



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA
MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020**

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

AUTORAS:

Arauz Zamora Karla Katherine

Vera Prado Dayanna Adela

TUTORA:

Ing. Mayra Elizabeth García Bravo

**LA MANÁ-ECUADOR
MARZO-2022**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Arauz Zamora Karla Katherine y Vera Prado Dayanna Adela, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020, siendo la Ing. García Bravo Mayra Elizabeth, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Arauz Zamora Karla Katherine
C.I: 050360281-5



Vera Prado Dayanna Adela
C.I: 120837770-3

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020”, de Arauz Zamora Karla Katherine y Vera Prado Dayanna Adela de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Marzo del 2022



Ing. García Bravo Mayra Elizabeth
TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuanto las postulantes Arauz Zamora Karla Katherine y Vera Prado Dayanna Adela con el título de Proyecto de Investigación: “EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

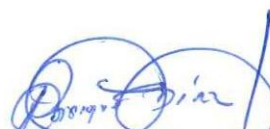
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Marzo del 2022

Para constancia firman:



CPA. MSc. Rosa Marjorie Torres Briones
C.I: 120361711-1
LECTOR 1 PRESIDENTE



Mg.. Pedro Enrique Díaz Córdova
C.I: 060226060-6
LECTOR 2 MIEMBRO



Ab. MSc. Lucia Margoth Moreno Tapia
C.I: 050324661-3
LECTOR 3 SECRETARIO

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer primero a Dios por brindarme las fuerzas necesarias para llegar a mi meta planteada.

A mi padre Eduardo Arauz que durante todo mi estudio académico me brindo su amor y apoyo incondicional.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme todos los conocimientos necesarios para mi formación profesional y desarrollo personal.

A la Empresa Comercial “Dávila” por permitirme desarrollar mi investigación en su local.

Arauz Karla

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en mi trayectoria estudiantil.

A mi madre Ligia Prado por su amor y paciencia y consejos valiosos en mi vida.

A todos mis docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi por orientarme con los conocimientos necesarios para mi desarrollo profesional.

Vera Dayanna

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por su infinita sabiduría que me ha brindado, a mi padre por su fortaleza moral y todos mis docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi que contribuyeron a mi formación profesional mil gracias por todo su apoyo.

Arauz Karla

DEDICATORIA

Hago constar mi agradecimiento a todos quienes apoyaron en toda mi trayectoria estudiantil en especial a mi madre porque sin ella no sería posible llegar a mi meta establecida, gracias por estar pendiente de mí

Vera Dayanna

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020”,

Autoras:

Arauz Zamora Karla Katherine

Vera Prado Dayanna Adela

RESUMEN

El examen especial establece la verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las actividades relacionadas a la actividad financiera, administrativa y operativa de una entidad con el objetivo de verificar la correcta utilización de los recursos disponibles y el cumplimiento de reglamentos o normas aplicar en el contexto. La finalidad de la investigación aplicar a un examen especial al área de crédito y determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comercial Dávila, mediante la investigación cuantitativa, de campo, bibliográfica, descriptiva y aplicada valiéndose de métodos: deductivo, inductivo y analítico. Para la recolección de datos se realizó la entrevista respectiva al gerente propietario y la encuesta aplicada a los funcionarios involucrados en el área establecida de control. Se planifico cada una de las fases que implica el examen especial con sus respectivos documentos de respaldos permitiendo deducir que el sistema de control interno del Comercial “Dávila” identifica ciertas deficiencias en el cumplimiento de las Normas de Control Interno y disposiciones legales establecidas para el correcto desarrollo de la actividad económica de las empresas privadas, minimizando así el desarrollo de cada una de las actividades programadas dentro del ejercicio contable anual. Como posible solución al problema encontrado se recomienda como alternativa de solución implementar la propuesta de Manual de Políticas y procedimientos fácil y sencilla de ser aplicada con visión de mejorar de la gestión de cobranzas a crédito y la recuperación de cartera vencida emitidos por la empresa Comercial Dávila.

Palabras claves: Examen especial, crédito, cuentas por cobrar, rentabilidad

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“SPECIAL EXAMINATION TO THE CREDIT AREA AND ITS IMPACT ON THE PROFITABILITY OF THE “COMERCIAL DÁVILA” COMPANY, LA MANÁ CANTON, COTOPAXI PROVINCE, 2020”

Authors:

Arauz Zamora Karla Katherine

Vera Prado Dayanna Adela

ABSTRACT

The special examination establishes the verification, study, and evaluation of limited aspects or of a part of the activities related to the financial, administrative, and operational activity of an entity with the objective of verifying the correct use of the available resources and the fulfillment of regulations or rules apply in the context. The aim of the research is to apply a special examination to the credit area and determine its impact on the profitability of the “Comercial Dávila” company, through quantitative, field, bibliographic, descriptive, and applied research using methods: deductive, inductive, and analytical. For the collection of data, the respective interview was carried out with the owner-manager, and the survey was applied to the officials involved in the established control area. Each of the phases involved in the special examination was planned with their respective supporting documents, allowing it to be deduced that the internal control system of “Comercial Dávila” identifies certain deficiencies in compliance with the Internal Control Standards and legal provisions established for the correct development of the economic activity of private companies, thus minimizing the development of each of the scheduled activities within the annual accounting year. As a possible solution to the problem encountered, it is recommended as an alternative solution to implement the proposal for an easy and simple Manual of Policies and Procedures to be applied with a view to improving the management of collections on credit and the recovery of overdue portfolio issued by the company “Comercial Dávila”.

Keywords: Special examination, credit, accounts receivable, cost effectiveness

AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020”** presentado por: **Arauz Zamora Karla Katherine y Vera Prado Dayanna Adela** egresado de la Carrera de: **Contabilidad y Auditoría**, perteneciente a la Facultad de **Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, Marzo del 2022

Atentamente,



SEBASTIAN
FERNANDO RAMON
AMORES



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

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
RESUMEN	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICES DE CUADROS	xiii
ÍNDICES DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACION.....	3
4. BENEFICIARIOS	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACION	5
6. OBJETIVOS.....	7
6.1. Objetivo General.....	7
6.2. Objetivos Específicos	7
7. ACTIVIDADES EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	9
8.1. Antecedentes investigativos	9
8.2. Fundamentación teórica.....	12
8.3. Marco teórico.....	12
8.3.1. Empresa	12
8.3.2. Examen especial	13
8.3.3. Cuentas por cobrar.....	20
8.3.4. Crédito	23
8.3.4.1. Aspectos para otorgar un crédito	24
8.3.5. Liquidez	26
8.3.6. Rentabilidad	27
8.3.7. Manual	31
8.4. Marco conceptual.....	32

8.4.1. Estructura Organizacional	32
8.4.2. Clientes	33
8.4.3. Cartera vencida	33
8.4.4. Cobranza.....	33
8.4.5. Recuperación de Cartera.....	33
8.4.6. Técnicas de auditoria	33
8.4.7. Muestreo de auditoria	34
8.4.8. Alcance de la auditoría	34
8.4.9. Tipos de auditoría	34
8.4.10. Marcas de auditoría	35
8.4.11. Objeto de auditoria	35
8.4.12. Características de los auditores.....	35
8.4.13. Control Interno	36
8.4.14. Confiabilidad en el Control Interno.....	36
8.4.15. Preparación de papeles de trabajo	36
8.5. Marco legal	37
8.5.1. Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	37
8.5.2. Norma Internacional de Contabilidad (NIC).....	37
8.5.3. Normas de Información Financiera (NIF).....	37
8.5.4. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).....	38
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	38
10. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	39
10.1. Tipo de Investigación.....	39
10.2. Métodos de Investigación	41
10.3. Técnicas de Investigación	42
10.4. Instrumentos	43
10.5. Población y Muestra	44
10.6. Procesamiento de los datos	44
11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	44
12. PROCESO DE EXAMEN ESPECIAL.....	56
12.1. Creación de la firma auditoria	56
12.2. Desarrollo del examen especial	57
12.2.1. Fase 1: Planificación.....	58

12.2.2. Fase 2: Ejecución.....	84
12.2.3. Fase 3: Comunicación de resultados	100
13. PROPUESTA.....	111
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	128
15. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO	130
16. BIBLIOGRAFÍA.....	131
17. ANEXOS.....	137

ÍNDICES DE CUADROS

Cuadro 1 Actividades y sistema de tareas de los objetivos.....	8
Cuadro 2 Población	44
Cuadro 3 Análisis e interpretación de resultados entrevista al gerente propietario.....	45
Cuadro 4 Tiempo de verificación de emisión de facturas	46
Cuadro 5 Contacto telefónico con el cliente.....	47
Cuadro 6 Acciones cuando no hay respuesta del pago del cliente	48
Cuadro 7 Las respuestas del cliente y su incidencia en los estados financieros.....	49
Cuadro 8 El seguimiento de la gestión de cobro es acorde a los estados financieros	50
Cuadro 9 Conciliación y cobro de saldos	51
Cuadro 10 Registro de cobros a tiempo para el análisis contable	52
Cuadro 11 Evaluación del nivel de riesgo	53
Cuadro 12 Notificaciones e informes sobre la gestión de cobro	54
Cuadro 13 Verificación y registro de los depósitos o transferencias de pago.....	55
Cuadro 14 Presupuesto para la Elaboración del Proyecto.....	130

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 Características básicas de la empresa comercial	13
Tabla 2 Comparación entre Examen Especial y Auditoría Financiera.....	14
Tabla 3 Balance general del Comercial “Dávila”	87
Tabla 4 Estado de resultados del Comercial “Dávila” al 31 de diciembre de 2020	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Categoría de estudio	12
Gráfico 2 Tiempo de verificación de emisión de facturas	46
Gráfico 3 Contacto telefónico con el cliente	47
Gráfico 4 Acciones cuando no hay respuesta del pago del cliente.....	48
Gráfico 5 Las respuestas del cliente y su incidencia en los estados financieros	49
Gráfico 6 El seguimiento de la gestión de cobro es acorde a los estados financieros.....	50
Gráfico 7 Conciliación y cobro de saldos.....	51
Gráfico 8 Registros de cobros a tiempo para el análisis contable	52
Gráfico 9 Evaluación del nivel de riesgo.....	53
Gráfico 10 Notificaciones e informes sobre la gestión de cobro.....	54
Gráfico 11 Verificación y registro de los depósitos o transferencias de pago	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Datos informativos del tutor del proyecto	137
Anexo 2. Datos informativos del investigador 1	138
Anexo 3 Datos informativos del investigador 2	139
Anexo 4 Entrevista al gerente propietario de la empresa Comercial “Dávila”	140
Anexo 5 Encuesta para funcionarios que laboran directamente en el departamento de cobranza y concesión de créditos de la empresa Comercial “Dávila”	142
Anexo 6 Aceptación para proyecto de titulación.....	144
Anexo 7 Balance General Empresa Comercial Dávila año 2020.....	145
Anexo 8 Estado De Resultado Empresa Comercial Dávila año 2020.....	146
Anexo 9 Fotografías consulta de clientes	147
Anexo 10 Fotografías áreas cuentas por cobrar.....	148
Anexo 11 Ruc de la Empresa Comercial Dávila	149
Anexo 12 Documento Urkund.....	151

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

Examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Comercial Dávila, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2020

Fecha de inicio:

Abril del 2021

Fecha de finalización:

Marzo del 2022

Lugar de ejecución:

Ecuador - Cotopaxi, Cantón La Maná, Av. 19 de mayo y Galo Plaza.

Unidad Académica que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Proyecto de investigación vinculado:

Marco proyecto de la carrera de contabilidad y auditoría: Estudio e los problemas contables tributarios de control en las pymes- Negocios Asociados en el Cantón La Maná.

Equipo de Trabajo:

Ing. García Bravo Mayra Elizabeth
Arauz Zamora Karla Katherine
Vera Prado Dayanna Adela

Área de conocimiento:

Administración, Negocio y Legislación.
Negocio y Administración. Contabilidad y Auditoría.

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, que contribuya a la matriz productiva.

Sub líneas de investigación de la Carrera: Contabilidad y Auditoría

Está orientada al desarrollo de sistemas integrados de contabilidad, que abarcan la contabilidad de costos tributación y auditoría que contribuyeron 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 la SEPS.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto investigativo se realizará con el fin de efectuar un examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comercial Dávila, las entidades comerciales brindan servicios a nivel cantonal y provincial las cuales necesitan administrar estándares de calidad apropiados para asegurar la efectiva recuperación del crédito otorgado a sus clientes mediante las ventas de sus productos y de ello depende el buen funcionamiento de la empresa.

En el país, la evolución que han demostrado estas instituciones es significativas, este tipo de organización se ha sumado a las ciudades de cada país, es fundamental identificar las debilidades que aquejan a este tipo de instituciones, incluida la recuperación de la cartera vencida de dichas entidades debido a los créditos otorgados a sus clientes mediante las ventas de sus productos.

La empresa Comercial Dávila está ubicada en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi, ofrece productos electrodomésticos de alta gama, la mayoría de estos productos son indispensables en el hogar aumentando la demanda de los mismos adquiriéndolos a crédito por parte de algunos clientes, actualmente está mantiene un incremento de la cartera vencida de los créditos otorgados a sus clientes, por lo que es importante realizar el desarrollo de este presente proyecto de investigación como parte de la respuesta a los problemas que aquejan a la entidad, tratando de identificar los aspectos relevantes con respecto al tratamiento de las cuentas por cobrar que mantiene esta organización.

Para lograr el objetivo primordial del proyecto se realizará el diagnostico de estado situacional del área de crédito del Comercial Dávila con la intención de obtener una perspectiva de la cartera vencida, siendo esta las base para brindar una solución mediante el diseño de estrategias de gestión de cobranza propuestas que ayuden a disminuir la cartera vencida y por ende mejorar la rentabilidad de la empresa.

La información requerida para la comprensión y desarrollo de la investigación se la obtendrá de fuentes principales de la empresa mediante el uso de herramientas de recolección de datos como son la entrevista, encuesta y la observación.

3. JUSTIFICACION

El proyecto nace de la necesidad de realizar un examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comercial Dávila, debido a que, según el análisis del entorno económico y competitivo de la empresa, se refleja un decrecimiento en las ventas como resultado de la desorganización de los procesos de la organización.

La empresa Comercial Dávila podrá verse seriamente afectada en su desarrollo económico, debido a que actualmente cuenta con problemas en su cartera vencida. Con el examen al área de crédito se espera lograr el desarrollo eficaz, eficiente y competitivo de cada uno de los procesos de la empresa.

Dentro de las operaciones normales de la organización que se estudia, se encuentra el análisis de las cuentas por cobrar, créditos otorgados a sus clientes que constituyen la organización, sin embargo, se hace necesario evaluar los procedimientos que se llevan a cabo para el otorgamiento de los mismos.

Las cuentas por cobrar constituyen el principal rubro que tiene la empresa Comercial Dávila del cantón La Maná, por ello el presente estudio investigativo pretende determinar la incidencia que tiene las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la organización estudiada, para de esta manera sugerir algunos cambios administrativos, contables y operativos que permitan alcanzar la máxima eficiencia crediticia en la entidad.

Este proyecto investigativo permitirá desarrollar los diversos procesos de medición, información y control de la actividad económica de la entidad estudiada, con base en los hechos económicos, los mismos que están registrados en cuentas, de tal forma que se pueda conocerse el grado de cumplimiento del recaudo de los distintos créditos otorgados a sus clientes mediante las diferentes ventas.

4. BENEFICIARIOS

Para realizar este proyecto de investigación sobre él “examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comercial Dávila, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi” se considera a los siguientes beneficiarios directos e indirectos:

Beneficiarios directos

- Propietario de la empresa Comercial “Dávila”
- Personal de la empresa Comercial “Dávila”

Beneficiarios indirectos

- Proveedores
- Cliente de la empresa Comercial “Dávila”
- Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi

5. PROBLEMA DE INVESTIGACION

En el país las empresas comerciales trabajan con un sin número de productos que se venden para fines de consumo, comerciales o gubernamentales. Las empresas comerciales adquieren una gama especializada de bienes y entregan productos a los clientes.

Un examen al área de crédito es de gran importancia para todas las empresas, ya que les ayudaría a tener un desarrollo más eficiente y eficaz.

A nivel de la provincia de Cotopaxi las empresas comerciales mantienen un incremento en sus ventas ya que se encuentran ofreciendo productos de una excelente calidad y mantienen una organización en cada uno de los procesos de las empresas en la provincia, el problema de cartera vencida es muy común en este tipo de empresa debido a muchos factores en los que se pueden mencionar ciertas empresas no cuentan con una base de datos que les permita verificar la situación crediticia de los clientes, otro que puede aquejar a este tipo de institución es la falta de capacitación al personal que se encuentre en este departamento.

En la ciudad de la Maná se encuentra situada la empresa COMERCIAL DÁVILA ubicada en la Av. 19 de mayo y Galo Plaza, es una empresa de carácter familiar, obligada a llevar contabilidad, su actividad principal fue la venta de electrodomésticos al por mayor y menor dentro y fuera de la ciudad entre las mercaderías que ofrecen a sus clientes están:

- Electrodoméstico
- Motocicletas
- Llantas y aros de carros
- Computadoras de escritorio y portátil

La empresa objeto de estudio investigativo favorece a la creación de apoyo y el aumento de recursos que facilite el esfuerzo y que cuenta con una variedad de electrodomésticos de la más alta gama. Como la mayoría de las empresas esta no cuenta con un control adecuado de las cuentas por cobrar, ya que mantiene un incremento de su cartera vencida la cual dificulta a la actividad que se debe realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades de la misma, debido al problema de la entidad conlleva a la elaboración de un examen especial para el mejoramiento de los créditos otorgados a los clientes y los ayude a tener una buena rentabilidad.

Causa: Otorgamiento de créditos sin el análisis correcto del comportamiento crediticio de los clientes, es decir no se analiza si los clientes son constantes de pago o impuntual.

Efectos: Incremento en la cartera vencida otorgada a los clientes de la empresa Comercial Dávila.

5.1. Formulación del Problema

¿Cómo beneficia el examen especial aplicado al área de crédito en la rentabilidad de la empresa Comercial Dávila del cantón La Mana?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo General

Efectuar un examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comercial Dávila, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2020.

6.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos que inciden en la gestión de cobranza en la empresa Comercial Dávila.
- Desarrollar cuestionario de control interno y la evaluación de indicadores de rentabilidad que permitan la verificación de la situación contable comercial.
- Socializar los resultados de la auditoría interna que permita la corrección de las falencias encontradas en el periodo contable en relación con la gestión de cobranzas y créditos de la empresa Comercial Dávila.
- Elaborar un Manual de políticas y procedimientos para el mejoramiento de los procesos de gestión de cobranza de crédito y la recuperación de la cartera vencida en la empresa Comercial Dávila.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Cuadro 1 Actividades y sistema de tareas de los objetivos.

Objetivo	Actividad	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad
Diagnosticar la situación actual de los procesos que inciden en la gestión de cobranza en la empresa Comercial Dávila.	Elaboración y aplicación de entrevista para conocer la situación actual de los procesos que inciden en la gestión de cobranza.	Análisis del proceso de gestión de cobranza que maneja la empresa comercial Dávila.	Entrevistas Encuestas
Desarrollar cuestionario de control interno y la evaluación de indicadores de rentabilidad que permitan la verificación de la situación contable comercial.	Elaboración y aplicación de instrumentos de evaluación que permitan conocer los factores de control interno que maneja la empresa comercial Dávila.	Análisis de los resultados del control interno para la concesión de créditos que maneja la empresa comercial Dávila. Verificación y confirmación de los saldos con los clientes que mantienen créditos en la empresa	Cuestionario de control interno Estado de resultados Rentabilidad de la empresa.
Socializar los resultados de la auditoría interna que permita corregir las falencias y deficiencias encontradas en el periodo contable en relación con la gestión de cobranzas y créditos de la empresa Comercial Dávila.	Presentación de un informe detallado de la auditoría interna indicando las novedades encontradas en el área de crédito de la empresa Comercial Dávila.	Socialización de las falencias en las cuentas por cobrar para reducir el nivel de riesgo en el cumplimiento de pagos en el área de crédito.	Informe de resultados Indicadores de Rentabilidad
Elaborar un Manual de políticas y procedimientos que permitan mejorar los procesos de gestión de cobranza de crédito y la recuperación de la cartera vencida en la empresa Comercial Dávila.	Definición de política de crédito y cobranza. Actualización de un registro de pagos. Utilización de los medios de comunicación modernos.	Establece políticas que mejoren el proceso de crédito y cobranza. Actualiza los datos crediticios que mantienen los clientes por cuentas pendientes de pago. Envío de notificaciones de pago por redes sociales.	Manual de políticas y procedimientos.

Elaborado por: Las autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

El proyecto de investigación está fundamentado en fuentes de referencia similares, constituyendo en una guía de orientación para el desarrollo de un Examen Especial al Área de Crédito y su Incidencia en la Rentabilidad de la empresa Comercial Dávila, lo mismo que presentan a continuación de forma resumida.

Referencia 1. “EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA HAMT DEL CANTÓN GUAYAQUIL, AÑO 2018”

La investigación realizada tiene como propósito detectar y evaluar las falencias que se presentan en las gestiones de cobranzas que realizan las personas encargadas del área, después de aplicar el examen especial se realizan las recomendaciones que lleven a la empresa al mejoramiento de sus actividades de cobranzas, se busca mejorar el resultado financiero que actualmente presentan, es decir, pasar de la disminución de la liquidez de la empresa, al aumento de esta.

La metodología de investigación aplicada es el enfoque mixto, incluye información cualitativa y cuantitativa, se aplica técnicas de investigación documental basadas en fuentes secundarias como documentos entre estos tenemos facturas, registros de ingresos de efectivo, comprobantes de caja, reportes de cartera, estados de cuenta entre otros.

La recolección de datos se realizó aplicando encuestas y entrevistas realizadas al personal de la empresa Eléctrica Hamt. Al finalizar la presente investigación se concluyó que la empresa no realiza sus actividades de cobro aplicando procesos, políticas de cobranzas, tampoco realizan las gestiones de cobro a los clientes, todo esto afecta la liquidez de la empresa y sus resultados. (Jimenez & Icaza, 2019)

Referencia 2. “EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COMARVILOP S.A.”

La auditoría es una evaluación que ayuda a verificar y analizar actividades limitados de los procesos de control de organizaciones públicas y privadas que permita comprobar el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de leyes, reglamentos y normas obligatorias para su aplicación. El propósito de la investigación es la realización de un Evaluación Especial establecido en el proceso de gestión de cobranza de las Cuentas por Cobrar que permita establecer su incidencia en la recuperación de cartera vencida de la empresa Comarvilop S.A. La utilización de métodos cuantitativos como cualitativos permitió establecer resultados documentados, la utilización de encuesta fue esenciales para la obtención de datos reales aplicados a los tres sujetos que actuaron como muestra. El equipo encargado de la investigación luego de evaluar el sistema de control interno de la empresa concluye que presenta algunas deficiencias en la aplicación y cumplimiento de Determinadas Normas de Control Interno, estableciendo disposiciones legales, emitiendo propuestas de solución al contexto. (Acosta & Delgado, 2019)

Referencia 3. “EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA ELECTRODOMESTICOSFACIL S.A DE LA CIUDAD DE MACHALA DEL PERIODO 2019”

El control interno de empresas públicas y privadas se realiza por medio de la auditoría que la encargada de orientar procedimientos que permiten obtener resultados precisos de cada uno de los recursos utilizados en forma eficiente para el control de cada cuenta contable, reflejando las debilidades y riesgos con la finalidad de adoptar medidas corrección y recomendaciones basadas en la evidencia encontrada al analizar la información.

El desarrollo de este trabajo pretende elaborar un programa de auditoría del componente cuentas por cobrar de la empresa ELECTRODOMESTICOSFACIL S.A, dedicada a la comercialización de electrodomésticos de alta gama, marcas reconocidas y ofreciendo una garantía para la satisfacción del cliente.

Para la explicación del caso utilizaremos la metodología descriptiva y explicativa se diagnosticará la situación de la empresa mediante la matriz de cuestionarios de control interno y de evaluación de riesgo. El sustento de esta información está basado en artículos científicos

realizados por profesionales vinculados a la materia, siendo una referencia fidedigna para cumplir con los lineamientos correspondientes.

La aplicación del examen especial A LAS CUENTAS POR COBRAR facilita reconocer las fallas en el componente de cuentas por cobrar, que sirven para mantener un adecuado control de cobranzas para la toma de decisiones para el bienestar de la entidad comercial. (Espinoza, 2020)

Referencia 4. “EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CADECAT LTDA. CANTÓN CATAMAYO PERÍODO 2013”

El trabajo de tesina titulado, “EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CADECAT LTDA. CANTÓN CATAMAYO PERÍODO 2013”, se lo efectuó con la finalidad de: Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro de Crédito “CADECAT” del Cantón Catamayo, con el fin de fortalecer los procesos administrativos y financieros con iniciativas de rendimiento y productividad organizacional.

Para dar cumplimiento a los objetivos del trabajo de tesina se aplicó técnicas y procedimientos propios de investigación y auditoría, orientados al examen especial en sus tres fases: Planificación que constituyó el direccionamiento para definir la estrategia a utilizar en el desarrollo del examen, empleando los recursos necesarios; Ejecución del Trabajo se basa en el Programa de Auditoría, para la obtención de la evidencia y la determinación de los hallazgos significativos relacionados al rubro examinado con el respaldo de los papeles de trabajo; Comunicación de Resultados, que incluye el informe de examen especial sobre la razonabilidad del saldo de la cartera de crédito presentado en los Estados Financieros y todos los documentos que respaldan dicho informe.

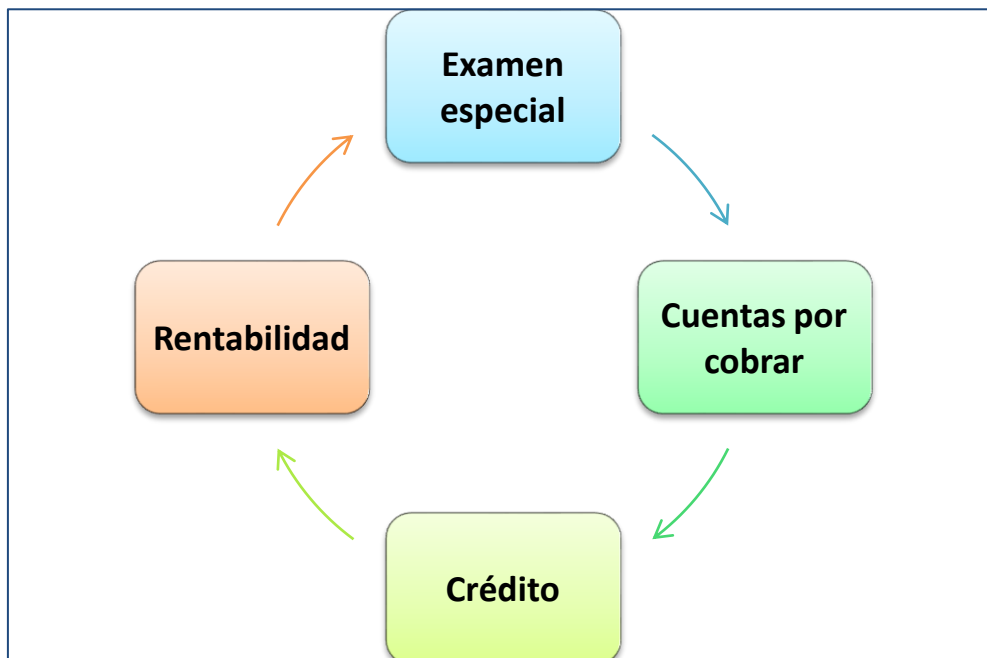
Al concluir el trabajo de tesina se determinó algunos puntos débiles del Control Interno implementado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CADECAT del cantón Catamayo, entre los que se señala. No existe adecuada segregación de funciones, Inexistencias de informes por parte de comité de crédito al consejo de administración, Formularios de solicitudes de crédito no son llenados en su totalidad, Falta de gestión de cobro de la cartera vencida; Ausencia de normas para aplicación de índices financieros que permitan conocer la situación en la que se

encuentra la cartera de crédito; además se verificó si los registros del rubro examinado se contabilizaron y están debidamente organizados.

Señalados los puntos débiles encontrados en la Cooperativa se recomienda evaluar de manera constante el sistema de control para que puedan evitar posibles riesgos que afecten a la recuperación de cartera, y sobre todo elaborar reglamentos, lineamientos que permitirán a la entidad cumplir con la visión de ser una institución líder en el sistema corporativo del cantón Catamayo. (Mediavilla, 2017)

8.1. Fundamentación teórica

Gráfico 1. Categoría de estudio



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las autoras

8.2. Marco teórico

8.2.1. Empresa

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades con fines económicos y/o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par, busca de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial, así como sus necesarias inversiones. (Emprendedores, 2017)

8.2.1.1. Empresa comercial

Se enfoca en la compra y venta de inventario, caracterizada porque no transformar los bienes, encargándose de comercializar a un precio mayor al de la compra, este margen se constituye en utilidad o ganancias. (*Salinas, Jordán, & Pérez, 2018*)

Tabla 1 Características básicas de la empresa comercial

Características básicas de la empresa comercial	
Factores de la empresa comercial	Unidad económica. Intercambio de productos, servicios y flujos monetarios.
	Recursos humanos. Directivos y trabajadores.
	Recursos funcionales. El tiempo, el espacio y la organización.
Función de la empresa comercial	Poner a disposición del mercado bienes y servicios producidos por otras empresas para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.
Objetivos de la empresa comercial	Facilitar a los clientes la satisfacción de sus necesidades. Obtener beneficio

Fuente: (La función comercial de la empresa, 2018, pág. 10)

8.2.2. Examen especial

La evaluación especial de auditoría, tiene un alcance determinado establecido por la revisión y análisis de las operaciones realizadas por la entidad, el fin es dar cumplimiento a la normativa legal y reglamentos aplicables al contexto. Los objetivos financieros y operativos de forma conjunta deben dar cumplimiento o limitar un área o proceso específico.

