciones financieras	160.500,00		5,8%
Impuestos diferidos	7.614,24		0,3%
TOTAL PASIVO		449.992,55	
PATRIMONIO 2.330.052,32			
Capital	1.903.264,80		68,5%
Ganancias	348.930,99		12,6%
Otras reservas	77.856,53		2,8%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		2.780.044,87	100%
<p>Como se puede observar dentro de este estado de situación financiera, las cuentas por cobrar representan un 17,5% de los activos totales, lo cual implica que una parte considerable de flujo de liquidez se encuentra en manos de la cartera. Adyacentemente podemos agregar con relación a sus pasivos corrientes que a simple vista la empresa no cuenta con la liquidez necesaria para cubrirlas al 100%,</p>			
Fuente: Empresa Tokelan S.A.			

Tabla 30. Estado de resultado


ESTADO DE RESULTADO			
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: Ω
De acuerdo a los datos proporcionados por la empresa sobre su estado de resultado durante ciclo de actividad comercial 2020, pondremos principal atención a las ventas y analizaremos los porcentajes o márgenes que representan cada utilidad con relación a las ventas tal como se muestra a continuación:			
 Estado de Resultado 2020, TOKELAN S.A.			
		INGRESOS	Relación Vtas
		Ventas (terrenos y solares)	711.731,00 100%
		(-) Costo de los terrenos vendidos	412.803,98 58%
		(=) Utilidad Bruta	298.927,02 42%
		(-) Sueldo oficina	2.800,00
		(-) Arriendo	150,00
		(-) servicios	260,00
		Gastos administrativos	3.210,00 0,5%
		(=) Utilidad operacional	302.137,02 42%
		intereses bancarios	1.830,25
		Gastos financieros	1.830,25 0,3%
		(=) Utilidad antes Impuestos	300.306,77 42%
		impuesto a la renta (I.R.) 22%	66.067,49
		(=) Utilidad Neta	234.239,28 33%
Fuente: Empresa Tokelan S.A.			

Tabla 31. Indicador financiero rotación de cartera

IF 1/5

INDICADORES FINANCIEROS																											
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: Ω																								
Tipo de indicador: <i>Gestión</i>		Meta propuesta: calcular la frecuencia con que se recauda las cuentas por cobrar durante el año.																									
Nombre del indicador: <i>Rotación de cartera</i>																											
CRITERIO:	<p>Rotación de cartera = $\frac{\text{Ventas a credito}}{\text{Promedio cuentas por cobrar}}$</p> <p>Rotación de cartera = $\frac{\\$ 711.731,00}{\\$ 516.411,50}$</p> <p>Rotación de cartera = 1,38 veces al año</p> <p>12 veces = 100% en donde 1,38 veces = 11,5% NC</p> <p>100% - 11,5% = 88,5% RC</p>																										
BRECHA:	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr style="background-color: #00aaff; color: white;"> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th style="padding: 5px;">BAJO</th> <th style="padding: 5px;">MODERADO</th> <th style="padding: 5px;">ALTO</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">15% 50%</td> <td style="padding: 5px;">51% - 75%</td> <td style="padding: 5px;">76% - 95%</td> </tr> <tr style="background-color: #00aaff; color: white;"> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th style="padding: 5px;">ALTO</th> <th style="padding: 5px;">MODERADO</th> <th style="padding: 5px;">BAJO</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">85%-50%</td> <td style="padding: 5px;">49% - 25%</td> <td style="padding: 5px;">24% - 5%</td> </tr> <tr style="background-color: #ff0000; color: white;"> <th style="padding: 5px;">SCI NO CONFIABLE</th> <th style="padding: 5px;">SCI CONFIABLE</th> <th style="padding: 5px;">SCI EFECTIVO</th> </tr> <tr style="background-color: #00ff00; color: white;"> <th style="padding: 5px;">SUSTANTIVAS</th> <th style="padding: 5px;">MIXTAS</th> <th style="padding: 5px;">CUMPLIMIENTO</th> </tr> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% 50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%	SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO	SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE CONFIANZA																											
BAJO	MODERADO	ALTO																									
15% 50%	51% - 75%	76% - 95%																									
NIVEL DE RIESGO																											
ALTO	MODERADO	BAJO																									
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																									
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO																									
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO																									
ANÁLISIS:	<p>De acuerdo al cálculo realizado tomando en cuenta el resumen del reporte de las cuentas por cobrar anexo (15), y el registro general de las cuentas por cobrar anexo (14), se determinó que la rotación de la cartera es de apenas de 1,38 veces al año, es decir; que se recauda en promedio 1 vez la cartera durante un periodo anual, lo cual representa un nivel de confianza del 11,5% con relación a las 12 veces con que debería rotar la cartera en periodos de 30 días de vencimiento, dando paso a un riesgo de control del 88,5%.</p>																										
Elaborado por: Los Autores																											
VERIFICADO: ☺	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 11/01/2021																									

Tabla 32. Indicador financiero permanencia de las cuentas por cobrar

I.F 2/5

INDICADORES FINANCIEROS																											
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: Ω																								
Tipo de indicador: <i>Gestión</i>		Meta propuesta: calcular el número de días que la empresa demora en recuperar las ventas a crédito.																									
Nombre del indicador: <i>Permanencia de las cuentas por cobrar</i>																											
CRITERIO:	<p>Permanencia de las cuentas por cobrar = $\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotacion de cartera}}$</p> <p>Permanencia de las cuentas por cobrar = $\frac{360}{1,38}$</p> <p>Permanencia de las cuentas por cobrar = 260,87 aproximando → 261 días</p> <p>$30 / 261 = 0.12 * 100 = 12\% \text{ NC}$</p> <p>$100\% - 12\% = 88\% \text{ RC}$</p>																										
BRECHA:	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15%-50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <td>SCI NO CONFIABLE</td> <td>SCI CONFIABLE</td> <td>SCI EFECTIVO</td> </tr> <tr> <td>SUSTANTIVAS</td> <td>MIXTAS</td> <td>CUMPLIMIENTO</td> </tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%	SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO	SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE CONFIANZA																											
BAJO	MODERADO	ALTO																									
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																									
NIVEL DE RIESGO																											
ALTO	MODERADO	BAJO																									
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																									
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO																									
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO																									
ANÁLISIS:	<p>Basándonos en el indicador de permanencia o periodo de las cuentas por cobrar se pudo establecer que la empresa tarda aproximadamente 261 días en recuperar sus ventas a créditos, lo cual coloca a su cartera con un alto nivel de mora si tomamos en cuenta los 30 días de vencimiento con que debería rotar la cartera; por lo tanto esto genera un nivel de confianza del 12% y un nivel de riesgo del 88%.</p>																										
Elaborado por: Los Autores																											
VERIFICADO: ☺	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 11/01/2021																									

INDICADORES FINANCIEROS																											
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: Ω																								
Tipo de indicador: <i>Gestión</i>		Meta propuesta: Medir el volumen de créditos considerados morosos																									
Nombre del indicador: <i>Índice de morosidad</i>																											
CRITERIO:	$\text{Índice de morosidad}_ = \frac{\text{saldo cartera de clientes vencidos}}{\text{saldo cartera de clientes total}}$ $\text{Índice de morosidad}_ = \frac{31.860,00}{61,225,00}$ $\text{Índice de morosidad}_ = 0,52 * 100 = 52\% \text{ RC}$ $100\% - 52\% = 48\% \text{ NC}$																										
BRECHA:	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #00aaff; color: white;"> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th style="width: 33%;">BAJO</th> <th style="width: 33%;">MODER DO</th> <th style="width: 33%;">ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">15%-50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 95%</td> </tr> <tr style="background-color: #00aaff; color: white;"> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">85%-50%</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> <tr style="background-color: #ff0000; color: white;"> <td style="text-align: center;">SCI NO CONFIABLE</td> <td style="text-align: center;">SCI C NFIABLE</td> <td style="text-align: center;">SCI EFECTIVO</td> </tr> <tr style="background-color: #00ff00;"> <td style="text-align: center;">SUSTANTIVAS</td> <td style="text-align: center;">MIXTAS</td> <td style="text-align: center;">CUMPLIMIENTO</td> </tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODER DO	ALTO	15%-50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%	SCI NO CONFIABLE	SCI C NFIABLE	SCI EFECTIVO	SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE CONFIANZA																											
BAJO	MODER DO	ALTO																									
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%																									
NIVEL DE RIESGO																											
ALTO	MODERADO	BAJO																									
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																									
SCI NO CONFIABLE	SCI C NFIABLE	SCI EFECTIVO																									
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO																									
ANÁLISIS:	<p>De acuerdo a la clasificación de los clientes por categorías de días de vencimiento anexo (17) y tabla (40), se pudo evidenciar que la cartera a vencida es de \$31.860 lo cual representa un índice de morosidad del 52% con relación al total de la cartera a crédito, esto se traduce en un nivel de riesgo alto y una confianza del 48% clasificada como baja según la matriz.</p>																										
Elaborado por: Los Autores																											
VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 11/01/2021																									

Tabla 34. Indicadores financieros índice de recaudación

I.F 4/5

INDICADORES FINANCIEROS																											
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: Ω																								
Tipo de indicador: <i>Gestión</i>		Meta propuesta: calcular el valor o cantidad de lo que se ha recaudado incluyendo abonos anticipados en relación de las ventas a crédito																									
Nombre del indicador: <i>Índice de Recaudación</i>																											
CRITERIO:	<p>Índice de Recaudación = $\frac{\text{total recaudado}}{\text{ventas a credito}}$</p> <p>Índice de Recaudación = $\frac{225.902,00}{711.731,00}$</p> <p>Índice de Recaudación = $0,32 * 100 = 32\%$ NC</p> <p>100% - 32% = 68% RC</p>																										
BRECHA:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #00aaff; color: white;"> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th style="width: 33%;">BAJO</th> <th style="width: 33%;">MODERADO</th> <th style="width: 33%;">ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15%-50%</td> <td>51% - 75</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr style="background-color: #00aaff; color: white;"> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr style="background-color: #ff0000; color: white;"> <td>SCI NO CONFIABLE</td> <td>SCI CONFIABLE</td> <td>SCI EFECTIVO</td> </tr> <tr style="background-color: #00ff00; color: white;"> <td>SUSTANTIVAS</td> <td>MIXTAS</td> <td>CUMPLIMIENTO</td> </tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15%-50%	51% - 75	76% - 95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85%-50%	49% - 25%	24% - 5%	SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO	SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE CONFIANZA																											
BAJO	MODERADO	ALTO																									
15%-50%	51% - 75	76% - 95%																									
NIVEL DE RIESGO																											
ALTO	MODERADO	BAJO																									
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%																									
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO																									
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO																									
ANÁLISIS:	<p>De acuerdo al resumen del reporte de la cuentas por cobrar anexo (15) se pudo constatar que la recaudación fue de \$225.902, traducándose en un nivel de confianza del 32% con relación a las ventas a crédito de \$711.731 tabla (30), lo cual nos indica que existe un riesgo de control del 68%. Podemos concluir que el índice de recaudación esta con un nivel de confianza bajo y un riesgo alto.</p>																										
Elaborado por: Los Autores																											
VERIFICADO: ☺	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 11/01/2021																									

