



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN
EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA EUROCRÉDITOS,
DEL CANTÓN LA MANÁ”. AÑO 2021**

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

Autores:

Lugo Córdova Carlos Santiago

Perez Cevallos Lourdes Adriana

Tutor:

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

**LA MANÁ-ECUADOR
MARZO-2022**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros LUGO CÓRDOVA CARLOS SANTIAGO y PEREZ CEVALLOS LOURDES ADRIANA declaramos ser autores del presente proyecto de investigación “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA EUROCRÉDITOS, DEL CANTÓN LA MANÁ”. AÑO 2021. Siendo el Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

AUTORES



Lugo Córdova Carlos Santiago

C.I: 0503364119



Perez Cevallos Lourdes Adriana

C.I: 1205329517

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA EUROCRÉDITOS, DEL CANTÓN LA MANÁ”. AÑO 2021, de LUGO CÓRDOVA CARLOS SANTIAGO y PEREZ CEVALLOS LOURDES ADRIANA, de la carrera de 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 Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Marzo 2022

Firma



Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

C.I: 0602260606

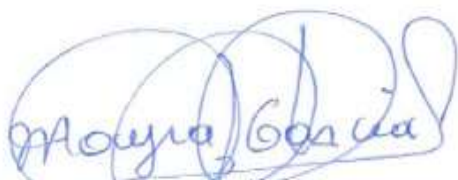
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

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, los postulantes: LUGO CÓRDOVA CARLOS SANTIAGO y PEREZ CEVALLOS LOURDES ADRIANA con el título de Proyecto de Investigación: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA EUROCRÉDITOS, DEL CANTÓN LA MANÁ”. AÑO 2021, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

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

La Maná, de Marzo 2022

Para constancia firman:



Ing. M.Sc. Mayra Elizabeth García Bravo
C.I: 1203282684
Lector 1 (Presidente)



Abg. M.Sc. Eucía Moreno Tapia
C.I: 0503246613
Lector 2 (Miembro)



CPA. M.Sc Rosa Marjorie Torres Briones
C.I: 1203617111
Lector 3 (Secretaria)

AGRADECIMIENTO

Al culminar otra etapa de mi vida quiero expresar mi agradecimiento primeramente a Dios por su profunda gratitud por qué me acompañó a lo largo del camino brindándome la fuerza necesaria para poder culminar con mi carrera profesional. A mi madre y familia por darme la oportunidad de estudiar y apoyarme en todo el momento, porque gracias a su apoyo y comprensión a lo largo de mi vida estudiantil, cumplo con mis objetivos. A la Universidad Técnica de Cotopaxi, a sus docentes por brindarme sus enseñanzas a lo largo de mi carrera.

Carlos

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo, honradez y paciencia en este proyecto de estudio.

Lourdes

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico con todo mi cariño a quienes me han brindado su apoyo, a mi madre y familia ya que son mi fuente de motivación porque a lo largo de mi vida me han impulsado a seguir adelante en los momentos muy difíciles, gracias a su sacrificio de su labor diario me ha apoyado económicamente para llegar a cumplir con mi meta porque de ellos he aprendido la lucha constante para obtener lo que se propone en la vida.

Carlos

Este proyecto está dedicado a mis padres, quienes me animaron en este campo de estudios durante varios años, facilitándome las herramientas necesarias para lograr mi objetivo, dándome fuerzas y alimentando mi fe durante el último año, me dieron una nueva apreciación del significado y la importancia de luchar por lo que se quiere.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “Control interno y su incidencia en la toma de decisiones en el departamento de cobranzas de la empresa Eurocréditos, del Cantón La Maná”. Año 2021

Autores: Lugo Cordova Carlos Santiago.

PerezCevallos Lourdes Adriana

RESUMEN DEL PROYECTO

En la actualidad, el control interno es una herramienta indispensable en la ejecución de los procesos enfocados en lograr un nivel óptimo de eficiencia y eficacia. Este permite identificar inconsistencias y aplicar medidas preventivas o correctivas que optimizan la operatividad de las empresas. La presente investigación tiene como objetivo evaluar el control interno y su incidencia en la toma de decisiones del departamento de cobranzas de la empresa Eurocréditos del cantón La Maná, año 2021. Para ello, fue necesario aplicar una metodología que abarca una investigación de campo no experimental, mixta (cuali-cuantitativa), de carácter descriptivo. El instrumento de recolección de datos aplicado fue la encuesta a una población total de 4 empleados del departamento de cobranzas. También, se realizó una evaluación de control interno a través de un cuestionario basado en la metodología de COSO III: “Marco Integrado de Control de Riesgo”, mediante cinco componentes y 17 principios. La metodología aplicada permitió identificar debilidades sustanciales en cuanto a la estructura, jerarquización y responsabilidades, así como procedimientos propios del área y actividades de control ineficientes que interfieren en la planeación y consecución de objetivos, reduciendo el nivel de eficiencia. La evaluación de control interno expuso un nivel de riesgo del 22,22% y confianza de 77,78%, lo que refleja cierta dificultad de control interno en el departamento de cobranza. Debido a la importancia que representa esta área examinada en la concesión de los objetivos globales y en el resultado de la empresa, se propone como solución un manual de control interno que contribuya al mejoramiento de procesos y consecución de objetivos en pro del desarrollo empresarial.

Palabras clave: control interno, toma de decisiones, empresa, cobranzas.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

ADMINISTRATIVE SCIENCES ACADEMIC UNIT

TITLE: "Internal control and its impact on decision-making in the collections department of the company Eurocréditos, in La Maná Canton." Year 2021

Authors: Lugo Córdova Carlos Santiago

Perez Cevallos Lourdes Adriana

ABSTRACT

Nowadays, internal control is an indispensable tool in the execution of processes focused on achieving an optimum level of efficiency and effectiveness. It allows to identify inconsistencies and to apply preventive or corrective measures that optimize the operability of the companies. The objective of this research is to evaluate the internal control and its impact on the decision-making process of the collection department of the company Eurocréditos del cantón La Maná, year 2021. For this purpose, it was necessary to apply a methodology that includes a non-experimental field research, mixed (qualitative-quantitative), descriptive in nature. The data collection instrument applied was a survey of a total population of 4 employees of the collections department. Also, an internal control evaluation was carried out through a questionnaire based on the COSO III methodology: "Integrated Risk Control Framework", through five components and 17 principles. The methodology applied allowed us to identify substantial weaknesses in terms of structure, hierarchy and responsibilities, as well as inefficient control procedures and activities that interfere in the planning and achievement of objectives, reducing the level of efficiency. The internal control evaluation showed a risk level of 28.70% and a confidence level of 71.30%, which reflects a difficulty of internal control in the collection department. Due to the importance that this area represents in the achievement of the global objectives and in the company's results, an internal control manual is proposed as a solution that contributes to the improvement of processes and the achievement of objectives in favor of the company's development.

Keywords: internal control, decision making, company, collections.

AVAL DE TRADUCCIÓN

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

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA EURO CRÉDITOS, DEL CANTÓN LA MANÁ” AÑO 2021 presentado por: Carlos Santiago Lugo Córdova y Pérez Cevallos Lourdes Adriana, egresado de la Carrera de: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

La Maná, Marzo del 2022

Atentamente,



WENDY ELIZABETH
NUÑEZ MOREIRA

kg. Wendy Nuñez Moreira
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0925025041



INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	vii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE GRÁFICOS	xiii
INDICE DE TABLAS.....	xiv
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	3
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
4.1 Beneficiarios directos	4
4.2 Beneficiarios indirectos	4
5 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
6 OBJETIVOS	7
6.1 Objetivo General	7
6.2 Objetivos específicos.....	7
7 ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	8
8 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	11
Fundamentación teórica.....	11
8.1 Empresa Comercial	11
8.1.1 Concepto	11
8.1.2 Objetivo.....	12
8.2 Control Interno	12
8.2.1 Concepto	12
8.2.2 Objetivos	13
8.2.3 Importancia	13

8.2.4 Características	14
8.2.5 Clasificación.....	14
8.2.6 Principios.....	16
8.2.7 Métodos de Medición o evaluación del control interno.....	17
8.3 Riesgo	18
8.3.1 Concepto	18
8.3.2 Tipos.....	18
8.4 COSO	19
8.4.1 Concepto	19
8.4.2 Objetivo.....	19
8.4.3 Versiones de la metodología COSO	20
8.4.4 Componentes, Principios y Puntos de Enfoques del COSO III	20
8.4.5 Cambios Relevantes de la Metodología COSO III	22
8.5 Toma de Decisiones	24
8.5.1 Concepto	24
8.5.2 Importancia	24
8.5.3 Tipos de Decisiones Corporativas.....	25
8.5.4 Proceso de Toma de Decisiones.....	25
8.6 El crédito	26
8.6.1 Concepto	26
8.6.2 Metodología del crédito	26
8.6.3 Las C´s del crédito	26
8.7 Gestión de Cobranza.....	27
8.7.1 Concepto	27
8.7.2 Objetivo.....	28
8.8 Matriz FODA.....	28
8.8.1 Concepto	28
8.8.2 Importancia	28
8.8.3 Estructura	28
8.9 Manual de Control Interno	29
8.9.1 Concepto	29
8.9.2 Objetivo.....	30
9 PREGUNTAS CIENTÍFICAS	30

10 METODOLOGÍA	31
10.1 Tipos de Investigación.....	31
10.1.1 Investigación Mixta (cualitativa y cuantitativa)	31
10.1.2 Investigación de campo.....	31
10.1.3 Investigación Descriptiva.....	32
10.1.4 Diseño transversal	32
10.1.5 Investigación Documental	32
10.2 Técnicas e instrumentos	33
10.2.1 Revisión Bibliográfica	33
10.2.2 Observación	33
10.2.3 Foda.....	33
10.2.4 Encuesta	34
10.2.5 Cuestionario	34
10.2.6 Población.....	35
11 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	36
11.1 Encuesta aplicada al personal de “Eurocréditos”	36
11.2 Análisis Situacional Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)	46
11.3 Evaluación del Control Interno del departamento de Cobranzas	48
11.3.1 Programa de evaluación de control interno	48
11.3.2 Hoja de Marcas	50
11.3.3 Cuestionario de Control Interno.....	51
11.3.4 Determinación del nivel de riesgo y confianza general del control interno	71
11.3.5 Hojas de Hallazgos	71
11.3.6 Informe de Evaluación de Control Interno	81
11.4 Incidencia del control interno del departamento de cobranza en la toma de decisiones de la empresa “Eurocréditos”	88
11.4.1 Matriz de incidencia del control interno en la toma de decisiones	88
11.5 Manual de Control Interno Dirigido al Departamento de Cobranzas.....	92
12. IMPACTOS	105
12.1 Técnico	105
12.2 Económico	105
12.3 Social	105

13 PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO.....	106
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
14.1 Conclusiones.....	108
14.2 Recomendaciones	109
15 BIBLIOGRAFÍA	110
16 ANEXOS	114