El examen especial de auditoría combina auditoría financiera con un alcance menor al requerido para dictaminar la aplicación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, para la verificación del manejo de los recursos presupuestarios de un periodo establecidos.

Un examen especial establece la revisión de cuentas contables un grupo determinado, con el propósito de constatar el cumplimiento de disposiciones legales, como parte de la auditoría, esta verificará, estudiará y evaluará aspectos limitados o una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa y operativa con posterioridad a su ejecución, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría. (*Jimenez & Icaza, 2019*)

8.2.2.1. Diferencia entre auditoría financiera y examen especial

En auditoría financiera, los criterios tienen relación estrictamente contable. Son aplicables Manuales de Contabilidad específicos, Planes de Cuentas y Clasificadores presupuestarios y las NIIF's. En la siguiente tabla se puede apreciar una comparación entre el Examen Especial y la Auditoría Financiera. (Dueñas, 2016)

Tabla 2 Comparación entre Examen Especial y Auditoría Financiera.

Examen Especial	Auditoría Financiera
El examen especial es considerado como parte del control posterior de empresas públicas y privadas.	La auditoría financiera tiene como finalidad informar sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de las entidades públicas.
Nos permite conocer, comprobar y analizar las actividades correspondientes al sistema de gestión bancario, administrativa, operativa y ambiental.	Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la entidad, para determinar si estos reflejan razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones.
Luego de la fase de ejecución de la auditoría se llevará a cabo los procedimientos de acuerdo con la necesidad y se elaborará el informe donde se incluyen conclusiones, recomendaciones y comentarios.	En este proceso se necesita una orden de expedición para iniciar el trabajo y se da por terminado cuando se socializa el informe respectivo de los aspectos a evaluar.

Fuente: Las autoras

8.2.2.2. Técnicas de la Auditoría o Examen Especial

Las técnicas y herramientas utilizadas en auditoría son los procesos prácticos de investigación, utilizados por el auditor cuyo fin es evidenciar actividades sustanciales, que le permita inferir su opinión profesional. (Alvarez, 2020)

El análisis

Esta técnica permite la agrupación de diversos recursos y elementos que conformar un área específica. Es común aplicarlos en los rubros concernientes a los balances financieros de la empresa para determinar su integración y entre ellos tenemos:

- **Análisis de saldos:** Es considerado las transacciones o continuos movimientos realizados en determinadas cuentas bancarias.

- **Análisis de movimientos:** Los saldos de las cuentas se forman por acumulación de los movimientos de partidas en los estados financieros.

Por ejemplo, en las cuentas de resultados; y en algunas cuentas de movimientos compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores, o bien, por razones particulares no convenga hacerlo.

- **Inspección:** Incluye la evaluación de activos o documentos significativos, cuyo propósito es determinar el estado de un activo o una transacción reconocida o demostrada en los estados financieros.
- **Confirmación:** Se pretende recibir una notificación por escrito de una persona externa que se encargará de examinar al comercial y que es probable que conozca la estructura y condiciones de la actividad, y por lo tanto la cuestión de validar la información o las gestiones ejecutadas.
- **Investigación:** Esta etapa se basa en la recopilación de información, datos reales y opiniones de cada uno de los miembros que conforma una empresa. Por medio de esta el equipo auditor tener un pleno conocimiento de la situación actual y crear juicios de valor sobre las distintas operaciones o transacciones que maneja el comercial.
- **Declaración:** Consiste en realizar la documentación escrita de los resultados obtenidos u observaciones establecidas en cada uno de los miembros que conforman la empresa, para ello se aplica la firma de todas las partes involucradas.
- **Certificación:** Se entiende como la verificación legal del documento escrito para asegurar la veracidad de los datos recolectados en la investigación.
- **Observación:** Consiste en la inspección física de las operaciones que llevan a cabo los directivos de la empresa, con ello el auditor comprueba visualmente la transparencia de las mismas y tiene en conocimiento si todos los empleados involucrados cumplen sus funciones a cabalidad.
- **Cálculo:** Por medio de esta técnica el auditor puede comprobar a través de operaciones matemáticas si los registros contables están realizados sobre bases de cómputo predeterminados o a través del cálculo independiente.
- **El interrogatorio:** Consiste en la recopilación de información sobre las necesidades prioritarias del cliente ya sea fijos o independientes de la empresa.

Todas estas preguntas pueden realizarse por medio de formularios escritos de manifestación formal o por consultas informales orales o terceras personas que no son fijas dentro de la empresa.

- **Revisión analítica:** En esta etapa se puede reconocer las distintas técnicas o métodos a emplear para la presentación de los datos recolectados dentro de la evaluación especial. (Jimenez & Icaza, 2019)

8.2.2.3. Procesos de un Examen Especial

Dentro de la evaluación especial podemos mencionar que existen diferentes fases de acuerdo con la normativa técnica ya que tiene gran semejanza con un proceso de auditoría financiera y podemos establecer las siguientes:

- Fase I.- Planificación.
- Fase II.- Ejecución del trabajo.
- Fase III.- Comunicación de Resultado.

Fase I. Planificación del examen especial

Es la primera etapa del proceso de evaluación y formación del concepto depende de la eficiencia y eficacia en el alcance de los objetivos propuestos, dando uso de los recursos requeridos de manera coherente, además se deben utilizar métodos y prácticas alternativas necesarias para ejecutar las tareas por personas calificadas en el proceso.

La finalidad de ejecutar una auditoria en particular es determinar estándares y proporcionar lineamientos que se utilizarán como marco de referencia en contexto con auditorias periódicas, es decir, el equipo auditor debe establecer una estrategia para cada acción a tomar en este proceso, con buena planificación constituirá en el primer paso para una auditoria eficaz.

El equipo auditor debe conocer el entorno de la empresa o comercial, sus áreas y los procesos de gestión de documentos. Es necesario que para comenzar con esta fase se empiece con la recolección de información y establecer la estrategia idónea para la ejecución de las actividades a realizar para conseguir el propósito establecido. Se identifican los procedimientos que deben abordarse dentro de la planificación de la auditoria:

Revisión documentada

Se considera el procedimiento más utilizado en el proceso de auditoría. Es posible que se pueda tener evidencia de las transacciones realizadas con anterioridad ya que para cada fase o etapa hay documentación o informes escritos de las cuentas ejecutadas, de esta manera podemos llegar a las conclusiones de los documentos faltantes o autorizaciones de los procedimientos emitidos bajo la normativa legal vigente. (León, 2016)

Evaluación del riesgo

Una empresa debe contar con una herramienta que asegure la evaluación precisa de los riesgos a los que podrían estar expuestos en cada uno de los procesos y actividades que realiza a diario y que, a través de los procedimientos de control se pueda analizar la efectividad del desempeño de la unidad. Por lo tanto, la evaluación debe operar como una actividad diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, así como a contribuir al logro de sus metas, brindando un mejor enfoque sistemático y disciplinado para analizar las mejoras en los procesos de gestión de riesgos, control y administración. (Guerrero, 2017)

Fase II. Ejecución del trabajo

En esta etapa, el observador emplea el proceso de diseño en el análisis y determina la naturaleza de la situación, su proceso, su impacto y la causa de cada desviación o problema a desarrollar conclusiones claves relacionadas con el área y los elementos esenciales.

Todos los resultados desarrollados por los investigadores están respaldados por datos funcionales bien documentados y con capacidad de respaldar las opiniones e informes. Es esencial que el inspector tenga una constante comunicación con el personal responsable de la inspección para que estén al tanto de las diferencias en las mediciones, la visibilidad o la corrección oportuna. (Suárez, 2017)

Informe de auditoría

Continuado con todos los procedimientos previstos se realizará un informe final en el cual se presenta de forma concisa y ordenada cada uno de los aspectos más importantes y fundamentales encontrados, en el que se analizan los datos relevantes para poder plasmarlos en el documento final. Este documento debe manifestar lo siguiente:

- Referencias con la descripción del trabajo.
- Acotaciones generales sobre la evolución de las cuentas de ingresos y egresos.
- Temas importantes del análisis
- Resumen de los ajustes que no son individualmente significativos.
- Conclusión. (Mullo, 2017)

Las normas de preparación del informe

Este proceso rige como el último paso del proceso de investigación, es decir, que el examinador tendrá suficientes pruebas para obtener información que sustente el trabajo. Por ello, que para este trabajo se requiere que el informe muestre como se revela la información financiera de la empresa y cuál es el papel del auditor. Las normas financieras comúnmente aceptadas son las reglas generales que pueden ser hechos adoptados como guía y base para la contabilidad o también aprobados por un experto financiero.

Es necesario mencionar que los Principios de la Contabilidad (PCGA), no son principios de circunstancia sino reglas de conducta, que no cambian y deben adaptarse a los cambios en las leyes que lo rigen. El objetivo principal de un análisis especial de ingresos y egresos es dar una idea de si estos ingresos están regulados y que cumplen con las reglas establecidas. (Adderly, 2018)

Control interno

Para llevar a cabo el análisis del control interno en una empresa se debe conocer las teorías que lo sustentan en auditoría y estados financieros. El Coso (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas), es una pauta para realizar el control interno de una empresa o institución, nos permite brindar un liderazgo intelectual mediante el desarrollo de un marco general y lineamientos de gestión de riesgos, el control interno y la prevención del fraude para mejorar el desarrollo organizacional y reducir el fraude corporativo.

Se define el control interno como el proceso llevado a cabo por los directivos, gerentes y demás empleados de una empresa encaminada a asegurar el reconocimiento del logro de los objetivos de la organización, estos tienen 5 aspectos fundamentales: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y monitoreo. Las herramientas que

se utilizan para el proceso de control son las siguientes: diseño, evaluación, valoración, auditoría, supervisión, y presentación de reportes. (Sepúlveda, 2016)

Papeles de trabajo

Es la recopilación de certificados que son confiables y contienen datos e información obtenida del auditor durante su inspección, así como descripciones de pruebas realizadas y resultados basados en conceptos de opinión que se describe en el informe.

Propósito

El propósito es permitir al auditor sustentar su informe con las normas establecidas con la auditoría siguiendo las debidas normas de auditoría.

Características

Se demuestran a continuación las características que deben contener los papeles de trabajo:

- **Ser claro**, sin mayores explicaciones, para que todos puedan entender el propósito, ubicación, circunstancia y escala del proyecto, así como las conclusiones a las que llegaron los organizadores.
- **Registro completo y preciso** de hechos, juicios y conclusiones, destacando la naturaleza y el papel de la investigación.
- **Relevante y apropiado**, es significa que solo debe considerar aquellos que son importantes para lograr su objetivo y de la capacidad para desarrollar ideas.
- **Ser objetivo**, es decir, que debe reflexionar sobre las actividades y situaciones que se presentan de acuerdo con los estándares de inspección.
- **Ser ordenados**, de manera que siga un orden para cumplir con ciertos criterios: razonable, verificable y analítico.

Archivos de auditoría

Los documentos de trabajo deben presentarse de tal manera que la información contenida en ellos sea fácilmente accesible. Los archivos en papel de auditoría generalmente se dividen en: archivos permanentes y actuales. Si alguno de estos archivos tiene más de una carpeta, debe configurar el número total de carpetas. (Gaitàn, 2015)

Fase III. Comunicación de resultados

El informe de resultados es la última etapa de la auditoría y que se va desarrollando en el proceso de auditoría, está encaminado a los empleados de la empresa observada con el fin de presentar información verbal o escrita sobre los problemas identificados.

Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a los empleados responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente.

El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría. (Obando, 2020)

8.2.3. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son haberes a favor de la institución comercial, liquidables dentro del ejercicio contable provenientes de cada una transacción específicas en que desarrolla sus actividades, legalizadas a través de la emisión de facturas, recibos y documentos similares. (Cobranzas, 2019).

Con relación al texto se entiende que es necesario el registro contable de cada uno de los créditos personales que se otorgan a los clientes a través de documentos contables.

8.2.3.1. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar asignan todos los derechos de cobro o convertibles económicos, inventarios y servicios. Se entiende por cuentas por cobrar aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo después de un tiempo establecido de manera conjunta (cliente – comercial).

El control y registro de los datos de créditos personales otorgados por la empresa comercias es exclusividad de cuenta Cuentas por Cobrar, únicamente de las operaciones mercantiles realizadas como producto de la actividad económica (Moràn, 2018).

8.2.3.2. Importancia de cuentas por cobrar

La importancia de esta cuenta contable está basada en el manejo y registro responsable de cada uno de los clientes de la empresa comercial a través de un sistema de cobranza efectivo que permitirá a la empresa alcanzar los objetivos financieros propuestos al inicio del periodo contable.

Los principales son:

- **Cuentas por cobrar clientes**

Son montos económicos acordados mutuamente con los clientes relacionado a los créditos que se otorgan por la venta de inventarios.

- **Cuentas por cobrar empleados:**

Son obligaciones económicas realizadas en forma conjunta entre dueños y trabajadores de la empresa por cada crédito otorgado en una transacción mercantil que puede estar involucrado con anticipos de sueldo, entre otros (Solano, 2018).

En base al texto es importante mantener un correcto registro contable de todos los créditos otorgados por la empresa comercial que al final del ejercicio contable quiere observar rentabilidad y estabilidad económica.

Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos corrientes que se clasifican y presentarse en el balance general, su clasificación se base en los siguientes aspectos:

- **Cuentas por cobrar comerciales.** - Éstas se clasifican en la cuenta de clientes originados como producto de venta de inventarios o servicio.
- **Cuentas por cobrar no comerciales.** – Es el registro de deudores y proceden de otras transacciones comerciales dirigidas a aquellas que la entidad designo dentro de estas tenemos préstamos a empleados (Valderrama, 2018).

Damos a notar la necesidad de mantener una correcta clasificación de Cuentas por Cobrar según su origen e importancia comercial.

8.2.3.3. Objetivo de las cuentas por cobrar

El propósito principal de la cuenta Cuentas por Cobrar es registrar de forma ordenada y precisa cada uno de los créditos otorgados por la empresa provenientes de deudas adquirida por la venta de inventarios o prestación de servicios a cada de los clientes, fortaleciendo así una inserción favorable en el mercado competitivo permitiendo promover las ventas con la finalidad de maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión.

Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas. (Carrera, 2017)

8.2.3.4. Políticas de cuentas por cobrar

“El establecimiento de la política de crédito es en gran parte responsabilidad del contador. No solo le preocupa la financiación y registro de los deudores y la selección de clientes adecuados, pero él también está en la mejor posición para evaluar las necesidades de otras actividades importantes que están conectados con el nivel de cuentas por cobrar, a saber, Efectivo e inventario.

La gerencia de ventas también estará involucrada en Formulación de políticas debido a su conocimiento de la rotación potencial, bajo diversas políticas de crédito y de clientes individuales con el fin de comprobar su credibilidad. Las funciones principales de la gestión de cuentas por cobrar son:

- El establecimiento de una política general.
- La aplicación de la política a clientes individuales.
- La administración y Control de la política de crédito”. (Davila, 2018)

Esto nos indica que las políticas de financiamiento las debe establecer directamente el contador con el fin de darle el adecuado direccionamiento y el método para la correcta recaudación; en la corporación universitaria americana son definidas directamente el contador general y el vicerrector financiero.

Una política de préstamo es un proceso establecido por una empresa para determinar si el cliente cumple con los requerimientos para acceder al crédito a un precio razonable de financiamiento; el valor del monto es analizado y estudiado por el contador para darle aprobación a este.

El establecer una buena política de crédito es muy importante debido a que de esta dependen resultados óptimos para el área de cartera o la liquidez de la empresa.

La política de crédito juega un papel fundamental en las entidades, el contador o coordinador financiero mediante las evaluaciones y análisis de los posibles deudores buscara cumplir los objetivos que tienen las políticas crediticias determinadas por la entidad sin olvidar el promover las ventas. (Gómez, 2018)

8.2.3.5. Plan de cuentas

Denominado también Catálogo de Cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicables a un negocio concreto, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas. El plan de cuentas constituye un instrumento de consulta que permite presentar estados financieros y posibilidad un adecuado control. Se diseña y elabora atendiendo los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas de contabilidad. El Plan de Cuentas facilita la aplicación de los registros contables y debe estructurarse de acuerdo a las necesidades de información de la empresa, debiendo reunir las siguientes características:

- Sistemático en el ordenamiento y presentación
- Flexible y capaz de aceptar nuevas cuentas
- Homogéneo en los agrupamientos practicados
- Claro en la denominación de las cuentas. (Acosta & Delgado, 2019)

8.2.4. Crédito

Para utilizar el crédito como garantía: el cedente, deudor del cesionario, trasmite a este un crédito que tiene contra tercero, el deudor cedido, como garantía de la satisfacción de su obligación primaria. Hay consenso en afirmar que esta es hoy la función más interesante de la cesión, especialmente en la práctica bancaria, frente a la clásica ventana del crédito. Sin

embargo, se aprecian en esta materia como en general, en todo lo relativo a garantías mobiliarias, sustanciales, como las exigencias o formalidades para que sea eficaz: ello, en un contexto presidido escasez de las normas positivas, lo que coloca en primer plano. (Requejo, 2018)

8.2.4.1.Aspectos para otorgar un crédito

Se debe tener en cuenta que se está asumiendo un riesgo importante al designar un porcentaje del total de las ventas para ser recuperado en plazos, mediante los procesos de cobranzas. En este sentido, se pretende minimizar el riesgo siguiendo estrategias que brinden información suficiente. (Glisvet, 2020)

8.2.4.2.Políticas de crédito

Se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del crédito. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido.

Las cuentas por cobrar de una empresa están determinadas por sus ventas y por el periodo promedio entre el momento en el que se hace una venta y el momento en que se cobra el efectivo correspondiente a dicha venta, o el periodo promedio de cobranza. El periodo promedio de cobranza, que depende en parte de las condiciones económicas y en parte de un conjunto de factores que son controlables por la empresa. (Hurtado, 2018)

8.2.4.3.Procedimientos o estándares de crédito

La determinación de los procedimientos o estándares de crédito adecuados para una empresa, se basan prácticamente en la comparación de costos marginales, con las utilidades marginales provenientes del aumento en ventas. Los costos marginales incluyen costos de producción, de ventas, y de crédito. Estos costos de crédito incluyen:

- Pérdidas por incumplimiento de pago.
- Costos de cobranzas.
- Costos asociados por la introducción de cuentas nuevas. (Mendoza, 2017)

8.2.4.4. Tipos de crédito

Tarjetas de crédito

Son un ejemplo de crédito resolvente, que te brinda una línea de crédito, es decir, un monto total sobre el que vas realizando compras y pagos. La principal característica de una tarjeta de crédito es la temporalidad, ya que te permite disponer de dinero que no tienes al momento pero que vas a recibir en un futuro inmediato.

Por ejemplo, si haces una compra y sabes que podrás liquidarla una vez que recibas tu sueldo.

Préstamos de libre inversión

Se caracterizan por ser créditos abiertos que no están anclados a un fin específico. Esto significa que al solicitarlo no debes explicar en qué lo utilizarás y además puedes fragmentarlo en distintos objetivos.

Créditos específicos

Muchas instituciones ofrecen financiamientos especializados, por ejemplo, hipotecarios, educativos y automotrices, entre otros. Esto significa que la cantidad que te ofrezcan podrá ser utilizada únicamente en un objetivo y deberás poder comprobar que lo destino con ese fin.

Créditos de nómina

Son muy similares a los de libre inversión, sólo que en este caso es indispensable que recibas el pago de tu salario a través de una cuenta de nómina en un banco. Así, la institución puede otorgarte una cantidad basada en el sueldo que recibes cada mes y descontará el pago directamente de tu cuenta.

Préstamo para bienes de consumo duradero

La utilidad de este crédito está relacionada a la adquisición de bienes que tienen un valor comercial y una vida útil determinada, como son los automóviles, equipo de cómputo, electrodomésticos, mobiliario y equipos. Se otorgan para complementar el faltante para adquirirlos, es decir, el acreditado deberá aportar un porcentaje del costo total y el banco le presta el restante. (Rios, 2021)

8.2.5. Liquidez

La liquidez es un concepto muy complejo y se refiere a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracteriza por dos componentes: precio y cantidad.

La liquidez se ha analizado principalmente en un contexto de microestructura, donde uno de los objetivos principales ha sido estudiar como las reglas concretas que rigen el funcionamiento de los mercados financieros afectan a la liquidez, y en particular, a la negociación de activos. En concreto, una importante línea de investigación, conecta la relación en sección cruzada entre rendimiento esperado y riesgo con temas de microestructura, reconocido explícitamente al nivel de liquidez en el modelo de valoración de activos.

La liquidez tiene un impacto significativo en la calificación y capacidad crediticia de una empresa, se considera un resultado directo de su rentabilidad y de su capacidad de convertir en dinero en facturación. Las empresas liquidas más grandes son aquellas con alta rentabilidad, tiempo de entrega corto para los clientes, tiempo largo para los proveedores y con una alta eficiencia. (Cedeño, 2020)

8.2.5.1. La falta de liquidez

La falta de liquidez puede significar la imposibilidad de aprovechar las ventajas derivadas de los descuentos por pronto pago o las posibles oportunidades comerciales, pero la falta de liquidez a veces supone también la incapacidad de la empresa para hacer frente al pago de sus deudas y obligaciones vencidas, lo que es más grave y puede conducir a la venta forzosa de inversiones y del activo a largo plazo y, en el peor de los casos, a la insolvencia y a la quiebra.

Existen dos razones fundamentales:

- La liquidez es necesaria para la realización de actividades de la empresa.
- Los flujos de cobros y pagos son necesarios para efectuar predicciones. (Lopez, 2017)

8.2.5.2. Tipos de liquidez

Los tipos de liquidez que existen en la economía son los siguientes:

- **De largo plazo:** estas son aquellas que, aunque se pueden vender, corren el riesgo de tener pérdidas, es decir, no hay seguridad de recibir ganancias. En esta categoría están los inmuebles.
- **De mediano plazo:** este se hace efectivo en un período de 1 a 4 meses. Entre ellos encontramos bonos con posibilidades de venta rápida, fondos de inversión, certificados financieros, entre otros.
- **Inmediato:** cuando puedes obtener el dinero de manera inmediata, tales como dinero en efectivo, depósitos bancarios, etc.
- **Adelantado:** son aquellas ayudas que se pueden recibir sin pertenecer a la empresa. (Economía, 2019)

8.2.6. Rentabilidad

“La rentabilidad es el resultado neto de varias políticas y decisiones, muestra los efectos combinados de la liquidez, de la administración de activos y de la administración de las deudas sobre el resultado en operación”. Podemos mencionar que la rentabilidad es una condición necesaria para la existencia de la empresa y es un medio para alcanzar ciertos fines, sin embargo, no es un fin, en sí mismo. Además, indica que “la rentabilidad es el rendimiento o ganancia que produce la empresa, además mide la eficacia de la gerencia de una empresa demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones”. Dichas utilidades a su vez son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad caracteriza la eficiencia económica del trabajo que la empresa realiza. Sin embargo, la obtención de ganancias no es un fin en sí, sino que constituye una condición importante para poder ampliar el servicio al público con nuevos servicios. (Padilla, 2018)

En principio lo que interesa es la rentabilidad, el proyecto es rentable si el valor de los rendimientos que proporciona es superior al de los recursos que utiliza, este criterio es el que recibirá en este texto mayor atención, pero no se puede perder de vista que, en general, no se puede hablar sin más de la rentabilidad; un proyecto puede tener una probabilidad, incluso muy elevada, de ser muy rentable, pero puede haber también una probabilidad de que sus resultados sean muy negativos. (Ramòn, 2015)

8.2.6.1. Rentabilidad o rendimiento

Estas razones, consideradas como las de mayor importancia para los inversionistas de la empresa, miden la capacidad desarrollada por la empresa para producir ganancias y nos permiten apreciar el adecuado manejo de los ingresos, costos y gastos, miden el grado de rentabilidad que obtiene la empresa ya sea con respecto a las ventas, con respecto al monto de los activos de la empresa ya sea con respecto al capital aportado por los accionistas. (Guiza, 2018)

8.2.6.2. Importancia de la Rentabilidad

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. (Rosado & Mero, 2021)

8.2.6.3. Medidas de rentabilidad

Las medidas de rentabilidad son dos la económica y financiera.

Rentabilidad económica

Calculamos la rentabilidad económica utilizando el beneficio económico como medida de beneficios y el Activo Total (o Pasivo Total) como medida de recursos utilizados.

El beneficio económico es igual a los ingresos de la empresa menos todos los costes no financieros. Es decir, para calcular esta medida de beneficios, tomamos los ingresos totales de la empresa y restamos todos los costes excepto los intereses de la deuda y otros costes financieros.

Rentabilidad financiera

Calculamos la rentabilidad financiera utilizando el beneficio neto como medida de beneficios y los Fondos Propios como medida de los recursos financieros utilizados. Su fórmula

rentabilidad financiera es igual a beneficio neto sobre fondos propios y esto es igual capital más reservas. También se le llama rentabilidad neta o rentabilidad de los fondos propios.

El beneficio neto (BN) es beneficio que ganan los propietarios de la empresa, una vez pagados los intereses y otros gastos financieros y los impuestos: En efecto, la primera obligación de una empresa es pagar los intereses de la deuda y, a continuación, los impuestos. Si sobra dinero, ese remanente (que es el beneficio neto) se utilizará para repartir dividendos. Al igual que antes, podemos comprobar que la medida de beneficios que estamos utilizando es consistente con la medida de recursos financieros. (Zamora, 2018)

8.2.6.4. Clasificación según el tiempo de cálculo

Las rentabilidades pueden clasificarse según el tiempo en el que se calculan:

- **Rentabilidad anual.** La rentabilidad anual es el porcentaje de beneficio o pérdida que se obtendría si el plazo de la inversión fuera de 1 año. El cálculo de la rentabilidad anual permite comparar el rendimiento de los instrumentos financieros con diferentes plazos de vencimiento. Por ejemplo, se puede calcular el aumento o disminución de valor de alguna inversión a lo largo de varios años en términos de rentabilidad anual.
- **Rentabilidad media.** La rentabilidad media se saca a través de la suma de las rentabilidades obtenidas en diferentes operaciones divididas entre el número de rentabilidades sumadas, obteniendo así la rentabilidad media de todas ellas. Si esto se hace durante un periodo de tiempo anual se denomina rentabilidad media anual, y si es de acuerdo a un periodo mensual rentabilidad media mensual. (Castillo, 2018)

8.2.6.5. La utilidad de la rentabilidad

Conocer la rentabilidad de una inversión que ya se ha realizado (rentabilidad obtenida) nos permite saber qué porcentaje del dinero o capital invertido se ha ganado o recuperado y, por tanto, qué tan bueno ha sido el desempeño de la inversión.

Mientras que conocer la rentabilidad de una inversión que aún no se ha realizado (rentabilidad ofrecida o esperada), nos permite saber si la inversión es rentable, y qué porcentaje del dinero o capital que se va a invertir se va a ganar o recuperar.

Asimismo, en caso de contar con varias alternativas de inversión, conocer la rentabilidad de estas nos permite compararlas, y así saber cuál de todas tuvo la mayor rentabilidad y, por tanto, el mejor desempeño, o cuál de todas ofrece la mayor rentabilidad y, por tanto, es la más atractiva. (Brito, 2019)

8.2.6.6. Indicadores de rentabilidad generales

Los indicadores de rentabilidad más relevantes.

- **Rentabilidad absoluta.** La rentabilidad absoluta es la rentabilidad que es característica de fondos que están invertidos en activos del mercado monetario, en activos de renta fija o variable y tiene una serie de rentabilidades fijas, pero no garantizadas.
- **Rentabilidad acumulada.** La rentabilidad acumulada es el beneficio obtenido durante un periodo de tiempo de un proyecto de inversión o de una actividad económica y que además se suman a los derivados de la misma inversión en periodos anteriores arrojando así el saldo total de la rentabilidad.
- **Rentabilidad económica.** La rentabilidad económica es un indicador de la eficiencia económica de la empresa. Se calcula dividiendo el beneficio total anual de la empresa antes de deducir intereses por el activo total de la misma, todo ello multiplicado por 100.
- **Rentabilidad financiera o rentabilidad del ROE.** La rentabilidad financiera ROE se obtiene a través de la relación existente entre el beneficio neto obtenido por la empresa antes de impuestos y los recursos o fondos propios de la misma.
- **Rentabilidad comercial.** La rentabilidad comercial es la ratio que evalúa la calidad comercial de la empresa. Se consigue dividiendo los beneficios obtenidos fruto de las ventas entre las propias ventas conseguidas a lo largo de un periodo de tiempo.
- **Rentabilidad dinero.** La rentabilidad dinero es la rentabilidad obtenida por la inversión de una cierta cantidad de dinero.
- **Rentabilidad efectiva.** Para el cálculo de la rentabilidad efectiva se usa la Tasa Efectiva de Rentabilidad que tiene en cuenta las reinversiones efectivas de los capitales financieros obtenidos en el proceso de una inversión.