Tabla 35. Indicadores financieros liquidez corriente

I.F 5/5

INDICADORES FINANCIEROS																					
Periodo: 2020	Área: Crédito y Cobranzas	Dirección: Valencia – Los Ríos	Marca: Ω																		
Tipo de indicador: <i>Gestión</i>		Meta propuesta: Medir la capacidad que tiene la empresa Tokelan para de cubrir con las sus obligaciones a corto plazo																			
Nombre del indicador: <i>Liquidez corriente</i>																					
CRITERIO:	<p>Liquidez corriente = $\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$</p> <p>Liquidez corriente = $\frac{259.347,19}{281.878,31}$</p> <p>Liquidez corriente = 0,92 *100 = 92%</p> <p>100% - 92% = 8% RC</p>																				
BRECHA:	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr style="background-color: #00aaff; color: white;"> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">BAJO 15%-50%</td> <td style="padding: 5px;">MODERADO 51% - 75%</td> <td style="padding: 5px;">ALTO 76% - 95%</td> </tr> <tr style="background-color: #00aaff; color: white;"> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">ALTO 85%-50%</td> <td style="padding: 5px;">MODERADO 49% - 25%</td> <td style="padding: 5px;">BAJO 24% - 5%</td> </tr> <tr style="background-color: #ff0000; color: white;"> <td style="padding: 5px;">SCI NO CONFIABLE</td> <td style="padding: 5px;">SCI CONFIABL</td> <td style="padding: 5px;">SCI EFECTIVO</td> </tr> <tr style="background-color: #00ff00; color: white;"> <td style="padding: 5px;">SUSTANTIVAS</td> <td style="padding: 5px;">MIXTAS</td> <td style="padding: 5px;">CUMPLIMIENTO</td> </tr> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO 15%-50%	MODERADO 51% - 75%	ALTO 76% - 95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO 85%-50%	MODERADO 49% - 25%	BAJO 24% - 5%	SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABL	SCI EFECTIVO	SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE CONFIANZA																					
BAJO 15%-50%	MODERADO 51% - 75%	ALTO 76% - 95%																			
NIVEL DE RIESGO																					
ALTO 85%-50%	MODERADO 49% - 25%	BAJO 24% - 5%																			
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABL	SCI EFECTIVO																			
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO																			
ANÁLISIS:	<p>De acuerdo al estado de situación financiera de la empresa Tokelan tabla (30) nos arroja un 92% de liquidez corriente, el cual es el resultado entre el activo corriente y pasivo corriente, lo que se podemos traducir como del 100% de sus deudas a corto plazo la empresa puede cubrir con tan solo el 92 % de ellas, esto a su vez representa un nivel de confianza alta y riesgo bajo, en donde el riesgo equivale a que un 8% de las deudas no se podrán cubrir.</p>																				
Elaborado por: Los Autores																					
VERIFICADO: 	REVISADO POR: M.M.F.M	FECHA DE SUPERVISION: 11/01/2021																			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS - COBRANZA Y
ESTRATEGIAS**



12. Propuesta

12.1. Datos informativos

12.1.1. Título de la Propuesta

Elaboración de un Manual de Procedimientos para el departamento de crédito y cobranza en la empresa Tokelan S.A. del cantón Valencia provincia de Los Ríos.

12.1.2. Introducción

La gestión de crédito dentro de una empresa implica decisiones vinculadas a la extensión de crédito a personas, empresas y otras organizaciones que se dedican a realizar transacciones de productos o bienes, como en el caso de la empresa Tokelan S.A. Las cuales presentan una principal preocupación en común que es de lograr la protección de la inversión en las cuentas por cobrar con las que cuentan las empresas, realizando los cobros de manera oportuna y el mantenimiento de registros de las transacciones crediticias emitidas.

Los manuales de procedimientos de créditos y cobranzas se realizan dentro de una empresa con el fin de otorgar crédito de una manera más formal y eficiente, ya que la mayoría de las empresas comerciales implica su permanencia en el mercado en consideración con los ingresos que se obtendrán de las venta, contra los costos de otorgar crédito y el valor del dinero recaudado en el tiempo preciso. Como es el caso de la empresa Tokelan S.A.,

Por lo tanto, se plantea a la empresa Tokelan S.A. del cantón Valencia provincia de Los Ríos, un manual de procedimientos para la otorgación de créditos y estrategias de cobros que permitan la recuperación de la cartera vencida. Se ejecutará un informe diario con una lista de todos los pagos pendientes, para aquellos clientes que tienen saldos por cancelar.

12.1.3. Justificación

Sabemos que muchas empresas no cuentan con un Manual de procedimiento de crédito y cobranza establecidos para sus entidades. Existen varias razones para esto, Quizás una de esta sea que para muchos los procedimientos escritos sean complejos al momento de manejarlos y para otros son reglamentos o procedimientos que una vez sean introducidas y completadas en la entidad, esta a su vez serán olvidadas u omitidas por el personal. Sin tomar en cuenta que

una de las funciones principales son de agilizar y disminuir riesgos a la hora de realizar los procesos de cualquier área al que este sea aplicado

Estos manuales están específicamente creados con lineamientos e información de manera formal y detallada de cómo cada uno de los miembros que laboran dentro de una empresa deben llevar a cabo su trabajo y poniendo mayor atención a cada uno de los procesos que se realizan. Por lo cual se va a proceder con la realización de un manual de procedimientos de crédito y cobranzas para la empresa Tokelan S.A. ya que este ayuda a identificar las funciones, procedimientos y responsabilidades a llevar a cabo dentro de la misma, para que así el personal de la empresa pueda guiarse sin dificultad y se puedan desenvolver de mejor manera en sus tareas.

Debemos tener en cuenta que el manual es una guía muy importante dentro de una empresa porque este nos ayuda a mantener claras nuestras funciones dentro de las mismas porque aunque nos esmeremos y seamos cuidadosos en nuestros trabajos siempre se puede presentar un inconveniente o falta de un proceso que nos puede afectar nuestra función, para lo que es la empresa Tokelan S.A. empresa dedicada a la venta de bienes raíces a crédito es de suma importancia poner en cuidado cada uno de los procesos a ejecutarse, ya que aunque los clientes puedan ser cuidadosos en los procesos de aprobación de créditos, de vez en cuando se pueden producirán pagos lentos o cuentas morosas. Que en este caso se ve fuertemente afectada la empresa. Porque Una vez que una cuenta se atrasa incluso por unos pocos días, el proceso de cobro debe iniciarse de inmediato, es ahí donde se pone en función los procedimientos de cobro de un manual.

Por lo tanto nos permitimos decir que este manual es muy beneficioso para la empresa Tokelan S.A. ya que en el mismo se establecerán las funciones de cada uno de los miembros que laboran en dicha empresa, agilizando sus procedimientos mediante una guía que establece claramente cada una de sus actividades a realizar y así evitar riesgos crediticios dentro de la empresa. Esta propuesta no solo beneficiará tanto al personal administrativo de la empresa sino también a los clientes de la empresa, debido a que mediante este manual se podrá agilizar el proceso de créditos y las estrategias de cobro, a su vez este proyecto nos beneficia a nosotros como estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi a conocer cada una de las funciones que deben ejercer dentro de una empresa y a su vez dejar en alto el nombre de nuestra institución.

12.1.4. Objetivos

12.1.4.1. Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos para la otorgación de créditos y estrategias de cobros que permitan la recuperación de la cartera vencida en la empresa Tokelan S.A.

12.1.4.2. Objetivo Especifico

- Mejorar los procesos en el departamento de crédito y cobranza, mediante la aplicación de Flujograma.
- Establecer procedimientos que permitan la recuperación de la cartera vencida de la empresa Tokelan S.A.

12.1.5. Alcance

El presente manual va dirigido para el área de créditos y cobranzas de la empresa Tokelan S.A. éste manual permitirá dar a conocer los procedimientos que se deben aplicar desde que se genera una solicitud de crédito hasta la recuperación de la cartera, con el propósito de que la empresa no tenga inconvenientes crediticios, y a la vez permita recupera la cartera vencida de la misma.


12.1.6. Finalidad

Distribuir el manual de procedimientos de créditos y cobranzas al personal que labora en la empresa Tokelan S.A. con el fin de mejorar los procedimientos.

12.1.7. Beneficio

- La empresa tendrá definidas claramente las funciones y responsabilidades de la persona encargada del departamento de Crédito y cobranzas
- Se establecerán planificaciones estratégicas para el departamento de crédito y cobranza, con el fin de cumplir con los objetivo de empresa
- La empresa contara con un formato con el cual se pueda guiar al momento de realizar una venta a crédito y así evitar un riesgo crediticio.
- Mejora la estructura organizacional de la empresa.

Tabla 36. Procedimientos de crédito

	Manual de Procedimientos de Créditos y cobranzas	EMPRESA TOKELAN			
		Febrero – 2021			
		Pág.	2	De	5
PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO					
<p>Nombre del puesto: Encargado de Crédito</p> <p>Departamento: Área de Crédito y cobranzas</p> <p>Numero de persona para el puesto de trabajo: Una</p> <p>Jefe inmediato: Gerente – Propietario</p> <p>Con quién debe relacionarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gerente -Clientes -Recaudador <p>Objetivo del puesto:</p> <p>Mantener los datos de los clientes actualizados dentro de la empresa para llevar un mejor manejo de la información de los clientes y a la vez cumplir con el orden correcto de los procesos de crédito.</p> <p>Perfil del encargo de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • El encargado de crédito debe ser una persona con formación académica de tercer nivel. • Especializado en ventas y marketing • Experiencia mínima de 3 años 					



Manual de Procedimientos de
Créditos y cobranzas

EMPRESA TOKELAN

Febrero – 2021

Pág.	2	De	5
------	---	----	---

PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

Función del encargado

- El encargado debe cumplir obligatoriamente con cada uno de procedimientos normas y políticas de la empresa
- El encargado debe verificar la legitimidad de la información otorgada por cada uno de los clientes que sea verídica.
- También será el responsable de analizar el historial crediticio del cliente
- Será el encargado de solicitar referencias al cliente para otorgar un crédito.
- El encargado será el responsable de mantener los datos actualizados de cada uno de los clientes de la urbanización

Documentos requeridos para el análisis de crédito

- ✚ Solicitud de crédito.
- ✚ Cédula del deudor.
- ✚ Cedula del cónyuge (en caso de ser casados)
- ✚ Papeleta de votación.
- ✚ Certificado comercial.

Entrega de documentación del cliente.

El encargado debe verificar que el cliente cumpla con cada uno de los requisitos solicitados y exigir que el cliente llene cada uno de los casilleros de la solicitud de aprobación de crédito con información verídica. Una vez de haber realizado la entrega de los correspondientes documentos solicitados por la empresa Tokelan S.A. El encargado del crédito realiza la verificación y análisis respectivo de los mismos. Reportando sobre las incidencias encontradas del cliente al gerente general.



Manual de Procedimientos de
Créditos y cobranzas

EMPRESA TOKELAN

Febrero – 2021


Pág. 3 De 5

PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

Proceso de aprobación del Crédito.