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Categorías Fundamentales de la Investigación.....	11
Gráfico 2 Objetivos de la empresa comercial.....	12
Gráfico 3 <i>Versiones de la Metodología COSO</i>	20
Gráfico 4 <i>Proceso de toma de decisiones</i>	25
Gráfico 5 Metodología del crédito.....	26
Gráfico 6 Estructura de la matriz FODA	29
Gráfico 7 Pregunta 1	36
Gráfico 8 Pregunta 2.....	37
Gráfico 9 Pregunta 3.....	38
Gráfico 10 Pregunta 4.....	39
Gráfico 11 Pregunta 5.....	40
Gráfico 12 Pregunta 6.....	41
Gráfico 13 Pregunta 7.....	42
Gráfico 14 Pregunta 8.....	43
Gráfico 15 Pregunta 9.....	44
Gráfico 16 <i>Pregunta 10</i>	45
Gráfico 17 Nivel de riesgo y confianza	84
Gráfico 18 Nivel de Riesgo y Confianza por Componente	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Beneficiarios Directos	4
Tabla 2 Beneficiarios Indirectos	5
Tabla 3 Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados.....	8
Tabla 4 Clasificación del Control Interno	15
Tabla 5 Componentes, Principios y puntos de Enfoque de la Metodología COSO III	21
Tabla 6 Cambios Generales de la Metodología COSO III	22
Tabla 7 Cambios por Componente de la Metodología COSO III	23
Tabla 8 Población	35
Tabla 9 Pregunta 1	36
Tabla 10 Pregunta 2	37
Tabla 11 Pregunta 3	38
Tabla 12 Pregunta 4	39
Tabla 13 Pregunta 5	40
Tabla 14 Pregunta 6	41
Tabla 15 Pregunta 7	42
Tabla 16 Pregunta 8	43
Tabla 17 Pregunta 9	44
Tabla 18 Pregunta 10	45
Tabla 20 Análisis FODA del Departamento de Cobranza.....	46
Tabla 22 Incidencia del control interno en la toma de decisiones de "Eurocréditos"	89
Tabla 23 Presupuesto del proyecto	106

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

“Control interno y su incidencia en la toma de decisiones en el departamento de cobranzas de la empresa Eurocréditos, del Cantón La Maná”. Año 2021

Fecha de inicio:

Noviembre 2021

Fecha de finalización:

Marzo 2022

Lugar de ejecución:

La presente investigación se realizará en la empresa “Eurocréditos”, ubicada en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, Zona 3.

Unidad Académica que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado: No aplica

Equipo de trabajo

Tutor:

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova (Ver anexo 3)

Estudiantes:

Lugo Córdova Carlos Santiago. (Ver Anexo 1).

Perez Cevallos Lourdes Adriana (Ver Anexo 2)

Área del conocimiento:

04. Administración, Negocio y Legislación

041. Negocio y Administración

0411. Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la carrera

Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y sostenibilidad.

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

En la actualidad el control interno es una pieza clave en cualquier tipo de empresa de cualquier tamaño, es el marco que guía los procesos y actividades buscando siempre la optimización de recursos con un nivel óptimo de eficiencia y eficacia que conlleve a la consecución de objetivos planteados, brindando seguridad sobre la información proveniente de los diferentes departamentos, misma que es empleada por la administración como base para la toma de decisiones, por ello la importancia de identificar riesgos y deficiencias a tiempo a fin de plantear estrategias y actividades que prevengan o corrijan situaciones que pudieran afectar el funcionamiento de la empresa y el resultado obtenido en cierto periodo. Si bien el control interno es de vital importancia en el éxito de los negocios a pesar de la popularidad y que ha ganado en los últimos años especialmente por los casos de malversaciones y fraudes que han llevado a empresas a la quiebra, lo cierto es que el Ecuador es un país en donde las pequeñas y medianas empresas priman en el mercado, este tipo de empresas no suelen adoptar este tipo de herramientas, trabajan de forma espontánea ante los problemas cuando estos se presentan o se hacen reales, no procuran identificar un suceso negativo con anterioridad al suceso y aunque al inicio esto puede funcionar lo cierto es que a medida que la empresa crece, la tecnología avanza, las leyes son cada vez más estrictas y el mercado más competitivo, esto conlleva a un esfuerzo extra, las empresas para poder subsistir en el mercado deben buscar siempre perfeccionar sus procesos, lograr un nivel de eficiencia y control adecuados que permita evitar impactos financieros negativos, cumplir con las leyes y regulaciones y sobre todo lograr fiabilidad, exactitud, veracidad en la información resultante de la actividad de los diferentes niveles, para lograrlo es necesario que independientemente de la actividad económica o del tamaño las empresas además de implementar, evalúen constantemente el control interno, solo de esta manera se logrará procesos flexibles que se adapten a situaciones específicas de la empresa pudiendo hacer frente a riesgos determinados. Por lo expuesto el presente proyecto se sustenta en la importancia que supone la evaluación del control interno en las empresas independientemente de su tamaño y/o actividad económica, para lograr cumplir el objetivo de investigación se cuenta con los conocimientos necesarios adquiridos durante el transcurso de la carrera y las fuentes de consulta disponibles en la web que respaldan la trascendencia del tema.

El departamento de cobranza es una pieza fundamental en el funcionamiento de la empresa, es donde se gestiona y administra la recuperación de cartera vencida, mantener una adecuada

gestión de cobranza contribuye a mantener los niveles de liquidez, en la empresa “Eurocréditos” , la venta con planes de financiamiento es tarea primordial, este tipo de ventas está presente a diario, por ello la importancia de establecer políticas, actividades de control y demás herramientas que contribuyan a lograr eficacia en el departamento de cobranzas a fin de minimizar el riesgo de liquidez asociado a morosidad de clientes.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1 Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos del presente proyecto son aquellos que participan directamente en el mismo y se detallan a continuación:

Tabla 1

Beneficiarios Directos

<p>Beneficiarios directos</p> <p>El beneficio directo de la presente investigación recae en la empresa “Eurocréditos” por tanto en su personal administrativo y operativo.</p>	<p>Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente - Administrador. • 27 empleados de la empresa “Eurocréditos” y sus familias. Pues al mejorar los niveles de liquidez la empresa puede cumplir con sus obligaciones y los pagos de sueldos y beneficios se harán de forma óptima sin atrasos.
---	--

Fuente: Elaboración propia de los autores.

4.2 Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos son aquellos que sin ser partícipes directos se ven beneficiados con la ejecución de esta investigación, como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 2
Beneficiarios Indirectos

<p>Beneficiarios indirectos</p> <p>Personas que tiene relación con la empresa o con el área de estudio.</p>	<p>Estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 280 clientes. • Docentes y estudiantes.
--	---

Fuente: Elaboración propia de los autores.

5 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las administraciones de las empresas deben potencializar sus estructuras financieras, operacionales, comerciales y administrativas, fortaleciendo el sistema de control interno para asegurar el logro de sus objetivos en este nuevo entorno tan exigente para la sobrevivencia y estabilidad económica, así como la prevención de fraudes y/o errores de impacto material en los estados financieros. (Rusell, 2020)

A nivel mundial noticias de corrupción y fraudes son habituales, importantes empresas han quebrado por el mal manejo de sus recursos, sea en el sector público o privado, se ha evidenciado malversaciones y prácticas deshonestas en los encargados de administrar los bienes y de controlar las operaciones, por esta razón el control interno ha tenido un impulso en los últimos años en los diferentes países, cada vez se habla más de la importancia de este tipo de mecanismo en la cualquier tipo de empresas, porque sin importar su tamaño si existen malas prácticas, ineficiencia en procesos y si a esto se le suma el desconocimiento por parte de la administración, genera una dinámica de riesgo, altas probabilidades de eventos desafortunados que afecten el funcionamiento de los negocios, por ello en la actualidad las empresas buscan fortalecer su estructura interna. Además de implementar sistemas de control interno estos deben ser sometidos de forma periódica a evaluaciones que reflejen seguridad razonable de la eficiencia de sus procesos y de la información que obtienen en los diferentes niveles de la organización. Aunque existen diversos modelos el COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), es uno de los más populares en América Latina.

El Ecuador es un país subdesarrollado donde la mayoría de empresas son Micro, pequeñas y medianas con el 91,89%, 6,15% y 1,49% correspondientemente, las grandes empresas alcanzan apenas el 0,46% según las estadísticas empresariales reflejadas por el INEC (Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos) para el año 2020. El tema de control interno en el país es aplicado en mayor proporción en el sector público, puesto que las instituciones responsables

de administrar recursos estatales están sujetas a revisiones, controles y lineamientos que son evaluados por las entidades encargadas, entre esta la Contraloría General del Estado que puede realizar entre otras diligencias Auditorías financieras, auditoría de control interno, exámenes especiales, auditorías de gestión, etc. Pero si nos referimos al sector privado las empresas presentan inconvenientes en cuanto a control interno, pese a que esta herramienta contribuye a proteger los activos, brindar seguridad y confianza en los registros e información contable y no contable de la empresa y lograr eficiencia en los procesos, no todas adoptan un control interno de forma adecuada y quienes lo tienen no evalúan ni monitorean la eficacia de los procesos o actividades de control implementados y basan la toma de decisiones en información sobre la cual no tiene certeza razonable de su veracidad.

La empresa Eurocréditos se dedica a la comercialización de una gran variedad de artículos en el mercado Lamanence entre estos: televisores, lavadoras, refrigeradoras, motos, celulares, cámaras, cocinas, equipos de sonido, motos, bicicletas, camas, etc. La mayoría de estos artículos son vendidos bajo la modalidad de crédito directo, existiendo en ciertos periodos grandes listas de clientes con mora y recaudación baja. Por la importancia que tiene el departamento de créditos y cobranzas en el giro del negocio es importante evaluar el control interno del mismo e identificar riesgos estructurales, funcionales o administrativos que conlleven a la ineficiencia en los procedimientos de recuperación de dinero, mismo que afecta el resultado del ejercicio pudiendo generar problemas de liquidez incluso pérdidas como resultado de la actividad de ciertos periodos.

6 OBJETIVOS

6.1 Objetivo General

Realizar el control interno y su incidencia en la toma de decisiones en el departamento de cobranzas de la empresa Eurocréditos del Cantón La Maná, año 2021.

6.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación en los procesos de créditos y cobranzas de la empresa Eurocreditos del Cantón La Maná.
- ✓ Evaluar el control interno aplicando el modelo COSO III que permita la identificación de los riesgos y su incidencia en la toma de decisiones.
- ✓ Diseñar un manual de control interno para el mejoramiento de los procesos y actividades en el departamento de cobranzas.