- **Rentabilidad esperada del VAN.** La rentabilidad esperada es una forma de valorar las inversiones aplicables a aquellas situaciones en las que algunos datos de la inversión no son conocidos con certeza.
- **Rentabilidad garantizada.** La rentabilidad garantizada es aquella que puede ser aplicada a diferentes actividades financieras como los planes de pensiones garantizados o cuentas de ahorro con rentabilidad garantizada.
- **Rentabilidad geométrica o Tasa Geométrica de Rentabilidad.** La rentabilidad geométrica se utiliza para medir la rentabilidad media de determinadas operaciones financieras en las que su valoración, además de cambiar, puede hacerse revalorizado o desvalorizado, es acumulativa.
- **Rentabilidad libre de riesgo.** La rentabilidad libre de riesgo se corresponde a aquel tipo de rentabilidad que aparece con aquellas operaciones financieras que están libre de riesgo como pueden ser los depósitos bancarios.
- **Rentabilidad nominal y rentabilidad real.** La inflación de los precios durante un periodo de tiempo se traduce en la desvalorización del dinero. La rentabilidad nominal no tiene en cuenta el efecto inflación y la rentabilidad real tiene en cuenta el efecto inflación.
- **Rentabilidad bruta.** La rentabilidad bruta se calcula a partir de la división del resultado bruto obtenido por la actividad económica de la empresa entre las ventas realizadas en un periodo de tiempo determinado.
- **Rentabilidad neta.** La rentabilidad neta se calcula a partir de la división entre el resultado neto obtenido por la empresa y las ventas realizadas en un periodo de tiempo determinado. (Arribas, 2016)

8.3.7 Manual

Son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la organización ya que concentran información acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, responsabilidad, funciones y actividades de la misma. (Olaya, 2015)

8.3.7.1. Manual de políticas

Los manuales de políticas, también llamados de normas son la piedra angular ya que estudian las reglas de la organización. Este tipo de manuales se exponen los 10 mandamientos de la

compañía, los manuales muchas veces incluyen una declaración de objetivos de la empresa y otros expresan una política. (Olaya, 2015)

8.3.7.2. Pautas para redactar una política

Establecer unas políticas empresariales no es, en ningún caso, una tarea ardua y que deba dilatarse en el tiempo, sino que basta con que la gerencia de la empresa, encargada de su redacción y cumplimiento, tenga claros cuales son los comportamientos, los métodos de trabajo, el ambiente laboral o la productividad de la misma que desean, es decir, que sepan de forma clara los principios por los que se va a regir la empresa y en los que se asientan su filosofía de trabajo. (Vazquez, 2018)

Pasos para crear las políticas de empresa

- **Paso 1:** Proyectar y desarrollar las políticas, en las cuales se atiende a la necesidad, la utilidad y su redacción.
- **Paso 2:** Aprobación de las políticas. Se revisan y se realizan las adaptaciones necesarias, para que una vez acordadas y redactadas en su versión definitiva puedan ser aprobadas por la dirección de la empresa.
- **Paso 3:** Difundir las políticas de la empresa. Consiste en hacer saber las mismas a todo el personal o persona vinculada a la actividad laboral de la compañía, y formalizar su aplicación.
- **Paso 4:** Mantener la aplicación, el cumplimiento y la vigencia de las políticas. Es aconsejable hacer actualizaciones, en caso de ser necesarias, al final de cada ejercicio. (Vazquez, 2018)

8.3. Marco conceptual

8.3.1. Estructura Organizacional

El modelo establecido de relaciones entre las diferentes partes de la organización, se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. (Bastidas, 2018)

8.3.2. Clientes

Es toda persona física o jurídica que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Domínguez & Hernández , 2016)

8.3.3. Cartera vencida

Se entiende que la parte de los documentos y créditos que no han sido cancelados a la fecha de su pago. La cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez dentro de la empresa, y es el principal del flujo del efectivo se puede afirmar que la cartera que está en mora son las obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, valores que no se han podido recuperar en el oportunamente según los acuerdos anteriormente establecidos que afectan negativamente a la liquidez entendida como la incapacidad de cumplir obligaciones a corto plazo (Zapata, 2017)

8.3.4. Cobranza

Es el proceso mediante el cual se hace efectivo la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, esta acción puede ser emprendida por la misma empresa o puede contratar a terceros para que realicen la gestión de cobro. (Lam & Zaruma, 2017)

8.3.5. Recuperación de Cartera

Es entendida como el conjunto de actividades para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, para esto se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas. (Morales & Morales, 2019)

8.3.6. Técnicas de auditoria

Son los métodos prácticos de investigación y prueba utilizadas por el Auditor para obtener o lograr la evidencia, información y comprobación necesaria a fin de formarse una (opinión), un

juicio profesional sobre lo examinado, es decir son las herramientas del trabajo del Auditor. (Velázquez, 2019)

8.3.7. Muestreo de auditoría

Implica la aplicación de procedimientos de auditoría a menos del 100% de las partidas que integran el saldo de una cuenta o clase de transacciones de tal manera que todas las unidades de muestreo tengan igual oportunidad de selección. Esto permitirá al auditor obtener y evaluar la evidencia de auditoría sobre algunas características de las partidas seleccionadas para formar o ayudar en la formación de una conclusión concerniente al universo de la que se extrae la muestra. El muestreo en la auditoría puede usar un enfoque estadístico o no estadístico. (Ponte, 2020)

8.3.8. Alcance de la auditoría

El alcance de la auditoría deberá de cubrir el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno con respecto a la organización y calidad de ejecución que se tendrá en relación al desempeño de las responsabilidades que le fueron asignadas. El alcance es de vital importancia desde la apertura de la auditoría, ya que esto especificará, el tiempo que durará la auditoría, la profundidad y la cantidad de personal requerido. (Sandoval, 2017)

8.3.9. Tipos de auditoría

Existen dos tipos de auditoría la externa y la interna, en ambas se establece una necesidad de coordinación. El auditor externo empieza su labor a partir, de los resultados finales mientras que el auditor interno primero revisa las actividades básicas de una organización con miras a futuro. Básicamente el auditor externo deberá expresar una opinión sobre la razonabilidad de la situación de la organización; este auditor estará más orientado hacia los resultados finales, mientras que el auditor interno se enfocará hacia la efectividad de la administración, así como los grados de contribución y bienestar para la organización. (Sandoval, 2017)

8.3.10. Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría son símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y prueba efectuados. El uso de las marcas en auditoría representa los siguientes beneficios:

- Facilita el trabajo y aprovecha el espacio al anotar en una sola ocasión el trabajo realizado.
- Facilita su supervisión al poderse comprender en forma inmediata el trabajo realizado.
(Sandoval, 2017)

8.3.11. Objeto de auditoría

El objeto de la auditoría es reducir el riesgo de información, lo cual disminuye el costo de obtener capital. El objeto de una auditoría consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen. Consiste en apoyar a los miembros de la organización en relación al desempeño de sus actividades, para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría y toda aquella información relacionada con todas las actividades revisadas por el auditor, la auditoría se encarga de promocionar un control efectivo o un mecanismo de prevención a un costo considerado como razonable.

8.3.12. Características de los auditores

Los auditores para el ejercicio de sus funciones deberán ser: profesionales en la materia auditen; independientes a la organización que auditan, entendemos por independientes cuando llevan a cabo su trabajo con libertad y objetividad, porque esto les permite ser imparciales en sus juicios. Los auditores podrán ser miembros de un despacho o de una firma de consultoría que se dedique o especialice en llevar a cabo dicho servicio. El auditor siempre deberá de ver el alcance de la revisión, y para esto es preciso que tenga en cuenta hasta los más mínimos detalles y aspectos que lo integran. El auditor deberá ser más eficiente en sus resultados, es decir, tendrá que ampliar el alcance de sus revisiones, y mejorar sus características y calificaciones personales y profesionales; también deberá identificar áreas y aspectos

relevantes que merezcan su intervención propiciando una sana relación humana y de interacción con los auditados en la búsqueda de soluciones conjuntas. (Sandoval, 2017)

8.3.13. Control Interno

Es una herramienta de gestión que incluye un plan estratégico y procedimiento que son aceptados en el proceso de diseño que emplean las empresas dentro de un proceso continúa realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. (Torres, 2016)

8.3.14. Confiabilidad en el Control Interno

Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad. Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos. (Torres, 2016)

8.3.15. Preparación de papeles de trabajo

Planeamiento y elaboración de las cédulas, registros, comentarios, resúmenes y otros documentos que debe preparar el auditor con el curso de sus labores, que se basan en técnicas y prácticas que aseguran su correcta confección, determinación de sus objetivos y alcance de las pruebas y procedimientos de auditoría. (Herrera, 2018)

8.3.16. Indicadores de operación

Los indicadores de operación son los que dictan cómo se gestiona la empresa en cuanto al uso de los recursos y su valoración. Esto se aplica al periodo de crédito otorgado a clientes para pagar bienes o servicios otorgados por el comercial. (Estupiñan & Estupiñan, 2018)

8.3.17. Indicadores de rentabilidad

Son aquellos que evidencian cómo se maneja la empresa en cuanto al uso de sus recursos y su recuperación. Esto aplica en el plazo de crédito que se le da a un cliente para pagar por los bienes o servicios prestados por la empresa. (Estupiñan & Estupiñan, 2018)

8.3.18. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito permite la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un valor impago por parte de una operación financiera ejecutada por la empresa. El riesgo de crédito supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa. (Economipedia, 2021)

8.4. Marco legal

8.4.1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Se consideran los principios esenciales que se aplican en una auditoría para un buen rendimiento del equipo auditor y por lo consiguiente de su proceso. Esta política garantiza la calidad de trabajo del profesional y estas normas se las usa generalmente para todos los procesos de prueba, requisitos y la conducta funcional del auditor para el comportamiento de los auditores. La Auditoría tiene que ser realizada por personal con preparación técnica y habilidades de auditor que no solo tenga conocimientos como contador Público, sino que también debe tener la capacitación y habilidades técnicas apropiadas como auditor. (Padilla, 2018)

8.4.2. Norma Internacional de Contabilidad (NIC)

Se consideran como los procedimientos de gestión de datos que deben ocurrir en los registros financieros de una empresa y la manera como se debe recopilar datos para su revisión. Comprendemos que son reglas que deben cumplir con estándares de calidad, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones que realiza la empresa y presentar una situación favorable al negocio en una determinada fecha. Estas reglas son emitidas por el International Accounting Standards Board. (Alarcón, 2018)

8.4.3. Normas de Información Financiera (NIF)

Se utiliza en sustitución del de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) dado que esta nueva denominación expresa con mayor claridad el carácter normativo y por ende obligatorio de una norma aplicable a la elaboración de información financiera. Este enfoque se apoya, entre otras cosas, en el hecho de que las normas se van adaptando a los cambios experimentados en el entorno bajo el cual operan las entidades; lo anterior significa que las NIF se van modificando, otras se eliminan, o bien, se van emitiendo nuevas

disposiciones; por los tanto, no debe considerarse lo afirmado en ellas como fundamento inmovible. Además, el eliminar el término de PCGA sigue en tendencia internacional, dado que los organismos líderes, emisores de normas contables, han removido el término “principio” de sus pronunciamientos sustituyéndolos por el de “norma”, para refirmar la adopción de un planteamiento lógico y deductivo en el desarrollo de su normativa. (Publicos, 2017)

8.4.4. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son normas contables emitidas por instituciones con autoridad reconocida, derivadas de la práctica más frecuente y, por tanto, más recomendables. Son reglas extraídas de la propia práctica, avaladas por su habitualidad, respaldadas por un organismo solvente, amplio grado de difusión y orientadas hacia el cumplimiento de un objetivo contable concreto. Los principios contables son los de devengo, uniformidad, prudencia, no compensación, importancia relativa y empresa en funcionamiento. (Label, 2021)

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- **¿Qué incidencia tiene la situación actual de los procesos de gestión de cobranza del comercial “Dávila”?**

La gestión de cobranza a las cuentas y documentos por cobrar en el comercial “Dávila” debe ser manejado por el profesional contable con el fin de mantener un registro actualizado de los clientes que se encuentran en el listado de cartera vencida, con la finalidad de establecer rentabilidad y liquidez en base a información real.

- **¿En qué nos ayuda la evaluación de los indicadores de rentabilidad en el aspecto contable de la empresa comercial Dávila?**

Los indicadores de rentabilidad permiten el análisis del control contable que se lleva en las cuentas por cobrar, estándares, políticas de crédito y cobro óptimos que ayuden a gestionar las cuentas por cobrar y lograr el mejoramiento de la administración de recursos y el uso racional de las reservas en la empresa.

- **¿Cómo aporta la socialización de los resultados del proceso de auditoría en corregir las falencias encontradas en la gestión de cobranzas y créditos de la empresa comercial Dávila?**

La presentación de los resultados obtenidos del proceso de auditoría permite conocer y actuar ante las falencias encontradas en el manejo de cuentas y documentos por cobrar con la finalidad de minimizar el nivel de riesgo de rentabilidad que la empresa presenta al término de un periodo contable.

- **¿De qué manera beneficia la elaboración de un manual de políticas y procedimientos en la gestión de cobranzas de crédito relacionado con la recuperación cartera de la empresa “Dávila”?**

La aplicación y utilización de un manual de políticas y procedimientos en la gestión de cobranzas de crédito evidenciará la puntualidad de los clientes en el pago de sus cuotas, en contraste con aquellos que necesiten ser informados del pago de sus haberes atrasados los cuales se realizará por los diferentes medios de comunicación con el propósito de mantener la liquidez del comercial “Dávila”.

10. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La investigación se basa en la metodología, ayuda a mejorar el estudio investigativo ya que nos permite explorar y conectar con la realidad para obtener un conocimiento claro y específico.

10.1. Tipo de Investigación

10.1.1. Cualitativa

Se trata del estudio que se propone evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, registros, entre otros, como propósito de indagar en su signatura profundo. Se trata de un modelo de investigación de uso extendido en las sociales, basado en la apreciación e interpretación de las cosas en su contexto natural. (Significados, 2022)

Este tipo de investigación se lo aplicó al momento de realizar la entrevista y encuesta al personal del área de crédito y cobranzas de la empresa Comercial Dávila, con el objetivo de obtener información la situación actual del área de crédito de la empresa.

10.1.2. Cuantitativa

Se caracteriza por ser un conjunto de métodos de recopilación e interpretación de datos obtenidos utilizados para analizar hechos naturales de forma empírica. Basada esencialmente en la estadística y las matemáticas, utilizando estas herramientas y otras similares para crear hipótesis y modelos teóricos sobre aquello que se está investigando. (Rodríguez, 2020)

Este tipo de investigación se emplea para la recolección de los datos a través de la aplicación de encuestas y entrevistas realizadas en la empresa Comercial Dávila con el fin de obtener cuadros estadísticos de estado de área de crédito, la cartera vencida y la incidencia en la rentabilidad de la empresa.

10.1.3. De Campo

La investigación de campo permite obtener información de la realidad de un problema poder estudiarlo sin alteración de sus variables obteniendo dicha información del lugar donde suceden los hechos.

Se empleó la investigación de campo en la empresa Comercial Dávila del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi en el área de crédito con la finalidad de poder identificar la magnitud de las cuentas por cobrar y la cartera vencida además de identificar sus causas.

10.1.4. Bibliográfica

La investigación bibliográfica se caracteriza por la revisión de material bibliográfico relacionado a tema de estudio obtenido de fuentes secundarias existentes proporciona por distintos autores, las fuentes deben ser confiables como revistas científicas, libros, artículos entre otras.

Se empleó este tipo de investigación para obtener información de investigaciones referentes al problema de estudio, además permitió identificar nuevas estrategias de gestión de cobranza que se adapten a las debilidades del área de crédito de la empresa Comercial Dávila, la

información se obtuvo de fuentes bibliográficas confiables como libros, revistas, artículos y páginas webs.

10.1.5. Descriptiva

Esta investigación se caracteriza por describir la situación en la cual se centra dicho estudio, está orientada a describir el que, como, donde suceden los hechos del problema que se estudia sin entrar en detalle explicando del porque sucede dicho problema. (Mejia J. T., 2020)

Este tipo de investigación se empleó para describir el estado situacional del área de crédito de la empresa Comercial Dávila, el estado de morosidad de la clientela, la cartera vencida, las políticas de créditos entre otros aspectos referentes con la finalidad de lograr determinar qué medidas se deben aplicar para solucionar dicha problemática.

10.1.6. Aplicada

La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto. (Lozada, 2017)

La investigación aplicada permitió realizar un estudio y análisis para tratar de resolver el problema de cartera vencida que mantiene la empresa Comercial Dávila, para de esta manera encontrar solución a la problemática que mantiene la empresa en estudio.

10.2. Métodos de Investigación

10.2.1. Método Deductivo

El método deductivo extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones. Es, dicho de otra forma, un modo de pensamiento que va de lo más general (como leyes y principios) a lo más específico (hechos concretos), por lo que sólo se requiere de un análisis o desglose de éstas para conocer el resultado. (Acosta & Delgado, 2019)

El uso de este método implica entrevistas con el responsable del área evaluada para deducir los motivos de la investigación sobre los procedimientos administrativos y operativos

utilizados para la recuperación de la cartera vencida en la Empresa Comercial Dávila además mediante la aplicación de este método deductivo se logró determinar el estado de las cuenta por cobrar y la cartera vencida abarcado de lo general a los más específico posible llegando a conocer como esto afecta el rendimiento de la empresa.

10.2.2. Método Inductivo

Comienza analizando las situaciones conducen a los problemas del tema descrito, con el objetivo de llegar al final y emitir deducciones generales, esta indagación se usa cuando se procesan y se analizan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información. (Medina, 2019)

Con este método, se llevó a cabo una inspección especial de las cuentas por cobrar de la Empresa Comercial Dávila a fin de conocer su nivel de morosidad.

10.2.3. Método Analítico

En método analítico aplicado en las empresas, los Estados y todas las instituciones que deseen analizar procesos de tipo económico necesitan herramientas para indagar las causas, sus efectos y finalmente, luego de llegar al origen, presentar propuestas para resolverlos. (Orellana, 2020)}

Este método se empleó para dividir las variables de estudio como son el área de crédito y la rentabilidad de la empresa Comercial Dávila y se realizó una investigación para identificar la relación existente entre las variables y cuáles son los factores que ocasionan las falencias en dicha problemática.

10.3. Técnicas de Investigación

10.3.1. Entrevista

La entrevista se realizó al gerente propietario con la finalidad de conocer aspectos relevantes para la investigación acerca del área de crédito y cobranza de la empresa Comercial Dávila.

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma.

Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. (Bertomeu, 2017, pág. 2)

10.3.2. Encuestas

Podemos definir a la encuesta como una técnica de producción de datos que, mediante la utilización de cuestionarios estandarizados, permite indagar sobre múltiples temas de los individuos o grupos estudiados: hechos, actitudes, creencias, opiniones, pautas de consumo, hábitos, prejuicios predominantes e intenciones de voto. (Abiuso, 2019, pág. 3)

La encuesta se realizó a los involucrados en el área de cobranzas y créditos de la empresa Comercial Dávila con la finalidad de identificar los factores que intervienen en la concesión de créditos y el proceso de cobranza establecidos por la empresa, de esta manera se puede establecer medidas que favorezcan la liquidez de las cuentas por cobrar.

10.3.3. Observación

Por medio de esta técnica se puede encontrar el problema en la investigación, sus factores y causas, es decir la observación tiene como fin evaluar el panorama de la situación.

Al utilizar esta técnica junto con el método inductivo se puede observar de cerca cómo funcionan los procesos de cobranza y concesión de créditos dentro de la empresa comercial y tener una idea clara de que problemas están suscitando en las Cuentas por cobrar. (Acosta & Delgado, 2019)

10.4. Instrumentos

10.4.1. Cuestionarios

Se elaboró un cuestionario de preguntas tanto para la entrevista con el gerente propietario como para el personal involucrado del área de crédito en la empresa Comercial Dávila.

10.5. Población y Muestra

10.5.1. Población

La población y el número de personas a las cuales se les solicitó o verificó la información dependió tanto de los objetivos del estudio como las características de las personas que la pueden proveer, está dada por el universo total de los directivos y empleados. (Angulo, 2015)

La población involucra a todos los participantes que se encuentran en el área de cobranzas y crédito de la Empresa Comercial Dávila

Población	Cantidad
Gerente propietario	1
Contador	1
Secretaria/cajera	1
TOTAL	3

Fuente: Empresa Comercial Dávila

Elaborado por: Las autoras

10.5.2. Muestra

La muestra comprende el estudio de una parte de los elementos de una población, por tal razón ésta tiene que ser representativa (Angulo, 2015). En este estudio teniendo en cuenta el número de personas involucradas, se tomará el total de datos y no se aplicará la fórmula del muestreo ya que la población no cumple con este criterio.

10.6. Procesamiento de los datos

Todas las operaciones se desarrollaron en cuadros y gráficos debidamente trabajados en EXCELL, permitiendo el procesamiento de la información recolectada del tema de estudio.

11. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se presentan los siguientes datos producto de la entrevista realizada y las encuestas aplicados a los sujetos que son considerados la muestra de estudio, constituidos por el propietario de la Empresa Comercial “Dávila” y los funcionarios que laboran en el proceso de gestión de cobranza y créditos, obteniendo lo siguiente.

Entrevista realizada al gerente propietario del comercial

Cuadro 3 Análisis e interpretación de resultados entrevista al gerente propietario

Nº	Pregunta	Respuesta	Análisis
1	¿Existe un reglamento interno y orgánico funcional de la empresa?	No	En la empresa no existe un reglamento interno que permita tener un clima laboral óptimo.
2	¿Comunica los objetivos del departamento de crédito a los encargados?	No	El gerente comercial no socializa los objetivos planteados a los funcionarios encargados del departamento de crédito debido a que no existe un documento que lo sustente.
3	¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos para la concesión de cobranzas y créditos?	No	No existe un manual específico de políticas y procedimiento para la concesión de cobranzas y créditos.
4	¿Qué estrategias cree que es apropiado implementar para mejorar la rentabilidad del área de crédito?	Establecer tiempo de pagos y convenios para darle cumplimiento en las fechas establecidas de los créditos entregando la amortización.	
5	¿Existen programas de capacitación y actualización para operaciones referentes a cuentas por cobrar?	Si	Existen capacitaciones con la finalidad de prestar un buen servicio, pero no específicamente para el manejo de cuentas por cobrar.
6	¿Se revisan periódicamente las listas de clientes con cartera vencida?	Si	Diariamente se revisa
7	¿Se cuenta con documentación de respaldo para las cuentas por cobrar de los clientes?	Si	Se cuenta con respaldo a nivel de sistemas y algunos documentos.
8	¿Se registran en el momento en que ocurren las transacciones referentes a las cuentas por cobrar?	Si	De forma inmediata
9	¿Considera usted importante realizar un examen especial al rubro de cuentas por cobrar?	Si	Considera necesario porque permite tener en claro las cuentas por cobrar
10	¿En alguna ocasión, usted y las personas que manejan las cuentas por cobrar han revisado en conjunto los saldos de las cuentas o pagos vencidos?	Si	Por lo general casi siempre para tener en consideración en caso de ausencia de una de las dos partes.

Fuente: Entrevista aplicada al gerente propietario del comercial "Dávila" del cantón La Maná, Año 2021

Elaborado por: Las autoras

Análisis de la entrevista:

Al realizar la entrevista al gerente de la empresa podemos mencionar que la entidad no cuenta con un reglamento interno de trabajo, el área de crédito no cuenta un plan estratégico que reflejen objetivos claros y precisos establecidos en un documento legal, el personal que labora recibe capacitaciones generales de servicio al cliente, pero no sobre el manejo de cuentas por cobrar por ende, no se tiene establecido un procedimiento adecuado para la gestión de cobranza, dentro de la empresa la contadora no permanece al 100% dentro del local sino trabaja externamente debido a ello es posible que el estado contable no se encuentre dentro del contexto real y por último fue necesario realizar el examen especial al área de crédito para conocer y evaluar aspecto de manejo interno en el comercial.

Encuestas realizadas a los funcionarios del área de cobranza y créditos

Para continuar con el estudio se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta aplicada a los funcionarios que laboran directamente en el área de cobranzas y créditos presentando lo siguiente:

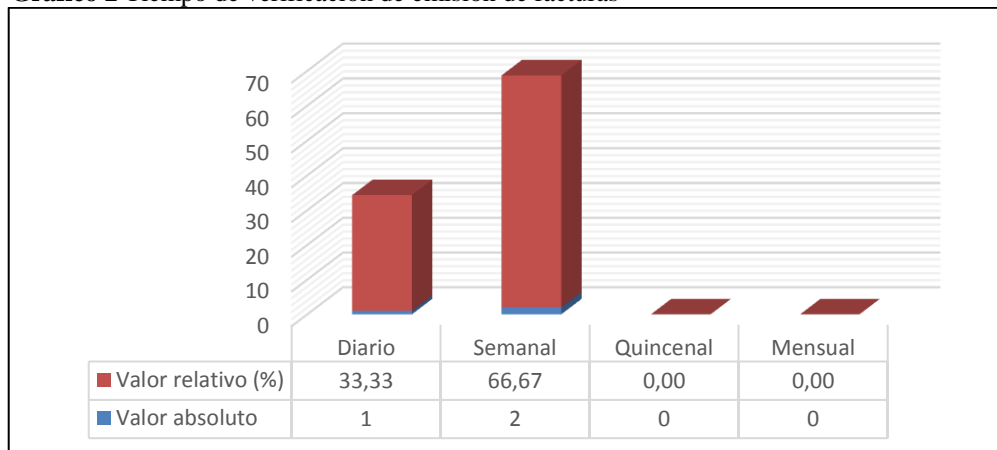
Pregunta 1. ¿Cada que tiempo verifica la correcta emisión de las facturas?

Cuadro 4 Tiempo de verificación de emisión de facturas

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Diario	1	33,33
Semanal	2	66,67
Quincenal	0	0,00
Mensual	0	0,00
TOTAL	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 2 Tiempo de verificación de emisión de facturas



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación:

Al observar el gráfico de las muestras de estudio nos permite observar que el 66,67% de los encuestados manifestó que se realiza la verificación de las facturas de forma semanal mientras que solo el 33,33% opinó que se lo realiza en forma diaria, se puede apreciar que el intervalo de para la revisión de las facturas no está claro en su recurrencia esto puede deberse a que no existe una organización clara y precisa de las funciones de los involucrados.

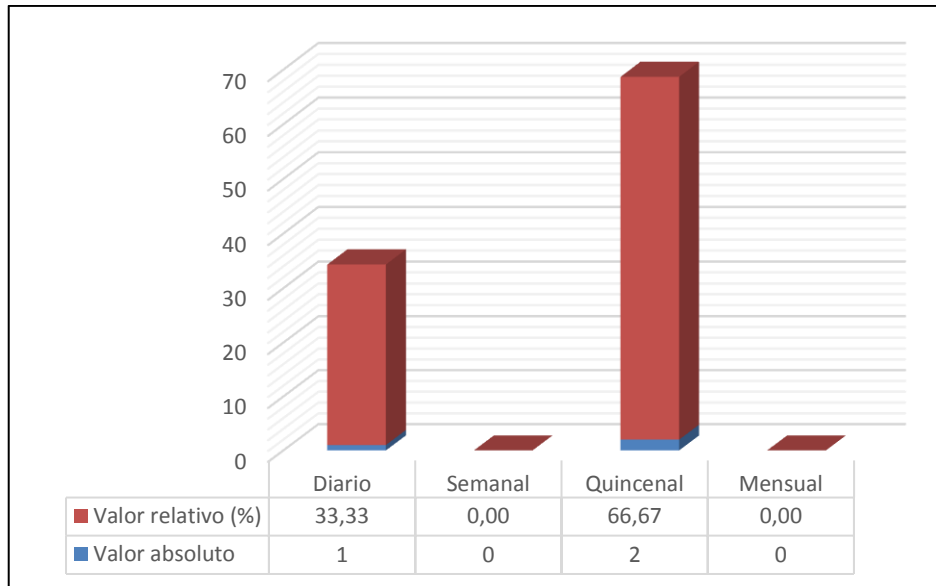
Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia realiza el contacto telefónico con el cliente?

Cuadro 5 Contacto telefónico con el cliente

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Diario	1	33,33
Semanal	0	0,00
Quincenal	2	66,67
Mensual	0	0,00
TOTAL	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 3 Contacto telefónico con el cliente



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación:

Al analizar el gráfico anterior se puede evidenciar que el 66,67% manifestó que el contacto con los clientes para efectuar la gestión de cobro se lo realiza de forma quincenal y solo un 33,33% manifestó que se realiza diariamente lo que nos da a deducir que no hay un tiempo fijo para el contacto del cliente y recordarle su compromiso de pago.