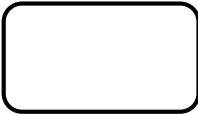


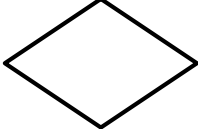
Procedimiento de otorgación de crédito

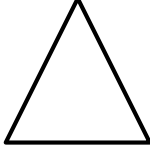
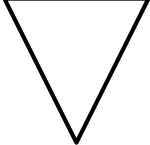
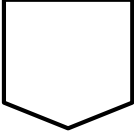
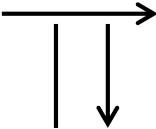
1. El encargado de ventas asiste al cliente de manera cordial.
2. El cliente que se muestra interesado por adquirir un solar solicita el crédito directo, al mismo tiempo el encargado de ventas expone los requisitos de documentación necesaria que debe reunir el cliente para la obtención del crédito.
3. El cliente debe llenar obligatoriamente la solicitud de crédito y adjuntar a la documentación solicitada.
4. El cliente entrega la documentación al encargado de venta.
5. El encargado del crédito recibe la documentación y verifica si está completo y se comunica al cliente si existen documentos faltantes.
6. El encargado de crédito receipta la documentación verifica que está completa y procede a analizarla, para luego informar al gerente sobre las novedades.
7. El encargado de crédito evalúa el riesgo y comunica al gerente las novedades encontradas.
8. Una vez evaluado el riesgo el gerente junto al encargado de crédito deciden si se aprueba o no el crédito solicitado.
9. El encargado de crédito comunica al cliente si se aprobó o no el crédito solicitado.

	Manual de Procedimientos de Créditos y cobranzas	EMPRESA TOKELAN			
		Febrero – 2021			
		Pág.	4	De	5

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

SIMBOLOGIA DE FLUJOGRAMAS

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio. Representa inicio o termino. Indica el principio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se Anotará inicio o fin, según corresponda.</p>
	<p>Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo y se anota el número consecutivo de la actividad.</p>
	<p>Documento. Documento que entra y/o sale y que se genera o utiliza en el procedimiento.</p>
	<p>Decisión. Punto de procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.</p>

	<p>Archivo temporal. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por periodo transitorio</p>
	<p>Archivo Permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por periodo indefinido.</p>
	<p>Conector de Página. Conexión o enlace con otra hoja diferente n la que continúa el procedimiento.</p>
	<p>Líneas de Flujo. Representa el flujo de la información desde/hacia.</p>

PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

A continuación se muestra el proceso que se debe de realizar para otorgar un crédito por parte de la empresa Tokelan. S.A.

CLIENTE	ENCARGADO DE CRÉDITO	GERENTE
----------------	---------------------------------	----------------

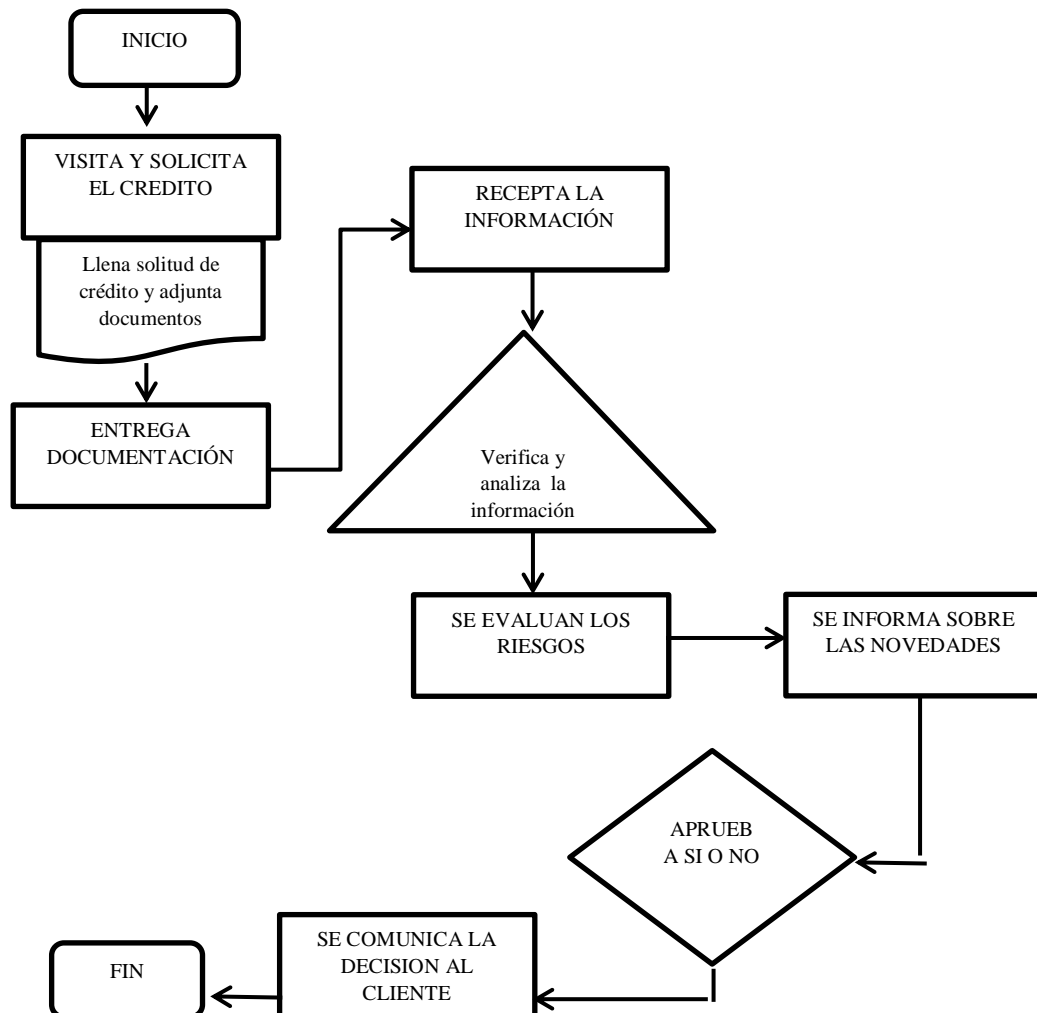




Gráfico 4. Otorgación de crédito

Tabla 37. Procedimientos de cobranza

	Manual de Procedimientos de Créditos y cobranzas	EMPRESA TOKELAN			
		Febrero – 2021			
		Pág.	1	De	4
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA					
<p>Nombre del puesto: Recaudador</p> <p>Departamento: Área de Crédito y cobranzas</p> <p>Numero de persona para el puesto de trabajo: Una</p> <p>Jefe inmediato: Gerente – Propietario</p> <p>Con quién debe relacionarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gerente -Clientes -Encargado de crédito -Contabilidad <p>Objetivo del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recaudar los montos totales de las cuentas por cobrar de la empresa de manera eficaz y eficiente en el tiempo establecido <p>Perfil del encardo Recaudador</p> <ul style="list-style-type: none"> • El recaudador debe ser una persona con formación académica de tercer nivel. • Especializado como cajero financiero y comercial • Experiencia mínima de 3 años <p>Función del encargado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar y autorizar la facturación a crédito de aquellos clientes que aprobaron la solicitud de crédito. • Realizar la aceptación de cheques o efectivo y verificar la legitimidad de los 					

	Manual de Procedimientos de Créditos y cobranzas	EMPRESA TOKELAN			
		Febrero – 2021			
		Pág.	2	De	4

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

ingresos (por parte de los clientes)


- Responsable de registrar los pagos de los clientes con (día, fecha, hora)
- Informar al Gerente – propietario sobre los créditos y cobranzas el depósito de los mismos y toda actividad financiera que se realice.
- El encargado de recaudar es responsable de coordinar y analizar estrategias de cobro, con la finalidad de recaudar la mayor parte de la cartera vencida de los clientes de la urbanización.
- Controlar la cartera de los clientes.
- Realizar la cancelación de las devoluciones del dinero de clientes retirados
- Procesar pago de los empleados de la empresa.
- Realizar los pagos y honorarios de los funcionarios judiciales

Entrega de informe mensual

El recaudador se encargara de emitir un informe mensual, donde se reportará al gerente sobre todos los procesos realizados en el mes dentro del área de recaudación, cheques emitidos y cobrados, depósitos, pagos de honorarios de funcionarios judiciales, pagos de los trabajadores de la empresa

Emisión de facturas

- El encargado de recaudar está autorizado para emitir facturas.
- De llenar cada uno de los campos de información que contiene la factura de manera correcta.

	Manual de Procedimientos de Créditos y cobranzas	EMPRESA TOKELAN			
		Febrero – 2021			
		Pág.	3	De	4

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

- Colocar la respectiva firma.
- Colocar el sello de la empresa.

Ejecución del proceso de la cobranza

Dentro del proceso de cobro el recaudador tiene la responsabilidad de recuperar la cartera con las siguientes indicaciones:

1. El cliente entrega su documento personal (cédula) al recaudador
2. El recaudador se encarga de recibir los documentos emitidos por el cliente.
3. El encargado emite estados de cuenta sobre la cartera de los clientes.
4. Realiza los cobros de las cuotas de los clientes
5. Actualiza los saldos de los clientes en el sistema.
6. Cuando esté efectivizado el pago se realiza la entrega de la documentación del cliente con su correspondiente recibo de pago (facturas), y se archiva la copia en los registros de la empresa.
7. El encargado de recaudar el efectivo emite el reporte de cobro diario.
8. El encargado de recaudar presenta
9. El encargado de Recaudación al momento de haber efectivizado en el sistema el pago correspondiente de los clientes, efectúa el depósito bancario a la cuenta de la empresa.