7 ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 3 Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados

Objetivos	Actividad	Resultados de la actividad	Descripción de la actividad
Realizar un diagnóstico de la situación en los procesos de crédito y cobranzas de la empresa Eurocréditos del Cantón La Maná.	<p>Elaboración de instrumentos para la encuesta.</p> <p>Aplicación de la encuesta a empleados de la empresa.</p> <p>Aplicación la metodología FODA.</p> <p>Identificación de factores internos y externos.</p>	<p>Conocer la situación actual de la empresa mediante la encuesta.</p> <p>Determina los puntos débiles y fortalezas en el ámbito interno y externo.</p>	<p>Encuesta.</p> <p>Matriz FODA.</p>

<p>Evaluar el control interno aplicando el modelo COSO III que permita la identificación de los riesgos y su incidencia en la toma de decisiones.</p>	<p>Elaboración de un cuestionario basado en la metodología COSO III.</p> <p>Aplicación del cuestionario.</p> <p>Valoración del cuestionario y determinación del nivel de riesgo y confianza.</p> <p>Elaboración del informe de evaluación de control interno.</p> <p>Elaboración de la matriz de incidencia del control interno en la toma de decisiones.</p> <p>Análisis de las debilidades de control interno y la incidencia en la toma de decisiones de la empresa Eurocréditos.</p>	<p>Identificación de debilidades de control significativas.</p> <p>Establecimiento de un nivel de riesgo de control.</p> <p>Determinación del nivel de confianza del control interno del departamento.</p> <p>Informar y divulgar resultados de la evaluación del control interno.</p> <p>Establecimiento de la incidencia del control interno en la toma de decisiones.</p>	<p>Cuestionario de control interno</p> <p>Matriz de nivel de riesgo y confianza.</p> <p>Rastreo, Análisis, descripción, indagación.</p> <p>Matriz de incidencia del control interno en la toma de decisiones.</p>
---	--	--	---

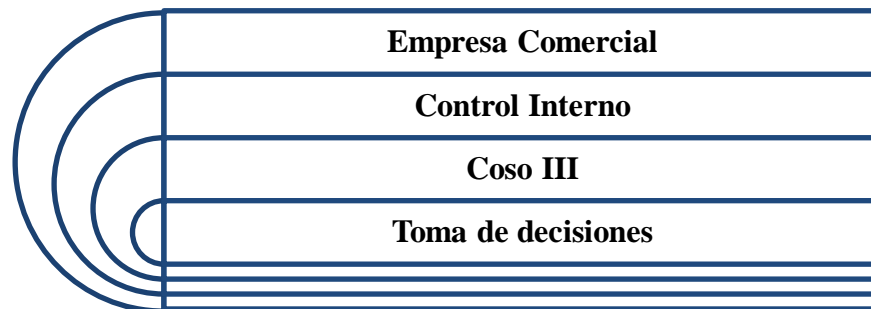
<p>Diseñar un manual de control interno para el mejoramiento de los procesos y actividades en el departamento de cobranzas.</p>	<p>Creación de un organigrama estructural de la empresa y del departamento de cobranzas.</p> <p>Establecimiento de políticas y procedimientos.</p> <p>Elaboración de flujogramas de procesos.</p>	<p>Eficiencia estructural</p> <p>Fiabilidad en la información.</p> <p>Toma de decisiones con menos riesgo</p>	<p>Manual de control interno</p>
---	---	---	----------------------------------

Fuente: Elaboración propia de los autores.

8 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

Fundamentación teórica

Gráfico 1 Categorías Fundamentales
Categorías Fundamentales de la Investigación



Fuente: Elaboración propia de los autores.

8.1 Empresa Comercial

8.1.1 Concepto

Gamboa, Jordán & Pérez (2017) afirman que:

Empresas comerciales son aquellas que se encargan de comprar bienes y servicios a otras empresas con la diferencia de que venden a un costo más elevado para de esta manera obtener mayores ingresos y utilidades los mismos que serán a provechados al máximo por la misma. (p.13)

Una empresa comercial es aquella que se encarga de adquirir: materias primas (recursos o materiales para ser procesados y convertidos en bienes), bienes intermedios (que aún requieren uno o varios procesos antes de ser acto para el consumo), bienes terminados (listos para el consumo), bienes de capital (equipos pesados como maquinaria pesada, carretillas elevadoras, generadores o vehículos) para luego venderlas a otras empresas o a los consumidores finales. (Riquelme, 2022)

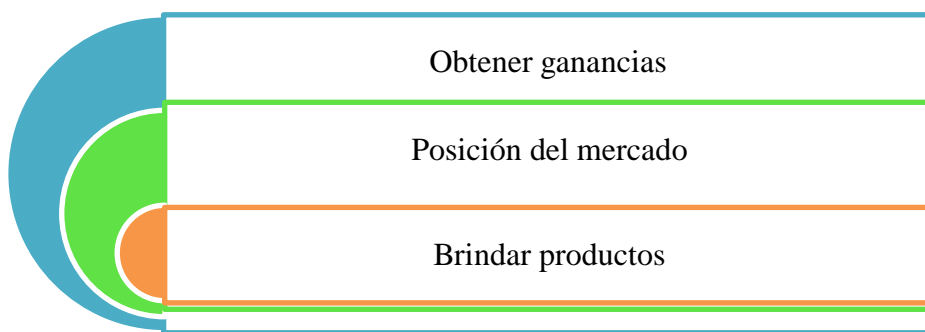
De acuerdo a los autores citados la empresa objeto de estudio es una empresa comercial se dedica a la compra venta de electrodomésticos de línea blanca, computadores, celulares, motos, etc. Ofrece ventas al contado y en su mayoría con planes de financiamiento (crédito), aunque

la empresa existe a nivel nacional, en el presente documento se estudia la agencia que se ubica en el cantón La Maná y opera en el mercado del mismo y de sectores aledaños.

8.1.2 Objetivo

Gamboa, Jordán & Pérez (2017) afirman que las empresas comerciales tienen los siguientes objetivos:

Gráfico 2
Objetivos de la empresa comercial



Nota: Obtenida de (Gamboa, Jordán & Pérez, 2017, p.14).

8.2 Control Interno

8.2.1 Concepto

Martínez & Guevara (2012) como se cita en Balla & López (2018) afirman que el control interno:

Se refiere a un plan de organización y todas las medidas y sistemas coordinados que se adoptan en una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad. Promover la eficiencia y eficacia de las funciones operativa y fomentar el cumplimiento leyes y normas aplicables y de las políticas prescritas por la dirección, debido a que el mismo va más allá de los problemas relacionados de manera directa con los departamentos de contabilidad y finanzas. (p.9)

Como se expresa el control interno es una herramienta indispensable en cualquier tipo de empresa, con este mecanismo la empresa puede tener seguridad razonable de la eficiencia de

sus operaciones, salvaguardar sus activos y tener seguridad razonable de la información resultante de la actividad, de esta manera tomar decisiones acertadas, con niveles tolerables de riesgo.

8.2.2 Objetivos

Ramos (2015) asegura que los objetivos del control interno son:

- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✓ Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia o Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- ✓ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- ✓ Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias por parte de sus colaboradores.
- ✓ Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- ✓ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- ✓ Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación. (p.14)

8.2.3 Importancia

Por su parte Crespo & Suarez (2015) como se citó en Balla & López (2018):

La importancia de mantener un correcto sistema de control depende de la complejidad de la organización entre más personas conformen la entidad existirán más tareas encomendadas dentro de la empresa, de esta manera crece la importancia de efectuar constantemente un control interno con el fin de mantener la eficiencia de los procesos y se logren cumplir los objetivos establecidos al principio. (p.10)

8.2.4 Características

González (2016) afirma que el control interno tiene las siguientes características o propiedades:

- ✓ Permite aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad y de acuerdo con sus necesidades.
- ✓ Presenta un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional.
- ✓ Establece los requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes, cómo funcionan y cómo interactúan
- ✓ Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque sobre las medidas antifraude.
- ✓ Constituye una oportunidad para ampliar el alcance de control interno más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de la información, operaciones y objetivos de cumplimiento.
- ✓ Es una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad.
- ✓ Brinda una mayor confianza en la supervisión efectuada por el consejo sobre los sistemas de control interno.
- ✓ Ofrece mayor confianza con respecto al cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad.
- ✓ Genera mayor confianza en la capacidad de la entidad para identificar, analizar y responder a los riesgos y a los cambios que se produzcan en el entorno operativo y de negocios.
- ✓ Permite lograr una mayor comprensión de la necesidad de un sistema de control interno efectivo.
- ✓ Facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes. (pp. 2-3)

8.2.5 Clasificación

Salazar & Villamarín (2011) establece una clasificación del control interno en tres elementos: por su función, por la ubicación y por la acción, como se refleja a continuación:

Tabla 4*Clasificación del Control Interno*

Por la Función	<p>Control Administrativo: Está orientado a todos los métodos y procedimientos que están relacionados con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de niveles de dirección y administración, así también se relaciona con la eficiencia de las operaciones que realiza la entidad.</p> <p>Control Financiero: Se aplica a aquellas operaciones que se miden en términos monetarios, está relacionado con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de las organizaciones.</p>
Por la Ubicación	<p>Control Interno: Proviene de la propia entidad, y resulta bueno cuando es sólido y permanente.</p> <p>Control Externo o Independiente: Es ejercido por una entidad diferente, pues quien controla desde afuera mira desviaciones que la propia administración no puede detectar.</p>
Por la Acción	<p>Control Previo: Cuando se ejercen actividades de control antes de que un acto administrativo surta efecto.</p> <p>Control Concurrente: Se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo.</p> <p>Control Posterior: Se realiza después de que se ha efectuado una actividad, por ejemplo, una auditoría</p>

Nota: Elaboración propia de los autores. Información tomada de (Salazar & Villamarín, 2011, Pp. 26-27).

8.2.6 Principios

Salazar & Villamarín (2011) afirma que existen quince reglas relativas al control interno, que se han catalogado como principios dados su universalidad y los beneficios que éstas han generado, así tenemos los siguientes:

- ✓ **Responsabilidad delimitada:** Deben constar por escrito las funciones, deberes y derechos que corresponden a cada servidor de una entidad.
- ✓ **Separación de funciones de carácter incompatible:** Se refiere a evitar que una misma persona haga funciones que puedan conducir a fraudes o errores porque son inadecuados, por ejemplo: quien cobra no debe hacer depósitos y llevar el libro de bancos al mismo tiempo.
- ✓ **Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa:** No es conveniente que una sola persona sea la encargada de un ciclo completo de operaciones, es por ello que debe existir una persona encargada de autorizar, de aprobar, de ejecutar y de registrar una operación.
- ✓ **Selección de servidores hábiles y capacitados:** Es un requisito para el buen funcionamiento de cualquier entidad, pues se necesita de los mejores individuos para un óptimo desarrollo de las actividades en una empresa.
- ✓ **Pruebas continuas de exactitud:** Toda función financiera que realiza una persona debe ser revisada aritmética, contable y administrativamente por otra.
- ✓ **Rotación de deberes:** Es una medida para evitar la rutina al personal y se vicie o cometa errores.
- ✓ **Fianzas:** Toda persona encargada del registro, custodio o inversión de bienes o recursos públicos debe presentar una garantía.
- ✓ **Instrucciones por escrito:** Lo cual evitará que el personal se equivoque en la realización de las tareas encomendadas, e incluso se evita olvidos involuntarios de las disposiciones dadas.
- ✓ **Control y uso de formularios pre numerados:** Esto permite mantener un archivo lógico de documentos y facilita su control.
- ✓ **Evitar el uso de dinero en efectivo:** Excepto en aquellos casos en que sean gastos de menor cuantía y se manejen por caja chica.