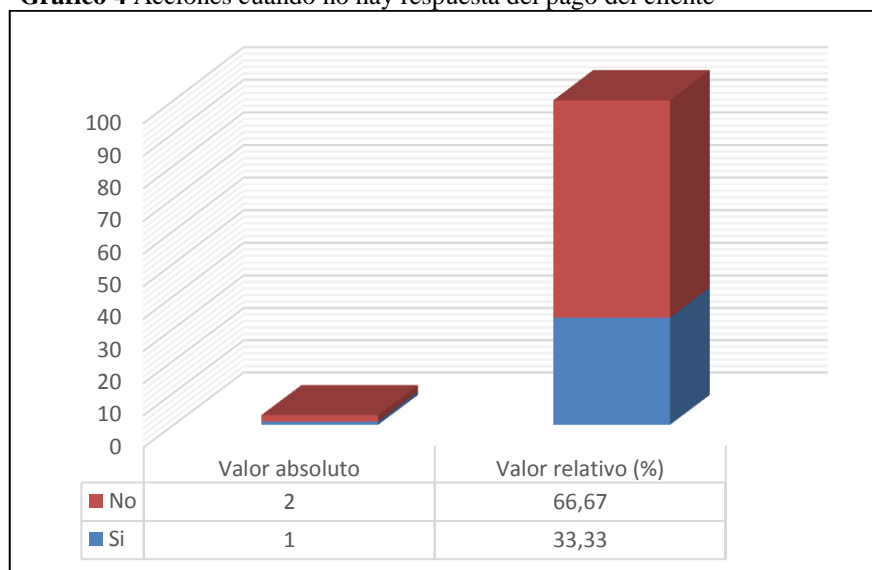
Pregunta 3. ¿Aplica otras acciones cuándo no obtiene la respuesta telefónica del cliente para notificarle de la cuenta por pagar que mantiene con la empresa?

Cuadro 6 Acciones cuando no hay respuesta del pago del cliente

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	1	33,33
No	2	66,67
Total	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 4 Acciones cuando no hay respuesta del pago del cliente



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación:

Según el gráfico actual de la pregunta 3 se puede apreciar que el 66,67% de los encuestados manifiesta que no ejecutan otras medidas de acción para la recuperación de la cartera vencida a largo plazo mientras que el 33,33% nos manifiesta lo contrario, esto nos induce a pensar que las medidas de control sobre la cartera vencida no son las adecuadas porque no garantizan el cobro de las cuentas en el periodo de tiempo acorde a lo establecido por ende afectaría a la rentabilidad de la empresa.

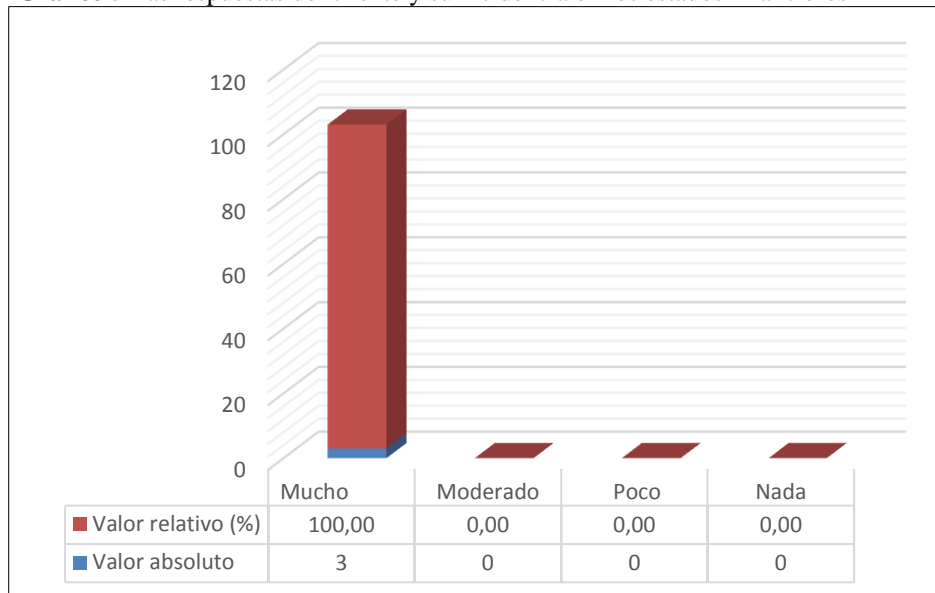
Pregunta 4. ¿Cree usted que la falta de respuestas de los clientes en la gestión de cobro incide en los estados financieros?

Cuadro 7 Las respuestas del cliente y su incidencia en los estados financieros

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Mucho	3	100,00
Moderado	0	0,00
Poco	0	0,00
Nada	0	0,00
TOTAL	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 5 Las respuestas del cliente y su incidencia en los estados financieros



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos nos demuestran que el 100% de los encuestados está de acuerdo que la falta de una respuesta positiva para el pago oportuno de los créditos afecta a los estados financieros de la empresa puesto que esto incrementaría el retardo de la recuperación de la cartera e incide de forma negativa a la rentabilidad del comercial.

Pregunta 5. ¿Se realiza un adecuado seguimiento de la gestión de cobro para la realización de los estados financieros?

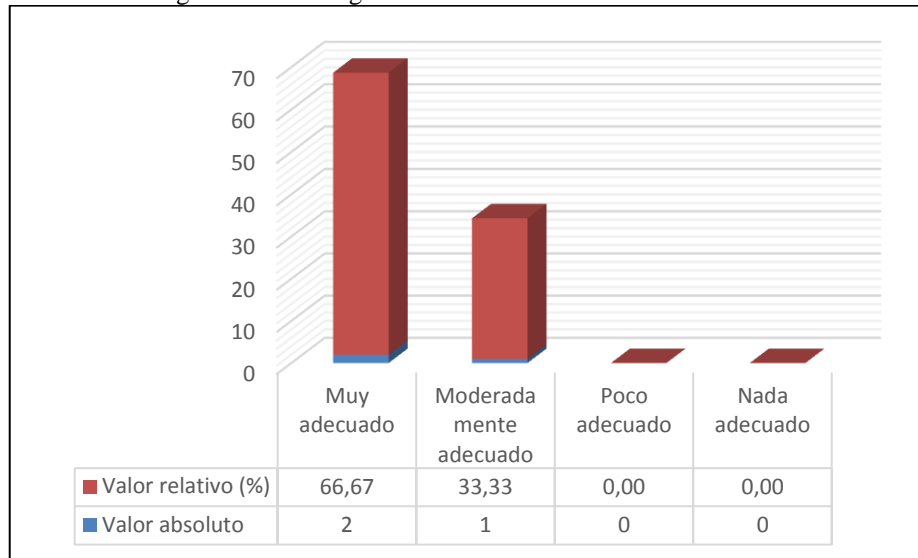
Cuadro 8 El seguimiento de la gestión de cobro es acorde a los estados financieros

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Muy adecuado	2	66,67
Moderadamente adecuado	1	33,33
Poco adecuado	0	0,00
Nada adecuado	0	0,00
TOTAL	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 6 El seguimiento de la gestión de cobro es acorde a los estados financieros



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"

Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación:

En la pregunta 5 se refleja que el 66,67% de los encuestados opinó que es muy adecuado la realización del seguimiento a la gestión de cobro para los estados financieros mientras que solo el 33,33% manifestó que es moderadamente adecuado llevar a cabo la gestión. Podemos analizar que para todos los funcionarios encargados del área de cobranza y créditos están conscientes que este proceso es fundamental para la recuperación de la cartera que con ello se ayudará a mejorar la liquidez de la empresa ya que con ello se ayudará a mejorar la liquidez de la empresa.

Pregunta 6. ¿Se realiza la conciliación de saldo del área de crédito y cobranza una vez realizado el cobro?

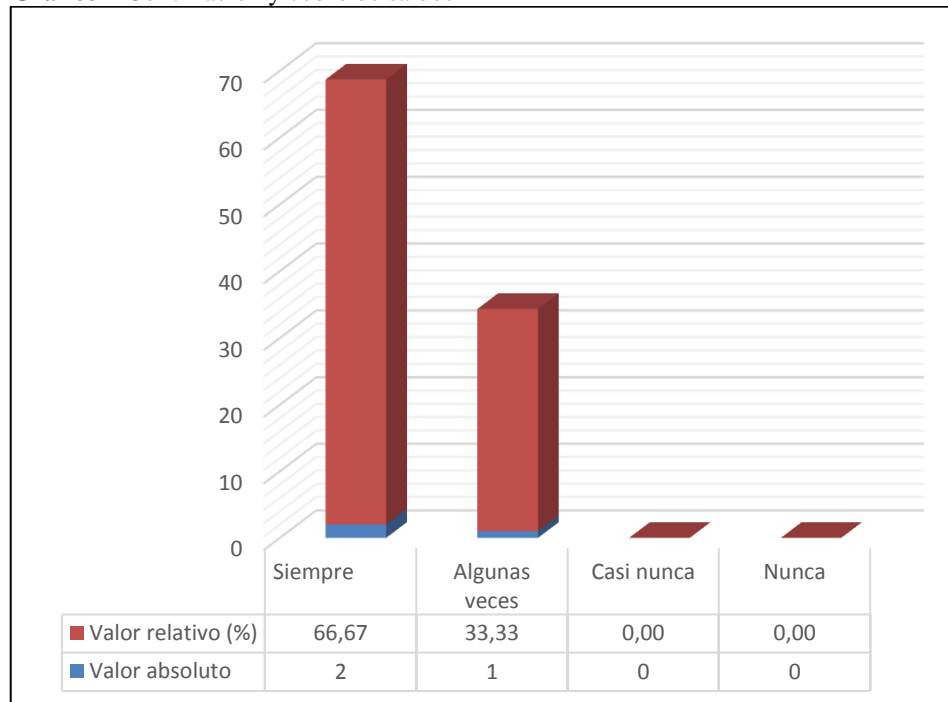
Cuadro 9 Conciliación y cobro de saldos

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	2	66,67
Algunas veces	1	33,33
Casi nunca	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"

Elaborado por: Los autores.

Gráfico 7 Conciliación y cobro de saldos



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"

Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación:

De los encuestados según la gráfica planteada podemos deducir que el 66,67% considera que siempre al instante de realizar el cobro se debe realizar la conciliación de los saldos en el área de cobranzas y créditos mientras que solo el 33,33% manifiesta que algunas veces se realiza este proceso.

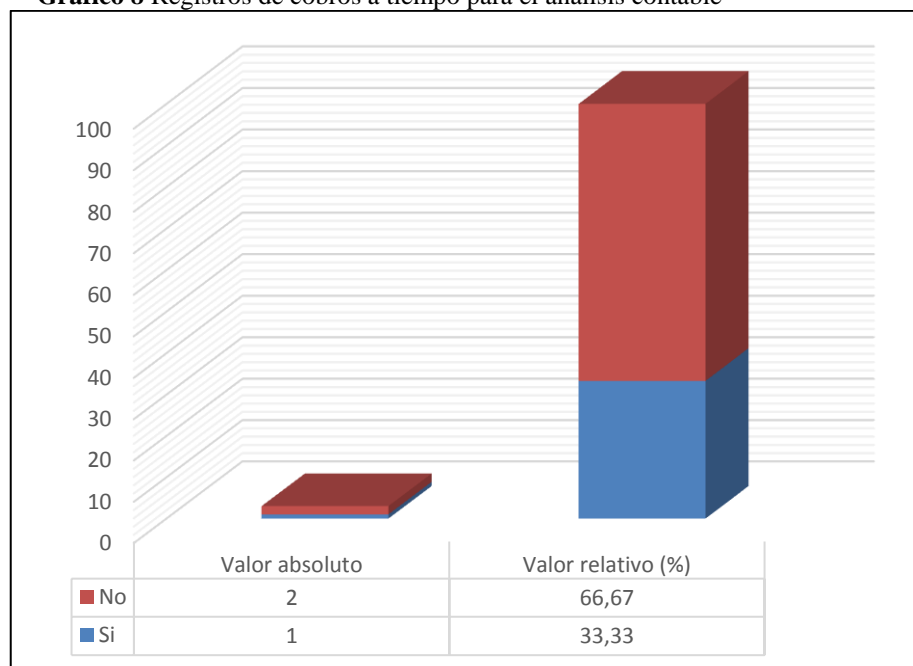
Pregunta 7. ¿Se realiza a tiempo los registros de las cuentas por cobrar para el análisis contable?

Cuadro 10 Registro de cobros a tiempo para el análisis contable

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	1	33,33
No	2	66,67
Total	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 8 Registros de cobros a tiempo para el análisis contable



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación:

Analizando el gráfico anterior de la pregunta 7 observamos que el 66,67% manifestó que no se realizan los debidos registros de cobro de las cuentas en el tiempo adecuado para su análisis contable mientras que el 33,33% manifestó que si se lo realiza a tiempo dando a entender que la empresa puede estar afectado por una disminución en la recuperación de su cartera.

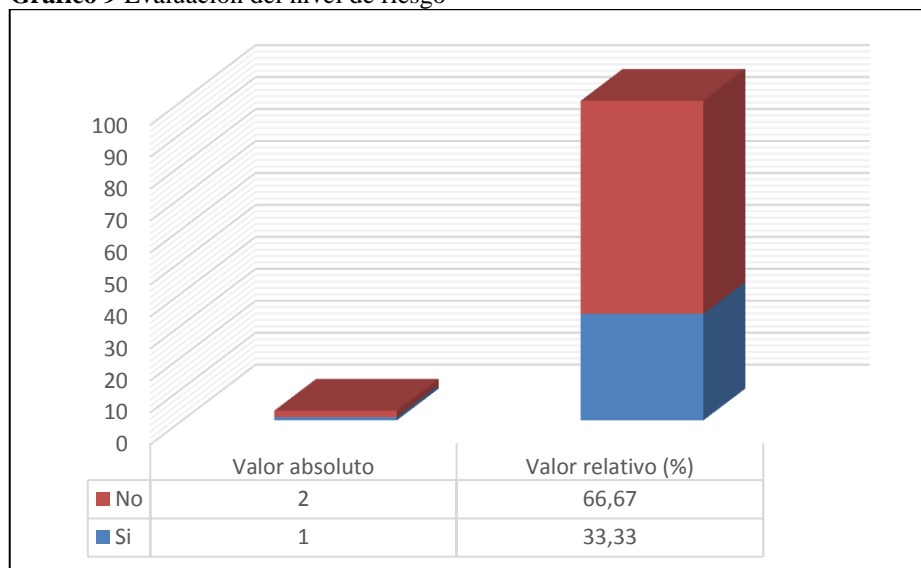
Pregunta 8. ¿Tiene en cuenta que existe un nivel de riesgo al no llevar correctamente la gestión de cobro en la empresa comercial Dávila?

Cuadro 11 Evaluación del nivel de riesgo

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	1	33,33
No	2	66,67
Total	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 9 Evaluación del nivel de riesgo



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación:

El gráfico muestra que los encuestados manifiestan en un 66,67% que no existe una adecuada evaluación del nivel de riesgo que representa para la empresa una gestión de cobro inadecuada y solo un 33,33% manifestó lo contrario. Con esto podemos analizar que es necesario llevar un adecuado control interno de los procesos de la empresa para disminuir el nivel de riesgo de crecimiento de la gestión de cobro inadecuado para evitar la falta de liquidez del comercial.

Pregunta 9. ¿Usted realiza las notificaciones e informes al gerente sobre el proceso de gestión de cobro del cliente?

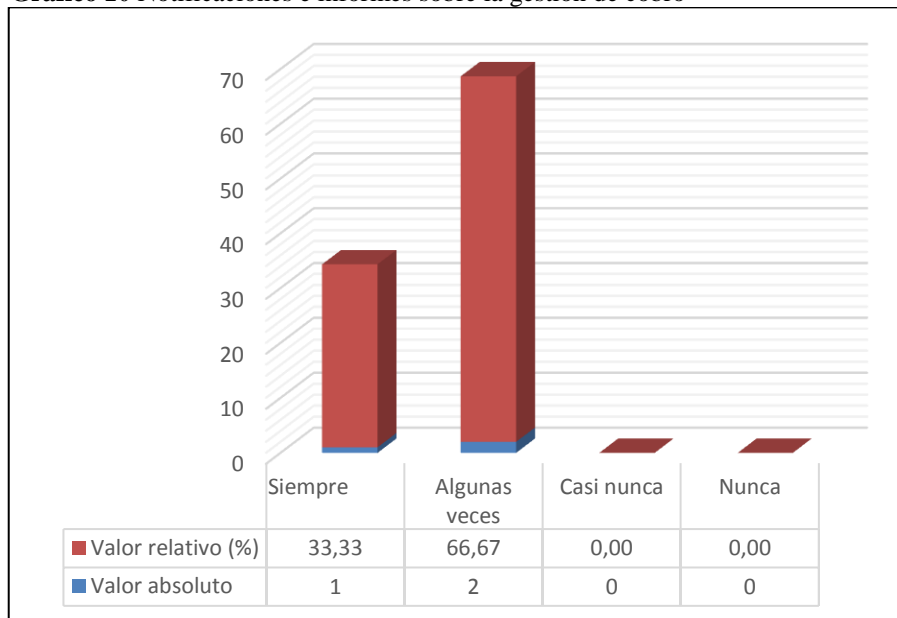
Cuadro 12 Notificaciones e informes sobre la gestión de cobro

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Siempre	1	33,33
Algunas veces	2	66,67
Casi nunca	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"

Elaborado por: Los autores

Gráfico 10 Notificaciones e informes sobre la gestión de cobro



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"

Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación:

Al observar la gráfica de la pregunta 9 podemos observar que el 66,67% de los encuestados algunas veces notifica e informa sobre todo el proceso de gestión de cobro al cliente mientras que solo el 33,33% manifiesta que siempre se notifica sobre las novedades al gerente. Con ellos analizamos que dentro de la empresa no existen lineamientos claros y precisos para manejar los procesos de cobro y las respectivas notificaciones que se deberían hacer con tiempo para que la empresa funcione de manera eficaz.

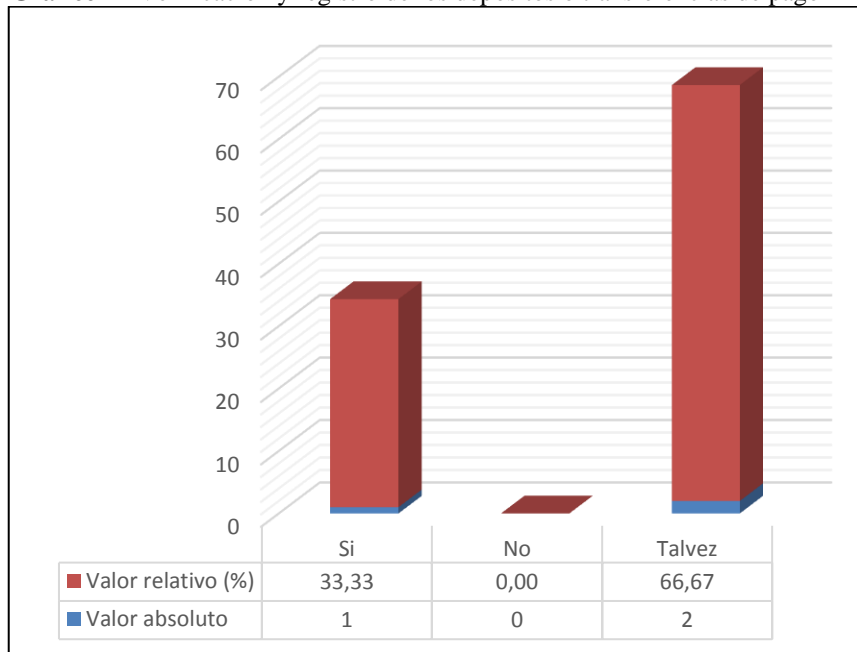
Pregunta 10. ¿Se realiza la verificación y registro de los depósitos o transferencias de los pagos efectuados por los clientes?

Cuadro 13 Verificación y registro de los depósitos o transferencias de pago

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo (%)
Si	1	33,33
No	0	0,00
Tal vez	2	66,67
Total	3	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores

Gráfico 11 Verificación y registro de los depósitos o transferencias de pago



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios del área de cobranza y crédito del comercial "Dávila"
Elaborado por: Los autores

Análisis e interpretación:

Observando el gráfico actual de la pregunta 10 se deduce que el 66,67% de los encuestados tal vez realiza el proceso de verificación y registro posterior a los depósitos o transferencias realizadas de los pagos efectuados por los clientes mientras que solo el 33,33% manifiesta que si se realiza todo este proceso. Con ello se observan las falencias que se ha presentado la empresa por ausencia del proceso de gestión de cobro para un mejor funcionamiento.

Análisis de la encuesta:

Al analizar la encuesta aplicada se puede mencionar lo siguiente:

La empresa no cuenta con lineamientos claros sobre el proceso de gestión de cuentas por cobrar lo que afecta a la liquidez y desarrollo económico del comercial para futuros proyectos.

El comercial debe verificar constantemente el ingreso de las facturas por semana, seguimiento de los estados financieros dentro del contexto real y una adecuada evaluación de riesgos puesto que se evidencia desorganización en el trabajo ejecutado por los empleados que laboran en dicha empresa.

Es fundamental que la empresa mejore los procesos de control interno del área de crédito, puesto esta tiene un gran impacto en la gestión financiera, es necesario que busque herramientas efectivas para la recuperación de la cartera vencida y que la liquidez pueda aumentar dentro del comercial.

El gerente propietario debe mantener actualizado su registro de pagos efectuados al momento para facilitar el análisis del estado contable en la empresa.

12. PROCESO DE EXAMEN ESPECIAL

12.1. Creación de la firma auditoria

Se llevó a cabo la creación de una firma de auditoría con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados en el proyecto investigativo.

Nombre de la firma Auditoria


ARAUZ & VERA

Logo de la firma Auditoria




ARAUZ & VERA
Audidores Ecuador
La Maná – Cotopaxi
Arauz_v2021@yahoo.com
0961340794



12.2. Desarrollo del examen especial

		EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO HOJA DE INDICES AD/1 PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230	
Índices	Papeles de Trabajo		
FASE 1	PLANIFICACION		
AD	Administración de auditoria		
AD/1	Hoja de índice		
AD/2	Orden de trabajo		
AD/3	Notificación de requerimiento		
AD/4	Correspondencia		
AD/4.1.	Contrato de auditoria		
AD/4.2.	Carta de respuesta		
AD/5	Hojas de marcas		
PP	Planificación preliminar		
PP/1	Programa de planificación preliminar		
PP/2	Reporte de planificación preliminar		
PE	Planificación específica		
PE/1	Programa de planificación específica		
PE/2	Cuestionario de control interno		
PE/3	Evaluación del cuestionario de control interno		
FASE 2	EJECUCION		
EJ	Ejecución del trabajo		
EJ/1	Programa de auditoria		
EJ/2	Procesos financieros y contables de las cuentas.		
EJ/3	Constatación física de registros de abonos		
EJ/4	Cedula sumaria		
EJ/5	Hallazgos		
FASE 3	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
I	Informe		
I/1	Informe final		

12.2.1. Fase 1: Planificación

- **Administración de auditoría**

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO ORDEN DE TRABAJO N°01 PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230</p>	<p style="text-align: center;">AD/2 1/2</p>
<p style="text-align: right;">La Maná, 7 de enero de 2022</p> <p>Señoritas: Arauz Zamora Karla Katherine Vera Prado Dayanna Adela MIEMBROS DEL EQUIPO DE AUDITORIA</p> <p>De mi consideración</p> <p>De conformidad con el proyecto investigativo, emito a ustedes Orden de trabajo para que se realice el “EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020”</p> <p>Los objetivos de la presente auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de los procesos que inciden en la gestión de cobranza en la empresa Comercial Dávila. • Evaluar los indicadores de rentabilidad que permitan la verificación de la situación contable de la entidad comercial. • Socializar los resultados de la auditoría interna que permita corregir las falencias y deficiencias encontradas en el periodo contable en relación con la gestión de cobranzas y créditos de la empresa Comercial Dávila. • Implementar un Manual de políticas y procedimientos que permitan mejorar los procesos de gestión de cobranza de crédito y la recuperación de la cartera vencida en la empresa Comercial Dávila. 		

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO ORDEN DE TRABAJO N°01 PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230</p>	<p align="center">AD/2 2/2</p>
<p>Se prevé el desarrollo y ejecución del examen especial a un tiempo de 25 días laborables, por lo que se logrará tener conocimiento general del área a auditar; obtención de información necesaria para su revisión y se realizará un análisis profundo hasta llegar a un criterio coherente del trabajo.</p> <p>Como producto del trabajo realizado se entregará un informe de auditoría donde se incluirá comentarios, conclusiones, recomendaciones y el respaldo de los papeles de trabajo. El examen especial no tendrá valor monetario ya que es parte del proyecto investigativo para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.</p> <p>Atentamente</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Ing. Mayra Elizabeth García Bravo SUPERVISORA DE AUDITORIA</p> <p align="center">S = Solicitud de confirmación</p>		



EMPRESA COMERCIAL “DAVILA”
EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO
NOTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020
Papeles de trabajo: NIA 260

AD/3

Oficio N°01

La Maná, 10 de enero de 2022

Ing. José Luis Ledesma Dávila

GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA COMERCIAL “DÁVILA”

De nuestras consideraciones

En calidad de estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi solicitamos a usted conceder la autorización para realizar un examen especial en la empresa que usted dirige cuyo tema de trabajo es: “EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020” de conformidad con la orden de trabajo N°01 con fecha 7 de enero de 2022.

Es por ello se pide comedidamente su colaboración y entrega oportuna de información que ayude a la realización del trabajo, con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos para el presente examen especial

Atentamente

Karla Katherine Arauz Zamora
AUDITOR 1

Dayanna Adela Vera Prado
AUDITOR 2

S = Solicitud de confirmación



EMPRESA COMERCIAL "DAVILA"
EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO
CORRESPONDENCIA

AD/4

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020
Papeles de trabajo: NIA 260

Oficio N°02

La Maná, 10 de enero de 2022

Ing. José Luis Ledesma Dávila

GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA COMERCIAL "DÁVILA"

De nuestras consideraciones

Estimado gerente propietario en virtud al contrato expuesto y como delegadas para realizar la auditoria ante la empresa que usted maneja, solicitamos nos facilite los reglamentos, políticas, estructura organizacional, manual de funciones, leyes, decretos y otra documentación a la que su comercial se encuentre actualmente sujeta para la continuación del proceso de auditoría.


Agradeciendo su amable colaboración quedamos a la espera de su favorable respuesta en la documentación solicitada.