FLUJOGRAMAS DE PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

CLIENTE	RECAUDADOR	GERENTE	BANCO
----------------	-------------------	----------------	--------------

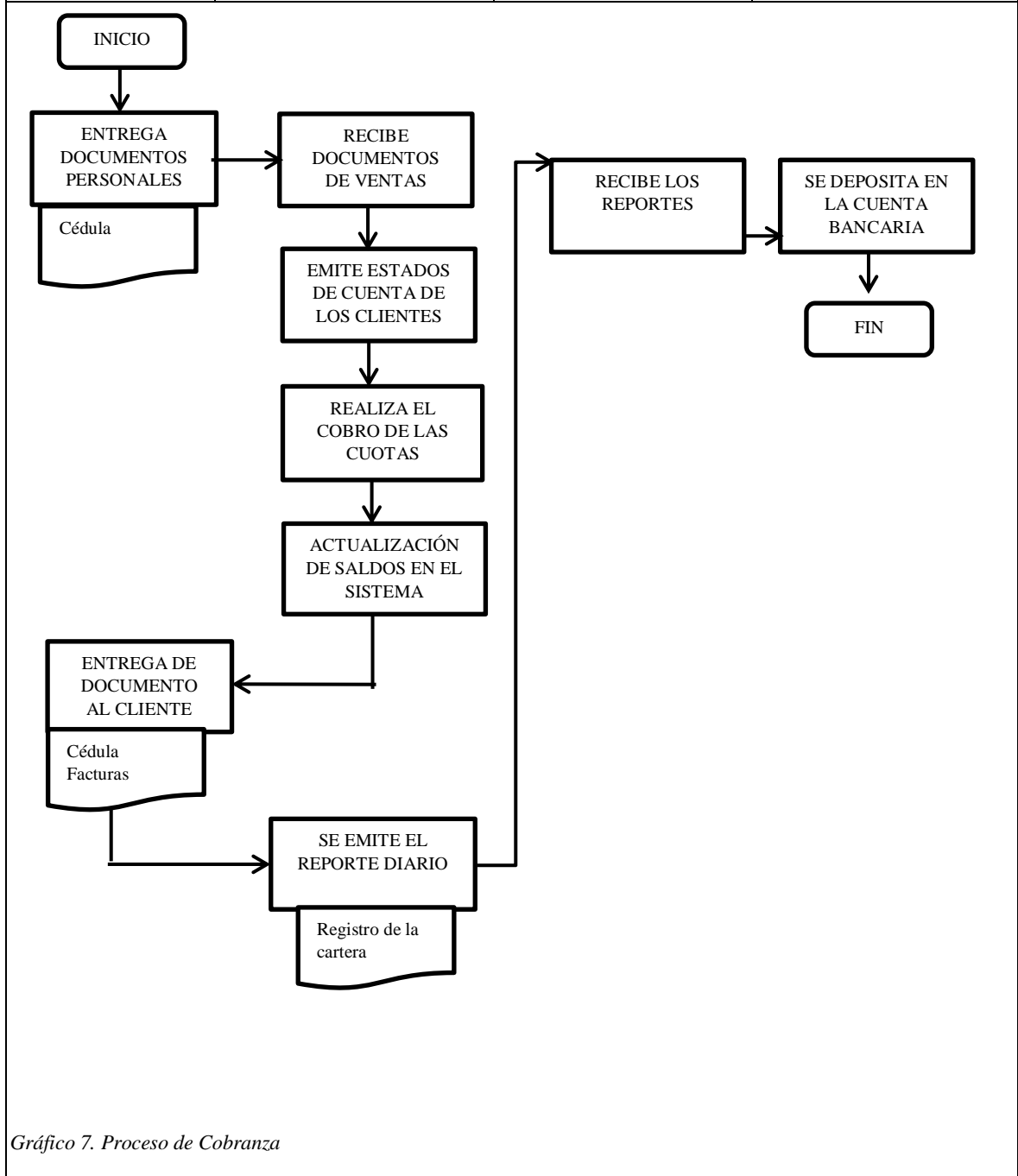




Gráfico 7. Proceso de Cobranza

Tabla 39. Estrategia de gestión de cobro

	Manual de Procedimientos de Créditos y cobranzas	EMPRESA TOKELAN			
		Febrero – 2021			
		Pág.	1	De	4
ESTRATEGIAS DE GESTION DE COBRO					
<p>Objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar estrategias en el proceso de cobranzas para la pronta recuperación de la cartera vencida y de los saldos por vencer para disminuir el riesgo de liquidez. <p>Benéficos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejora el proceso de cobranza de la cartera vencida. ➤ Evita menos procesos legales <p>Gestión de cobro</p> <p>Como sabemos que la gestión de cobro es las acciones y negociaciones que aplica una empresa a los clientes para así poder lograr la recuperación de la cartera vencida. El objetivo de las estrategias de cobros es convertir las cuentas por cobrar en activo líquidos en el menor tiempo posible.</p> <p>De acuerdo a los datos obtenidos en la empresa Tokelan S.A. hemos podido evidenciar que tiene un índice de morosidad del 52% en la cartera de crédito vencida, es así como proponemos las siguientes estrategias que permitirán reducir el nivel de morosidad de los siguientes clientes:</p>					

	Manual de Procedimientos de Créditos y cobranzas	EMPRESA TOKELAN			
		Febrero – 2021			
		Pág.	2	De	4

ESTRATEGIAS DE GESTION DE COBRO

Tabla 41. Calificación por categorías de los clientes de la empresa Tokelan S.A

CALIFICACIÓN	DÍAS DE MORA	Nº	CARTERA	CARTERA VENCIDA
AA	AL DÍA	24	\$25.990,00	-
A	1 - 30 DÍAS	12	\$10.765,00	\$1.595,00
BB	31 - 60 DÍAS	0	-	-
B	61 - 90 DÍAS	8	\$6.065,00	\$2.380,00
CC	91 - 120 DÍAS	4	\$3.350,00	\$1.650,00
C	121 - 180 DÍAS	10	\$7.770,00	\$8.165,00
DD	181 - 360 DÍAS	15	\$7.285,00	\$18.070,00
D	MAS DE 360 DÍAS	0	-	-
TOTAL		73	\$61.225,00	\$31.860,00


Se estableció también que en la empresa hay un promedio 261 días lo cual tarda es en recuperar sus ventas a créditos, esto coloca a la cartera con un alto nivel de días de mora si tomamos en cuenta los 30 días de vencimiento con que debería rotar la cartera; por lo tanto esto genera un nivel de riesgo del 88%.

Para lo consiguiente se recomienda las siguientes medidas a tomar para la pronta recuperación de la cartera vencida:

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PREVENTIVAS

Acciones para los clientes en el rango de 1 – 60 días de vencimiento

- La empresa debe realizar notificaciones automáticas a los deudores sea por
- email, SMS, o (whatsApp) recordando a los clientes la fecha de pago.
-

	Manual de Procedimientos de Créditos y cobranzas	EMPRESA TOKELAN			
		Febrero – 2021			
		Pág	3	De	4

ESTRATEGIAS DE GESTION DE COBRO


- Incentivar a los clientes al pago temprano de la deuda mediante recordatorios de los recargos y penalizaciones que generan los pagos atrasados.
- Facilitarles medios de pago, la empresa debería establecer opciones de pago como una cuenta bancaria al cual los clientes puedan efectuar el depósito de las cuotas mensuales
- Hacer uso de la banca móvil para que el cliente tenga mayor facilidad de pago.
- **ESTRATEGIAS DE COBRANZAS, MORA TEMPRANA (EXTRAJUDICIAL)**

Alternativas para los clientes que deseen la continuidad de deuda.

Acciones para los clientes en el rango de 61 – 120 días de vencimiento

En caso de los clientes que se encuentran en un nivel de mora alto de más de 2 meses consecutivos de atrasos en la deuda y estén próximos a los trámites legales y desean seguir con la adquisición del bien se debe realizar las siguientes.

- La empresa debe contar con buena segmentación de los deudores, para no desperdiciar tiempo en llamadas de atención a clientes que posiblemente efectuaran sus pagos sin necesidad de notificaciones.
- En caso que el deudor persista en no cancelar las cuotas atrasadas, se realizará una nueva notificación donde se le indicará que debe acercarse a las oficinas de la urbanización a regularizar la deuda, este procedimiento debe ir acompañado de llamadas y visitas domiciliarias.
- Comunicarse con el deudor y conocer los motivos por los cuales no puede hacer frente a la deuda, y tratar de buscar soluciones de acuerdo a la situación económica del cliente.

	Manual de Procedimientos de Créditos y cobranzas	EMPRESA TOKELAN			
		Febrero – 2021			
		Pág	4	De	4

ESTRATEGIAS DE GESTION DE COBRO

- Establecer diálogos claros al momento de dirigirse al cliente, manteniendo un tono de comunicación firme pero siempre abriendo la posibilidad de poder llegar a un acuerdo con el cliente.
- Una opción para que el cliente pueda conservar el bien adquirido sería realizar un refinanciamiento de la deuda.
- Llegar a un acuerdo de alternativas de pago el cual no afecte a las partes involucradas.
- Establecer cartas de compromiso donde el cliente se compromete a cumplir con el pago puntal de la deuda, caso contrario se retirará de la urbanización y se le cobrará un recargo en la devolución del dinero por incumplimiento del compromiso de la deuda.

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS, MORA TARDIA (JUDICIAL)

Medidas para recuperar el bien adquirido por clientes en altos niveles de morosidad

Acciones para los clientes en el rango de 121– 360 días de vencimiento

- Se realizará visita domiciliaria, con acompañamiento de un abogado jurídico.
- Se realiza Proceso de llamado legal (careo)
- Negociación, en caso del que el deudor decida hacerse responsable del valor a cancelar de manera inmediata, se evitara la demanda judicial.
- En caso que el cliente no llegue a ningún acuerdo legal, se procederá con la demanda y será retirado de la urbanización.

13. IMPACTOS

Impacto Social

El impacto social que genera la empresa de bienes raíces Tokelan S.A. es que dicha empresa es la única dentro del medio en la provincia que ofrece solares con montos bajos de iniciación e incluso sin entrada con facilidades de pago, esto a su vez beneficia a muchas familias dentro del Cantón que carecen de oportunidades de contar con un terreno por sus bajos recursos económicos y como sabemos que existe una alta demanda de adquirir solares para la creación de una viviendas, es ahí donde la empresa se ha enfocado; en no solo ser la número uno en ventas y generar ingresos, sino también crecer en conjunto con la población ayudándoles a cumplir sus sueños.

Impacto Ambiental

La empresa Tokelan S.A. tiene un fuerte impacto en el ambiente ya que perjudica de manera directa al medio ambiente, a medida que la población crece se aumenta considerablemente la necesidad de obtener viviendas y por eso se realiza la construcción de urbanizaciones para poder cubrir con esa carestía y al iniciar la creación de ellas se efectúa la limpieza de grandes hectáreas de terrenos acabando con la flora y fauna que se debería preservar una de las principales actividades que realiza la empresa para la creación de urbanizaciones es la tala de árboles y lastrado de calles con mezclas asfálticas en frío y esto afecta de manera negativa al medio ambiente.

Impacto Económico

La empresa Tokelan S.A. es una empresa que ejerce participación en la economía dentro del Cantón Valencia, ya que esta es una microempresa que genera gran cantidad de fuentes de trabajo tanto internamente como de manera externa, aportando al desarrollo y crecimiento económico del Cantón. No solo contribuye con la economía al generar fuentes de trabajo, si no también aporta al crecimiento económico mediante los pagos de los impuestos y también aportando dentro de la economía de cada uno de los hogares de sus clientes al tomar en cuenta la situación económica de cada uno de ellos y ajustar los precios en valores razonables y esto a su vez genera un impacto positivo para la economía del Cantón Valencia

14. PRESUPUESTO

Tabla 42. Presupuesto

Objetivos	Actividades	Autogestión	Valor Total \$
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la metodología del sistema integrado COSO I determinando el nivel de riesgo y confianza en el área de crédito y cobranzas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de en la empresa Tokelan S.A. para la recolección de información • Revisión y análisis de la información. • Realización de los reactivos para la entrevista y el control interno 	\$40,00	\$150
		\$50,00	
		\$60,00	
<ul style="list-style-type: none"> • Medir de forma cuantitativa y cualitativa la recaudación en el área de crédito y cobranza mediante indicadores financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar indicadores financieros 	\$50,00	\$50,00
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de procedimientos para la otorgación de créditos y estrategias de gestión de cobranzas que permitan la recuperación de la cartera vencida en la Empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer procedimientos para la otorgación de créditos y cobranza, y estrategias que permitan la recuperación de la cartera vencida en la empresa Tokelan S.A. 	\$175,00	\$175,00
Otros Recursos		\$150,00	\$150,00
TOTAL			\$525,00

15. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la ponderación y calificación total de los cinco componentes de control interno se reflejó un 49%, de nivel de confianza calificada como (Baja), y un nivel de riesgo del 51% calificado como (Alto) este resultado nos indica que dentro del área de crédito y cobranza existen deficiencias que no dejan que empresa Tokelan S.A tenga un buen control de sus procedimientos y actividades relacionadas a la otorgación de solares a crédito debido a la falta de estrategias y procedimientos que se establecerían si la empresa contara con un manual crédito y cobranza.
- De acuerdo al reporte de la cuentas por cobrar **anexo (14)** se pudo constatar que la recaudación fue de \$225.902,00, traduciéndose en un nivel de confianza del 32% con relación a las ventas a crédito de \$711.731 **tabla (30)**, lo cual nos indica que existe un riesgo de control del 68%. El cual afecta considerablemente a la liquidez ya que de acuerdo al estado de situación financiera proporcionado por la empresa Tokelan **tabla (30)** y el indicador de razón de liquidez **Tabla (36)** nos da a entender que del 100% de sus deudas a corto plazo la empresa solo puede cubrir el 92% de dichas deudas, esto a su vez representa un nivel de confianza alta y riesgo bajo, en donde el riesgo equivale a que un 8% correspondiente a las deudas no se podrán cubrir a corto plazo.
- Este manual beneficiara a la empresa ya que este ayudará a identificar las funciones, procedimientos y responsabilidades a llevar a cabo dentro de la misma, para que el personal de la empresa pueda guiarse sin dificultad y se puedan desenvolver de mejor manera en sus tareas. Así mismo se beneficiara estrategias en el proceso de cobranzas para la pronta recuperación de la cartera vencida y de los saldos por vencer para disminuir el riesgo de iliquidez.