- ✓ **Contabilidad por partida doble:** Este principio es concordante con la práctica de la profesión del contador público.
- ✓ **Depósitos intactos e inmediatos:** Esta medida facilita el control de operaciones y el cruce de información, por ello deben hacerse máximo al siguiente día de la recaudación de forma total.
- ✓ **Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias:** Para evitar entorpecer el control financiero y confusiones en los servidores.
- ✓ **Uso de cuentas de control:** Se refiere a los auxiliares y subcuentas que se usan para registrar las operaciones financieras de la entidad.
- ✓ **Uso de equipo mecánico con dispositivos de control y prueba:** Como son: alarmas, claves, llaves de registradoras para evitar fraudes o robos. (Pp. 17-19)

Cómo manifiesta el autor citado las quince reglas reflejadas son indispensables para garantizar un control interno exitoso. En la propuesta del Manual de control interno se empearán estos principios para establecer las actividades preventivas y/o correctivas de control adecuadas y asegurar la eficiencia de las mismas en el departamento de cobranzas.

8.2.7 Métodos de Medición o evaluación del control interno

(Marca Honorio, 2010) afirma que los métodos para evaluar el control interno son:

Muestreo estadístico: En el proceso de evaluación del control interno un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones.

Método de cuestionario: Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen.

Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

Método narrativo: Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Método gráfico: También llamado de flujogramas, consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad. (Pp. 81-82)

El método que se empleará en la presente investigación para evaluar el control interno de la empresa “Eurocréditos” es el método de cuestionario.

En este método se aplicará un instrumento basado en el modelo COSO en la última versión actualizada III Marco Integrado de Control Interno, con el que se determinará un nivel de riesgo y confianza, identificando de esta forma las debilidades o inconsistencias en los procesos, actividades y procedimientos llevados a cabo por el personal del departamento de cobranzas donde se determinará el nivel de riesgo y se emitirá el informe de control interno.

8.3 Riesgo

8.3.1 Concepto

Deloitte (2015) “Riesgo es el impacto y la probabilidad de que una amenaza (o de una serie de eventos/ amenazas) puedan afectar de manera adversa la consecución de los objetivos”. (p.3)

8.3.2 Tipos

Deloitte (2015) manifiesta que existen dos tipos de riesgos:

“El Riesgo Inherente es el riesgo existente ante la ausencia de alguna acción que la dirección pueda tomar para alterar tanto la probabilidad o el impacto del mismo. El Riesgo Residual es el riesgo que persiste luego de la respuesta de la Dirección al Riesgo”. (p.18)

Para Gerencie (2020) el riesgo puede ser de tres tipos:

- ✓ **Riesgo inherente:** Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.
- ✓ **Riesgo de control:** Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades.
Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.
- ✓ **Riesgo de detección:** Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.

8.4 COSO

8.4.1 Concepto

Coloma & De la Costa (2015) mencionan que:

COSO es el “Comité de Organizaciones Patrocinadoras, o en inglés The Committee of Sponsoring Organization of the Treading Commission (COSO), es una organización privada y voluntaria formada el año 1985, que estudia los factores causales que pueden conducir a la información financiera fraudulenta.”. (p.137)

8.4.2 Objetivo

Coloma & De la Costa (2015) (...):

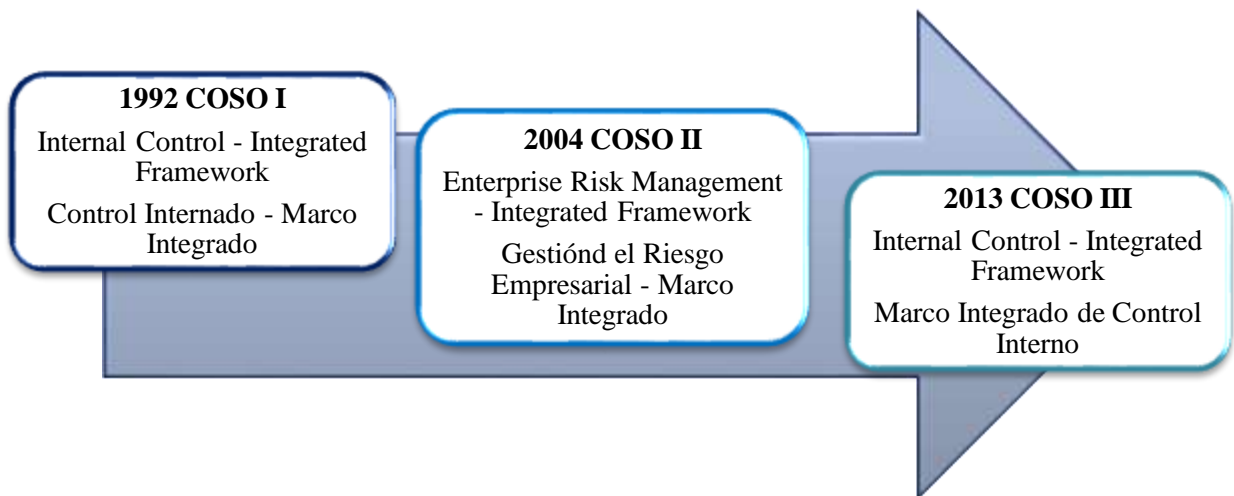
El principal objetivo es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, estableciendo un marco para los conceptos de control interno que permita la definición común de control interno y la identificación de sus componentes. Proporcionar el marco para que cualquier tipo de organización pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos, y además aportar una estructura de control interno que facilite la evaluación de cualquier sistema sin importar el tipo de entidad. (p.138)

8.4.3 Versiones de la metodología COSO

La metodología COSO ha sufrido varias modificaciones para cubrir las nuevas necesidades del entorno empresarial y contribuir a que las empresas puedan evaluar y mantener su control interno en tendencia, obteniendo eficiencia y eficacia en el giro de su actividad, en los procesos y actividades cotidianas propias de la empresa, a continuación, se presenta las versiones de este modelo de evaluación de control interno según Auditool (2017):

Gráfico 3

Versiones de la Metodología COSO



Nota: Obtenida de Auditool (2017) p.5.

8.4.4 Componentes, Principios y Puntos de Enfoques del COSO III

González (2016) afirma que el Marco Integrado de Control Interno o COSO III establece una serie de 5 componentes, 17 principios con los respectivos como se presenta a continuación:

Tabla 5
Componentes, Principios y puntos de Enfoque de la Metodología COSO III

Ambiente de Control	Evaluación de riesgos	Actividades de Control	Información y Comunicación	Monitoreo
1. Demuestra compromiso para con la integridad y valores éticos.	6. Especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos.	10. Selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos.	13. Obtiene y usa información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento del control interno.	16. Dirige evaluaciones continuas y/o separadas.
2. Ejerce responsabilidad por la vigilancia (supervisión).	7. Identifica y analiza de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.	11. Selecciona y desarrolla los controles generales sobre la tecnología.	14. Internamente comunica la información, incluyendo objetivos y responsabilidades.	17. Evalúa y comunica las deficiencias de control interno en forma oportuna.
3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad para el logro de los objetivos.	8. Evalúa el riesgo de fraude.	12. Despliega mediante políticas y procedimientos que las ponen en acción.	15. Comunica a partes externas materias relativas al control interno.	
4. Demuestra compromiso para con la competencia.	9. Identifica y analiza los cambios que podrían impactar el sistema de control interno.			
5. Refuerza la responsabilidad.				

Nota: Obtenida de la revista Heads Up, Deloitte. Volumen 20, No. 17 citador Colomo & Costa (2015) p.7.

8.4.5 Cambios Relevantes de la Metodología COSO III

González (2016) afirma que los cambios más significativos que ha tenido la metodología COSO III, son los que se detallan a continuación:

Tabla 6

Cambios Generales de la Metodología COSO III

CAMBIOS GENERALES	
Se mantiene	Cambia
Definición del concepto de Control Interno	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global.
Cinco componentes del control interno	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno.
	Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno.
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno.	Extensión de los objetivos de Reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros, tanto externos como internos.
Uso del Juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno.	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

Nota: Información recuperada de González (2016) p. 6.

Tabla 7
Cambios por Componente de la Metodología COSO III

CAMBIOS POR COMPONENTE	
Componente	Cambios Representativos
Entorno de Control	Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos.
	Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control.
	Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades.
	Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo.
Evaluación de Riesgos	Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos.
	Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.
	Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos.
	Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo.
	Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones.
	Se amplía la consideración del riesgo al fraude.
Actividades de Control	Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos.
	Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología.

	Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología.
Información y Comunicación	Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno.
	Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.
	Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información.
	Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.
Actividades de Monitoreo – Supervisión	Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes.
	Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos.

Nota: Obtenido de González (2016) Pp. 6-7.

8.5 Toma de Decisiones

8.5.1 Concepto

Montilla (2015) como se citó en Requejo & Sánchez (2019):

El proceso de toma de decisión consiste en transformar la información en acción, este proceso cobra vital importancia desde el momento en que de esto dependa el conjunto de planes, acciones o estrategias de la empresa, así como también, aunque de manera indirecta, el planteamiento de objetivos y metas. (p.12)

8.5.2 Importancia

Johansen (1993) como se citó en Requejo & Sánchez (2019) *“La importancia de la toma de decisiones dentro de una empresa es que puede definir el rumbo de la misma y determinar el resto de las acciones que se lleven a cabo dentro del proceso administrativo”*. (p.11)

8.5.3 Tipos de Decisiones Corporativas

Según Canós & Otros (2019) los tipos de decisiones en una empresa son los siguiente:

Según el nivel jerárquico: Decisiones estratégicas o de planificación, Decisiones tácticas o de pilotaje, Decisiones operativas o de regulación.