Atentamente





Karla Katherine Arauz Zamora
AUDITOR 1

Dayanna Adela Vera Prado
AUDITOR 2



S = Solicitud de confirmación

	<p style="text-align: center;">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO CONTRATO DE AUDITORIA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 210</p>	<p style="text-align: center;">AD/4.1. 1/3</p>
<p>En la ciudad de La Maná a los diez días del mes de enero del año 2022, entre el Ing. José Luis Ledesma Dávila de nacionalidad ecuatoriana gerente propietario de la empresa comercial “Dávila” con RUC N°120465255401, quien en adelante se lo llamará CLIENTE y las señoritas: Karla Katherine Arauz Zamora, Dayanna Adela Vera Prado, las dos de nacionalidad ecuatoriana como representantes legales de la firma de Auditoria ARAUZ & VERA Auditores Ecuador con RUC N.º 0503602815001 quienes en adelante se les llamará AUDITOR.</p> <p>Las partes contratantes, libre y voluntariamente, convienen en celebrar y suscribir, como en efecto así lo hacen, el presente examen especial al área de crédito en el cantón La Maná periodo 2020, con las siguientes cláusulas:</p> <p>Primero: Objeto del contrato. -El objeto del contrato está enfocado a estipular los términos y condiciones bajo los cuales el auditor presta los servicios de auditoria mediante un examen especial que se realizaran sobre el análisis de los procedimientos y actividades de las cuentas por cobrar.</p> <p>Segundo: Relación personal. -Las partes indican que el presente contrato es de orden civil y que no existe relación de dependencia personal entre la empresa y los auditores.</p> <p>Tercero: Materia de contrato. –La empresa comercial “Dávila” situada en Av. 19 de mayo y Galo Plaza, suscribe el contrato con los auditores para que presten los servicios de auditoría, y los auditores aceptan prestar tales servicios, todo de conformidad con la siguiente contemplación:</p> <p>Efectuar un examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comercial Dávila, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2020.</p>		

	EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO CONTRATO DE AUDITORIA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 210	AD/4.1. 2/3
<p>Cuarto: Obligaciones y responsabilidad de la firma de auditoría. - Durante la vigencia de este contrato el auditor se obliga a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el examen especial al área de crédito a la empresa Comercial “Dávila”; entregar a la empresa informes que se obtengan con motivo de la auditoria, así como a cumplir con las demás obligaciones establecidas en el contrato. • No subcontratar ni ceder en forma parcial o total en favor de una tercera persona ya sea de física o moral los derechos y obligaciones del presente contrato. • Guardar total y absoluta reserva la información que se proporcione en el transcurso de la auditoria al comercial “Dávila” • El auditor no es responsable de perjuicios originados por actos fraudulentos, manifestaciones falsas e incumplimiento por parte de los funcionarios responsables de la empresa. <p>Quinto: Obligaciones y responsabilidades por parte del personal administrativo de la empresa comercial “Dávila”. - La entidad se compromete a entregar con la debida oportunidad la información que los auditores solicitan en las visitas a la empresa. Para mejor cumplimiento del proceso se solicita una amplia colaboración de los funcionarios que trabajan en la entidad para con los auditores.</p> <p>Sexto: Honorarios y forma de pago. –En mención de honorarios el comercial “Dávila” no proporcionará ningún beneficio económico a “el prestador de servicios” puesto que esto es un proyecto de investigación para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A, la empresa brindará la información respectiva para que la auditoria se desarrolle en forma eficiente y se cumpla con el programa establecido.</p> <p>Séptimo: Vigencia. –Para la realización del examen el auditor iniciará su trabajo a partir 12 de enero de 2022 y entregará al cliente el informe final de auditoria el cual incluirá las respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar el desempeño del área en estudio.</p>		


	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL "DAVILA" EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO CONTRATO DE AUDITORIA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 210</p>	<p align="center">AD/4.1. 3/3</p>
<p>Una vez establecidas las cláusulas del presente contrato y con previo entendimiento de las partes involucradas se procede a la firma del mismo, en el cantón La Maná a los diez días del mes de enero de 2022.</p>		
<p> Karla Katherine Arauz Zamora AUDITOR 1</p>	<p> Ing. José Luis Ledesma Dávila GERENTE PROPIETARIO</p>	
<p> Dayanna Adela Vera Prado AUDITOR 2</p>		
<p align="center">S = Solicitud de confirmación</p>		


	EMPRESA COMERCIAL "DÁVILA" EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO CARTA DE RESPUESTA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230	AD/4.2. 1/2
<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">  </div> <p style="text-align: center;">La Maná, 08 de noviembre del 2021</p> <p>Ing. M.Sc. Brenda Oña Sinchiguano Directora de la Carrera de Contabilidad y Auditoría Universidad Técnica de Cotopaxi - Extensión La Maná</p> <p>Presente. -</p> <p>Asunto: Aceptación para Proyecto de Titulación</p> <p>La presente tiene como finalidad dar a conocer la aceptación de las Srtas. ARAUZ ZAMORA KARLA KATHERINE, C.I. 050360281-5 y VERA PRADO DAYANNA ADELA, C.I. 120837770-3, estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi - Extensión La Maná, para la realización de su proyecto de Titulación en nuestra empresa denominado "EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020".</p> <p>Indicando que se les facilitara información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo</p> <p>Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div data-bbox="335 1422 694 1534">  Ing. José Luis Ledesma Dávila GERENTE PROPIETARIO </div> <div data-bbox="718 1355 925 1534" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;"> COMERCIAL "DÁVILA" Ing. José Luis Ledesma PROPIETARIO Dirección: Av. 19 de Mayo y Galo Plaza Telf. 032568228 LA MANA - COTOPAXI </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div data-bbox="885 1657 965 1758">  </div> <div data-bbox="973 1657 1181 1724"> LA MANÁ Dir.: Av. 19 de Mayo y Galo Plaza Telf.: (03)2687288 </div> <div data-bbox="1189 1657 1396 1724"> VENTANAS Dir.: Av. Seminario y Velasco Ibarra Telf.: (05)2970872 Cel.: 097446961 </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">LA MANÁ-COTOPAXI-ECUADOR</p> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">S = Solicitud de confirmación</p>		





	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO CARTA DE RESPUESTA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230</p>	<p align="center">AD/4.2. 2/2</p>
<p align="center">Oficio N°03</p> <p align="right">La Maná, 11 de enero de 2022</p> <p>Señoritas: Arauz Zamora Karla Katherine Vera Prado Dayanna Adela MIEMBROS DEL EQUIPO DE AUDITORIA</p> <p>De mis consideraciones: Por medio de su petición emitida en el oficio N°02 del 10 de enero, como representante legal del Comercial “Dávila” tengo a bien de informarles a ustedes que las leyes, disposiciones legales y reglamentos con las que se rige la empresa son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas internacionales de Información financiera • Normas internaciones de Contabilidad • Norma de control interno • Ministerio de relaciones laborales • Reglamento interno • Obligaciones Municipales • Servicio de Rentas Internas • Superintendencia de compañías, valores y seguros <p>Además, el Comercial “Dávila” es una empresa con fines de lucro por la venta de diferentes electrodomésticos, repuestos de vehículos, muebles y demás accesorios para el hogar, no dispone de un manual de políticas y funciones estratégicas del área de cobranzas y créditos. Puedo notificar brevemente sobre las obligaciones de los funcionarios que trabajan en el comercial, es todo lo que puedo informar en honor a la verdad.</p> <p>Sírvase a hacer uso del documento para los fines pertinentes para el desarrollo de su trabajo de investigación.</p> <p>Atentamente</p>  <p>Ing. José Luis Ledesma Dávila GERENTE PROPIETARIO</p> <p align="center">S = Solicitud de confirmación</p>		

		EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO HOJA DE MARCAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230		AD/5.
SIGLAS				
INTEGRANTES DEL EQUIPO		DESCRIPCIÓN	SIGLAS	
Ing. Mayra Elizabeth García Bravo		Supervisora	M.E.G.B.	
ARAUZ & VERA Asesores Ecuador		Firma de auditores	ARAUZ & VERA Asesores Ecuador	
Karla Katherine Arauz Zamora		Auditor 1	K.K.A.Z.	
Dayanna Adela Vera Prado		Auditor 2	D.A.V.P.	
MARCAS				
SIMBOLO		SIGNIFICADO		
√		Comprobado o verificado		
S		Solicitud de confirmación		
□		Programa		
Σ		Comprobación de sumas		
Λ		Saldo auditado		
©		Calculado		
Ⓒ		Información Confirmada		
H		Hallazgos		
¥		Inspeccionado		
€		Información de la empresa		
Δ		Resultados		

- **Planificación preliminar**

		EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230			PP/1
N.º	Proceso	Ref.	Elaborado	Fecha	
1	Ejecutar una visita al comercial “Dávila” para la observación respectiva.	PP-1A	K.K.A.Z. D.A.V.P.	12/01/2022	
2	Emitir un oficio para obtener información de los procesos de gestión de cobranza y crédito en la empresa.	PP-1B	K.K.A.Z. D.A.V.P.	12/01/2022	
3	Establecer un reporte de la planificación preliminar	PP/2	K.K.A.Z. D.A.V.P.	13/01/2022	
□ = Programa					
Revisado:		M.E.G.B.	Fecha:	11/01/2022	

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DÁVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO VISITA AL COMERCIAL “DÁVILA” PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230</p>	<p align="center">PP-1A. 1/2</p>
<p align="center">Datos informativos</p> <p>Empresa: Comercial “Dávila” Dirección: Av. 11 de mayo y Galo Plaza. Gerente Propietario: Ing. José Luis Ledesma Contador: Ing. Fátima Intriago Secretaria/cajera: Lic. Cindy Murillo</p> <p>Aspectos previos</p> <p>En la visita a la empresa comercial “Dávila”, se conoció la estructura, áreas y procesos en la gestión de cobranzas y créditos, se obtuvo información con el gerente propietario y dio a conocer que la empresa empezó a funcionar desde el año 2003, inicialmente tuvo el nombre de “Dulces sueños” y surgió con la finalidad de brindar a la ciudadanía lamanense un proveedor de electrodomésticos, muebles de oficina, aparatos tecnológicos, juguetes, cosméticos, cuidado personal y repuestos para vehículos.</p> <p>El Comercial “Dávila” para el desarrollo de sus actividades no posee ninguna estructura organizativa, no posee división de departamento debido a que es una empresa pequeña y la mayoría de actividades la ejerce de forma mecánica ya que no posee objetivos claros, misión, visión o un plan estratégico para las ventas y cobranza de las mismas.</p> <p>Base legal de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas internacionales de Información financiera • Normas internaciones de Contabilidad • Norma de control interno • Ministerio de relaciones laborales • Obligaciones Municipales 		

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO VISITA AL COMERCIAL “DÁVILA” PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230</p>	<p align="center">PP-1A. 2/2</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Rentas Internas • Superintendencia de compañías, valores y seguros <p>Actividades</p> <p>Comercial “Dávila” actualmente cuenta con una gran variedad de productos de buena calidad en artículos para el hogar, muebles de oficina, aparatos tecnológicos, juguetes, cosméticos, cuidado personal y repuestos para vehículos para ventas al por mayor y menor a la ciudadanía.</p> <p>Instalaciones</p> <p>Esta empresa dispone con un amplio espacio para la venta de artículos a sus clientes, no cuenta con áreas o departamentos específicos debido a que el espacio no dispone de las condiciones necesarias para poder segmentar.</p> <p>Elaborado: Fecha: 12/01/2022</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <hr style="width: 100%;"/> <p>Karla Katherine Arauz Zamora AUDITOR 1</p> </div> <div style="text-align: center;">  <hr style="width: 100%;"/> <p>Dayanna Adela Vera Prado AUDITOR 2</p> </div> </div> <p>Revisado: Fecha: 12/01/2022</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <hr style="width: 100%;"/> <p>Ing. Mayra Elizabeth García Bravo SUPERVISORA DE AUDITORIA</p> </div> <p align="center" style="margin-top: 20px;">¥ = Inspeccionado</p>		



EMPRESA COMERCIAL “DAVILA”
EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO
AUTORIZACIÓN

PP-1B.

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020
Papeles de trabajo: NIA 260

Oficio N°04

La Maná, 12 de enero de 2022

Ing. José Luis Ledesma Dávila

GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA COMERCIAL “DÁVILA”

De nuestras consideraciones

Estimado gerente propietario solicitamos por medio de la presente autorice la facilitación de toda la información necesaria para el conocimiento del proceso de gestión de cobro y crédito de las cuentas de la empresa “Dávila” para dar continuidad al proceso de Auditoria.


Agradeciendo por la favorable atención que se dé a la presente quedamos a la espera de la entrega de documentos que sirva para la validación del proyecto de investigación.


Atentamente


Karla Katherine Arauz Zamora
AUDITOR 1

Dayanna Adela Vera Prado
AUDITOR 2

S = Solicitud de confirmación

	EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230	PP/2. 1/3
<p>1. Datos informativos</p> <p>Empresa: Comercial “Dávila”</p> <p>Dirección: Av. 11 de mayo y Galo Plaza.</p> <p>Gerente Propietario: Ing. José Luis Ledesma</p> <p>Teléfono: 032568228</p> <p>Cantón: La Maná</p> <p>Provincia: Cotopaxi</p> <p>2. Base legal de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas internacionales de Información financiera • Normas internaciones de Contabilidad • Norma de control interno • Ministerio de relaciones laborales • Obligaciones Municipales • Servicio de Rentas Internas • Superintendencia de compañías, valores y seguros. <p>3. Documentación</p> <p>El Comercial “Dávila” es una empresa pequeña y la mayoría de actividades la ejerce de forma mecánica ya que no posee objetivos claros, misión, visión o un plan estratégico para las ventas y cobranza de las mismas.</p> <p>4. Estructura organizacional de la empresa</p> <p>El Comercial “Dávila” para el desarrollo de sus actividades posee la estructura organizativa.</p>		

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230</p>	<p align="center">PP/2. 2/3</p>
<p>Gerente Propietario: Ing. José Luis Ledesma Contador: Ing. Fátima Intriago Secretaria/cajera: Lic. Cindy Murillo</p> <p>5. Alcance de auditoria Examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Dávila, cantón la maná, provincia de Cotopaxi, Periodo 2020.</p> <p>6. Objetivos del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de los procesos que inciden en la gestión de cobranza en la empresa Comercial Dávila. • Evaluar los indicadores de rentabilidad que permitan establecer la situación contable de la entidad comercial. <p>7. Requerimiento de auditoria Presentación de informe aprobado con las conclusiones y recomendaciones.</p> <p>8. Equipo de auditoria Ing. Mayra Elizabeth García Bravo SUPERVISORA DE AUDITORIA</p> <p>Karla Katherine Arauz Zamora AUDITOR 1</p> <p>Dayanna Adela Vera Prado AUDITOR 2</p>		

	EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230	PP/2. 3/3
---	---	--------------------------------

9. Planificación del trabajo

El tiempo que se estima para la planificación y ejecución del examen especial área de crédito de la empresa Comercial “Dávila” que se aplicará para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 es de 25 días hábiles, organizados de la siguiente forma:

Fases	Tiempo (días)	Porcentaje (%)
1. Planificación	7	28
2. Ejecución de trabajo	14	56
3. Comunicación de resultados	4	16
TOTAL	25	100

Elaborado:

Fecha: 13/01/2022




Karla Katherine Arauz Zamora
AUDITOR 1

Dayanna Adela Vera Prado
AUDITOR 2

Revisado:

Fecha: 13/01/2022




Ing. Mayra Elizabeth García Bravo
SUPERVISORA DE AUDITORIA

C = Información confirmada


- **Planificación Específica**


		EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230			PE/1
Nº	Proceso	Ref.	Elaborado	Fecha	
1	Elaborar y ejecutar un cuestionario de control interno a los funcionarios encargados.	PE/2	K.K.A.Z. D.A.V.P.	14/01/2022	
2	Realizar la evaluación de control interno	PE/3	K.K.A.Z. D.A.V.P.	17/01/2022	
3	Realizar la evaluación de riesgo del examen especial	PE/3A	K.K.A.Z. D.A.V.P.	18/01/2022	
<input type="checkbox"/> = Programa					
Revisado:		M.E.G.B.	Fecha:	14/01/2022	


		EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315				PE/2 1/1	
<p>Se realizó un cuestionario que permitirá conocer el control que se realiza en las actividades del proceso de gestión de cobranza y créditos del Comercial “Dávila”.</p> <p>Para cada uno de los atributos del cuestionario se considera el siguiente atributo colocando un valor entre 2 y 5 según las escalas siguientes:</p>							
2		3		4		5	
Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
Nombre:				Ing. Fátima Intriago			
Cargo:				Contador			
N.º	Pregunta	Respuesta		Observación	POND.	CAL.	Marca específica
		SI	NO				
AMBIENTE CONTROL							
1	¿El personal encargado de los procesos de gestión de cobranzas y créditos en la empresa está ubicado en el puesto de acuerdo a su perfil profesional?	X			5	5	√
2	¿El personal encargado de los procesos de gestión de cobranzas y créditos está capacitado para el desempeño de su actividad?	X			5	5	√
3	¿El personal encargado distribuye las actividades del personal a su cargo de forma equitativa?		X	El Comercial no observar una estructura organizacional adecuada no hay conocimiento preciso de las actividades que deben realizar.	5	0	H


ACTIVIDADES DE CONTROL							
4	¿El personal responsable elabora una actualización de las cuentas por cobrar?	X			5	5	√
5	¿El personal responsable registra, clasifica los ingresos producto de la recuperación de cobranza?	X			5	5	√
6	¿El personal responsable se encarga de verificar el nivel crediticio de los clientes con documentación sustentada?	X			5	5	√
7	¿El personal responsable realiza reportes diarios de entrada y salida de efectivo provenientes de cobros?	X			5	5	√
8	¿El personal responsable establece métodos de trabajo, registro y control del cobro de las cuentas por cobrar?	X			5	5	√
9	¿El personal responsable cumple con las normas y procedimientos para la realización de la provisión establecidos por la organización?		X	En la empresa no existe un manual de normas y procedimientos establecido.	5	0	H
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
10	¿El personal responsable mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo reportando cualquier anomalía?	X			5	5	√
11	¿El personal responsable reporta sus actividades realizadas a la gerencia?		X	El personal no reporta las actividades generales.	5	0	H
12	¿Existe comunicación telefónica con los clientes, de manera frecuente no necesariamente en caso de vencimiento?	X			5	5	√
13	¿Los clientes firman documentos que garanticen el crédito otorgado?	X			5	5	√
14	¿Tiene usted funciones independientes del manejo		X	Su trabajo no es fijo en	5	0	H


	del efectivo y facturación en la empresa?			la empresa en la que se desempeña.			
EVALUACIÓN DE RIESGO							
15	¿Posee algún registro manual de las cuentas incobrables canceladas?		X	En la empresa no existe un manual puesto que se lo registra en el sistema.	5	0	H
16	¿Existe un flujograma que indique el proceso de la concesión de cuentas por cobrar?		X	En la empresa no existe un manual de funciones por lo tanto no se ha desarrollado flujogramas de procesos.	5	0	H
TOTAL		10	6		80	45	
CALIFICACIÓN: De las 16 preguntas realizadas 10 son positivas y 6 son negativas.							
Elaborado:			K.K.A.Z. - D.A.V.P.				
Revisado:			M.E.G.B.				
Fecha:			14/01/2022				

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO EVALUACIÓN DE CONTROL DE INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315</p>	<p align="center">PE/3 1/5</p>																		
<p>En la aplicación del cuestionario de control interno en la empresa Comercial “Dávila” del cantón La Maná, son los siguientes:</p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>COMPONENTE 1</th> <th>CALIFICACION OBTENIDA</th> <th>PUNTAJE OPTIMO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ambiente de control</td> <td align="center">10</td> <td align="center">15</td> </tr> <tr> <td align="center">TOTAL</td> <td align="center">10</td> <td align="center">15</td> </tr> </tbody> </table>	COMPONENTE 1	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	Ambiente de control	10	15	TOTAL	10	15											
COMPONENTE 1	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO																		
Ambiente de control	10	15																		
TOTAL	10	15																		
<p>NC = Respuestas positivas / total de respuestas * 100 NC = (10/15) *100 NC= 66,67%</p> <p>NR = 100% - NC (Nivel de confianza) NR = 100 – 66,67 NR = 33,33%</p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MEDIO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">15 – 50%</td> <td align="center">51 – 75%</td> <td align="center">76-100%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100 – NC)</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MEDIO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td align="center">85-50%</td> <td align="center">49-25%</td> <td align="center">24-5%</td> </tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)			BAJO	MEDIO	ALTO	15 – 50%	51 – 75%	76-100%	NIVEL DE RIESGO (100 – NC)			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-5%
NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15 – 50%	51 – 75%	76-100%																		
NIVEL DE RIESGO (100 – NC)																				
ALTO	MEDIO	BAJO																		
85-50%	49-25%	24-5%																		
<p>Análisis: El componente ambiente de control obtuvo un nivel de confianza de 66,66% (Medio) y un nivel de riesgo de 33,33% (Medio) esto se debe que el personal que trabaja en la empresa no conoce en su totalidad cuáles son sus funciones específicas.</p>																				
<p align="center">© = Calculado</p>																				
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>	<p>Fecha: 17/01/2022</p>																			
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>	<p>Fecha: 17/01/2022</p>																			


	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO EVALUACIÓN DE RIESGO DEL EXAMEN PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315</p>	<p align="center">PE/3A 2/5</p>																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>COMPONENTE 2</th> <th>CALIFICACION OBTENIDA</th> <th>PUNTAJE OPTIMO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Actividades de control</td> <td align="center">25</td> <td align="center">30</td> </tr> <tr> <td align="center">TOTAL</td> <td align="center">25</td> <td align="center">30</td> </tr> </tbody> </table>	COMPONENTE 2	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	Actividades de control	25	30	TOTAL	25	30											
COMPONENTE 2	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO																		
Actividades de control	25	30																		
TOTAL	25	30																		
<p>NC = Respuestas positivas / total de respuestas * 100 NC = (25/30) *100 NC= 83,33%</p> <p>NR = 100% - NC (Nivel de confianza) NR = 100 – 83,33 NR = 16,67%</p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MEDIO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">15 – 50%</td> <td align="center">51 – 75%</td> <td align="center">76-100%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100 – NC)</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MEDIO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td align="center">85-50%</td> <td align="center">49-25%</td> <td align="center">24-5%</td> </tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)			BAJO	MEDIO	ALTO	15 – 50%	51 – 75%	76-100%	NIVEL DE RIESGO (100 – NC)			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-5%
NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15 – 50%	51 – 75%	76-100%																		
NIVEL DE RIESGO (100 – NC)																				
ALTO	MEDIO	BAJO																		
85-50%	49-25%	24-5%																		
<p>Análisis: El componente actividades de control obtuvo un nivel de confianza de 83,33% (Alto) y un nivel de riesgo de 16,67% (Bajo) esto se debe que el personal trabaja mantiene el registro de cuentas acorde a lo solicitado por el propietario sin embargo desconocen el procedimiento y las políticas establecidas en el proceso de gestión de cobranzas y créditos.</p>																				
<p align="center">© = Calculado</p>																				
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>		<p>Fecha: 18/01/2022</p>																		
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>		<p>Fecha: 18/01/2022</p>																		

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO EVALUACIÓN DE RIESGO DEL EXAMEN PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315</p>	<p align="center">PE/3A</p> <p align="center">3/5</p>																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>COMPONENTE 3</th> <th>CALIFICACION OBTENIDA</th> <th>PUNTAJE OPTIMO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Supervisión y monitoreo</td> <td align="center">15</td> <td align="center">25</td> </tr> <tr> <td align="center">TOTAL</td> <td align="center">15</td> <td align="center">25</td> </tr> </tbody> </table>	COMPONENTE 3	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	Supervisión y monitoreo	15	25	TOTAL	15	25											
COMPONENTE 3	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO																		
Supervisión y monitoreo	15	25																		
TOTAL	15	25																		
<p>NC = Respuestas positivas / total de respuestas * 100 NC = (15/30) *100 NC= 50,00%</p> <p>NR = 100% - NC (Nivel de confianza) NR = 100 – 50,00 NR = 50,00%</p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MEDIO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">15 – 50%</td> <td align="center">51 – 75%</td> <td align="center">76-100%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100 – NC)</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MEDIO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td align="center">85-50%</td> <td align="center">49-25%</td> <td align="center">24-5%</td> </tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)			BAJO	MEDIO	ALTO	15 – 50%	51 – 75%	76-100%	NIVEL DE RIESGO (100 – NC)			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-5%
NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15 – 50%	51 – 75%	76-100%																		
NIVEL DE RIESGO (100 – NC)																				
ALTO	MEDIO	BAJO																		
85-50%	49-25%	24-5%																		
<p>Análisis: El componente actividades de control obtuvo un nivel de confianza de 50,00% (Medio) y un nivel de riesgo de 50,00% (Alto) esto se debe que el personal encargado del estado contable no aplica un registro en el contexto real de la empresa, debido a que es un empleado que no se involucra en todos los procesos de gestión de cobranzas y créditos.</p> <p align="center">© = Calculado</p>																				
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.		Fecha: 18/01/2022																		
Revisado: M.E.G.B.		Fecha: 18/01/2022																		

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO EVALUACIÓN DE RIESGO DEL EXAMEN PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315</p>	<p align="center">PE/3A 4/5</p>																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>COMPONENTE 4</th> <th>CALIFICACION OBTENIDA</th> <th>PUNTAJE OPTIMO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Evaluación de riesgo</td> <td align="center">0</td> <td align="center">10</td> </tr> <tr> <td align="center">TOTAL</td> <td align="center">0</td> <td align="center">10</td> </tr> </tbody> </table>	COMPONENTE 4	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	Evaluación de riesgo	0	10	TOTAL	0	10											
COMPONENTE 4	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO																		
Evaluación de riesgo	0	10																		
TOTAL	0	10																		
<p>NC = Respuestas positivas / total de respuestas * 100 NC = (0/10) *100 NC= 0,00%</p> <p>NR = 100% - NC (Nivel de confianza) NR = 100 -0,00 NR = 100,00%</p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MEDIO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">15 – 50%</td> <td align="center">51 – 75%</td> <td align="center">76-100%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100 – NC)</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MEDIO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td align="center">85-50%</td> <td align="center">49-25%</td> <td align="center">24-5%</td> </tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)			BAJO	MEDIO	ALTO	15 – 50%	51 – 75%	76-100%	NIVEL DE RIESGO (100 – NC)			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-5%
NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15 – 50%	51 – 75%	76-100%																		
NIVEL DE RIESGO (100 – NC)																				
ALTO	MEDIO	BAJO																		
85-50%	49-25%	24-5%																		
<p>Análisis: El componente actividades de control obtuvo un nivel de confianza de 0% (Alto) y un nivel de riesgo de 100,00% (Alto) esto se debe que dentro de la empresa no existen un manual que especifique las políticas, funciones y procedimientos en los procesos de gestión de cobranzas y créditos.</p>																				
<p align="center">© = Calculado</p>																				
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>		<p>Fecha: 18/01/2022</p>																		
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>		<p>Fecha: 18/01/2022</p>																		

	EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO EVALUACIÓN DE RIESGO DEL EXAMEN PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315				PE/3A 5/5																		
	RESUMEN DE EVALUACIÓN																						
N°	COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO																		
1	Ambiente control	10	15	66,67%	33,33%																		
2	Actividades de control	25	30	83,33%	16,67%																		
3	Supervisión y monitoreo	15	25	50,00%	50,00%																		
4	Evaluación de riesgo	0	10	0,00%	100,00%																		
	TOTAL	50	80	200,00%	400,00%																		
<p>NC = Respuestas positivas / total de respuestas * 100 NC = (50/80) *100 NC= 62,50%</p> <p>NR = 100% - NC (Nivel de confianza) NR = 100 –62,50 NR = 37,50%</p>																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MEDIO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15 – 50%</td> <td style="background-color: yellow;">51 – 75%</td> <td>76-100%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100 – NC)</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MEDIO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td>85-50%</td> <td style="background-color: yellow;">49-25%</td> <td>24-5%</td> </tr> </tbody> </table>						NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)			BAJO	MEDIO	ALTO	15 – 50%	51 – 75%	76-100%	NIVEL DE RIESGO (100 – NC)			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-5%
NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT*100)																							
BAJO	MEDIO	ALTO																					
15 – 50%	51 – 75%	76-100%																					
NIVEL DE RIESGO (100 – NC)																							
ALTO	MEDIO	BAJO																					
85-50%	49-25%	24-5%																					
<p>Análisis: Para la medición del nivel de confianza y el de riesgo del control interno de la empresa “Dávila” se obtuvo parámetros (MEDIOS)</p>																							
© = Calculado																							
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.				Fecha: 18/01/2022																			
Revisado: M.E.G.B.				Fecha: 18/01/2022																			

12.2.2. Fase 2: Ejecución

 EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO PROGRAMA DE AUDITORIA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 230					EJ/1
N o	Proceso	Ref.	Elaborado	Fecha	
1	Verificación de las cuentas por cobrar y los créditos concedidos para conocer los procesos financieros y contables de la empresa.	EJ/2	K.K.A.Z. D.A.V.P.	19/01/2022 – 24/01/2022	
2	Revisión física de requisitos para los créditos.	EJ/3	K.K.A.Z. D.A.V.P.	25/01/2022	
3	Realización de la Cédula narrativa.	EJ/4	K.K.A.Z. D.A.V.P.	31/01/2022	
4	Elaborar las hojas de hallazgos.	EJ/5	K.K.A.Z. D.A.V.P.	01/02/2022	
☐ = Programa					
Revisado:		M.E.G.B.	Fecha:		11/01/2022



EMPRESA COMERCIAL “DAVILA”
EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO
AUTORIZACIÓN

EJ-2A.

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020
Papeles de trabajo: NIA 230

Oficio N°05

La Maná, 19 de enero de 2022

Ing. José Luis Ledesma Dávila

GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA COMERCIAL “DÁVILA”

De nuestras consideraciones

Estimado gerente propietario solicitamos por medio de la presente nos brinde información de los saldos de las cuentas por cobrar y los créditos concedidos del periodo contable 2020, así como el balance general, estado de resultados y la verificación física de los documentos de la empresa “Dávila” para dar continuidad al proceso de Auditoria.


Agradeciendo por la favorable atención que se dé a la presente quedamos a la espera de la entrega de documentos que sirva para la validación del proyecto de investigación.