16. RECOMENDACIONES

- Se le recomienda a la empresa realizar controles internos periódicamente tomando en cuenta el modelo del COSO I, para lograr una eficiencia y eficacia de los procedimientos y estrategias dentro del área de crédito y cobranza de la empresa Tokelan S.A.
- Revisar e implementar el manual propuesto para así aplicarlo de manera correcta cada uno de los procedimientos establecidos para el área crédito y cobranzas para mejorar cada una de actividades que se realiza al momento de otorgar un crédito, así mismo analizar las estrategias de cobro creadas para la empresa para poder reducir su cartera vencida.
- Se recomienda al gerente y al encargado de crédito revisar periódicamente la cartera de la empresa con el fin de adoptar las estrategias propuestas en el manual para la pronta recuperación de la cartera vencida y así aumentar el índice de recaudación para que la empresa obtenga liquidez suficiente para cubrir sus obligaciones a corto plazo.
- Se recomienda al gerente contar con una firma electrónica para que se pueda realizar el envío de facturas electrónicas, y así facilitar el proceso de pago de los clientes de la urbanización Narcisa de Jesús.

17. BIBLIOGRAFIA

Libros:

- ✚ International Auditing Assurance Standard Board (IAASB). (2015). REPORTING ON AUDITED FINANCIAL STATEMENTS – NEW AND REVISED AUDITOR REPORTING STANDARDS AND RELATED CONFORMING AMENDMENTS. New York: International Federation of Accountants. doi:ISBN 978-1-60815-191-2
- ✚ Mantilla, S. A. (2018). Auditoría del Control Interno 4ta edición (4ta edición ed.). Bogota: ecoediciones. doi:ISBN 978-958-771-653-5
- ✚ OLACEFS y CTPBG. (2015). El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público. Costa Rica: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).

Tesis:

- ✚ Bowen y Plúas. (09 de 2016). EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA EMPRESAS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Obtenido de REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19479/1/TESIS%20E2%80%9CEVALUACION%20OPERATIVA%20DEL%20C3%81REA%20DE%20CR%20C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20EMPRESA%20ERICORLA%20S.A.%202015.%E2%80%9D.pdf>
- ✚ Herrera, G. A. (2014). “EVALUACIÓN OPERATIVA DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EMPRESA ERICORLA S.A. 2015.”OBTENIDO DE REPOSITORIO DIGITAL DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1586/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-84.pdf>
- ✚ Marcela del Carmen Dávalos Inca. (2017). “LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA FERRETERÍA CORRAL Y CARRERA CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

PERÍODO 2015” [En línea]. [Ecuador], Riobamba [ref. el 19 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4347/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0067.pdf>

✚ KATHERINE STEFANY VELARDE CORREA (2017). “DISEÑO DE MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA EMPRESA ÁNGEL AGUILAR” [En línea]. [Ecuador], Guayaquil [ref. el 19 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%C3%91O%20DE%20M%20ANUAL%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20%C3%81NGEL%20AGUILAR.pdf>

✚ MORÁN MATICURENA DIGNA MARGARITA, RIVERA VALÓN OSCAR RONNY (2018). DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA LA UNIDAD EDUCATIVA ADVENTISTA DEL PACÍFICO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL [En línea]. [Ecuador], Guayaquil [ref. el 19 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33286/1/Tesis%20Digna%20Mor%C3%A1n%20Actual%2005%20de%20Septiembre.pdf>

✚ WASHINGTON HERRERA RIVAS, GEOVANNY JAVIER GAVILANEZ CEVALLOS (2018). DISEÑO DE POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA LA EMPRESA DIPACSA S.A.” [En línea]. [Ecuador], Guayaquil [ref. el 22 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30422/1/Políticas%20de%20créditos%20y%20cobranzas-Herrera%20Gavilanes.pdf>

✚ MARÍA GABRIELA TIRADO TORRES (2015). LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FÁBRICA DE CALZADO FADICALZA [En línea]. [Ecuador], Ambato [ref. el 22 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

- MARIELA ELIZABETH BALAREZO VILLAMARIN (2017) “MODELO DE GESTIÓN CREDITICIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA CARTERA, EN EL DEPARTAMENTO DECRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LÍDERES DEL PROGRESO, EN LA CIUDAD DE SALCEDO, ROVINIA DE COTOPAXI, PERÍODO 2017 [En línea]. [Ecuador], Riobamba [ref. el 22 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7740/1/22T0407.pdf>

Linkografía:

- Ronal Stevens (2019). Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia [En línea]. Diciembre 2019, ref. el 22 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

- Roberto Gerardo Córdoba Vital, (2015). NIA 315, Identificación y evaluación del riesgo de error material [En línea]. Julio 2015, [ref. el 26 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/323-nia-315-identificacion-y-evaluacion-del-riesgo-de-error-material>

- José Mauricio Farfán Cárdenas (2018). NIA 700: El Dictamen del Auditor Independiente. Lo que todo Auditor debe saber [En línea]. Julio 2018, [ref. el 26 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6057-nia-700-el-dictamen-del-auditor-independiente-lo-que-todo-auditor-debe-saber>

- Paúl Lasluisa (2017). NIIF 9 - INSTRUMENTOS FINANCIEROS [En línea]. Septiembre 2017, [ref. el 26 de Enero del 2021]. Disponible en Web:

<https://www.bdo.ec/es-ec/noticias/2017/niif-9-instrumentos-financieros>

- DIEGO FERNANDO ACURIO ARIAS, JORGE LEONARDO SANTOS CABRERA. (2012) RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS: ANALISIS COMPARATIVO DE LA NIC 39 Y LA RESOLUCIÓN JB-2010- 1799 PARA EL SISTEMA

FINANCIEROECUATORIANO [En línea]. 2012, [ref. el 26 de Enero del 2021].
Disponible en Web:
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1294/1/tcon596.pdf>

✚ COMMITTE OF SPONSORING ORGANIZATIONS. (2013). [En línea]. 2012, [ref. el 26 de Enero del 2021]. Disponible en Web:
<https://www.coso.org/Pages/aboutus.aspx>

✚ Aguirre, M. (2009). GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. [En línea]. 2009, [ref. el 12 de Enero del 2021]. Disponible en Web:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3339/1/UPS-QT01714.pdf>.

✚ AuditBrain. (2019). AuditBrain Software de Auditorias Financieras. Obtenido de auditbrain.com: [En línea]. 2019, [ref. el 12 de Enero del 2021]. Disponible en Web:
<https://auditbrain.com/nia-315-identificacion-y-valoracion-de-los-riesgos-de-incorreccion-material/>

✚ Bárcena y Soria. (10 de 05 de 2016). Obtenido de [En línea]. 2016, [ref. el 12 de Enero del 2021]. Disponible en Web:
<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/4168-el-control-interno-y-los-nuevos-requerimientos-de-la-nia-700-en-auditorias-de-informacion-financiera>

✚ Farfán, J. M. (09 de 07 de 2018). www.auditool.org. Obtenido de auditool.org: [En línea]. 2018, [ref. el 12 de Enero del 2021]. Disponible en Web:
<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6057-nia-700-el-dictamen-del-auditor-independiente-lo-que-todo-auditor-debe-saber>

Artículos:

✚ López, G., Correa, G., y Mantilla, S. (2016). Auditoría de información financiera histórica: Principios y responsabilidades generales - Segunda parte. Revista Digital de Aseguramiento Deloitte.

- ✚ Capote. (2001). El control interno. Revista Economía y Desarrollo.
- ✚ Arroyo Castro N., Guzmán Olvera D. y Hurtado Palmiro E. (08 de 2019). “EL CONTROL INTERNO Y LA IMPORTANCIA DE SU APLICACIÓN EN LAS COMPAÑÍAS”. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 4.
- ✚ Andrade, C., Iriarte, M., y Zambrano, J. (29 de 06 de 2016). Técnicas y herramientas de control en la operación empresarial de una planta de lácteos. Revista científica dominio de las ciencias.

18. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida tutor



CURRÍCULUM VITAE

DATOS PERSONALES

NOMBRE	FABIAN MEDARDO MORAN MARMOLEJO
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	0502215387
FECHA DE NACIMIENTO	24/09/1975
LUGAR DE NACIMIENTO	Valencia
ESTADO CIVIL	Casado
CIUDAD	La Mana
DIRECCIÓN	Calle Imbabura y Soldado Mongue
TELÉFONO	032569339 Celular 0996837928
E-MAIL	fabian.moran5387@utc.edu.ec

ESTUDIOS

Estudios primarios:	Escuela Dr. Camilo Ponce Enríquez Dirección: Chipe Hamburgo N.2 La Mana- Cotopaxi
Estudios secundarios:	Instituto Técnico superior Juan Montalvo Dirección: San Camilo Título: Contador Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración Quevedo-Los Ríos
Universitarios:	Universidad Técnica Estatal de Quevedo Dirección: Quevedo. Título: Tecnólogo en Administración de Microempresa

Universidad Tecnológica Equinoccial

Dirección: Quito.

Título: Licenciado en Ciencias de la
Educación especialidad adultos.

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Dirección: Quevedo.

Título: C.P.A.

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Dirección: Quevedo.

Título: Magister en Contabilidad y
Auditoría.