Según el método: Decisiones programadas, Decisiones no programadas

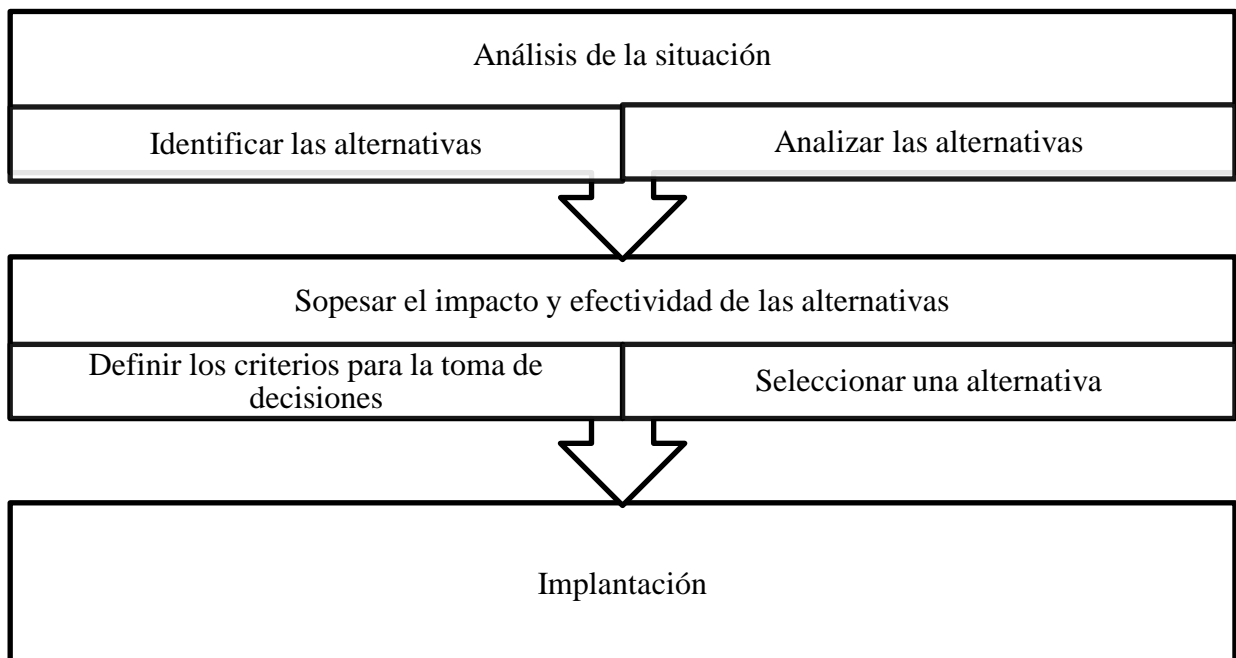
Clasificación sintética: Decisiones estructuradas (= Decisiones programadas), Decisiones semiestructuradas, Decisiones no estructuradas (= Decisiones no programadas)

8.5.4 Proceso de Toma de Decisiones

El proceso de toma de decisiones según Grupo Ártico 34 (2021) consta de las etapas que se muestran a continuación:

Gráfico 4

Proceso de toma de decisiones



Nota: Elaboración propia de los autores. Información obtenida de (Grupo Ártico 34, 2019).

8.6 El crédito

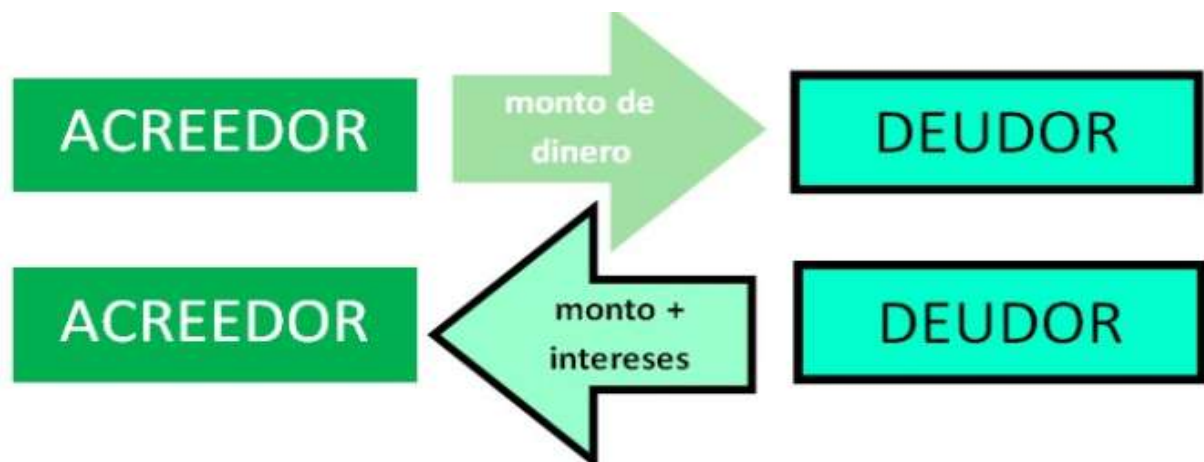
8.6.1 Concepto

El crédito significa que una persona o institución crediticia está confiando en ti. No obstante que te haya realizado un estudio minucioso y solicitado garantías, confía en que podrás cumplir con la obligación adquirida. Así, puedes acceder al capital que necesitas en ese momento, ya sea para emprender un negocio o comprar un bien. Es por ello que el crédito es una herramienta clave para el desarrollo de la economía personal, familiar y la de un país. (Finanzas prácticas, 2022)

8.6.2 Metodología del crédito

Gráfico 5

Metodología del crédito



Nota: Obtenida de Rankia (2022)

8.6.3 Las C's del crédito

Rosa (2019) manifiesta que un préstamo es una relación de riesgo a mediano o largo plazo. El acreedor debe evaluar el riesgo de que el deudor, no pague o no pueda pagar en algún momento de la vida del préstamo. La forma general de evaluarlo es utilizando las 5 Cs del crédito. Las 5 Cs son:

- ✓ Capacidad de pago: Es la evaluación de si tus ingresos son suficientes para cubrir los compromisos actuales más el nuevo préstamo. Una preevaluación que puedes hacer

rápidamente es calcular cuánto de tus ingresos se destina al pago de préstamos, incluyendo la cuota mensual del préstamo nuevo. Si es más del 40%, debes trabajar en organizarte antes de iniciar la solicitud.

- ✓ Comportamiento de pago: Para responder esta pregunta primero debemos conocer qué es el historial crediticio. El historial crediticio es un registro del comportamiento que has tenido con tus compromisos de pago previos. Es como un récord de notas que dice que tan bien o mal has estado pagando tus créditos. Mantén esta calificación crediticia alta para mejorar tus probabilidades de aprobación.
- ✓ Carácter: El carácter es la “C” más difícil de evaluar, pero es bastante simple de definir. Es la probabilidad de que siempre cumplas con el compromiso de pago, aun cuando esto signifique que te quedes sin liquidez mensual o aunque tu situación financiera empeore en algún momento después de desembolsado el préstamo.
- ✓ Colateral: El colateral es también conocido como garantía. La garantía es un aval que respalda tu compromiso de pago y en caso de no poder cumplir, la misma es ejecutada como pago de lo adeudado. Hay ocasiones en que la garantía necesita reforzarse para reducir el riesgo asumido por la institución y mejorar así la probabilidad de aprobación. Por esta razón, a veces pueden solicitar un garante.
- ✓ Capital: El capital o patrimonio es una resta del valor de venta de tus activos (por ejemplo: tu carro, casa, ahorros en cuentas de banco, certificados de depósito) menos todo lo que debes o pasivos (por ejemplo: tus tarjetas de crédito, préstamos, etc.)

8.7 Gestión de Cobranza

8.7.1 Concepto

Debitia (2018) sostiene que la Gestión de Cobranza, es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto o servicio. El proceso de Gestión de cobranzas incluye:

- ✓ Gestión de documentos, facturas, Pagarés, Valores.
- ✓ Establecer y utilizar Políticas y Procesos de gestión de cobranza.
- ✓ Coordinar y utilizar Indicadores de gestión de cobranza.
- ✓ Medir la gestión de cobranza con Reportes de Cobranza.
- ✓ Utilizar un Proceso o workflow de Gestión de Cobranzas.

- ✓ Automatizar el proceso con un sistema de Gestión de cobranzas

8.7.2 Objetivo

La Gestión de Cobranza tiene por objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. La Gestión de Cobranzas, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos. (Debitia, 2018)

8.8 Matriz FODA

8.8.1 Concepto

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Ponce, 2007, p.3)

8.8.2 Importancia

Cámara Valencia (2016) afirma que:

Un análisis DAFO o FODA es una herramienta imprescindible en el momento de analizar la situación actual de una empresa. Está considerado como uno de los mejores métodos para saber en qué punto se encuentra una compañía tanto a nivel interno como externo. Y la verdad, es que resulta muy sencillo de realizar.

8.8.3 Estructura

Telescopio (2014) afirma que la matriz FODA, se compone de las siguientes variables:

Gráfico 6

Estructura de la matriz FODA



Nota: obtenido de Telescopio (2014).

8.9 Manual de Control Interno

8.9.1 Concepto

Chiluisa (2016) “Los manuales de control interno son una herramienta oportuna para apreciar y corregir los procesos, normas y procedimientos definidos para alcanzar los objetivos de la organización con éxito; su aplicación está a cargo del personal relacionado con el área analizada”. (p.10)

Carrera (2017) “Las políticas de crédito deben constar en el manual de control interno entendiéndose como un conjunto de procedimientos y métodos establecidos en una empresa, las políticas deberán constar por escritas, serán una base de criterios para resolver situaciones específicas”. (p.71)

8.9.2 Objetivo

Chiluisa (2016) afirma que:

Los principales objetivos de control interno que deben ser aplicados en los manuales son la eficiencia, eficacia y economía en las actividades, una alta confiabilidad, integridad y oportunidad de la información, el conocimiento de los principales objetivos de la compañía, el cumplimiento de las disposiciones legales. El funcionamiento correcto de estos factores logra una mejora continua en los departamentos y áreas deseadas. (p.10)

9 PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- ✓ **¿Se puede establecer un diagnóstico situacional en el departamento de cobranzas de la empresa “Eurocréditos”?**

El análisis FODA, efectivamente permitió obtener un diagnóstico situacional del funcionamiento general de la empresa y del departamento de cobranza al identificar aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas), de esta manera se obtuvo un panorama claro del contexto empresarial que sirvió como punto de partida y orientó la evaluación del control interno hacia aspectos claves y reales del departamento objeto de estudio.

- ✓ **¿La evaluación del control interno permite identificar los procesos y actividades del departamento de cobranzas de la empresa “Eurocréditos”?**

La aplicación del control interno en base al modelo COSO III, identificó la inexistencia de políticas y procedimientos en el área de cobranzas que permita mejorar los procesos y actividades a fin de lograr eficiencia pues este modelo no solo se basa en información financiera sino en cualquier tipo de información resultante de las actividades a nivel administrativo u operativo ofreciendo un mayor nivel de confianza y seguridad razonable de la consecución de objetivos.

- ✓ **¿La elaboración de un manual de control interno permitirá contribuir a la mejora de procesos del área de cobranzas y que puede ser empleada en la toma de decisiones?**

El manual de control interno está orientado a servir de apoyo para los usuarios de la empresa especialmente en la toma de decisiones, al brindar confianza y seguridad razonable, además de garantizar el cumplimiento de normas y leyes, permitiendo reducir el nivel de riesgo inherente al poder ejercer un proceso de toma de decisiones informada, reduciendo la incertidumbre en la gerencia

10 METODOLOGÍA

10.1 Tipos de Investigación

10.1.1 Investigación Mixta (cualitativa y cuantitativa)

La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no se podría dar cada uno de estos métodos por separado. (QuestionPro, 2016)

Este tipo de investigación se complementa mediante la recolección de datos numéricos y textuales, en la investigación se empleó para recolectar información del proceso de cobranza, describir actividades y situaciones para definir la situación actual y real del área del área mediante el análisis FODA y el componente cuantitativo permitió el procesamiento y tabulación del resultado de la encuesta y de la evaluación del control interno mediante cuestionario COSO aplicados al departamento de cobranza, de esta forma mediante la estadística se pudo valorar y determinar un grado de cumplimiento e incumplimiento de parámetros previamente establecidos que se refleja en niveles de confianza y riesgo.