Atentamente

Karla Katherine Arauz Zamora
AUDITOR 1

Dayanna Adela Vera Prado
AUDITOR 2

S = Solicitud de confirmación

		EMPRESA COMERCIAL "DAVILA" EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO CÉDULA SUMARIA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315		EJ-2B.
Cuentas: Cuentas por cobrar				
N.º	Cuentas	Saldo según contabilidad	Saldo según auditoria	
1	Clientes	10520,00	10520,00	
2	Deudores	7400,00	7400,00	
3	Documentos por cobrar a corto plazo	1800,00	1800,00	
4	Documentos por cobrar a largo plazo	8247,00	8247,00	
5	Cuentas incobrables			
TOTAL		27967,00	27967,00	
Δ = Saldo auditado				
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.			Fecha: 20/01/2022	
Revisado: M.E.G.B.			Fecha: 20/01/2022	

	EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO ESTADOS FINANCIEROS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315	EJ- 2C.
TABULACIÓN DE DATOS Tabla 3 Balance general del Comercial “Dávila”		
BALANCE GENERAL Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		
Caja	1567,90	1,06%
Ctas por cobrar	27967,00	18,77%
Mercaderías	71876,45	48,23%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	101411,35	68,06%
ACTIVOS FIJOS		
Equipo de computación	3109,56	
Depredación Acumulada E. de comp.	-518,26	
Vehículo	45000,00	
Depredación Acumulada Vehículo	-16000,00	
TOTAL ACTIVOS FIJOS	31591,30	21,20%
ACTIVOS DIFERENTES		
Crédito Tributario IVA	15887,99	10,66%
Crédito Tributario I. Renta	113,58	0,08%
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	16001,57	10,74%
TOTAL DE ACTIVOS	∑149004,22	100%
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
Cuentas por pagar	23456,77	
Obligaciones al IESS	163,65	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	23620,32	15,85%
PATRIMONIO		
Capital social	107362,02	
Utilidad del ejercicio	18021,88	
TOTAL DEL PATRIMONIO	125383,90	84,15%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	∑149004,22	100%
<p>Análisis. - En el balance general del año 2020 podemos distinguir que las cuentas de activo con mayor porcentaje están las mercaderías con 48,23%, el stock que se realiza es por pedido de los productos, mientras que tenemos que las cuentas por cobrar representan el 18,77% de los activos. Con esto podemos deducir que el activo fue financiado a través del patrimonio con 84,12% y el pasivo con 15,85%.</p>		
© = Calculado		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.	Fecha: 21/01/2022	
Revisado: M.E.G.B.	Fecha: 21/01/2022	



EMPRESA COMERCIAL “DAVILA”
EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO
ESTADOS FINANCIEROS
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020
Papeles de trabajo: NIA 315

**EJ-
2D.**

TABULACIÓN DE DATOS

Tabla 4 Estado de resultados del Comercial “Dávila” al 31 de diciembre de 2020

ESTADO DE RESULTADO		
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
INGRESOS		
Ingresos por ventas	159097,64	87,19%
Intereses ganados	1,48	0,08%
Otros ingresos por comisiones	4897,90	2,62%
Otras ventas	18456,90	10,11%
TOTAL DE INGRESOS	182453,92	100,00%
COSTO DE VENTAS		
Compra de inventarios	156444,83	85,74%
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	26009,09	14,26%
GASTOS OPERACIONALES		
GASTOS DE VENTAS		
Sueldos	7150,00	3,93%
Otros Gastos	370,00	0,20%
TOTAL GASTOS DE VENTAS	7520,00	4,13%
GASTOS ADMINISTRATIVOS		
Servicios básicos	467,21	
TOTAL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	467,21	0,25%
TOTAL DE GASTOS OPERACIONALES	Σ7987,21	4,38%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	Σ18021,88	

Análisis. - En el estado de resultado del año 2020, se puede observar que el 85,74% está representado por la compra de inventarios; dentro de los gastos más significativos tenemos los sueldos con 3,93%.


© = Calculado

Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.

Fecha: 23/01/2022

Revisado: M.E.G.B.

Fecha: 23/01/2022

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INDICADORES FINANCIEROS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315</p>	<p align="center">EJ-2E 1/3</p>
<p align="center">INDICADOR DE LIQUIDEZ</p> <p align="center">RAZON CORRIENTE = $\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$</p> <p align="center">RC = $\frac{149004,22}{23620,32} = 4,29$</p> <p>Análisis:</p> <p>La empresa “Dávila” indica que tiene un rango superior de 4,2, nos indica que la empresa puede tener problemas para hacer frente a sus compromisos de pago en el largo plazo ya que no está comprendida entre 1,7 y 2, las consecuencias están relacionadas con el coste de oportunidad al dejar de obtener rentabilidades por ese dinero inactivo</p> <p align="center">INDICADOR DE ACTIVIDAD</p> <p align="center">ROTACION DE INVENTARIO = $\frac{\text{COSTOS VENTAS}}{\text{INV. PROMEDIO}}$</p> <p align="center">R.I = $\frac{182453,92}{71876,45} = 2,53$ Veces</p> <p>Análisis:</p> <p>Este índice señala la rotación de los inventarios del comercial la cual ha sido renovada 2,53 veces como producto de las ventas en el periodo 2020, esto nos indica que la mercancía permanece mucho tiempo en la empresa lo que es consecuencia de una mala administración y gestión de inventarios.</p> <p>Las políticas de la empresa deben conducir a conseguir una alta rotación de inventarios, para así lograr maximizar la utilización de los recursos disponibles.</p>		



EMPRESA COMERCIAL “DAVILA”
EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO
INDICADORES FINANCIEROS
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020
Papeles de trabajo: NIA 315

EJ-2E

2/3

INDICADOR DE RENTABILIDAD

MARGEN BRUTO DE UTILIDAD = $\frac{\text{VENTAS} - \text{COSTOS DE VENTAS}}{\text{VENTAS}}$

$$\text{M.B.U} = \frac{182453,92 - 156444,83}{182453,92}$$

$$\text{M.B.U.} = 0,14 * 100$$

$$\text{M.B.U} = 14\%$$

Análisis:

El margen bruto de utilidad en la empresa es del 14% de las ventas descontado el costo de las ventas realizadas, nos indica que la empresa comercial “Dávila” la empresa no está ajustando los precios de sus productos o servicios de forma correcta y está perdiendo dinero.

MARGEN NETO DE UTILIDAD = $\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}}$

$$\text{M.N.U.} = \frac{18021,88}{182453,92}$$

$$\text{M.N.U.} = 0,09 * 100$$




$$\text{M.N.U.} = 9\%$$

Análisis:


El margen neto de utilidad en la empresa es del 9% por cada dólar que se vendió en el periodo de 2020 sin impuestos


INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO


RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO = $\frac{\text{PASIVO TOTALES}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$


	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INDICADORES FINANCIEROS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315</p>	<p align="center">EJ-2E 3/3</p>
<p align="center"> $R.E. = \frac{149004,22}{23620,32}$ $R.E = 0,15 * 100$ $R.E. = 15\%$ </p> <p>Análisis: Por medio de este cálculo se puede conocer el nivel de endeudamiento de la empresa comercial “Dávila” un porcentaje 15%.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="359 1008 766 1198" style="text-align: center;">  Karla Katherine Arauz Zamora AUDITOR 1 </div> <div data-bbox="941 1030 1308 1198" style="text-align: center;">  Dayanna Adela Vera Prado AUDITOR 2 </div> </div> <p align="center">© = Calculado</p>		


		EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO VERIFICACIÓN FÍSICA DE REQUISITOS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315			EJ/3.
Nº	Clientes	Requisitos			
		Verificación de buro de crédito en sistema	Cédula de ciudadanía y papeleta de votación	Referencias personales	Croquis de vivienda o negocio
1	Egberto Marcial Moreira Zambrano	√	√	√	√
2	Zoila Edith Mayorga Alcívar	√	√	√	√
3	Wilson Johnis Núñez Salguero	√	√	√	√
4	José Antonio Tullmo Cajas	√	-	√	√
5	Andrés Vicente Cruz Zambrano	√	√	√	√
6	Pedro de Roma Guerrero Rivas	√	√	√	√
7	Fermín Zamora Herrera	√	√	√	√
8	Jhon Hidalgo Zarabia	√	√	√	√
9	Carmen Elisa Pacheco Riascos	√	√	√	√
10	Rubén Darío Benavides Macías	√	√	-	√
11	Rafael Guillermo Peñarrieta Rodríguez	√	√	√	√
12	Carlos Alfredo Montes Zambrano	√	-	√	√
13	Eddin Rolando Palacios Bravo	√	√	√	-
14	Cinthia Jazmín Bajaña Bajaña	√	√	√	√
15	Alfredo Vicente Montes Suarez	√	√	√	√
16	Rocío Magdalena Mendieta	√	√	√	√
17	Luis Oswaldo Toscano Franco	√	√	√	√
18	Gladys Rocío Choloquina Tipan	√	√	√	-
19	Wilson Trajano Herrera Coro	√	√	-	√
20	Cecilia Genoveva Ramírez Ramírez	√	√	√	√
√ = Inspeccionado					
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.				Fecha: 25/01/2022	
Revisado: M.E.G.B.				Fecha: 25/01/2022	


	EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO CÉDULA NARRATIVA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 315	EJ/4.
<p>Procedimiento: Solicitud de Reglamento interno, manual de funciones y manual de gestión de cobranzas y concesión de créditos.</p> <p>Desarrollo: El día 10/01/2022 se solicitó al gerente propietario: el manual de funciones, reglamento interno y manual general para la gestión de cobranzas y créditos. La información fue entregada por la Lcda. Cindy Murillo que ejerce la función de Secretaria/cajera y fue la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones: La información fue socializada de forma verbal, añadiendo que no existe un documento físico legal donde conste las obligaciones y alcances de cada personal que labora en la empresa, así como carece un manual de procedimientos. • Reglamento interno: Dentro del comercial “Dávila” no existe un reglamento interno debidamente aprobado por el Ministerio laboral, cabe recalcar que el personal conoce sus funciones de forma verbal pero no tiene en claro los objetivos específicos de la empresa. • Manual general para la gestión de cobranzas y créditos: Actualmente no cuenta con un manual general para la gestión de cobranzas y créditos el cual le permita regular las operaciones relativas al rubro de cuentas por cobrar y a los procedimientos para llevar a cabo una exitosa concesión de créditos. • Cuentas por cobrar y concesión de créditos. - Se recibió información del rubro de cuentas por cobrar, así como una lista de clientes que mantienen créditos vigentes para la verificación de la documentación que lo sustente. 		
€ = Información de la empresa		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.	Fecha: 31/01/2022	
Revisado: M.E.G.B.	Fecha: 31/01/2022	


	EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO HOJAS DE HALLAZGOS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500	EJ/5. 1/6
HALLAZGO 1		
<p>CONDICIÓN: Falta de plan estratégico, reglamento interno de trabajo, estructura organizacional, misión, visión.</p> <p>CRITERIO: Según la Norma de Control interno 404-03: Las políticas partirán de la planificación gubernamental y deberán considerar aspectos de la política fiscal, económica y de desarrollo del país, como se describe en el control interno, para el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, este objetivo se logra cuando la gestión integra el plan estratégico y la estructura organizacional, además cada trabajador debe conocer el contenido de su trabajo en la empresa. a lo que se dedica, sabiendo cuál es la misión, visión, objetivos y fundamentos jurídicos en los que se fundamenta.</p> <p>CAUSA: El gerente propietario del comercial no ha elaborado estos documentos debido a sus ocupaciones múltiples que realiza en su local.</p> <p>EFEECTO: El empleado desconoce en gran parte cuáles son sus funciones específicas, provocando desinformación a terceras personas.</p> <p>CONCLUSIÓN: El comercial “Dávila” no dispone de un reglamento interno de trabajo, estructura organizacional, misión, visión y un plan estratégico por ende no está cumpliendo con leyes y políticas ni da a conocer su importancia para el control interno del comercial.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Elaborar un reglamento interno, estructura organizacional, misión, visión y un manual de funciones para un pleno desarrollo del comercial.</p> <p style="text-align: center;">H = Hallazgo</p>		
S Documentación sustentada		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.		Fecha: 01/02/2022
Revisado: M.E.G.B.		Fecha: 01/02/2022

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO HOJAS DE HALLAZGOS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">EJ/5. 2/6</p>
HALLAZGO 2		
<p>CONDICIÓN: Ausencia de personal capacitado en el manejo del área de crédito.</p> <p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno 407 – 06: Talento Humano identificará objetivamente las necesidades técnicas y de capacitación del personal, necesidades que estarán directamente relacionadas con el puesto, para contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades de los trabajadores y trabajadoras, así como al desarrollo de la 'entidad. El plan de formación será elaborado por la unidad de talento y aprobado por la máxima autoridad de la unidad. La formación atenderá a las necesidades de los servidores y estará directamente relacionada con el puesto que ocupen.</p> <p>CONCLUSIÓN: La empresa comercial “Dávila” debe disponer de personal capacitado en un 100% en el manejo del área de crédito para un mejoramiento en las habilidades del personal de la empresa.</p> <p>CAUSA: El personal seleccionado no es capacitado específicamente para el área de crédito sino de manera general, haciendo que este personal sea contratado temporalmente.</p> <p>EFEECTO: Al no disponer de personal capacitado puede conllevar a que ocurra ausencia de los registros de los procedimientos que deben realizar dentro de la empresa.</p> <p>RECOMENDACIÓN: El gerente propietario del comercial deberá capacitar al personal que labora en el área de crédito para un pleno desempeño de sus labores.</p> <p align="center">H = Hallazgo</p>		
S Documentación sustentada		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.	Fecha: 01/02/2022	
Revisado: M.E.G.B.	Fecha: 01/02/2022	


	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO HOJAS DE HALLAZGOS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">EJ/5. 3/6</p>
HALLAZGO 3		
<p>CONDICIÓN: Los registros de las cuentas por cobrar no se efectúan de manera correcta de acuerdo a los procedimientos y la normativa contable actual.</p>		
<p>CRITERIO: Según la Norma internacional de Contabilidad 1 en concordancia a políticas administrativas: se deben considerar las políticas contables utilizadas para la presentación de los estados financieros incluyendo la información generada por las cuentas por cobrar y las provisiones por insolvencia. De igual forma, se establece en los principios de contabilidad generalmente aceptados y en las Normas Básicas de Contabilidad, donde el devengo se define como: el reconocimiento de los recursos y costos del resultado económico y su efecto en el patrimonio. Debe registrarse en el momento en que se haya producido y finalizado el hecho relevante que le dio origen de conformidad con la legislación mercantil aplicable y se hayan evaluado los riesgos inherentes a esa actividad.</p>		
<p>CAUSA Procedimientos contables no establecidos por precisión, el personal se basa de acuerdo a sus conocimientos y la entrega de información parcial perjudica al registro contable de la empresa.</p>		
<p>EFEECTO Los estados financieros de la empresa no reflejan un valor real, lo que ocasionaría en un análisis equivocado de los índices financieros.</p>		
<p>CONCLUSIÓN: El comercial “Dávila” no presenta suficientes resultados en la situación de la recuperación de la cartera de crédito, así como de las cuentas por cobrar, debido a que existe una gestión de cobranza con reportes poco específicos que aplican los principios contables de acuerdo a la Norma Internacional de Auditoría e Información.</p>		
<p>RECOMENDACIÓN: Elaborar un manual que permita mejorar los procesos de gestión de cobranza y llevar un debido control en los estados financieros aplicando las normas establecidas</p>		
H = Hallazgo		
<p>S Documentación sustentada</p>		
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>	<p>Fecha: 01/02/2022</p>	
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>	<p>Fecha: 01/02/2022</p>	

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO HOJAS DE HALLAZGOS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">EJ/5. 4/6</p>
HALLAZGO 4		
<p>CONDICIÓN: Ausencia de flujogramas al área de créditos y cobranzas</p> <p>CRITERIO: Según la Norma de Separación de funciones y rotación de labores 401 – 01: se deben tener instrumentos que permitan la representación gráfica de los procesos de operación de la entidad.</p> <p>CAUSA: El gerente no ha realizado el procedimiento porque solo lo comunica de manera verbal a sus empleados, pero no dispone de un documento que de sustento.</p> <p>EFECTO: Mal manejo en el proceso de créditos y cobranzas</p> <p>CONCLUSIÓN: El comercial no pone en práctica los principios generales establecidos en las normativas vigentes de las empresas privadas.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Se recomienda implementar flujogramas de procedimientos para que los empleados tengan un buen accionar a los procedimientos de créditos y cobranzas.</p> <p align="center">H = Hallazgo</p>		
S Documentación sustentada		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.	Fecha: 01/02/2022	
Revisado: M.E.G.B.	Fecha: 01/02/2022	

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO HOJAS DE HALLAZGOS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">EJ/5. 5/6</p>
HALLAZGO 5		
<p>CONDICIÓN: Ausencia de manual de políticas y procedimientos para la concesión de créditos.</p> <p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno 100-01: los manuales son un conjunto de herramientas útiles en la administración de la empresa para definir las políticas con las que se maneja, sus funciones y procedimientos para poder alcanzar las metas.</p> <p>CAUSA: El gerente no cumple con estos documentos esenciales para la organización de la empresa.</p> <p>EFEECTO: Descoordinación en las actividades del trabajo, provocando pérdida de tiempo y un deterioro en la imagen corporativa.</p> <p>CONCLUSIÓN: Al no dispone de un manual de políticas y procedimientos en los procesos de gestión de cobranzas y créditos, ocasiona una desorganización en la empresa.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Implementar un manual de políticas y procedimientos de forma que defina puntos que ayuden a mejorar la administración de la empresa.</p> <p align="center">H = Hallazgo</p>		
S Documentación sustentada		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.	Fecha: 01/02/2022	
Revisado: M.E.G.B.	Fecha: 01/02/2022	

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO HOJAS DE HALLAZGOS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">EJ/5. 6/6</p>
HALLAZGO 6		
<p>CONDICIÓN: Ausencia de personal estable en el área contable de la empresa.</p> <p>CRITERIO: Según la Norma 200-03 Políticas y prácticas de talento humano: El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.</p> <p>Según la Norma 200-06 Competencia profesional La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.</p> <p>CAUSA: El gerente debe seleccionar personal acorde a su competencia y necesidad de la empresa, que mantenga contacto directo con cada una de las actividades involucradas en el área contable.</p> <p>EFECTO: Realización de balance general y estado de resultados no acordes al contexto real y por ende afecta a la rentabilidad de la empresa.</p> <p>CONCLUSIÓN: El comercial “Dávila” debe contratar un personal fijo y que mantenga comunicación constante con los procesos contables.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Prestar mayor atención a los procesos de las cuentas por cobrar, así como la aplicación de auditoria en cada uno de los procedimientos ejecutados por la empresa a fin de garantizar la transparencia sobre su manejo.</p> <p align="center">H = Hallazgo</p>		
S Documentación sustentada		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.	Fecha: 01/02/2022	
Revisado: M.E.G.B.	Fecha: 01/02/2022	

12.2.3. Fase 3: Comunicación de resultados

	EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INFORME FINAL DE AUDITORIA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 700	I/1.
INDICE CONTENIDO Carta de presentación CAPITULO I Motivo Objetivos Alcance CAPITULO II Información de la empresa Base legal Estructura orgánica CAPITULO III Informe de control interno Hallazgos		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.		Fecha: 04/02/2022
Revisado: M.E.G.B.		Fecha: 04/02/2022

Oficio N°06

La Maná, 05 de febrero de 2022

Ing. José Luis Ledesma Dávila

GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA COMERCIAL “DÁVILA”

De nuestras consideraciones

Estimado gerente propietario se ha ejecutado el examen especial al área de crédito de la empresa comercial “Dávila”, correspondiente al año 2020, con el fin de brindar a la empresa una guía que permita alcanzar su máxima eficiencia dentro de la misma.

En el tiempo de evaluación se pudo observar aspectos que involucran la estructura de control interno y operaciones con la finalidad de mejorar estos detalles de control para la toma de decisiones correctas por parte de la gerencia de la empresa.

A continuación, en el siguiente informe se adjuntas los resultados de la auditoria.

Atentamente



Karla Katherine Arauz Zamora

AUDITOR 1

Dayanna Adela Vera Prado

AUDITOR 2

CAPITULO I

Motivo

Efectuar un examen especial al área de crédito permitió conocer los procesos de inciden en el control interno y contable de la empresa Comercial Dávila, cantón La Maná, así como una evaluación de sus funciones y cumplimiento de reglamente establecidos en la empresa.

Objetivos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos que inciden en la gestión de cobranza en la empresa Comercial Dávila.
- Evaluar los indicadores de rentabilidad que permitan la verificación de la situación contable de la entidad comercial.
- Socializar los resultados de la auditoría interna que permita corregir las falencias y deficiencias encontradas en el periodo contable en relación con la gestión de cobranzas y créditos de la empresa Comercial Dávila.
- Implementar un Manual de políticas y procedimientos que permitan mejorar los procesos de gestión de cobranza de crédito y la recuperación de la cartera vencida en la empresa Comercial Dávila.

Alcance

El examen especial se aplicó para el análisis del tiempo comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

CAPITULO II

Información de la empresa

Empresa: Comercial “Dávila”

Dirección: Av. 11 de mayo y Galo Plaza.

Teléfono: 032568228

Cantón: La Maná

Provincia: Cotopaxi

Base legal de la empresa

- Normas internacionales de Información financiera
- Normas internaciones de Contabilidad
- Norma de control interno
- Ministerio de relaciones laborales
- Obligaciones Municipales
- Servicio de Rentas Internas
- Superintendencia de compañías, valores y seguros.

Estructura orgánica de la empresa


El Comercial “Dávila” para el desarrollo de sus actividades posee la estructura organizativa.


Gerente Propietario: Ing. José Luis Ledesma


Contador: Ing. Fátima Intriago


Secretaria/cajera: Lic. Cindy Murillo


CAPITULO III


	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 700</p>	<p align="center">I/1.</p>
<p align="right">La Maná, 05 de febrero de 2022</p> <p>Ing. José Luis Ledesma Dávila GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA COMERCIAL “DÁVILA”</p> <p>Presente. –</p> <p>Se ha auditado el área de crédito de la empresa “Dávila” correspondiente al periodo 2020, mediante las normas establecida con la finalidad que las auditoras obtengan un conocimiento general y detallado de los procesos que se auditen.</p> <p>El propósito del control interno es brindar al gerente una garantía del logro de los objetivos propuestos por la empresa para cumplir eficientemente las operaciones financieras acatando las leyes, reglamentos y políticas.</p> <p>El control fue realizado mediante el informe COSO, donde se hace énfasis al establecimiento de objetivos, identificación y evaluación de los riesgos. Para analizar el estado de resultados y el balance general del periodo se aplicaron los índices de verificación de rentabilidad determinados en el proceso de auditoría, con el propósito de expresar una opinión sobre el área examinada.</p> <p>Actualmente la empresa “Dávila no cuenta con manual de funciones, políticas y procedimientos para el proceso de gestión de créditos y cobranzas, el cual es necesario para evitar incidentes que perjudiquen la liquidez y rentabilidad de la empresa. En el análisis de los índices de rentabilidad se pudo observar que hay un nivel bajo de solvencia.</p> <p>Para ello se describen los siguientes hallazgos encontrados en el proceso de auditoria:</p>		
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>	<p>Fecha: 04/02/2022</p>	
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>	<p>Fecha: 04/02/2022</p>	


	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">I/1.</p>
<p align="center">HALLAZGO 1</p> <p>CONDICIÓN: Falta de plan estratégico, reglamento interno de trabajo, estructura organizacional, misión, visión.</p> <p>CRITERIO: Según la Norma de Control interno 404-03: Las políticas partirán de la planificación gubernamental y deberán considerar aspectos de la política fiscal, económica y de desarrollo del país, como se describe en el control interno, para el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, este objetivo se logra cuando la gestión integra el plan estratégico y la estructura organizacional, además cada trabajador debe conocer el contenido de su trabajo en la empresa. a lo que se dedica, sabiendo cuál es la misión, visión, objetivos y fundamentos jurídicos en los que se fundamenta.</p> <p>CONCLUSIÓN: El comercial “Dávila” no dispone de un reglamento interno de trabajo, estructura organizacional, misión, visión y un plan estratégico por ende no está cumpliendo con leyes y políticas ni da a conocer su importancia para el control interno del comercial.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Elaborar un reglamento interno, estructura organizacional, misión, visión y un manual de funciones para un pleno desarrollo del comercial.</p>		
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>	<p>Fecha: 04/02/2022</p>	
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>	<p>Fecha: 04/02/2022</p>	

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">I/1.</p>
<p align="center">HALLAZGO 2</p> <p>CONDICIÓN: Ausencia de personal capacitado en el manejo del área de crédito.</p> <p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno 407 – 06: Talento Humano identificará objetivamente las necesidades técnicas y de capacitación del personal, necesidades que estarán directamente relacionadas con el puesto, para contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades de los trabajadores y trabajadoras, así como al desarrollo de la 'entidad. El plan de formación será elaborado por la unidad de talento y aprobado por la máxima autoridad de la unidad. La formación atenderá a las necesidades de los servidores y estará directamente relacionada con el puesto que ocupen.</p> <p>CONCLUSIÓN: La empresa comercial “Dávila” debe disponer de personal capacitado en un 100% en el manejo del área de crédito para un mejoramiento en las habilidades del personal de la empresa.</p> <p>RECOMENDACIÓN: El gerente propietario del comercial deberá capacitar al personal que labora en el área de crédito para un pleno desempeño de sus labores.</p>		
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>		<p>Fecha: 04/02/2022</p>
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>		<p>Fecha: 04/02/2022</p>

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">I/1.</p>
<p align="center">HALLAZGO 3</p> <p>. CONDICIÓN: Los registros de las cuentas por cobrar no se efectúan de manera correcta de acuerdo a los procedimientos y la normativa contable actual.</p> <p>CRITERIO: Según la Norma internacional de Contabilidad 1 en concordancia a políticas administrativas: se deben considerar las políticas contables utilizadas para la presentación de los estados financieros incluyendo la información generada por las cuentas por cobrar y las provisiones por insolvencia. De igual forma, se establece en los principios de contabilidad generalmente aceptados y en las Normas Básicas de Contabilidad, donde el devengo se define como: el reconocimiento de los recursos y costos del resultado económico y su efecto en el patrimonio. Debe registrarse en el momento en que se haya producido y finalizado el hecho relevante que le dio origen de conformidad con la legislación mercantil aplicable y se hayan evaluado los riesgos inherentes a esa actividad.</p> <p>CONCLUSIÓN: El comercial “Dávila” no presenta suficientes resultados en la situación de la recuperación de la cartera de crédito, así como de las cuentas por cobrar, debido a que existe una gestión de cobranza con reportes poco específicos que aplican los principios contables de acuerdo a la Norma Internacional de Auditoria e Información.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Elaborar un manual que permita mejorar los procesos de gestión de cobranza y llevar un debido control en los estados financieros aplicando las normas establecidas.</p>		
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>		<p>Fecha: 04/02/2022</p>
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>		<p>Fecha: 04/02/2022</p>

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">I/1.</p>
<p align="center">HALLAZGO 4</p> <p>CONDICIÓN: Ausencia de flujogramas al área de créditos y cobranzas</p> <p>CRITERIO: Según la Norma de Separación de funciones y rotación de labores 401 – 01: se deben tener instrumentos que permitan la representación gráfica de los procesos de operación de la entidad.</p> <p>CONCLUSIÓN: El comercial no pone en práctica los principios generales establecidos en las normativas vigentes de las empresas privadas.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Se recomienda implementar flujogramas de procedimientos para que los empleados tengan un buen accionar a los procedimientos de créditos y cobranzas.</p>		
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>	<p>Fecha: 04/02/2022</p>	
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>	<p>Fecha: 04/02/2022</p>	

	<p align="center"> EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500 </p>	<p align="center">I/1.</p>
<p align="center">HALLAZGO 5</p> <p>CONDICIÓN: Ausencia de manual de políticas y procedimientos para la concesión de créditos.</p> <p>CRITERIO: Según la Norma de Control Interno 100-01: los manuales son un conjunto de herramientas útiles en la administración de la empresa para definir las políticas con las que se maneja, sus funciones y procedimientos para poder alcanzar las metas.</p> <p>CONCLUSIÓN: Al no dispone de un manual de políticas y procedimientos en los procesos de gestión de cobranzas y créditos, ocasiona una desorganización en la empresa.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Implementar un manual de políticas y procedimientos de forma que defina puntos que ayuden a mejorar la administración de la empresa</p>		
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>		<p>Fecha: 04/02/2022</p>
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>		<p>Fecha: 04/02/2022</p>

	<p align="center">EMPRESA COMERCIAL “DAVILA” EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 Papeles de trabajo: NIA 500</p>	<p align="center">I/1.</p>
<p align="center">HALLAZGO 6</p> <p>CONDICIÓN: Ausencia de personal estable en el área contable de la empresa.</p> <p>CRITERIO: Según la Norma 200-03 Políticas y prácticas de talento humano: El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.</p> <p>Según la Norma 200-06 Competencia profesional La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.</p> <p>CONCLUSIÓN: El comercial “Dávila” debe contratar un personal fijo y que mantenga comunicación constante con los procesos contables.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Prestar mayor atención a los procesos de las cuentas por cobrar, así como la aplicación de auditoría en cada uno de los procedimientos ejecutados por la empresa a fin de garantizar la transparencia sobre su manejo.</p>		
<p>Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.</p>		<p>Fecha: 04/02/2022</p>
<p>Revisado: M.E.G.B.</p>		<p>Fecha: 04/02/2022</p>


13. PROPUESTA


**2021-2022****UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**


Elaborado por:


- Karla Arauz Zamora
- Dayanna Vera Prado

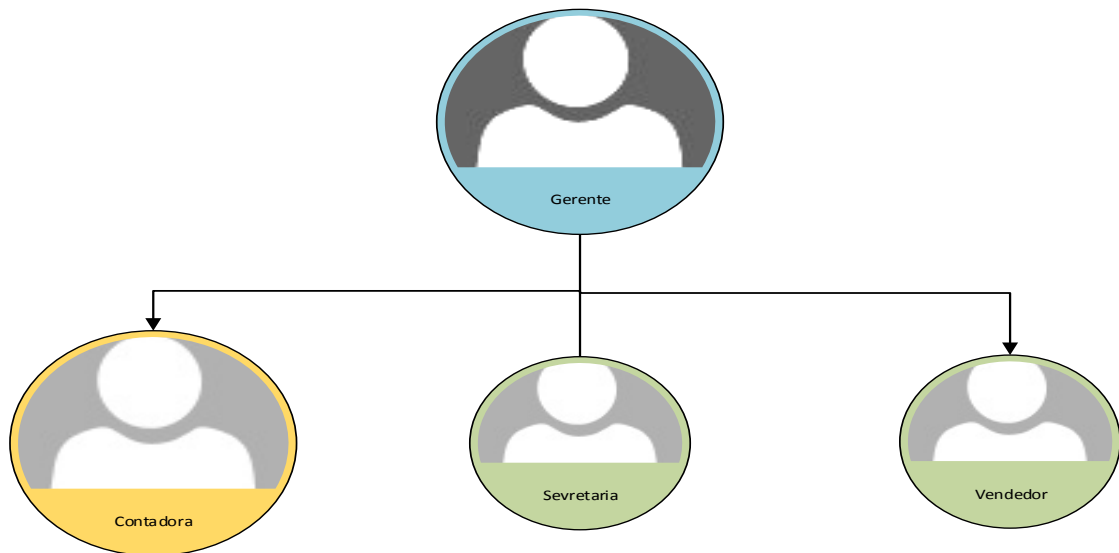
**CRÉDITO
COBRANZAS**

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de emisión: 07/02/2022
		Código: DÁVILA-MP-01
CONTENIDO		
I. INTRODUCCIÓN		
1.1.Propósito.....	110	
1.2.Objetivos.....	110	
1.3.Alcance.....	111	
II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA COMERCIAL		
2.1.Datos de la empresa.....	112	
2.2.Misión	112	
2.3.Visión.....	112	
2.4.Estructura organizacional.....	113	
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
3.1.Gerente.....	114	
3.2.Secretaria.....	114	
3.3.Contadora.....	114	
3.4.Vendedor.....	114	
IV. POLITICAS PARA EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA		
4.1.Políticas de precios.....	115	
4.2.Políticas de pedidos.....	115	
4.3.Políticas de entrega.....	116	
4.4.Políticas de pagos/crédito.....	116	
4.5.Políticas de renovación.....	117	
V. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS		
5.1.Flujograma del proceso de ventas.....	119	
5.2.Flujograma de la concesión de créditos.....	120	
5.3.Flujograma de recuperación de cartera.....	121	
VI. PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS		
6.1.Procedimiento del proceso de ventas.....	122	
6.2.Procedimiento de la concesión de créditos.....	123	
6.3.Procedimiento de recuperación de cartera.....	124	
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.		Fecha: 07/02/2022
Revisado: M.E.G.B.		Fecha: 08/02/2022


 COMERCIAL DÁVILA ELECTRODOMÉSTICOS	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de emisión: 07/02/2022
		Código: DÁVILA-MP-01
<p>I. INTRODUCCIÓN</p> <p>1.1. Propósito</p> <p>El propósito es capacitar al personal sobre las políticas y procedimientos que se llevan en cabo en el proceso de gestión de cobranzas y créditos con el fin de mantener estabilidad económica de la empresa comercial.</p> <p>1.2. Objetivo</p> <p>Objetivo general</p> <p>Implementar una guía de políticas y procedimientos para optimización el proceso de gestión de cobranzas y concesión de créditos del comercial “Dávila”, Provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las funciones y atribuciones de los miembros que conforman la estructura de la empresa de acuerdo al marco legal vigente. • Establecer políticas de calidad para el mejoramiento del servicio de los clientes y el procedimiento de recuperación de cartera en el comercial “Dávila”. • Socializar los procedimientos para el mejoramiento de la calidad de los servicios de recaudación de las cuentas por cobrar y concesión de créditos en el comercial “Dávila” 		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.	Fecha: 07/02/2022	
Revisado: M.E.G.B.	Fecha: 08/02/2022	


 COMERCIAL DÁVILA ELECTRODOMÉSTICOS	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de emisión: 07/02/2022 Código: DÁVILA-MP-01
<p>1.3. Alcance</p> <p>La presente guía contendrá las pautas que deberán aplicarse para realizar un eficiente control en los procesos de gestión de cobranzas y concesión de créditos de la empresa.</p> <p>Guiará el correcto registro de cada uno de los documentos de compras, ventas y concesión de créditos personales del inventario en bodega existente.</p> <p>Permitirá el registro detallado de los procedimientos que deberán aplicarse al área de crédito para tener un mejor control de los saldos existentes en el comercial.</p>		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.		Fecha: 07/02/2022
Revisado: M.E.G.B.		Fecha: 08/02/2022

 COMERCIAL DÁVILA ELECTRODOMÉSTICOS	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de emisión: 07/02/2022 Código: DÁVILA- MP-01
<h2>II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA COMERCIAL</h2> <h3>2.1. Datos de la empresa</h3> <p>La empresa comercial “Dávila” es dirigida por el Ing. José Luis Ledesma, empezó a funcionar desde el año 2003, inicialmente tuvo el nombre de “Dulces sueños” y surgió con la finalidad de brindar a la ciudadanía lamanense un proveedor de electrodomésticos, muebles de oficina, aparatos tecnológicos, juguetes, cosméticos, cuidado personal y repuestos para vehículos.</p> <p>Empresa: Comercial “Dávila” Dirección: Av. 11 de mayo y Galo Plaza. Teléfono: 032568228 Cantón: La Maná Provincia: Cotopaxi</p> <h3>2.2. Misión</h3> <p>Proveer a nuestros clientes una alta gama de artículos, variedad de modelos y marcas en línea blanca que satisfagan las necesidades del hogar a demás ofrecemos artículos para vehículos a precios accesibles brindando un ambiente de calidad y calidez por cada uno de nuestros profesionales.</p> <h3>2.3. Visión</h3> <p>Ser una de las mejores empresas dentro del mercado a nivel cantonal y nacional lograremos crecer económicamente y ser para nuestros clientes la mejor opción basados en honestidad, confianza, respeto y la integridad y profesionalismo de nuestro personal.</p>		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.		Fecha: 07/02/2022
Revisado: M.E.G.B.		Fecha: 08/02/2022

2.4.Estructura organizacional

Elaborado por: Las autoras

 COMERCIAL DÁVILA ELECTRODOMÉSTICOS	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de emisión: 07/02/2022
		Código: DÁVILA-MP- 01
<p>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <p>3.1. Gerente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Delegar funciones especificar al personal. • Verificar el cumplimiento de las políticas de ventas. • Efectuar la evaluación mensual de las ventas. • Aprobar los créditos a cliente de conformidad a las políticas de ventas. <p>3.2. Secretaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en forma ordenada los créditos concedidos por la empresa • Revisar los inventarios existentes en bodega. • Mantener en la información de los clientes actualizado • Realizar visitar domiciliarias en incumplimiento de pago. <p>3.3. Contadora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los créditos concedidos en el sistema • Mantener la contabilidad actualizada del flujo de efectivo. • Registrar los pagos de los productos vendidos y pagos de créditos. <p>3.4. Vendedor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenerse atento a los requerimientos de productos que solicita el cliente • Comprobar la eficiencia para la concesión de créditos y notificar al gerente • Llevar un control de las ventas y créditos concedidos • Informar al Gerente de las novedades en las ventas realizadas. 		
Elaborado: K.K.A.Z. - D.A.V.P.		Fecha: 07/02/2022
Revisado: M.E.G.B.		Fecha: 08/02/2022

 COMERCIAL DÁVILA ELECTRODOMÉSTICOS	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de emisión: 07/02/2022 Código: DÁVILA- MP-01
---	---	---

IV. POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE VENTAS

Actualmente los negocios están creciendo a un ritmo vertiginoso y con ello las ventas se registran diariamente, es por eso que la gerencia comercial de “Dávila” implementará políticas con documentos para el área de ventas, que es el manual para el empleado y que refuerce las operaciones de la empresa, sistema de control interno y por último garantizar una gestión precisa de ingresos y gastos, para que los consumidores sean atendidos de una mejor manera por el personal del negocio.

Las políticas de venta actuales en concordancia con los hechos generales y particulares realizados por el servicio de ventas del comercial "Dávila", éstas deben ser cumplidas tanto por el empleado como por la empresa, el incumplimiento de estas se considera una falta grave, de conformidad con las Normas Comerciales y las disposiciones del Código del Trabajo Ecuatoriano.

4.1. Políticas de precios

- El precio ofertado se exhibirá en moneda de curso legal en Ecuador (US\$)
- Los precios de los productos están sujetos a cambios sin notificación, ya que los distribuidores de los productos pueden aumentar los precios, esto se le comunicará al vendedor para que lo transmita al cliente.
- El precio del producto que el vendedor le indique el cliente será respetado al momento de recibir la mercancía de la empresa a nuestro cliente.
- El precio de cotización sólo se mantendrá si se cubre con un presupuesto del Comercial "Dávila", con un tiempo que no sobrepase los 4 días hábiles.
- El valor de la mercancía NO debe incluir gastos de envío y manipulación, correspondientes al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que deberán ser incrementados y visibles para el cliente. Sin perjuicio de lo anterior, la factura emitida

por el Comercial Dávila analizará la base imponible de cada producto y detallará lo que corresponde al IVA, de conformidad con el Reglamento de Órdenes de Venta vigente en el Ecuador emitido por el Servicio de Rentas Internas.

4.2. Políticas de pedido

- Toda la mercancía debe disponer orden de aprobación de facturación y debe comprobar su existencia en el registro de bodega.
- El Comercial Dávila puede dar por terminada el contrato de negociación y el retiro de la mercancía al cliente que muestre retraso en el pago de las órdenes concedidas a crédito, así como los recargos de intereses que la ley permita.
- El Comercial Dávila al momento de realizar un pedido se reserva el derecho a separar del inventario el producto o productos ordenados; exclusivamente después de recibir su pago por la orden de despacho acompañada de la emisión de la factura.
- El vendedor tiene la obligación de que al momento de que capte un nuevo cliente, debe tomar todos los datos personales que pide el sistema para realizar el pedido y proceder a la entrega del mismo.

4.3. Políticas de entrega

- La mercancía notificada por el vendedor y aprobada por el área de pagos se emitirán al día siguiente.
- Toda la mercancía es nueva y posee garantías emitidas por sus fabricantes, las cuales están destinadas se puede hacer uso si se cree conveniente; la mercancía con fallas de fábrica será reportados por Comercial Dávila, quien verificará el derecho de condiciones de envío y entrega.
- Todos nuestros productos tienen los mismos tiempos de envío y entrega (2 horas si el cliente lo solicita) estos tiempos se especifican en el momento de la compra.
- Una vez realizado el pedido, el transportista y el vendedor deberán cumplir con la entrega del producto a entera satisfacción del cliente.
- En caso de problemas imprevistos durante la entrega de nuestros productos, el plazo de entrega se revisará hasta 2 horas después, no siendo Comercial Dávila responsable de la falta de dicha demora si está justificada por el evento no deseado de fuerza

profesional

- Se enviarán a la dirección indicada en los datos de envío de la notificación del pedido, que deberán coincidir con los datos registrados en la base de datos de la empresa.

4.4. Políticas de pagos de crédito

- Para cualquier factura emitida por la modalidad de pago en efectivo se entregará el producto, se cobrará la factura y se cobrará el monto especificado por el funcionario.
- Si la factura se emite en efectivo, ningún vendedor podrá autorizar a un distribuidor a dejar el producto siendo acreditado.
- Si por cualquier motivo el cliente devuelve el producto por motivos de su propio beneficio, no se realizará el reembolso. en efectivo, pero la empresa brindará un beneficio crediticio que se reflejará en la cuenta del cliente.
- Si se emite factura con forma de pago en efectivo, el cliente debe pagar en efectivo
- Se plantea el plazo de crédito de 90 días con interés, pre autorización y análisis de gestión, también puede aprobar Navegar con más tiempo.
- Se brindará al cliente su respectivo documento con el método de pago de crédito correspondiente, el cual debe esperar para su aprobación y análisis para emitir el crédito.
- Los vendedores deben presentar los ingresos diarios e informar al contador de la empresa hasta las 5:00 p. m. para establecer el saldo de caja diario y emitir el informe de ventas correspondiente.

4.5. Políticas de renovación

- Se establecerá una base de datos de clientes referenciados de manera oportuna para actualizar las direcciones y datos de los clientes, así como para facilitar la depuración de clientes activos, ocasionales y pasivos, lo que permitirá que se actualice la información constantemente.
- Se implementará un sistema que facilite el registro de la información del cliente en el área de ventas, los clientes se ubicarán en base a la referencia de la empresa.
- Se incluirá la automatización para la aprobación de ventas, en un tiempo de espera de 10 minutos después de la petición, gracias a la vinculación entre el sistema de pago y el

sistema de inventario.

- Se habilitará un sitio web donde los clientes podrán consultar los precios, ofertas y cotizaciones para la venta de estos productos, lo que permitirá agilizar la cotización de los pedidos.
- Se incorporará un sistema de cobranza ágil para que tengan notificaciones de vencimientos y/o pagos atrasados a los clientes vía mensajes de texto móviles o WhatsApp y por correo electrónico registrado en la empresa.

Elaborado: **K.K.A.Z. - D.A.V.P.**

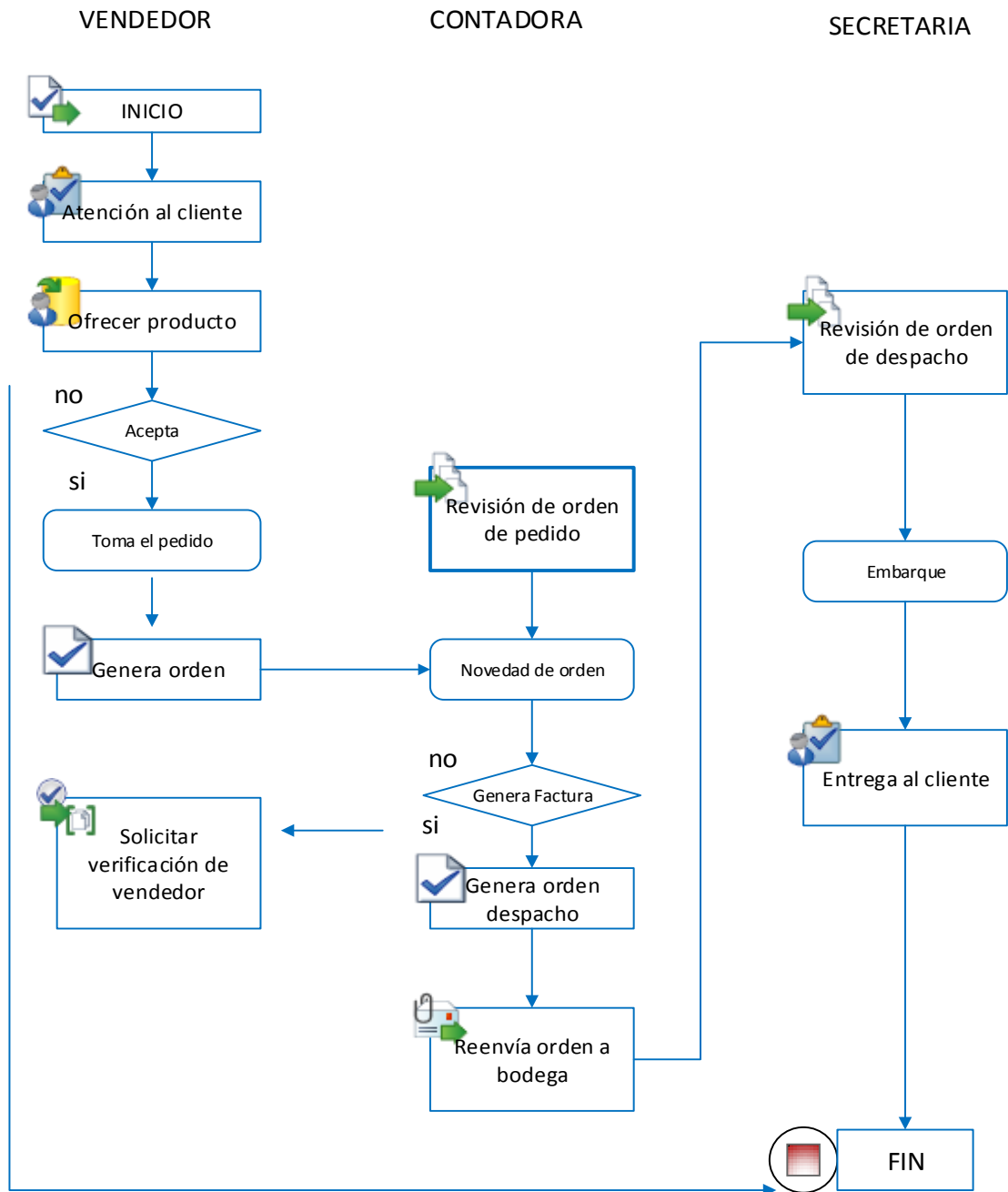
Fecha:
07/02/2022

Revisado: **M.E.G.B.**

Fecha:
08/02/2022

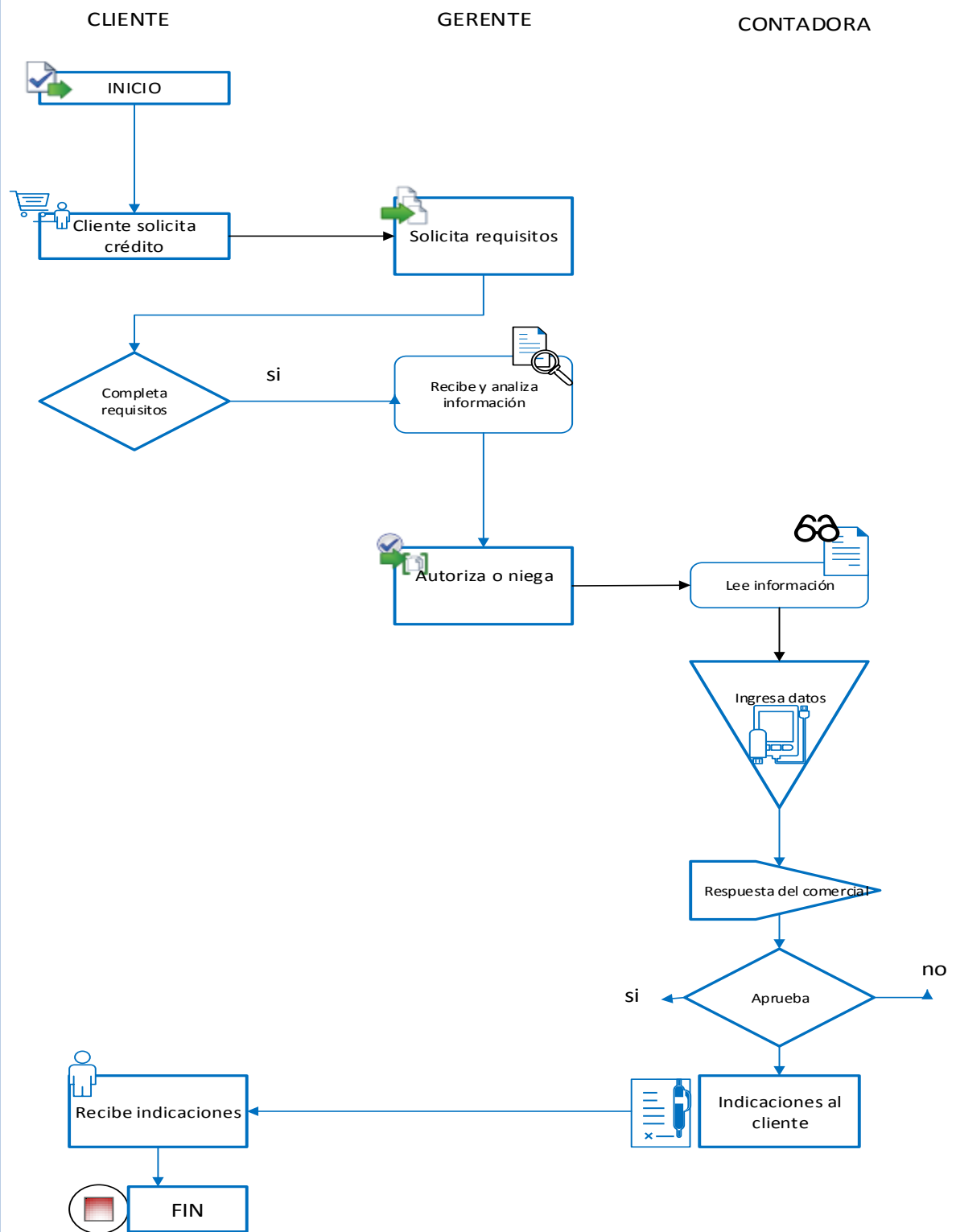
V. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

5.1. Flujograma del procedimiento de ventas



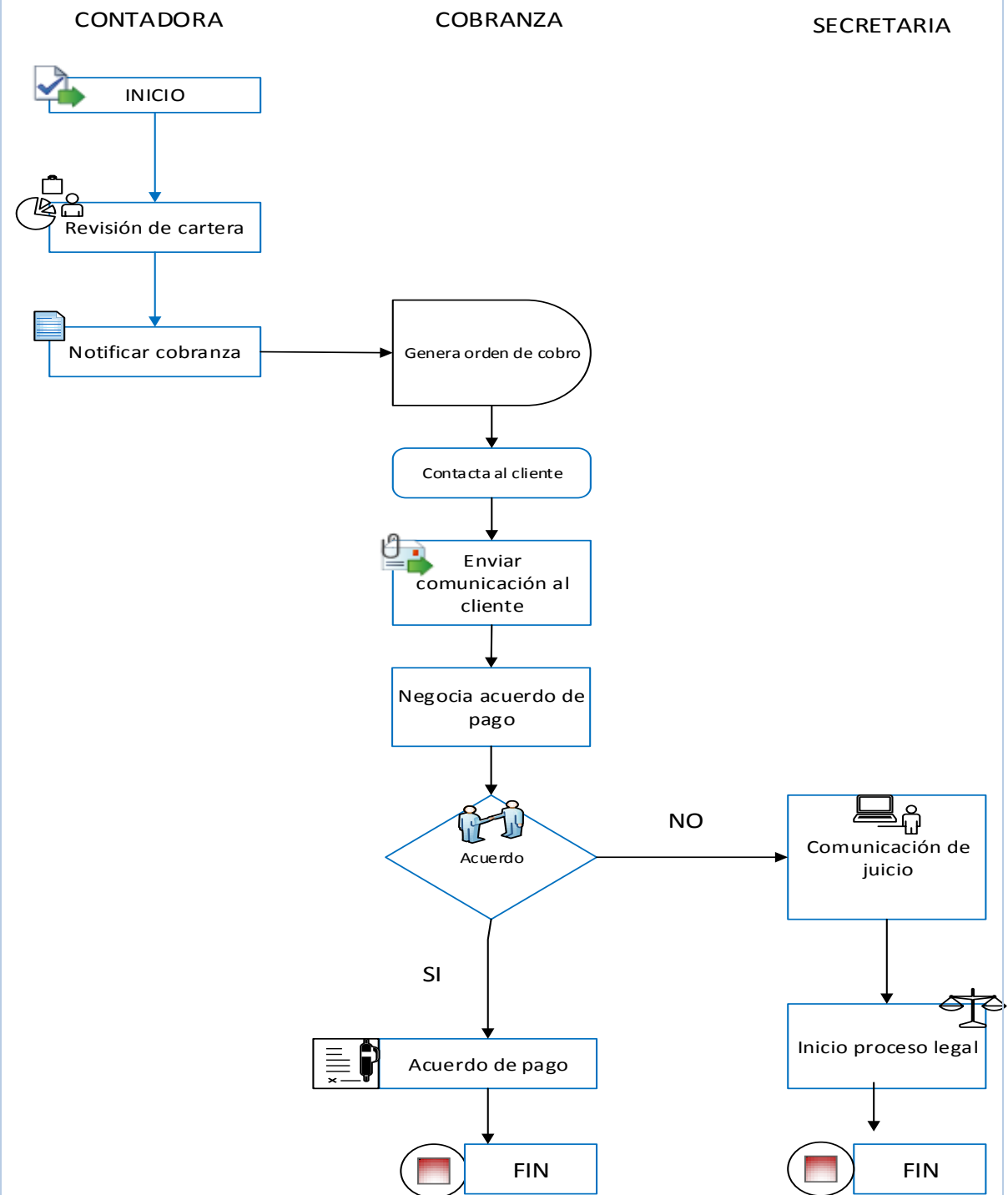
Elaborado por: Las autoras

5.2. Flujo de la concesión de créditos



Elaborado por: Las autoras

5.3. Flujograma para la recuperación de cartera



Elaborado por: Las autoras

Elaborado: **K.K.A.Z. - D.A.V.P.**

Fecha:
07/02/2022

Revisado: **M.E.G.B.**

Fecha:
08/02/2022



COMERCIAL DÁVILA
ELECTRODOMÉSTICOS

**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

Fecha de
emisión:
07/02/2022

Código:
DÁVILA-MP-
01

VI. PROCEDIMIENTOS

6.1. Procedimiento de ventas

Estructura

Tiene como objetivo principal generar ordenes de pedidos y concluye cuando el producto llega a manos del cliente, a su vez tiene conexión con otras partes de la empresa.

Proceso	Generación y entrega del producto
Código del proceso	DAVILA-PV-01
Descripción del proceso	<p>Objetivo: Determinar los procesos de ventas por medio de actividades acordes al personal de ventas para garantizar la entrega de productos en buen estado en el comercial “Dávila”.</p> <p>Activación del proceso: Orden de compra del cliente</p> <p>Proceso de activación: Visita del cliente, generación de orden de pedido y confirmación con factura.</p>
Productos del proceso	Artículos que ofrece el comercial
Responsable	Vendedor
Tipo de cliente	Externo
Base Legal	Políticas de ventas del comercial “Dávila” Reglamento interno de trabajo.

Descripción del proceso

El proceso inicia desde el momento en que el cliente visita el comercial con la finalidad de escoger un producto para cubrir su necesidad, es por ello que la empresa cuenta con gran variedad de ofertas o promociones que llamen la atención en la compra, el vendedor trata de conseguir que el cliente se involucre en la venta para la respectiva emisión de orden de despacho y entrega del producto.

6.2.Procedimiento para la concesión de créditos

Estructura

Tiene como objetivo principal generar ordenes de pedidos con la concesión de créditos y concluye cuando el producto llega a manos del cliente, para ello se deberán cumplir con las políticas de crédito establecidas por la empresa.

Proceso	Generación y aprobación de créditos
Código del proceso	DAVILA-CC-01
Descripción del proceso	<p>Objetivo: Determinar los procesos de ventas por medio de actividades acordes al personal de ventas para garantizar la entrega de productos en buen estado en el comercial “Dávila”.</p> <p>Activación del proceso: Solicitud de crédito</p> <p>Proceso de activación: Solicitud de requisitos, verificación en el sistema y aprobación.</p>
Productos del proceso	Artículos que ofrece el comercial
Responsable	Vendedor
Tipo de cliente	Externo
Base Legal	Políticas de créditos/pagos del comercial “Dávila” Reglamento interno de trabajo.

Descripción del proceso

El proceso inicia desde el momento en que el cliente solicita el crédito al comercial con la finalidad de escoger un producto para cubrir su necesidad, el vendedor acoge su solicitud y el gerente recibe la solicitud y autoriza la verificación en el sistema si el cliente cumple con todo lo indicado puede acogerse a la concesión del mismo y recibe las respectivas indicaciones para los pagos siguiendo siempre las políticas de créditos/pagos.

6.3. Procedimiento para la recuperación de cartera

Estructura

Tiene como objetivo principal la recuperación de la cartera vencida interrelacionado con las

ventas de la empresa.

Proceso	Recuperación de cartera
Código del proceso	DAVILA-RC-01
Descripción del proceso	<p>Objetivo: Determinar los procesos de cobranzas por medio actividades acordes al personal para garantizar la recaudación cuentas por cobrar en el comercial “Dávila”.</p> <p>Activación del proceso: Venta a crédito al cliente Proceso de activación: Falta de pago en cuotas, generación orden de recuperación de cartera, confirmación por parte de contadora.</p>
Productos del proceso	Artículos que ofrece el comercial
Responsable	Contadora
Tipo de cliente	Externo
Base Legal	Políticas de créditos/pagos del comercial “Dávila” Políticas de venta Reglamento interno de trabajo.

Descripción del proceso

Este proceso de cobranza consiste en que la empresa acoja los recibos impagos de la deuda de un cliente, en donde se genera una orden de cobro y luego es confirmada con los registros contables, donde se establece el monto y el tiempo de las cuotas impagas, para ello se designa un colaborador para que inicie el proceso de recuperación de cartera a través de llamadas telefónicas, avisos por WhatsApp, notificaciones por correo electrónico en caso de no haber respuesta se procederá a visitar al cliente a su dirección y si la respuesta es positiva se podrá incluir la reestructuración de la deuda con aprobación del gerente, en caso de ser negativa se informará al cliente que procederá al proceso legal correspondiente.

Elaborado: **K.K.A.Z. - D.A.V.P.**

Fecha:
07/02/2022

Revisado: **M.E.G.B.**

Fecha:
08/02/2022

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. CONCLUSIONES

- La situación actual de la Empresa Comercial Dávila mediante la aplicación de la entrevista y encuesta presenta deficiencias ya que no cuenta con un reglamento interno de trabajo en el área de gestión de crédito y cobranza para el correcto desarrollo de la actividad económica de las empresas privadas, limitando así el desarrollo de cada una de las actividades programadas dentro del ejercicio contable anual.
- Los indicadores de rentabilidad demuestran que la empresa comercial tiene un indicador de liquidez muy alto con 4,29, rotación de inventario solo de 2,53 veces, margen bruto de utilidad del 14%, margen neto de utilidad del 9% y una razón de endeudamiento de 15% lo que indica que está teniendo problemas de liquidez debido a que hay rotación de inventario y su margen de utilidad es muy bajo.
- En el proceso de gestión de cobro de las cuentas se observó que la empresa no tiene definido todo el proceso de cobranza impidiendo que exista un registro contable detallado en base a su contexto y solo proporciona un breve balance general de las cuentas del periodo 2020.
- En relación a las cuentas por cobrar vencidas y la asignación de créditos del comercial “Dávila” carece de una información clasificada de los clientes que mantienen un nivel crediticio favorable lo que impide la recuperación de la cartera y mantener una liquidez estable en la empresa.