Universidad de los Andes Venezuela

Estudiando Doctorado en Contabilidad y
Auditoria

EXPERIENCIA LABORAL

AGRICOLA SALTOS

CARGO: Auxiliar de Contabilidad

JEFE INMEDIATO: Saltos Jijón Benjamín

TELEFONO: 032688145

Fecha de Inicio de labores 03/02/1999 Fecha de finalización.16/01/2000

AGRICOLA ANGUETA

CARGO: Contador General

JEFE INMEDIATO: Angueta Enríquez Miguel Atanasio

TELEFONO: 032689569

Fecha de Inicio de labores 2/02/2000 Fecha de finalización.16/05/2004

AGRICOLA GUIANHI

CARGO: Contador General

JEFE INMEDIATO: Angueta Hinojosa Guido Wilfrido

TELEFONO: 032689569

Fecha de Inicio de labores 2/02/2000 Fecha de finalización.16/05/2004

AGRICOLA DELICIA

CARGO: Contador General

JEFE INMEDIATO: Ortega Ortega Floresmilo

TELEFONO: 032688471

Fecha de Inicio de labores 23/05/2004 Fecha de finalización.20/03/2005

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE

CARGO: Contador General

JEFE INMEDIATO: Vascones Rubio Eugenia Patricia

TELEFONO: 032688345

Fecha de Inicio de labores 04/04/2005 Fecha de finalización. 1/4/2015

AGRICOLA BANANERA SUSANITA

CARGO: Contador General

JEFE INMEDIATO: Angueta Enríquez José Santiago

TELEFONO: 032687675

Fecha de Inicio de labores 15/04/2005 Fecha de finalización. Hasta la actualidad.

AGRICOLA BANANERA EL DORADO

CARGO: Contador General

JEFE INMEDIATO: Tovar Vaca Wilma Yolanda

TELEFONO: 032687675

Fecha de Inicio de labores 15/04/2005 Fecha de finalización. Hasta la actualidad

AGRICOLA BANANERA EL PARAISO

CARGO: Contador General

JEFE INMEDIATO: Tovar Rivera Flor Noralma

TELEFONO: 032688311

Fecha de Inicio de labores 1/06/2008 Fecha de finalización. Hasta la actualidad.

AGRICOLA BANANERA BLANQUITA CARGO: ASESOR CONTABLE

JEFE INMEDIATO: Basurto Mendoza José Reinaldo

TELEFONO: 032688471

Fecha de Inicio de labores 08/07/2010 Fecha de finalización. Hasta la actualidad.

CASA COMERCIAL ADRIAN

CARGO: ASESOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

JEFE INMEDIATO: Cuchipe Ayala Cesar Alcides

TELEFONO: 032688274

Fecha de Inicio de labores 2/02/2009 Fecha de finalización. Hasta 9/03/2013

IMPORTADORA IMCEAL

CARGO: ASESOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

JEFE INMEDIATO: Cuchipe Cusco Adrián Alcides

TELEFONO: 032688274

Fecha de Inicio de labores 3/01/2011 Fecha de finalización. 9/03/2013

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LAS NAVES CARGO: AUDITOR INTERNO

JEFE INMEDIATO: Hiter Me

TELEFONO: 0990159974

Fecha de Inicio de labores 3/01/2015 Fecha de finalización. Hasta 28 de Noviembre 2015.

CEDCAA

CARGO: AUDITOR INTERNO

JEFE INMEDIATO: MCA Félix R. Álvarez S.

TELEFONO: 0984877022

Fecha de Inicio de labores 02/01/2011 Fecha de finalización. Hasta 28 de Noviembre 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE CARGO:
GERENTE GENERAL

JEFE INMEDIATO: Jorge Villarreal.

TELEFONO: 032688345

Fecha de Inicio de labores 3/04/2015 Fecha de finalización. Hasta la actualidad.

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

CARGO: DOCENTE

Fecha de Inicio de labores 5/10/2018 Fecha de finalización. Hasta la actualidad



FABIAN MEDARDO MORAN MARMOLEJO

Anexo 2. Hoja de vida de investigadora - Estudiante

CURRÍCULUM VITAE

DATOS PERSONALES:

Nombres: María Fernanda

Apellidos: Torres Santillán

Cédula: 1205434325

Fecha de Nacimiento: 1 de Marzo de 1996

Correo Electrónico: maria.torres4325@utc.edu.ec

Lugar de Nacimiento: Baba-Los Ríos-Ecuador

Nacionalidad: Ecuatoriano

Estado civil: Soltera

Celular: 0969796620

Dirección: La Unión – Valencia - Los Ríos



ESTUDIOS REALIZADOS:

Nivel	Institución	Título	ÁREA	PAÍS
Primaria	Unidad educativa Benjamín Rosales Aspiazu	Educación primaria		Ecuador
Secundario	Unidad educativa Ciudad de Valencia	Técnico especializado en servicios contables	Contabilidad	Ecuador
Tercer nivel	Universidad Técnica de Cotopaxi “ Extensión la Maná”	Actualmente curso 9no semestre de licenciatura en Contabilidad y Auditoría	Contabilidad	Ecuador

EXPERIENCIAS LABORALES

TIPO	INSTITUCION	CARGO	INICIO	FIN
LABORAL	EMPRESA DE BIENES RAICES TOKELAN S.A.	SECRETARIA	22 DE JUNIO	
LABORAL	FERRETERIA DON GALO	ATENCION AL CLIENTE	MARZO DEL 2016	FEBRERO 2017
LABORAL	FERRETERIA VALENCIA	ATENCION AL CLIENTE	JUNIO DEL 2012	ENERO 2013
LABORAL	AGRICOLA BANANERA DOS HERMANOS #2	DESFLORADORA	MARZO DEL 2018	MARZO 2019
LABORAL	MANÁ TV	ASISTENTE DE GERENCIA	ABRIL DEL 2017	ABRIL DEL 2017

REFERENCIAS PERSONALES:

- MSc. Pedro Díaz, Celular 0987739070
- MSc. Ketty Hurtado, Celular 0967596217
- Ing. Valeria Aguilar Zambrano, Celular 0991237664

Anexo 3. Hoja de vida de investigador - Estudiante

CURRÍCULUM VITAE

DATOS PERSONALES:

Nombres: Mario José

Apellidos: Plua Moreira

Cédula: 120529211-1

Fecha de Nacimiento: 15 de Noviembre de 1997

Correo Electrónico: mario.plua2111@utc.edu.ec

Lugar de Nacimiento: Valencia-Los Ríos-Ecuador

Nacionalidad: Ecuatoriano

Estado civil: Soltero

Celular: 0968809085

Dirección: Valencia – Valencia - Los Ríos



ESTUDIOS REALIZADOS:

Nivel	Institución	Título	ÁREA	PAÍS
Primaria	Escuela Mixta Particular de Educación Básica héroes del tiwinza	Educación primaria		Ecuador
	Unidad educativa Víctor Manuel Rendón	Educación primaria		Ecuador
Secundario	Unidad educativa Ciudad de Valencia	Técnico especializado en servicios contables	Contabilidad	Ecuador
Tercer nivel	Universidad Técnica de Cotopaxi “ Extensión la Maná”	Actualmente cursa 9no semestre de licenciatura en Contabilidad y Auditoría	Contabilidad	Ecuador

REFERENCIAS PERSONALES:

- Torres María Fernanda 0969796620
- MSc. Ketty Hurtado, Celular 0967596217
- Ing Myriam Ortiz 0974833882



Anexo 7. Visita a la empresa Tokelan S.A



Anexo 6. Observación de los procedimientos



Anexo 9. Entrevista al gerente de la empresa



Anexo 8. Entrevista al gerente de la empresa



Anexo 11. Aplicación de cuestionarios de control interno



Anexo 10. Aplicación de cuestionarios de control interno



Anexo 12. Elaboración del trabajo de investigación



Anexo 13. Elaboración del trabajo de investigación

Ficha de observación

Fecha: 20/11/2020
Objetivo: Observar los procedimientos que realiza el área de créditos y cobranzas para la otorgación de crédito en el Área de Créditos y Cobranzas De acuerdo a lo observado se marcará en la casilla correspondiente el nivel de cumplimiento, Si (si cumple), No (no se cumple), NA (no aplica)

No.	Actividades a observar	Cumplimiento		
		Si	No	En parte
1	Atención y servicio al cliente	X		
2	Cobranza telefónica y personal			X
3	Envío de facturas electrónicas		X	
4	Revisión de atrasos en cartera vencida			X
5	Trámites judiciales	X		
6	Negociación con los clientes	X		
7	Procesos de devoluciones de los solares adquiridos a crédito	X		

Anexo 14. Elaboración del trabajo de investigación

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:

- Recopilar información de manera objetiva y veraz para el diseño de un modelo de control interno para el área de crédito y cobranzas para la empresa Tokelan S.A del Cantón Valencia Provincia de Los Ríos año 2020

Finalidad:

“Mediante este instrumentos de investigación directa se obtendrá un conocimiento preliminar de la situación actual de la empresa debido a la inexistencia de un control y manual aplicado al área de crédito y cobranzas.

COMPROMISO: La Universidad Técnica de Cotopaxi se compromete a guardar suma confidencialidad acerca de los datos e información dada por los entrevistados en este cuestionario, se garantiza que su utilización solo se prestara para fines formativos u académicos que permitan fortalecer el conocimiento del desarrollo intelectual de nuestros investigadores. Esperando su grata colaboración le agradecemos por su atención y tiempo prestado.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿La empresa Tokelan S.A. cuenta con un modelo de control interno para el área de crédito y cobranza?	
2	¿Se tienen establecidas y documentadas las políticas de empresa para otorgar crédito a los clientes?	
3	¿Se analizan estrategias de cobranzas que permita llevar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar?	
4	¿La empresa cuenta con un "cobrador"?	
5	¿El recaudador está autorizado para emitir facturas físicas?	
6	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos y estrategias de Cobranza para la recuperación de la	

	cartera vencida?	
7	¿Cree usted que un Manual de cobranza puede lograr mejorar la gestión financiera y la recuperación de la cartera vencida?	
8	¿La empresa entrega la tabla de amortización para los pagos de las cuotas de los clientes?	
9	¿Están claramente definidas las responsabilidades del área de crédito y cobranza?	
10	¿En la empresa se calculan índices de morosidad?	
Fuente: Área de crédito y cobranzas de la empresa Tokelan S.A. Elaborado por: Los Autores		