10.1.2 Investigación de campo

La investigación de campo es aquella donde se extrae información por recolección de datos u observación de forma directa, dentro del entorno natural de las personas u objeto de estudio. Es decir, se investiga a partir de datos originales o primarios. (Investigación Científica, 2016)

La presente investigación consiste en una investigación de campo pues los datos fueron recolectados en la empresa, para evaluar el control interno y aplicar la metodología FODA, fue

necesario asistir a la empresa y recolectar la información en la fuente primaria es decir en el lugar donde se originan las actividades sujetas a evaluación que es el departamento de cobranza.

10.1.3 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se refiere al diseño de la investigación, creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema. Se conoce como método de investigación observacional porque ninguna de las variables que forman parte del estudio está influenciada. (Question Pro, 2017)

Fue necesario aplicar un carácter descriptivo, para presentar información relevante que se obtuvo de la aplicación de instrumentos y técnicas, con ello se logró describir los procesos que se llevan a cabo en el departamento de cobranza y las debilidades encontradas.

10.1.4 Diseño transversal

En los diseños transversales las variables no son afectadas por ningún tipo de proceso, hecho por el cual solamente se dedican a observar al evento tal cual sucede, limitándose únicamente a analizarlos. Básicamente consisten en realizar una descripción de las variables que se desean medir en un fenómeno, y analizar la incidencia en el momento en que ocurre dicho suceso. (Jervis, 2018)

La investigación consistió en observar lo que sucede en el área y buscar su porqué para establecer un manual de control interno que contribuya a lograr eficiencia en el departamento, el responsable de su aplicación es la administración de la empresa.

10.1.5 Investigación Documental

“Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. (Fidia, 2015).

Con el propósito de sustentar las bases teóricas permitió efectuar un análisis sobre la Importancia de la Evaluación del Control Interno para la toma de decisiones en el departamento de Cobranzas fue necesario acudir a la información de fuentes bibliográficas como: libros,

revistas, tesis y páginas webs, este tipo de información permitió orientar sobre el desarrollo de la presente propuesta de investigación.

10.2 Técnicas e instrumentos

10.2.1 Revisión Bibliográfica

“La referencia bibliográfica es el conjunto de elementos detallados que permiten la identificación de la fuente documental impresa o no de la cual se extrae la información”. (Barraza, 2014)

La construcción de un marco teórico referencial es vital para sustentar la información para ello se empleó la técnica de revisión bibliográfica que permitió extraer información relevante de fuentes físicas y digitales de consulta como libros, repositorios, tesis, artículos e investigaciones y sitios web.

10.2.2 Observación

Marshall & Rossman (2005) definen la observación como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado"(pág. 79).

La observación sin duda fue una pieza clave dentro de la investigación, permitió identificar las actividades que se llevan a cabo en el departamento de cobranza y definir los puntos débiles y fuertes, tanto de factores internos como externos.

10.2.3 Foda

SARLI, ROSANA RUTH; GONZÁLEZ, SILVIA INÉS & AYRES, NATALIA (2015) manifiestan que FODA consiste en hacer una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la

capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas (pag. 15).

Esta técnica se empleó como metodología para la construcción de la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), permitió de forma espontánea y natural obtener información de los empelados sobre aspectos internos y externos de la empresa, se obtuvo la información para luego analizarla y procesarla llegando a la matriz final que se refleja en el presente documento.

10.2.4 Encuesta

La encuesta es el *“conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan”*. (Real Academia Española, 2021)

La técnica de la encuesta fue relevante en primera instancia se aplicó una encuesta general al departamento de cobranza para conocer e identificar aspectos de significancia del área, además se aplicó una encuesta para la evaluación de control interno bajo la metodología COSO III, esta fue el eje principal del estudio pues permitió determinar un nivel de riesgo y confianza general y por cada componente.

10.2.5 Cuestionario

Meneses & Rodríguez (2011) definen que “El cuestionario es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés” (pág. 9).

El cuestionario fue el instrumento más importante el primer cuestionario aplicado al personal de cobranzas constaba de diez preguntas previamente establecidas con; en la evaluación del control interno la metodología empleada para elaborar el cuestionario fue COSO III “Marco Integrado de Control interno” mediante los cinco componentes y 17 principios, permitió obtener una evaluación precisa y confiable del control en el área de cobranzas sobre esta giró el

transcurso de la investigación y permitió establecer los puntos débiles sobre los que se trabajó el manual de control interno.

10.2.6 Población

Árias, Villacís y Miranda (2016) manifiesta que la población de estudio es:

Un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. (p.3)

La población de estudio fueron los integrantes del área de cobranzas al ser una población limitada no fue necesario calcular una muestra, los instrumentos se aplicaron a la población total a fin de recaudar información relevante, real y confiable. La población de estudio fue la siguiente:

Tabla 8
Población

Cargo	Número de Empleados	Técnica Aplicada
Administrador	1	Encuesta
Asistente de cobranza	1	Encuesta
Cobrador 1	1	Encuesta
Cobrador 2	1	Encuesta
Total	4	

Nota: Elaboración Propia de los autores.

11 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

11.1 Encuesta aplicada al personal de “Eurocréditos”

ENCUESTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR Y EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE “EUROCRÉDITOS”

Objetivo: Recopilar información referente al sistema de control interno del departamento de cobranza de la empresa “Eurocréditos”.

Instrucciones: En la siguiente encuesta seleccione la opción que más se apegue a su realidad. La información proporcionada es anónima y será empleada para fines pertinentes a la investigación.

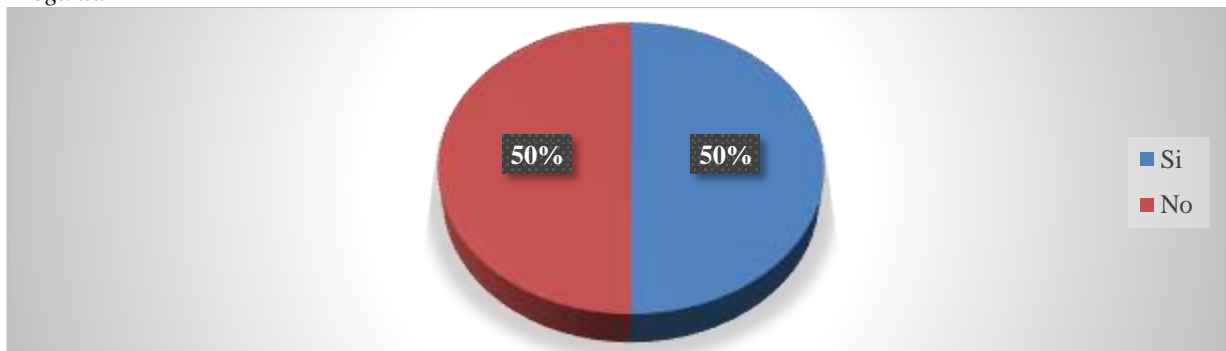
1. ¿Existe en la empresa un organigrama estructural con los diferentes cargos y niveles jerárquicos?

Tabla 9
Pregunta 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores.

Gráfico 7
Pregunta 1



Nota: Elaboración propia de los autores.

Análisis: El 50% de la población manifiesta que no existe un organigrama estructurado de forma correcta, esta es una debilidad de significancia pues, el organigrama es una herramienta

indispensable que permite organizar la estructura del departamento, las responsabilidades y jerarquía de cada miembro; al no contar con esta herramienta de forma eficiente provoca que las tareas sean repetidas y que existan dobles mandos y el uso irracional de recursos incluido el tiempo.

2. ¿Existen flujogramas que reflejen claramente los procesos en cada departamento?

Tabla 10

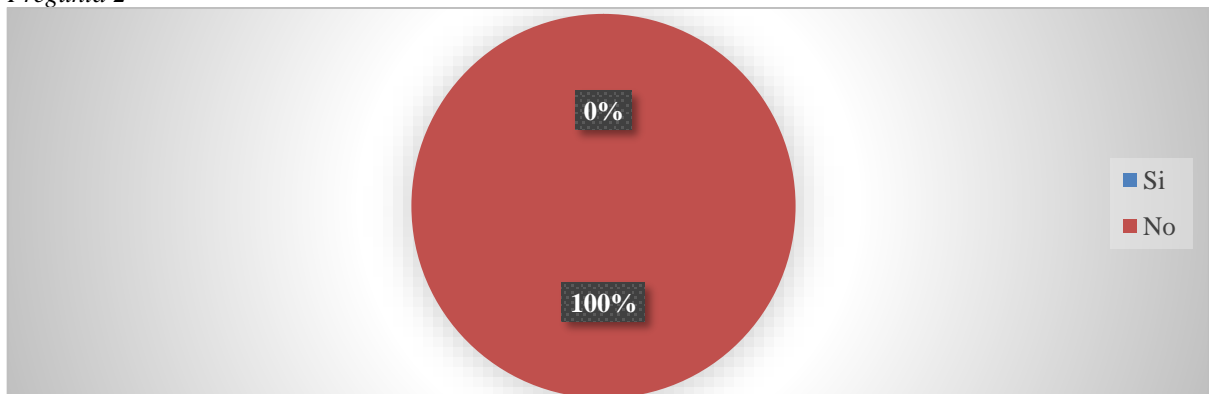
Pregunta 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores.

Gráfico 8

Pregunta 2



Nota: Elaboración propia de los autores

Análisis: El 100% de la población manifiesta que no existen flujogramas que represente los procesos y actividades de forma clara, el no contar con este elemento influye en la ejecución de actividades de cobranza por desconocimiento se pueden omitir procesos incurrir en costos y tiempos innecesarios, no se logran los objetivos esperados sobre la recuperación de cartera por lo tanto se reduce la productividad del departamento.

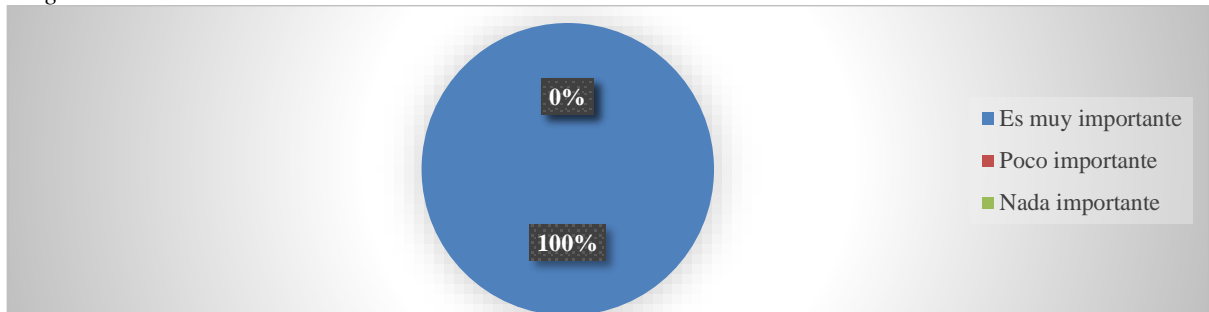
3. ¿Qué importancia cree usted que tiene el departamento de cobranzas en el resultado de la empresa?

Tabla 11
Pregunta 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	4	100%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores.