14.2. RECOMENDACIONES

- Brindar capacitaciones sobre el manejo de cuentas por cobrar al personal de la Empresa Comercial Dávila con la finalidad de desarrollar las actividades económicas y mantener la liquidez deseada.
- Es necesario crear una cuenta específica en el cual se registre cada uno de los datos personales, tiempo establecido de pago de cada de los clientes que acceden a un crédito por parte de la empresa comercial.
- Al aplicar los indicadores de rentabilidad permitirá a la empresa comercial conocer la situación contable actual relacionado con la cobranza de los haberes crediticios permitiendo actuar de manera preventiva frente al incremento de la cartera vencida.
- En el informe presentado se establecen recomendaciones basadas en los hallazgos encontrados donde es recomendable aplicarlas para el adecuado funcionamiento administrativo y financiero de la empresa.

15. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

Cuadro 14 Presupuesto para la Elaboración del Proyecto

Fuentes de Financiamiento				
Componentes/ Rubros	Internas			Total
	Autogestión		Comunidad	
Componente 1:				
Diagnosticar la situación actual de los procesos que inciden en la gestión de cobranza en la empresa Comercial Dávila.				\$107
Actividades:				
Actividad 1: Se analizará las factores que inciden en la gestión de cobranza de la empresa Dávila.	\$107			
Componentes 2				
Evaluar los indicadores de rentabilidad que permitan establecer la situación contable de la entidad comercial.				\$110
Actividades:				
Actividad 1: Se revisarán las cuentas por cobrar para verificar la cartera vencida y el sistema de control interno de la empresa.	\$110			
Componente 3:				
Socializar los resultados de la auditoria interna que permita corregir las falencias y deficiencias encontradas en el periodo contable en relación con la gestión de cobranzas y créditos de la empresa Comercial Dávila.				\$122
Actividades:				
Actividad 1. Se realizará la incidencia en la rentabilidad aplicando indicadores financieros para el mejoramiento de las cuentas por cobrar.	\$122			
Componente 4:				
Implementar un Manual de políticas y procedimientos que permitan mejorar los procesos de gestión de cobranza de crédito y la recuperación de la cartera vencida en la empresa Comercial Dávila..				\$185
Actividades:				
Actividad 1. Elaboración del manual de políticas del área de cobranzas y crédito.	\$185			
Total				
				\$501

Elaborado por: Las autoras

16. BIBLIOGRAFÍA

- Quiroz , S., & Zambrano, A. (2019). *Examen Especial A Las Cuentas Por Cobrar De "Lubricantes Lm Jr", Ubicada En La Ciudad De Portoviejo, Durante El Periodo Comprendido Del 01 De Enero Al 31 De Diciembre Del 2018*. Portoviejo - Manabí - Ecuador.
- Abiuso, M. K. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. Recuperado el 2021 de Junio de 28, de <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Acosta, A. A., & Delgado, C. L. (2019). *Examen Especial al Proceso de la Gestión de Cobro de las Cuentas por Cobrar de la Empresa COMARVILOP S.A.*. Guayaquil: Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Adderly, C. (2018). *Normas de Preparación Del Informe*.
- Alarcòn, H. B. (2018). *Normas Internacionales de Contabilidad*.
- Alvarez, J. C. (06 de Marzo de 2020). *El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de [file:///C:/Users/CARLITA/Downloads/Dialnet-ElExamenEspecialYSuIncidenciaEnLaGestionDeLaCarter-7344294%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CARLITA/Downloads/Dialnet-ElExamenEspecialYSuIncidenciaEnLaGestionDeLaCarter-7344294%20(1).pdf)
- Angulo, L. R. (2015). *Incidencia De La Implementación Y Ejecución Del Examen De Auditoría En Las Empresas Constructoras De Santo Domingo. Caso De Estudio: Constructora Ciudad Verde*. Santo Domingo.
- Arribas, A. V. (2016). *Rentabilidad de auditoria* . Quito . Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3453/1/5980.pdf>
- Bastidas, V. G. (2018). *Nacimiento de una Empresa*. Quito: Universidad Católica Andrés Bello.
- Bertomeu, P. F. (2017). *La entrevista*. Recuperado el 2021 de Junio de 28, de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Brito, A. (14 de Septiembre de 2019). *CreceNegocio*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://www.crecenegocios.com/rentabilidad/>
- Calle, J. P. (2020). *Examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresa comercial*. Cuenca.
- Carrera, N. S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A*. Guayaquil.

- Castillo, M. (9 de Octubre de 2018). *Rentabilidad*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad/>
- Cedeño, A. (17 de Febrero de 2020). *Financlick*. Obtenido de <https://www.financlick.es/5-formas-de-medir-la-liquidez-de-tu-empresa-n-53-es>
- Chusin, V. (04 de Agosto de 2017). *MyANCM*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://www.myabcm.com/es/blog-post/indice-de-liquidez-conozca-los-indicadores-y-mejore-sus-finanzas/>
- Cobranzas, S. d. (22 de Julio de 2019). *Libera* . Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://www.libera.com.ec/services/cuentas-por-cobrar/>
- Davila, A. S. (2018). *LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ*. Medellin.
- De la Rosa Navarro, A. (2016). *La Funcion Comercial*. UNIVERSIDAD DE JAÉN.
- Domínguez , A., & Hernández , L. (2016). *Estudio de Mercado para Determinar el nivel de Satisfacción del Cliente en Estelaris Muebleria, 2015*. Tejupilco, México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Dueñas, V. (31 de Mayo de 2016). *SCRIBD*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://es.scribd.com/document/314380618/Diferencias-Entre-Auditoria-y-Examenes-Especiales>
- Economia. (23 de Mayo de 2019). *Liquidez* . Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://enciclopediaeconomica.com/liquidez/>
- Economipedia. (12 de 2021). *Economipedia, haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>
- Emprendedores. (2017). *Mi Propio Jefe* . Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <https://mipropiojefe.com/6-conceptos-clave-empresa-segun-expertos/>
- Espinoza, R. A. (2020). *Examen Especial a las cuentas por cobrar de la Empresa ELECTRODOMESTICOSFACIL S.A de la Cuidad de Machala del Periodo 2019*. Machala.
- Estupiñan, O., & Estupiñan, R. (2018). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gaitàn, R. E. (2015). *Papeles de trabajo en la auditoria* . ECOE. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Papeles-de-trabajo-en-la-auditor%C3%ADa-financiera-3ra-Edici%C3%B3n-1.pdf>

- Glisvet, C. (2020). *Creditos: Enfoque profesional* . Recuperado el 30 de Junio de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=a3wcEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+creditos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gestion%20de%20creditos&f=false
- Gòmez, G. (01 de Junio de 2018). *Gestiopolis*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Granel, M. (20 de Enero de 2020). *Rankia* . Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos>
- Guerrero, E. (2017). *Prevención de riesgos laborales para pymes* . Mutua Universal.
- Guiza, U. A. (2018). *CONTABILIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES CORRELACIONADO CON LAS NIIF*. Mèxico .
- Herrera, B. R. (2018). *Manual para la Preparacion de Papeles de Trabajo*.
- Hurtado, M. (2018). *Diseño de una manual de politicas de creditos y cobranza para disminuir la cartera vencida de la empresa muebleria PALITO*. Guayaquil .
- Jimenez, D. F., & Icaza, D. P. (2019). *Examen Especial Al Proceso De Gestión De Cobro De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Eléctrica Hamt Del Cantón Guayaquil, Año 2018*. Manabí: Universidad San Gregotio De Portoviejo. Obtenido de repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/TESIS%20JIMENEZ%20-%20ICAZA%20-%20EXAMEN%20ESPECIAL%20-%20CUENTAS%20POR%20COBRAR.pdf
- La funcion comercial de la empresa*. (Septiembre de 2018). Recuperado el 26 de Junio de 2021, de https://www.macmillaneducation.es/wp-content/uploads/2018/09/operaciones_compraventa_libroalumno_unidad1muestra.pdf
- Label, W. (2021). *Contabilidad para no Contadores* . Bogòta .
- Lam, E. V., & Zaruma, G. M. (2017). *Elaboracion de estrategias crediticias para el mejoramiento de gestiòn financiero de productos RINO*. Guayaquil : Universidad de Guayaquil .
- León, M. E. (2016). *Examen Especial a las Cuentas por Cobrar e Inventarios de la Empresa Almacen Leòn, de la Cuiddad de Riobamba, Periodo 2014-2015. para Determinar su Grado de Morosidad*. Riobamba.
- Lopez, A. S. (2017). *Estados Contables* . Barcelona .

- Lozada, J. (2017). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industrial*. Quito .
- Mediavilla, M. d. (2017). *Examen Especial A La Cartera De Crédito De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cadecat Ltda. Cantón Catamayo Período 2013*. Loja : Universidad Nacional de Loja . Obtenido de :/Users/CARLITA/Downloads/Maribel%20del%20Carmen%20Jiménez%20Mediavilla.pdf
- Medina, F. V. (2019). *Metodología de la Investigación* . Universidad Autónoma del Estado de México .
- Mejía, J. T. (27 de Agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mejía, T. (2019). *Liferder* . Recuperado el 09 de Julio de 2021, de <https://www.liferder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mendoza, P. C. (2017). *Elaboración de un manual de procedimiento para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía OTELO & FABELL*. Guayaquil.
- Morales, E. B., & Morales, J. E. (2019). *Evaluación del proceso recuperación de cartera de la Dirección Comercial Zona Urbana de la Empresa Eléctrica Quito, mediante métodos multivariantes, periodo 2018*. Ambato: Universidad Central del Ecuador .
- Morán, M. (2018). *Cuentas por Cobrar*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%20C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mullo, M. (12 de Diciembre de 2017). *CISA*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://www.cisa.gov.co/PortalCISA/media/1716/informe-auditoria-interna-de-gesti%C3%B3n-sucursal-barranquilla.pdf>
- Obando, E. Z. (13 de agosto de 2020). *Academia*. Obtenido de https://www.academia.edu/36204984/COMUNICACION_DE_RESULTADOS_EN_LA_AUDITORIA_FINANCIERA_I
- Olaya, M. (2015). *Diseño de una manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia para el área de secretaria del colegio técnico fiscal provincial del Azuay de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.

- Orellana, N. P. (05 de Junio de 2020). *Método analítico*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Padilla, M. C. (2018). *Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas* . España.
- Peralta, F. (01 de Enero de 2017). *El Auditor*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de https://elauditor.info/diccionario-del-control/auditoria_a59c2f0d80041ac58e313c58d
- Ponte, P. (2020). *Muestreo en auditoría* . Guayaquil .
- Publicos, I. d. (2017). *Normas de Informacion Financiera NIF* . Maxico .
- Ramòn, P. (2015). *Companyes*. España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=6PNr1sPdAoC&pg=PA36&dq=que+es+la+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwuYiNtcDxAhXVIWoFHd74AFQQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=que%20es%20la%20rentabilidad&f=false>
- Requejo, M. (15 de Septiembre de 2018). *Creditos para el conocimiento*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=tGli2eSIRQC&printsec=frontcover&dq=credit os&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=creditos&f=false
- Rios, F. (23 de Agosto de 2021). *Tipos de creditos- Finanzas Practicas*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://www.finanzaspracticas.com.co/planificar/credito/tipos-de-credito>
- Rodriguez, P. A. (04 de Marzo de 2020). *Investigación cuantitativa: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-cuantitativa/>
- Rosado, T., & Mero, M. (2021). *Análisis de rentabilidad*. La Manà.
- Salinas, J., Jordán, & Pérez, M. (2018). *Aplicación Básica de la Contabilidad Comercial*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Sandoval, H. (2017). *Introduccion a la Audotoria* . Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf
- Sepúlveda, M. E. (2016). *El Control Interno como Mecanismo de Transformacion y Crecimiento* . Bogotá .
- Significados*. (25 de Marzo de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion-cualitativa/>
- Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez Mercantil S.A.C*. Lima - Peru.
- Suàrez, R. M. (2017). *Auditoria Financiera I*. Quito : Universidad Central del Ecuador .


- Torres, J. M. (2016). *Control Interno*. Perú –Chimbote: ULADECH.
- Valderrama, J. (15 de Diciembre de 2018). *Nubox*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentas-por-cobrar>
- Valdivieso, & Fernández. (2016). *Repositorio UTM*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <http://repositorio.utm.edu.ec/browse?type=subject&order=ASC&rpp=20&value=EXAMEN+ESPECIAL>
- Vazquez, A. (30 de Enero de 2018). *Emprende pyme.net*. Recuperado el 28 de Julio de 2021, de <https://www.emprendepyme.net/como-crear-las-politicas-de-una-empresa.html>
- Velázquez, R. R. (15 de Marzo de 2019). *Gestiopolis*. Recuperado el 01 de Julio de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria/>
- Zamora, W. (2018). *El Control Interno y su Influencia en la gestión administrativa del sector público*. Loja. Recuperado el 30 de Junio de 2021
- Zapata, E. E. (2017). *Análisis del Proceso de Cartera en el Negocio Almacén DERICK en el Periodo 2015-2016*. Cuenca : Universidad Católica de Cuenca .

17. ANEXOS

Anexo 1 Datos informativos del tutor del proyecto

CURRÍCULUM VITAE

A. DATOS PERSONALES

Nombres	MAYRA ELIZABETH	
Apellidos	GARCÍA BRAVO	
Lugar y fecha de nacimiento	Quevedo, agosto 15 del 1977	
Cédula de ciudadanía	1203282684	
Teléfono celular		
Estado civil	Soltera	
Dirección domiciliaria	Buena Fé, Coop. Santa Rosa, Arcadio Fuentes	
Teléfonos de contacto	052951188	
Email	mayra.garcia2684@utc.edu.ec	

B. ESTUDIOS REALIZADOS

Nivel	Título Obtenido	Fecha de registro	Institución	Código del registro SENESCYT
Cuarto nivel	Magister en contabilidad y auditoria	2013-11-26	Universidad técnica de Quevedo	1014-13-86041596
Tercer nivel	Ingeniera en gestión empresarial	2005-06-20	Universidad técnica de Quevedo	1014-05-582960
Tercer nivel	Tecnólogo administración de microempresas	2002-08-29	Universidad técnica de Quevedo	1014-02- 180796
Historial profesional	Unidad académica en la que labora: CCAA Unidad de ciencias administrativas Área del conocimiento en la cual se desempeña: Contabilidad y Auditoria Periodo académico de ingreso a la UTC: mayo 2018			



Firma

Anexo 2. Datos informativos del investigador 1**CURRÍCULUM VITAE**

DATOS PERSONALES	
Nombres:	Karla Katherine
Apellidos:	Arauz Zamora
Nacionalidad:	Ecuatoriana
Fecha de nacimiento:	07 de diciembre de 1994



Lugar de nacimiento:	Guayaquil
Cédula de identidad:	050360281-5
Estado civil:	Soltera
Teléfono:	0961340794
Dirección domiciliaria:	Calabi y Sigchos
Cantón:	La Maná
Correo electrónico:	karla.arauz2815@utc.edu.ec

ESTUDIOS REALIZADOS

Instrucción primaria:	Escuela Fiscal Mixta Consejo Provincial de Cotopaxi
Instrucción secundaria:	Colegio Técnico Rafael Vásconez Gómez
Tercer nivel:	Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná (Estudiando De Noveno ciclo)

TITULOS OBTENIDOS

Maestra de Taller en Corte Confección y Bordado 05/02/2010
Técnico en Comercio y Administración – Contabilidad y Auditoría 05/03/2013
Suficiencia en el Idioma Inglés (B1)

CERTIFICADOS OBTENIDOS

Asistente a la Primera Jornada de Contabilidad y Auditoría para Empresas de Economía Popular y Solidaria
“III Congreso Internacional de Investigación Científica UTC - La Maná”
“II Jornadas de Contabilidad y Auditoría Sector Productivo, Comercial y Financiero”

Anexo 3 Datos informativos del investigador 2

CURRÍCULUM VITAE

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Dayanna Adela	
Apellidos:	Vera Prado	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	03/09/1999	
Lugar de nacimiento:	Valencia	
Cédula de identidad:	120837770-3	
Estado civil:	Soltera	
Teléfono:	0979794873	
Dirección domiciliaria:	Lotización Luis Felipe Díaz	
Cantón:	Valencia	
Correo electrónico:	dayanna.adela1999@gmail.com	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Escuela fiscal Víctor Manuel Rendón	
Instrucción secundaria:	Unidad Educativa Ercilia de Martínez	
Tercer nivel:	Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná (Estudiando De Noveno ciclo)	
TITULOS OBTENIDOS		
Instrucción Primaria.		
Bachiller Técnico Industriales – Industria de la Confección 23/03/2017		
Suficiencia en el Idioma Inglés (B1)		
CERTIFICADOS OBTENIDOS		
Asistente en el Taller de Practicas Tributarias		
“III Congreso Internacional de Investigación Científica UTC - La Maná”		
“II Jornadas de Contabilidad y Auditoría Sector Productivo, Comercial y Financiero”		

Anexo 4 Entrevista al gerente propietario de la empresa Comercial “Dávila”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXTENSIÓN- LA MANÁ

Tema: EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020

FORMATO DE ENTREVISTA DIRIGIDA PARA GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de los procesos que inciden en la gestión de cobranza en la empresa Comercial Dávila.

Compromiso: Como parte del proceso de graduación se requiere efectuar la presente investigación que permitirá obtener información relevante sobre la situación actual del proceso de gestión de cobranza, por lo tanto, solicito de la manera más comedida se digne a contestar las siguientes preguntas con la mayor veracidad, como investigador me comprometo a emplear la información solo para afines de elaboración de la presente investigación, expresando mi agradecimiento por su valioso aporte.

Nombre del entrevistado:		Fecha:	
Cargo:		Hora:	
Nº	Pregunta	Respuesta	Análisis de la investigadora
1	¿Existe un reglamento interno y orgánico funcional de la empresa?		
2	¿Comunica los objetivos del departamento de crédito a los encargados?		
3	¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos para la concesión de cobranzas y créditos?		
4	¿Qué estrategias cree que es apropiado implementar para mejorar la rentabilidad del área de crédito?		

5	¿Existen programas de capacitación y actualización para operaciones referentes a cuentas por cobrar?		
6	¿Se revisan periódicamente las listas de clientes con cartera vencida?		
7	¿Se cuenta con documentación de respaldo para las cuentas por cobrar de los clientes?		
8	¿Se registran en el momento en que ocurren las transacciones referentes a las cuentas por cobrar?		
9	¿Considera usted importante realizar un examen especial al rubro de cuentas por cobrar?		
10	¿En alguna ocasión, usted y las personas que manejan las cuentas por cobrar han revisado en conjunto los saldos de las cuentas o pagos vencidos?		

Anexo 5 Encuesta para funcionarios que laboran directamente en el departamento de cobranza y concesión de créditos de la empresa Comercial “Dávila”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXTENSIÓN- LA MANÁ

Tema: EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020

FORMATO DE ENCUESTAS DIRIGIDA A FUNCIONARIOS QUE LABORAN DIRECTAMENTE AL ÁREA DE COBRANZA.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de los procesos que inciden en la gestión de cobranza en la empresa Comercial Dávila.

Compromiso: Como parte del proceso de graduación se requiere efectuar la presente investigación que permitirá obtener información relevante sobre la situación actual de la cartera vencida para entender el proceso de gestión de cobranza, por lo tanto, solicito de la manera más comedida se digne a contestar las siguientes preguntas con la mayor veracidad, como investigador me comprometo a emplear la información solo para afines de elaboración de la presente investigación, expresando mi agradecimiento por su valioso aporte.

1. ¿Cada que tiempo verifica la correcta emisión de las facturas?
 - a) Diario
 - b) Semanal
 - c) Quincenal
 - d) Mensual
2. ¿Con que frecuencia realiza el contacto telefónico con el cliente?
 - a) Diario
 - b) Semanal
 - c) Quincenal
 - d) Mensual
3. ¿Aplica otras acciones cuándo no obtiene la respuesta telefónica del cliente para notificarle de la cuenta por pagar que mantiene con la empresa?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Cree usted que la falta de respuestas de los clientes en la gestión de cobro incide en los estados financieros?
 - a) Mucho
 - b) Moderado
 - c) Poco
 - d) Nada
5. ¿Se realiza un adecuado seguimiento de la gestión de cobro para la realización de los estados financieros?
 - a) Muy adecuado
 - b) Moderadamente adecuado
 - c) Poco adecuado
 - d) Nada adecuado
6. ¿Se realiza la conciliación de saldo del área de crédito y cobranza una vez realizado el cobro?
 - a) Siempre
 - b) Algunas veces
 - c) Casi nunca
 - d) Nunca
7. ¿Se realiza a tiempo los registros de las cuentas por cobrar para el análisis contable?
 - a) Si
 - b) No
8. ¿Tiene en cuenta que existe un nivel de riesgo al no llevar correctamente la gestión de cobro en la empresa comercial Dávila?
 - a) Si
 - b) No
9. ¿Usted realiza las notificaciones e informes al gerente sobre el proceso de gestión de cobro que se realiza al cliente?
 - a) Si
 - b) No
10. ¿Se realiza la verificación y registro de los depósitos o transferencias de los pagos efectuados por los clientes?
 - a) Si
 - b) No

Anexo 6 Aceptación para proyecto de titulación



**COMERCIAL DÁVILA
ELECTRODOMÉSTICOS**

La Maná, 08 de noviembre del 2021

Ing. M.Sc. Brenda Oña Sinchiguano
Directora de la Carrera de Contabilidad y Auditoría
Universidad Técnica de Cotopaxi - Extensión La Maná

Presente. -

Asunto: Aceptación para Proyecto de Titulación

La presente tiene como finalidad dar a conocer la aceptación de las Srtas. **ARAUZ ZAMORA KARLA KATHERINE**, C.I. **050360281-5** y **VERA PRADO DAYANNA ADELA**, C.I. **120837770-3**, estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi - Extensión La Maná, para la realización de su proyecto de Titulación en nuestra empresa denominado **"EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL DÁVILA, CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020"**.

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

Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente,


Ing. José Luis Ledesma Dávila
GERENTE PROPIETARIO



LA MANÁ
Dir.: Av. 19 de Mayo y Galo Plaza
Telf.: (03)2687288

VENTANAS
Dir.: Av. Seminario y Velasco Ibarra
Telf.: (05)2970872 Cel.: 097446961

LA MANÁ-COTOPAXI-ECUADOR

Anexo 7 Balance General Empresa Comercial Dávila año 2020

BALANCE GENERAL		
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		
Caja	1567,90	1,06%
Ctas por cobrar	27967,00	18,77%
Mercaderías	71876,45	48,23%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	101411,35	68,06%
ACTIVOS FIJOS		
Equipo de computación	3109,56	
Depredación Acumulada E. de comp.	-518,26	
Vehículo	45000,00	
Depredación Acumulada Vehículo	-16000,00	
TOTAL ACTIVOS FIJOS	31591,30	21,20%
ACTIVOS DIFERENTES		
Crédito Tributario IVA	15887,99	10,66%
Crédito Tributario I. Renta	113,58	0,08%
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	16001,57	10,74%
TOTAL DE ACTIVOS	∑149004,22	100%
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
Cuentas por pagar	23456,77	
Obligaciones al IESS	163,65	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	23620,32	15,85%
PATRIMONIO		
Capital social	107362,02	
Utilidad del ejercicio	18021,88	
TOTAL DEL PATRIMONIO	125383,90	84,15%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	∑149004,22	100%

Ing. José Luis Ledesma Dávila
GERENTE PROPIETARIO

Anexo 8 Estado De Resultado Empresa Comercial Dávila año 2020

ESTADO DE RESULTADO		
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020		
INGRESOS		
Ingresos por ventas	159097,64	87,19%
Intereses ganados	1,48	0,08%
Otros ingresos por comisiones	4897,90	2,62%
Otras ventas	18456,90	10,11%
TOTAL DE INGRESOS	182453,92	100,00%
COSTO DE VENTAS		
Compra de inventarios	156444,83	85,74%
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	26009,09	14,26%
GASTOS OPERACIONALES		
GASTOS DE VENTAS		
Sueldos	7150,00	3,93%
Otros Gastos	370,00	0,20%
TOTAL GASTOS DE VENTAS	7520,00	4,13%
GASTOS ADMINISTRATIVOS		
Servicios básicos	467,21	
TOTAL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	467,21	0,25%
TOTAL DE GASTOS OPERACIONALES	Σ7987,21	4,38%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	Σ18021,88	9,88%

Ing. José Luis Ledesma Dávila
GERENTE PROPIETARIO

Anexo 9 Fotografías consulta de clientes



Descripción: Revisión de clientes en mora

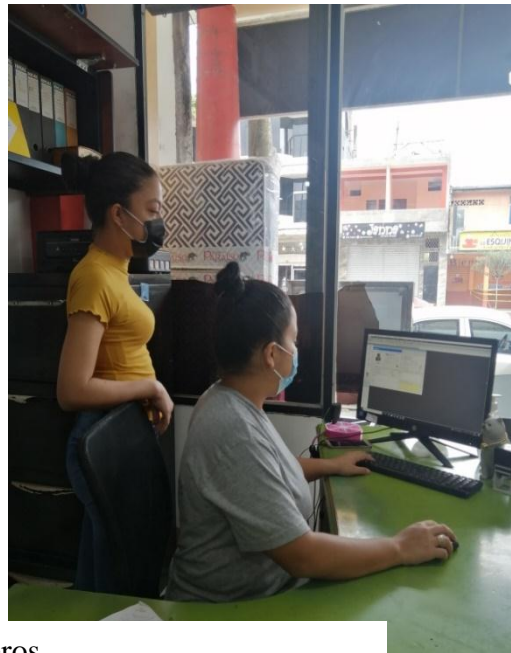
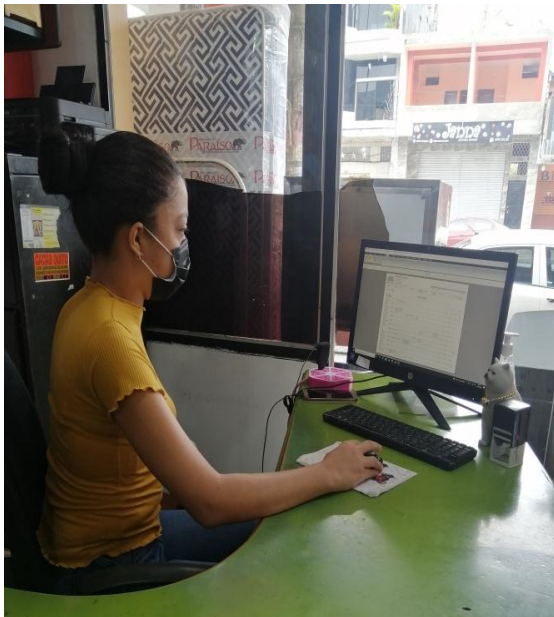


Descripción: Revisión de clientes que ya cancelaron

Anexo 10 Fotografías áreas cuentas por cobrar



Descripción: Control interno de las cuentas por cobrar.



Descripción: Revisión de los estados financieros.

Anexo 11 Ruc de la Empresa Comercial Dávila

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres LEDESMA DAVILA JOSE LUIS		Número RUC 1204652554001
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN MICROEMPRESARIAL	
Inicio de actividades 14/08/2003	Reinicio de actividades 26/09/2011	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 3 / COTOPAXI / LA MANA		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo PERSONAS NATURALES		Agente de retención SI
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA		
Dirección		
Calle: AV. 19 DE MAYO Número: S/N Intersección: GALO PLAZA Referencia: JUNTO A COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI CACPECO		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • G46510101 - VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO. • G47590501 - VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA. • G45100112 - VENTA DE OTROS VEHÍCULOS NUEVOS Y USADOS, INCLUIDO LA VENTA AL POR MENOR POR COMISIONISTAS. • G46491302 - VENTA AL POR MAYOR DE COLCHONES. • G45400102 - VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES (VELOMOTORES), TRICIMOTOS. 		
Establecimientos		
Abiertos 1	Cerrados 2	
Obligaciones tributarias		
<ul style="list-style-type: none"> • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO • 2011 DECLARACION DE IVA • 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE • 1024 IMPUESTO A LA RENTA REGIMEN IMPOSITIVO PARA MICROEMPRESAS 		
<p>i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.</p>		

Apellidos y nombres
LEDESMA DAVILA JOSE LUIS

Número RUC
1204652554001

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2021001331684
Fecha y hora de emisión: 13 de mayo de 2021 11:47
Dirección IP: 190.152.129.8

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 12 Documento Urkund

7/4/22, 12:48

D132967524 - ARAUZ Y VERA.docx - Urkund

Pedro (pedro.diaz0606)

	Lista de fuentes	Bloques
Documento	ARAUZ Y VERA.docx (D132967524)	
Presentado	2022-04-07 12:04 (-05:00)	
Presentado por	Pedro (pedro.diaz0606@utc.edu.ec)	
Recibido por	pedro.diaz0606.utc@analysis.orkund.com	
	4% de estas 67 páginas, se componen de texto presente en 12 fuentes.	