Anexo 15. Cuestionario de entrevista aplicada al gerente



CUENTAS POR COBRAR CORRESPONDIENTE AL AÑO -2020
REPORTE CLIENTES DE LA URBANIZACIÓN NARCISA DE JESÚS II POR LOTES

Nº	LOTES	CLIENTES	FECHA DE VENTA DEL TERRENO	MONTO	ENTRADA	CUOTA	2020												TOTAL ABONOS 2020		
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
1	MANZANA A	A1	VEGA PARRAGA JORGE LUIS	23/01/2020	\$ 10.000,00	\$ 1.800,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.200,00	
2		A2	MACAY PARRAGA ANGEL RUMALDO	10/04/2020	\$ 9.500,00	\$ 700,00	\$ 200,00	\$ -	\$ -	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 1.600,00	
3		A3	VELEZ ZAMBRANO	08/03/2020	\$ 7.500,00	\$ 800,00	\$ 180,00	\$ -	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 540,00	
4		A4	CONTRERAS VERA LUIS ANGEL	01/02/2020	\$ 5.500,00	\$ 1.000,00	\$ 135,00	\$ -	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ -	\$ 1.215,00	
5		A5	MACAY GARCIA	28/01/2020	\$ 6.200,00	\$ 1.000,00	\$ 110,00	\$ -	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 770,00	
6		A6	MERA JOSE ENOGENES	05/02/2020	\$ 7.000,00	\$ 1.500,00	\$ 125,00	\$ -	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 625,00	
7	MANZANA B	B1	WILD MENDOZ NECLATI	03/02/2020	\$ 7.000,00	\$ 1.000,00	\$ 125,00	\$ -	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 625,00	
8		B2	ALBUJA QUISHIRE JOSE MESIAS	12/01/2020	\$ 6.500,00	\$ 500,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 450,00	
9		B3	NAPA BARRÉ KAREN ESTAFANA	29/01/2020	\$ 6.500,00	\$ 2.415,00	\$ 100,00	\$ -	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ -	\$ 900,00	
10		B4	AVILA DOMINGUEZ ISOLINA DEL CARMEN	19/03/2020	\$ 9.000,00	\$ 3.040,00	\$ 160,00	\$ -	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ -	\$ 1.440,00	
11		B5	MURRIETA VERA VERONICA ALEXANDRA	03/02/2020	\$ 7.500,00	\$ 2.220,00	\$ 135,00	\$ -	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ -	\$ 1.350,00	
12		B6	VELEZ VELEZ EFREN GONZALO	20/01/2020	\$ 7.500,00	\$ 200,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.050,00	
13		B7	KLEVER VELEZ JIMENEZ	25/04/2020	\$ 9.000,00	\$ 5.600,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 1.200,00	
14		B8	BYRON LEDDAN VERA HERRERA	18/07/2020	\$ 7.500,00	\$ 1.000,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 600,00	
15		B9	NAROSA MORA	01/01/2020	\$ 6.500,00	\$ 2.450,00	\$ 135,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 135,00	
16		B10	ESPINOZA CEVALLOS KERLY DAICELA	07/07/2020	\$ 7.500,00	\$ 700,00	\$ 125,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 625,00	
17	MANZANA C	C1	BRAVO MOREIRA MANUEL EUGENIO	16/04/2020	\$ 7.500,00	\$ 950,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 1.050,00	
18		C2	BRAVO MOREIRA MANUEL EUGENIO	04/05/2020	\$ 7.500,00	\$ 1.700,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 1.050,00
19		C3	ANGEL MANUEL MENENDEZ CHOEZ	03/02/2020	\$ 7.500,00	\$ 1.970,00	\$ 125,00	\$ -	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ -	\$ 875,00	
20		C4	NAPA MACIAS SEBASTIAN FREDDY	03/06/2020	\$ 7.100,00	\$ 3.145,00	\$ 135,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ -	\$ 405,00	
21		C5	AVILA DOMINGUEZ ISOLINA DEL CARMEN	19/01/2020	\$ 6.500,00	\$ 2.565,00	\$ 135,00	\$ -	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 675,00	
22		C6	Muñoz Choez Patricia german	09/04/2020	\$ 8.000,00	\$ 1.200,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 1.050,00	
23	MANZANA D	D1	BARRÉ SALAVARRIA CALENDARIO CALLETANO	04/09/2020	\$ 6.500,00	\$ 1.500,00	\$ 135,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 135,00	
24		D2	NAPA	14/01/2020	\$ 7.500,00	\$ 700,00	\$ 125,00	\$ -	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 1.375,00
25		D3	VELEZ VELEZ EFREN GONZALO	16/01/2020	\$ 7.500,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 600,00	
26		D4	PIÑARGOTE BERMUDEO BETTY VIVIANA	16/04/2020	\$ 7.500,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 1.050,00	
27		D5	SOLIZANO URDANIBEGI ITALO SIGIFREDO	16/03/2020	\$ 8.000,00	\$ 1.200,00	\$ 130,00	\$ -	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ -	\$ 910,00	
28		D6	MEDINA ALARCON TOMASA DELFINA	06/02/2020	\$ 7.500,00	\$ 800,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 900,00	
29	MANZANA E	E1	TOMASA GONZALEZ KLEVER SEBASTIAN	08/01/2020	\$ 8.000,00	\$ 3.500,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 1.650,00	
30		E2	MOREIRA VILLEGAS CARLOS ENRIQUE	01/01/2020	\$ 8.000,00	\$ 1.585,00	\$ 135,00	\$ -	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 675,00	
31		E3	VALENDA MERCHAN PASCUALA AUXILIADORA	05/07/2020	\$ 11.000,00	\$ 5.000,00	\$ 175,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 875,00	
32		E4	REYES FLOR DELIA LASTINIA	16/04/2020	\$ 8.000,00	\$ 1.500,00	\$ 125,00	\$ -	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 1.000,00	
33		E5	ZAMBRANO ZAMBRANO GINGER JAMILETH	16/01/2020	\$ 10.000,00	\$ 2.500,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 450,00	
34		E6	MEJIA DELGADO MARIUXI ARACELI	12/06/2020	\$ 7.500,00	\$ 800,00	\$ 125,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 375,00	
35	MANZANA F	F1	VACA REYES MERCEDES MARGARITA	04/06/2020	\$ 7.000,00	\$ 1.000,00	\$ 110,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ 110,00	\$ -	\$ 550,00	
36		F2	RODRIGUEZ VASQUEZ CELINDA ALEGRIA	19/05/2020	\$ 10.000,00	\$ 1.500,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 1.050,00	
37		F3	MORALES ALGVAR MARTHA ALEXANDRA	31/03/2020	\$ 9.500,00	\$ 2.325,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 900,00	
38		F4	LARROSA VERA ADAIBERTO ANTONIO	29/06/2020	\$ 10.500,00	\$ 1.000,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 600,00	
39		F5	CERESO TALLEDO JAMILUX ANAI	30/07/2020	\$ 10.500,00	\$ 1.000,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 750,00	
40		F6	ZAMBRANO ALAVA MANUEL JESUS	16/02/2020	\$ 11.000,00	\$ 700,00	\$ 175,00	\$ -	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 350,00	
41		F7	AVEGA MARQUEZ LIVINGTON ESTALIN	31/03/2020	\$ 7.500,00	\$ 1.500,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 1.050,00	
42		F8	LOPEZ MENDOZA BENIGNO ROSENDO	01/03/2020	\$ 8.300,00	\$ 4.067,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 450,00	
43		F9	MOGRO GANCHOZO JUAN JOSE	16/04/2020	\$ 11.000,00	\$ 2.275,00	\$ 175,00	\$ -	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ 1.050,00	
44	MANZANA G	G1	HENRY CRISTOBAL ALMENDA	14/05/2020	\$ 10.500,00	\$ 600,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 750,00	
45		G2	ZAMBRANO BRAVO JESUS AGUSTINA	11/02/2020	\$ 10.000,00	\$ 2.000,00	\$ 160,00	\$ -	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 160,00	\$ 1.600,00	
46		G3	ROSAO CEBEÑO VICTOR RENE	10/04/2020	\$ 9.500,00	\$ 4.700,00	\$ 200,00	\$ -	\$ -	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 800,00	
47		G4	MACIAS TILARES JONATHAN ARNOLDO	03/08/2020	\$ 11.500,00	\$ 800,00	\$ 150,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ -	\$ 450,00	
48		G5	TUBAY CASTRO CLARIBEL RODO	16/03/2020	\$ 11.000,00	\$ 900,00	\$ 175,00	\$ -	\$ 175,00	\$ 175,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 525,00	
49		G6	SOLIZANO CEBEÑO NURY VIVIANA	28/04/2020																	

RESUMEN DE LAS CUENTAS POR COBRAR TOKELAN S.A. (URBANIZACION NARCISA DE JESUS II)

AÑO- 2020

Monto terrenos y solares a crédito	\$	711.731,00
Entrada inicial	\$	164.677,00
total recaudado 2020	\$	61.225,00
Cuentas por cobrar	\$	485.829,00

Anexo 17. Resumen de las cuentas por cobrar 2020

CATEGORIAS	
AA	AL DÍA
A	1 - 30 DÍAS
BB	31 - 60 DÍAS
B	61 - 90 DÍAS
CC	91 - 120 DÍAS
C	121 - 180 DÍAS
DD	181 - 360 DÍAS
D	MAS DE 360 DÍAS