Gráfico 9
Pregunta 3



Nota: Elaboración propia de los autores

Análisis: El 100% de la población considera que el departamento de cobranza es muy importante en el logro de resultado, en este departamento se gestiona el cobro de la cartera vencida, en una empresa donde la mayor parte de sus ventas son bajo la modalidad de crédito la cobranza juega un papel fundamental para cumplir objetivos pues si la empresa mantiene altos niveles de cuentas no recuperadas puede generar problemas de liquidez que atenta contra su funcionamiento óptimo.

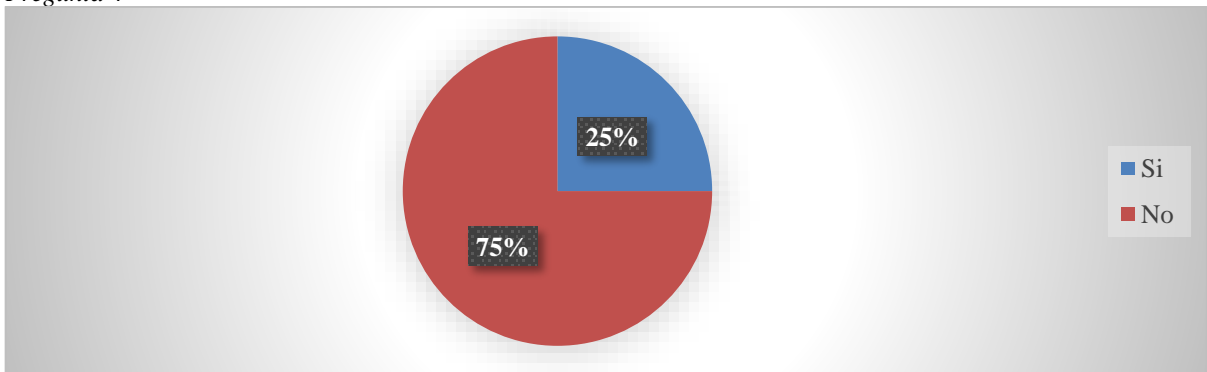
4. ¿Existen objetivos, políticas y procedimientos definidos específicamente para el área de cobranzas?

Tabla 12
Pregunta 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores.

Gráfico 10
Pregunta 4



Nota: Elaboración propia de los autores.

Análisis: El 75% de la población concuerda en que no se han definido procedimientos, objetivos o políticas orientadas específicamente al área de cobranza, estos tres elementos son los que marcan la ruta de acción, sin estos se incurre en incumplimiento de leyes, las acciones son ejecutadas sin rumbo estratégico y la información resultante no es confiable para la toma de decisiones, no se tiene un referente que respalde la eficiencia de las operaciones ni el resultado de las mismas.

5. ¿Cree usted que los procedimientos de cobranza son efectivos a la hora de recuperar las cuentas por cobrar?

Tabla 13

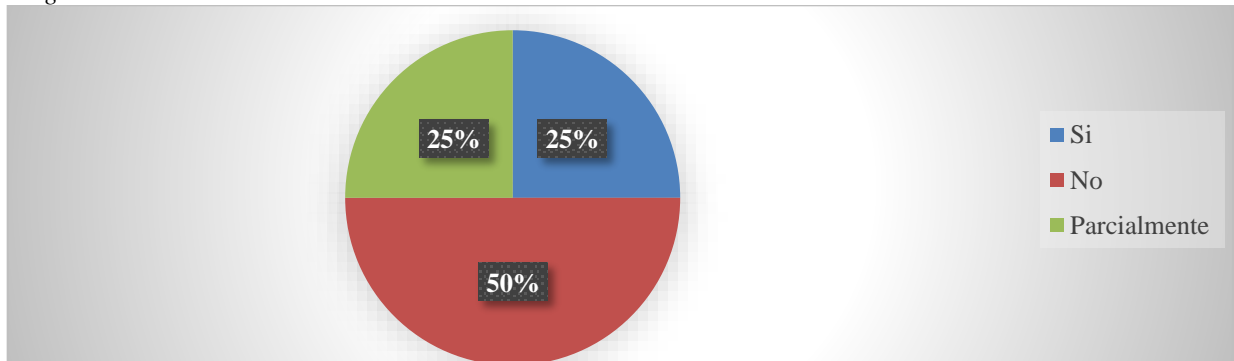
Pregunta 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	25%
No	2	50%
Parcialmente	1	25%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores.

Gráfico 11

Pregunta 5



Nota: Elaboración propia de los autores.

Análisis: El 50% de la población considera que los procedimientos existentes en el área de cobranza no son tan efectivos, esto debido a que la empresa mantiene montos considerables en cartera vencida, es necesario revisar el proceso de cobranza a fin de implementar acciones y actividades que incrementen la eficacia y se logre un mayor nivel de recuperación de cartera.

6. ¿Los niveles de cartera vencida afectan el resultado de la empresa en cada periodo?

Tabla 14

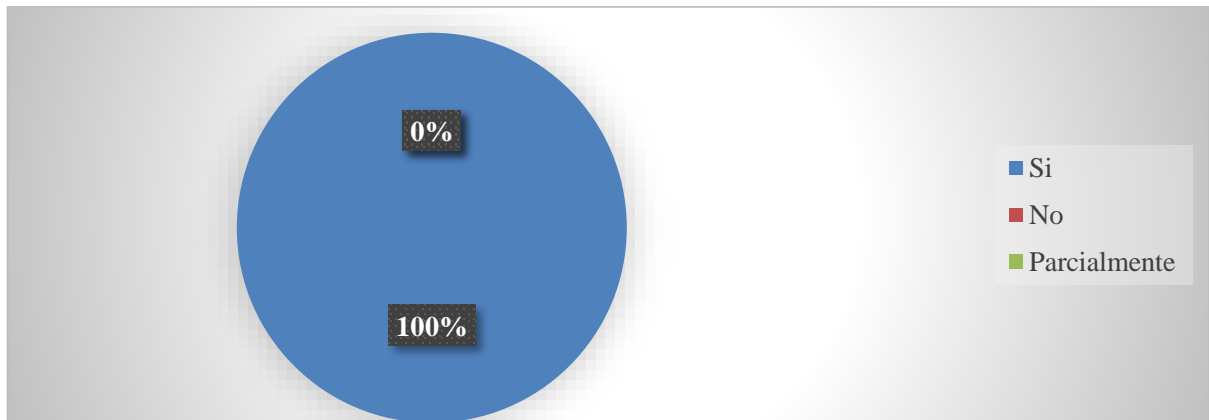
Pregunta 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	100%
No	0	0%
Parcialmente	0	0%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores.

Gráfico 12

Pregunta 6



Nota: Elaboración propia de los autores

Análisis: El 100% de la población manifiesta que el área de cobranza incide directamente en el resultado de la empresa en cada periodo, puesto que es el encargado de gestionar la recuperación de la cartera vencida, teniendo en cuenta que la mayor parte de ventas se realizan a crédito, este departamento juega un papel fundamental en los resultados de la empresa.

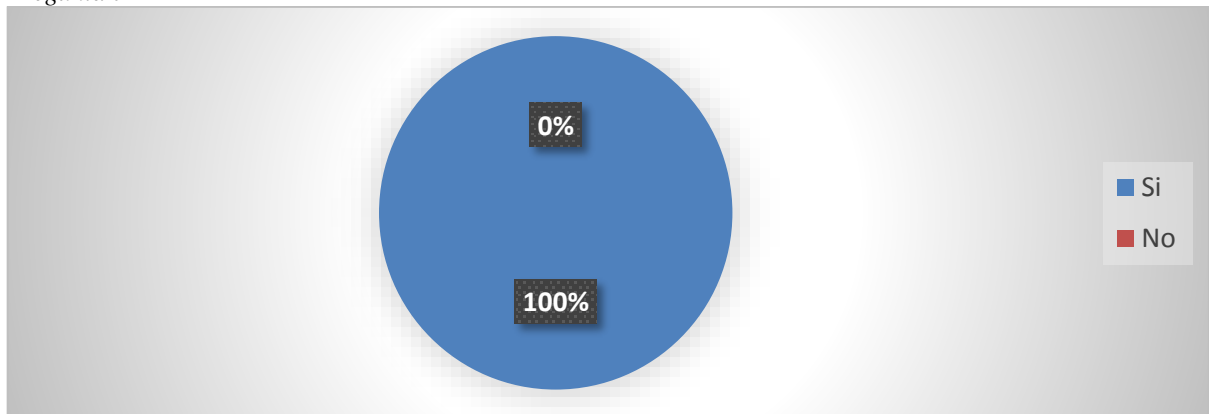
7. ¿Considera usted que la cartera vencida representa riesgo para la empresa?

Tabla 15
Pregunta 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	0%
No	0	100%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores

Gráfico 13
Pregunta 7



Nota: Elaboración propia de los autores

Análisis: El 100% de la población concuerda en que la cartera vencida es un riesgo para la empresa y realmente el no cobrar a tiempo los créditos bajo las condiciones acordadas al momento de la venta, ocasiona riesgos financieros como posibles problemas de liquidez que disminuye la capacidad de pago de la empresa sobre obligaciones a corto y largo plazo, desestabilizando la operatividad normal del negocio.

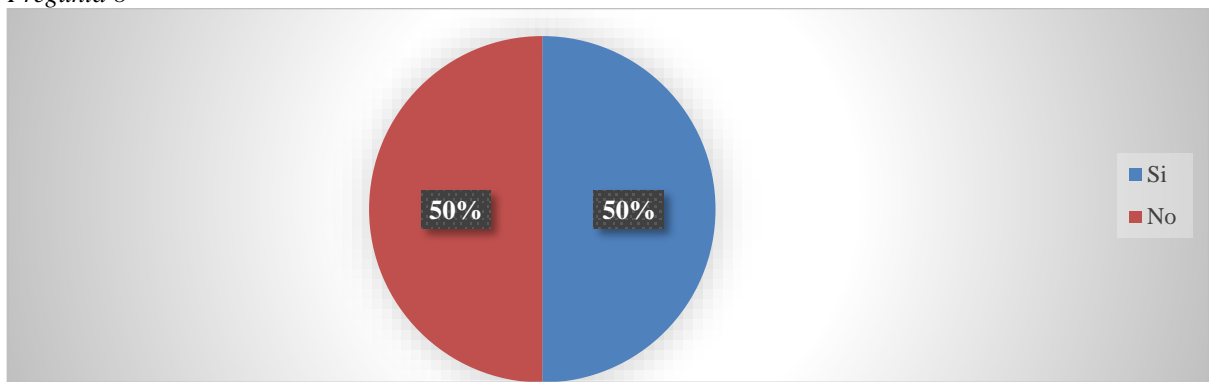
8. ¿Conoce usted la importancia del control interno para la empresa?

Tabla 16
Pregunta 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores

Gráfico 14
Pregunta 8



Nota: Elaboración propia de los autores

Análisis: El 50% de la población conoce lo que es el control interno dentro de una empresa, mientras el otro 50% no tiene idea clara sobre el tema, el desconocimiento provoca omisión, errores e incumplimiento, es importante que se establezcan actividades de control para el departamento a fin que los procesos sean realizado bajo parámetros que garanticen eficiencia, eficacia evitando pérdidas de recursos, impulsando la consecución de objetivos y salvaguardando los activos de la empresa, reduciendo los niveles de riesgo y generando confianza en la información resultante.