Anexo 18. Categorías

Nº	CLIENTES	MONTO	ENTRADA	DÍAS DE PLAZA	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	DÍAS DE VENCIMIENTO	CATEGORIAS	ABONOS	ALDO VENC	NOTAS EXPLICATIVAS
1	VEGA PARRAGA JORGE LUIS	\$10.000,00	\$1.800,00	30	23/09/2020	23/12/2020	91	CC	\$1.200,00	\$450,00	
2	MACAY PARRAGA ANGEL RUMALDO	\$9.500,00	\$700,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.600,00	\$0,00	
3	VELUZ ZAMBRANO	\$7.500,00	\$800,00	30	05/06/2020	05/12/2020	183	DD	\$540,00	\$1.080,00	
4	CONTRERAS VERA LUIS ANGEL	\$5.500,00	\$1.000,00	30	05/11/2020	05/12/2020	30	A	\$1.215,00	\$135,00	
5	MACAY GARCIA	\$6.200,00	\$1.000,00	30	05/08/2020	05/12/2020	122	C	\$770,00	\$440,00	
6	NERA JOSE ENOGENES	\$7.000,00	\$1.500,00	30	05/07/2020	05/12/2020	153	C	\$625,00	\$500,00	
7	NILIO MENDEZ NECTAU	\$7.000,00	\$1.000,00	30	05/07/2020	05/12/2020	153	C	\$625,00	\$625,00	
8	ALBUJA QUIHUIRE JOSE MESIAS	\$6.500,00	\$500,00	30	12/04/2020	12/12/2020	244	DD	\$450,00	\$1.200,00	
9	NAPA BARRÉ KAREN ESTAFANIA	\$6.500,00	\$2.415,00	30	05/10/2020	05/12/2020	61	B	\$900,00	\$200,00	
10	AVILA DOMINGUEZ ISOLINA DEL CARMEN	\$9.000,00	\$3.040,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.440,00	\$0,00	
11	MURRIETA VERA VERONICA ALEXANDRA	\$7.500,00	\$2.320,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.350,00	\$0,00	
12	VELEZ VELEZ EFREN GONZALO	\$7.500,00	\$200,00	30	05/08/2020	05/12/2020	122	C	\$1.050,00	\$600,00	
13	KLEVER VELEZ JIMENEZ	\$9.000,00	\$5.600,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.200,00	\$0,00	
14	BYRON LEODAN VERA HERRERA	\$7.500,00	\$1.000,00	30	05/11/2020	05/12/2020	30	A	\$600,00	\$150,00	
15	NARCISA MORA	\$6.500,00	\$2.450,00	30	05/02/2020	05/12/2020	304	DD	\$135,00	\$1.485,00	
16	ESPINOZA CEVALLOS KERLY DAICELA	\$7.500,00	\$700,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$625,00	\$0,00	
17	BRAVO MOREIRA MANUEL EUGENIO	\$7.500,00	\$950,00	30	05/11/2020	05/12/2020	30	A	\$1.050,00	\$150,00	
18	BRAVO MOREIRA MANUEL EUGENIO	\$7.500,00	\$1.700,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.050,00	\$0,00	
19	ANGEL MANUEL MENENDEZ CHOEZ	\$7.500,00	\$1.970,00	30	05/09/2020	05/12/2020	91	CC	\$875,00	\$375,00	
20	NAPA MACIAS SEBASTIAN FREDDY	\$7.100,00	\$3.145,00	30	05/10/2020	05/12/2020	61	B	\$405,00	\$270,00	
21	AVILA DOMINGUEZ ISOLINA DEL CARMEN	\$6.500,00	\$2.565,00	30	05/06/2020	05/12/2020	183	DD	\$675,00	\$810,00	
22	Muñoz Choez Patricia german	\$8.000,00	\$1.200,00	30	05/11/2020	05/12/2020	30	A	\$1.050,00	\$150,00	
23	BARRE SALAVARRIA CALENDARIO CALLETANO	\$6.500,00	\$1.500,00	30	05/01/2020	05/12/2020	335	DD	\$135,00	\$1.485,00	
24	NAPA	\$7.500,00	\$700,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.375,00	\$0,00	
25	VELEZ VELEZ EFREN GONZALO	\$7.500,00	\$150,00	30	05/05/2020	05/12/2020	214	DD	\$600,00	\$1.050,00	
26	PINARGOTE BERMELO BETTY VIVIANA	\$7.500,00	\$150,00	30	05/11/2020	05/12/2020	30	A	\$1.050,00	\$150,00	
27	SOLORZANO URDANIGO ITALO SIGIFREDO	\$8.000,00	\$1.200,00	30	17/10/2020	17/12/2020	61	B	\$910,00	\$260,00	
28	MEDINA ALARCON TOMASA DELFINA	\$7.500,00	\$800,00	30	05/08/2020	05/12/2020	122	C	\$900,00	\$600,00	
29	TOASA GONZALES KLEVER SEBASTIAN	\$8.000,00	\$3.500,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	A	\$1.650,00	\$0,00	
30	MOREIRA VILLEGAS CARLOS ENRIQUE	\$8.000,00	\$1.585,00	30	05/06/2020	05/12/2020	183	DD	\$675,00	\$810,00	
31	VALENCIA MERCHAN PASCUALA AUXILIADORA	\$11.000,00	\$5.000,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$875,00	\$0,00	
32	REYES FLOR DELIA LASTENIA	\$8.000,00	\$1.500,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.000,00	\$0,00	
33	ZAMBRANO ZAMBRANO GINGER JAMILITH	\$10.000,00	\$2.500,00	30	05/04/2020	05/12/2020	244	DD	\$450,00	\$1.200,00	
34	MEJIA DELGADO MARIUXI ARACELI	\$7.500,00	\$800,00	30	15/09/2020	15/12/2020	91	CC	\$375,00	\$375,00	
35	VACA REYES MERCEDES MARGARITA	\$7.000,00	\$1.000,00	30	05/11/2020	05/12/2020	30	A	\$550,00	\$110,00	
36	RODRIGUEZ VASQUEZ CELINDA ALEGRIA	\$10.000,00	\$1.500,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.050,00	\$0,00	
37	MORALES ALCIVAR MARTHA ALEXANDRA	\$9.500,00	\$2.325,00	30	05/09/2020	05/12/2020	91	CC	\$900,00	\$450,00	
38	LAROSA VERA ADALBERTO ANTONIO	\$10.500,00	\$1.000,00	30	05/10/2020	05/12/2020	61	B	\$600,00	\$300,00	
39	CERESO TALLEDO JAMILEX ANAI	\$10.500,00	\$1.000,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$750,00	\$0,00	
40	ZAMBRANO ALAVA MANUEL JESUS	\$11.000,00	\$700,00	30	16/04/2020	16/12/2020	244	DD	\$350,00	\$1.400,00	
41	AVEIGA MARQUEZ LIVINTONG ESTALIN	\$7.500,00	\$1.500,00	30	30/12/2020	30/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.050,00	\$0,00	
42	LOPEZ MENDOZA BENIGNO ROSENDO	\$8.300,00	\$4.067,00	30	05/06/2020	05/12/2020	183	DD	\$450,00	\$900,00	
43	MOGRO GANCHOSO JUAN JOSE	\$11.000,00	\$2.275,00	30	05/10/2020	05/12/2020	61	B	\$1.050,00	\$350,00	
44	HENRRY CRISTOBAL ALMEIDA	\$10.500,00	\$600,00	30	14/10/2020	14/12/2020	61	B	\$750,00	\$300,00	
45	ZAMBRANO BRAVO JESUS AGUSTINA	\$10.000,00	\$2.000,00	30	11/12/2020	11/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.600,00	\$0,00	
46	ROSADO CEDAÑO VICTOR RENE	\$9.500,00	\$4.700,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$800,00	\$0,00	
47	MACIAS TUARES JONATHAN ARNOLDO	\$11.500,00	\$800,00	30	05/11/2020	05/12/2020	30	A	\$450,00	\$150,00	
48	TURBAY CASTRO CLARIBEL ROCIO	\$11.000,00	\$900,00	30	05/06/2020	05/12/2020	183	DD	\$525,00	\$1.050,00	
49	SOLORZANO CEDAÑO NURY VIVIANA	\$17.000,00	\$2.300,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$2.400,00	\$0,00	
50	WILMER ANTONIO VERGARA BARBERAN	\$12.500,00	\$500,00	30	10/12/2020	10/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.200,00	\$0,00	
51	CERVANTES CORNEJO	\$12.500,00	\$1.500,00	30	13/07/2020	13/12/2020	153	C	\$200,00	\$1.000,00	
52	JOSE LUIS QUINTANA	\$6.500,00	\$3.000,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.375,00	\$0,00	
53	Mendoza Alvarado Pedro Antonio	\$6.500,00	\$5.000,00	30	30/08/2020	30/12/2020	122	C	\$400,00	\$400,00	
54	TULCA VINICIO	\$11.500,00	\$2.000,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$600,00	\$0,00	
55	SUAREZ SUAREZ VALERIA YANNINA	\$13.000,00	\$1.250,00	30	05/08/2020	05/12/2020	122	C	\$800,00	\$800,00	
56	ROMERO MUÑOZ ANDREA CONSUELO	\$23.000,00	\$4.500,00	30	05/07/2020	05/12/2020	153	C	\$1.200,00	\$2.000,00	
57	MARTINEZ CEPEDA DENISSE MARLENE	\$10.000,00	\$2.500,00	30	05/11/2020	05/12/2020	30	A	\$600,00	\$150,00	
58	TACURI AVILES JAIRO JOSE	\$10.731,00	\$5.600,00	30	30/11/2020	30/12/2020	30	A	\$900,00	\$150,00	
59	LOOR CONGORA LUIS EDUARDO	\$13.000,00	\$1.150,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$750,00	\$0,00	
60	NAVARRO FERNANDA	\$16.000,00	\$2.800,00	30	05/05/2020	05/12/2020	214	DD	\$400,00	\$1.400,00	
61	GAVILANES OSORIO FRANKLIN ROLANDO	\$18.000,00	\$1.100,00	30	17/12/2020	17/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.250,00	\$0,00	
62	FERNANDEZ MOREIRA LEVIN LENIN	\$13.000,00	\$5.500,00	30	05/10/2020	05/12/2020	61	B	\$1.250,00	\$500,00	
63	ESCOBAR LOPEZ WASHINGTON DAVID	\$17.000,00	\$6.900,00	30	05/08/2020	05/12/2020	122	C	\$1.200,00	\$1.200,00	
64	IBARRA CRISTIAN	\$13.800,00	\$3.000,00	30	05/06/2020	05/12/2020	183	DD	\$750,00	\$1.500,00	
65	GARAY CEVALLOS JOSE LUIS	\$16.000,00	\$2.440,00	30	17/12/2020	17/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.000,00	\$0,00	
66	AVILES CORNEJO JOSE DANIEL	\$9.600,00	\$6.330,00	30	20/11/2020	20/12/2020	30	A	\$600,00	\$150,00	
67	Reyes Rosario	\$6.500,00	\$3.000,00	30	30/10/2020	30/12/2020	61	B	\$200,00	\$200,00	
68	PALACIOS DIOFILO	\$6.500,00	\$3.000,00	30	30/12/2020	30/12/2020	AL DÍA	AA	\$200,00	\$0,00	
69	VELEZ ZAMBRANO ROSA	\$10.000,00	\$3.000,00	30	05/03/2020	05/12/2020	275	DD	\$400,00	\$1.800,00	
70	MASAPANTA CHICAZA GERMAN PATRICIO	\$13.000,00	\$4.500,00	30	30/12/2020	30/12/2020	AL DÍA	AA	\$1.250,00	\$0,00	
71	SILVANA PATRICIA ROMO RODRIGUEZ	\$11.000,00	\$1.500,00	30	05/12/2020	05/12/2020	AL DÍA	AA	\$200,00	\$0,00	
72	BRAVO ANGELA	\$15.000,00	\$5.000,00	30	30/06/2020	30/12/2020	183	DD	\$750,00	\$900,00	
73	CHICA MARTINEZ MARIA BEATRIZ	\$11.000,00	\$6.000,00	30	05/11/2020	05/12/2020	30	A	\$1.050,00	\$150,00	
		\$711.731,00	\$164.677,00						\$61.225,00	\$31.860,00	

Anexo 19. Clasificación de los clientes por categoría

Valencia, 13 de Noviembre del 2020

Abg

John Alberto Hidalgo Zarabia
PROPIETARIO DE LA EMPRESA TOKELAN S.A.

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Yo, Plua Moreira Mario José, con CC. 120529211-1, y Torres Santillán María Fernanda, con CC. 120543432-5, estudiantes de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ, en la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, con el Proyecto de Investigación titulado como "CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020".

Solicitamos a usted nos permita realizar nuestro Proyecto de Titulación con el tema antes expuesto en la Empresa Tokelan S.A, la cual usted dirige, otorgándonos toda la información necesaria para la realización de la misma.

Para el efecto solicitamos comedidamente se nos facilite la información detallada a continuación:

- ◆ Estados financieros año 2020
- ◆ Listado de los clientes
- ◆ Reporte de las cuentas por cobrar
- ◆ Listado del personal que labora con sus respectivos cargos establecidos
- ◆ Información de la entidad.

Atentamente.


Plua Moreira Mario José
CC. 120529211-1
ESTUDIANTE




Torres Santillán María Fernanda
CC. 120543432-4
ESTUDIANTE

Anexo 20. Solicitud de aprobación



Tokelan S.A.

Valencia, 16 de Noviembre del 2020

Por medio del presente le informo que hemos aceptado a la señor Plua Moreira Mario José, CC.120529211-1, y al señorita Torres Santillán Maria Fernanda, CC.120543432-5, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría para que realicen la tesis titulada "CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TOKELAN S.A DEL CANTÓN VALENCIA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2020", en nuestra empresa, otorgándoles toda la información necesaria para su respectiva realización.

El interesado debe hacer uso del presente, siempre y cuando este enmarcado dentro del ámbito legal.

Atentamente

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN
Abg. John Alberto Hidalgo Zarabia
CC. 1223608137
GERENTE GENERAL

Anexo 21. Carta de aceptación de la empresa

Urkund Analysis Result

Analysed Document: 3 urkund.docx (D97751364)
Submitted: 3/9/2021 4:52:00 PM
Submitted By: brenda.ona@utc.edu.ec
Significance: 5 %

Sources included in the report:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%20DE%20MANUAL%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20C3%81NGEL%20AGUILAR.pdf>

<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6057-nia-700-el-dictamen-del-auditor-independiente-lo-que-todo-auditor-debe-saber>

Instances where selected sources appear:

26

Anexo 20. Análisis del urkund