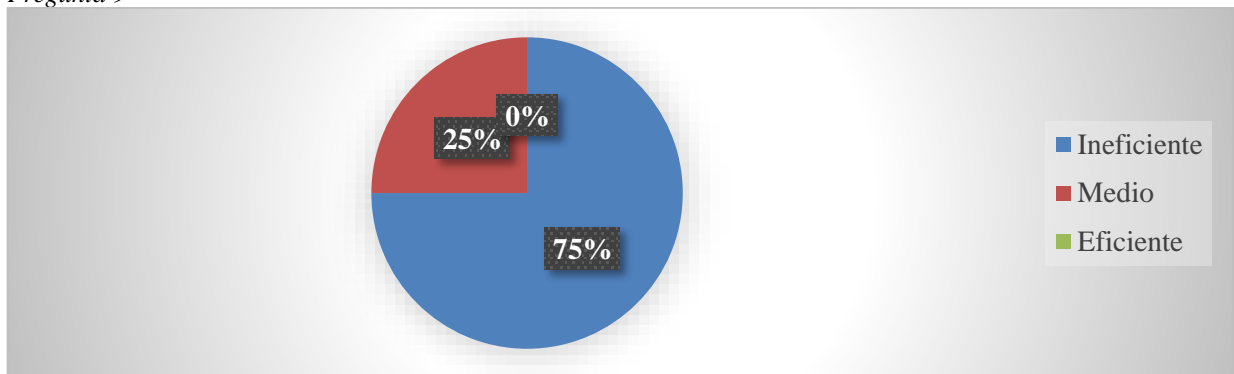
9. ¿Considera que el control interno aplicado en el área de cobranzas es?

Tabla 17
Pregunta 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	0	0%
Medio	1	25%
Ineficiente	3	75%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores

Gráfico 15
Pregunta 9



Nota: Elaboración propia de los autores

Análisis: El 75% lo percibe como ineficiente, el 25% como regular, la ineficiencia del control interno sin duda dificulta la ejecución óptima de las actividades y procesos, pudiendo provocar errores significativos, en un departamento donde se maneja la recuperación de cartera estos errores pueden ser devastadores y atentar contra la sostenibilidad económica de la empresa y con la permanencia en el mercado.

10. ¿Considera que el manual de control interno para el área de cobranzas será?

Tabla 18

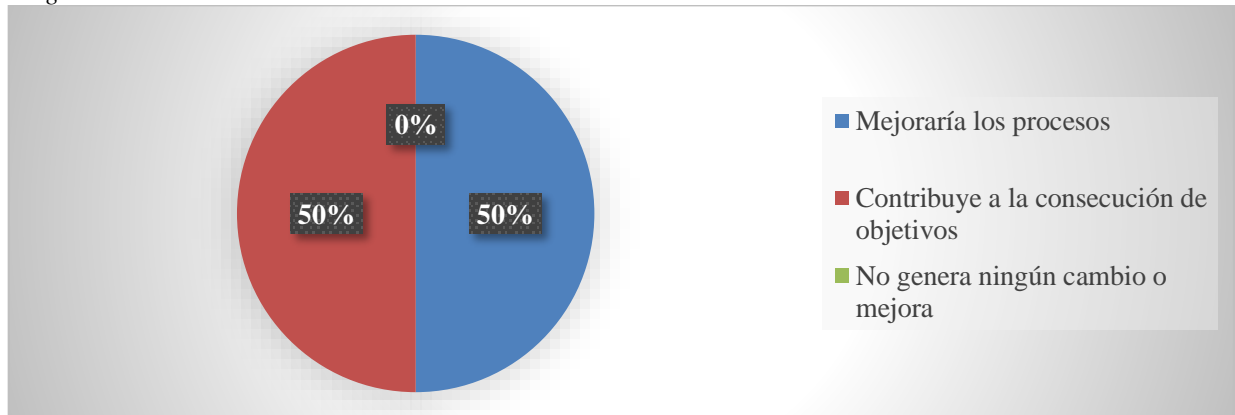
Pregunta 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mejoraría los procesos	2	0%
Contribuye a la consecución de objetivos	2	25%
No genera ningún cambio o mejora	0	75%
Total	4	100%

Nota: Elaboración propia de los autores

Gráfico 16

Pregunta 10



Nota: Elaboración propia de los autores

Análisis: Definitivamente un manual de control interno contribuiría al mejoramiento del área de cobranza, 50% afirma que mejoraría los procesos y el otro 50% piensa que su implementación se orienta al logro de objetivos. Esto refleja la importancia que juega un manual de control interno en el área contribuyendo a incrementar la eficiencia en procesos y en el uso y recuperación de recursos.

11.2 Análisis Situacional Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del departamento de cobranza, sirve como punto de partida y constituye información relevante de los aspectos que se deben incluir en la evaluación del control interno para identificar de forma más acertada deficiencias o debilidades. Cabe recalcar que la información recolectada mediante la metodología FODA aplicada al departamento de cobranza fue analizada, organizada y sirvió de base para elaborar la matriz esta herramienta valiosa para las empresas les permite efectuar un diagnóstico que encamine la toma de decisiones sobre situaciones internas y externas de la organización a fin de orientar los esfuerzos hacia la consecución de objetivos. A continuación, se refleja la matriz FODA del departamento de cobranzas de “Eurocréditos”:

Tabla 19

Análisis FODA del Departamento de Cobranza


FACTORES INTERNOS	Fortalezas	Oportunidades	FACTORES EXTERNOS
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe un área física definido para las actividades de crédito y cobranza dentro de la empresa ✓ Personal delegado para el área de créditos y cobranzas. ✓ Existen objetivos definidos para el departamento de cobranzas. ✓ Crédito directo a clientes solo presentando su cédula. ✓ Planes de financiamiento y promociones en fechas especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistemas especializados para controlar la recuperación de cartera. ✓ Crear estrategias de recuperación de cartera vencida. 	

	Debilidades	Amenazas	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se da seguimiento a la recuperación de créditos otorgados a clientes. ✓ Políticas deficientes. ✓ Políticas de créditos y cobranzas desactualizadas. ✓ No existen diagramas de flujos que establezca un proceso de crédito y cobranza. ✓ No se evalúa el nivel de cumplimiento de los objetivos del área. ✓ No se ejerce un control a cuentas próximas a vencer. ✓ Deficiente gestión de cobro y control interno del departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buró de crédito de clientes. ✓ Morosidad e incumplimiento de pago por parte de los clientes. 	


Nota: Elaboración propia de los autores.

11.3 Evaluación del Control Interno del departamento de Cobranzas


11.3.1 Programa de evaluación de control interno

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS"					
DEPARTAMENTO DE COBRANZA					
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021					
Objetivo: Determinar la eficiencia del control interno del área de cobranza.					
No.	Procedimientos	REF P/T	Realizado	Fecha	Horas
1	Diseñar el cuestionario empleando la metodología COSO III	CI	L.C.C.S / PCLA	14/02/2022	12
2	Aplicar el cuestionario de control interno al área de cobranzas.	CI	L.C.C.S / PCLA	21/02/2022	8
3	Valorar cada pregunta	CI	L.C.C.S / PCLA	25/02/2022	8
4	Determinar una matriz de riesgo y confianza	CI	L.C.C.S / PCLA	26/02/2022	5
			Realizado por:	Revisado por:	
			L.C.C.S / P.C.L. A	D.C.P. E	
			Fecha:	Fecha:	
			10/02/2022	09/03/2022	


P1

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS"					
DEPARTAMENTO DE COBRANZA					
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021					
Objetivo: Determinar la eficiencia del control interno del área de cobranza.					
No.	Procedimientos	REF P/T	Realizado	Fecha	Horas
5	Calcular el nivel de riesgo y confianza en base a la puntuación ideal, puntuación obtenida y matriz de riesgo y confianza.	CI	L.C.C.S / PCLA	28/02/2022	5
6	Elaboración de Hojas de Hallazgos	HH	L.C.C.S / PCLA	01/03/2022	6
7	Elaboración de un informe de control interno.	ICI	L.C.C.S / PCLA	08/03/2022	8
			Realizado por:	Revisado por:	
			L.C.C.S / P.C.L. A	D.C.P. E	
			Fecha:	Fecha:	
			10/02/2022	09/03/2022	


11.3.2 Hoja de Marcas

EMPRESA EUROCRÉDITOS	
	DEPARTAMENTO DE COBRANZA
	HOJA DE MARCAS
	HM
Símbolo	Significado
*	Aspecto relevante.
H	Hallazgo.
D	Debilidad
CCI	Cuestionario de Control Interno
HH	Hoja de Hallazgos
ICI	Informe de Control Interno
	Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A
	Revisado por: D.C.P. E
	Fecha: 10/02/2022
	Fecha: 09/03/2022


11.3.3 Cuestionario de Control Interno

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS COMPONENTE 1 AMBIENTE DE CONTROL					CCI 1	
<i>Valoración: 0 = No se cumple 5= Cumple, pero requiere mejoras 10 = Cumple de forma satisfactoria</i>						
<p>Objetivo: Evaluar la eficacia del sistema del control interno correspondiente al área de cobranza de la empresa “Eurocréditos.</p> <p style="text-align: center;">El cuestionario se aplica al departamento de cobranzas de la empresa “Eurocréditos”.</p>						
N°	Pregunta	Respuestas		Calif.	Ponder.	Observación
		Si	No			
Principio 1 Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos						
1	¿Existe un código de ética para el departamento?	X		10	10	
2	¿Se ha socializado el código de ética con los empleados de cobranza?	X		10	10	
3	¿Existen sanciones en caso de faltas al código de ética?	X		10	10	
4	¿Se aplican las sanciones en caso de faltas al código de ética?	X		10	10	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 14.

		EMPRESA "EUROCRÉDITOS"				CCI 1
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS						
COMPONENTE 1 AMBIENTE DE CONTROL						
<i>Principio 2 Ejerce responsabilidad de supervisión</i>						
5	¿Existe un responsable del área de cobranzas?	X		10	10	
6	¿El responsable del departamento ejerce supervisión en las actividades de cobranza?	X		10	10	
7	¿Existe además del encargado del área un supervisor que no tenga relación con el departamento?	X		10	10	
8	¿Los responsables de supervisar las actividades de cobranzas no participan en la toma de decisiones?		X	0	10	<p>D1.1 El administrador es el encargado, pertenece la toma de decisiones.</p> <p>*Aspecto relevante.</p> <p>#1 Hallazgo</p>
<i>Principio 3 Establece estructura, autoridad y responsabilidad</i>						
9	¿Existe un organigrama estructural del área de cobranzas?	X		5	10	<p>D2 Existe un organigrama, pero requiere ajustes.</p> <p>*Aspecto relevante.</p> <p>#2 Hallazgo</p>
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 14.

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS COMPONENTE 1 AMBIENTE DE CONTROL						CCI 1
10	¿Se han designado niveles de jerarquía y autoridad?	X		5	10	D2.1 Requiere ajustes. *Aspecto relevante.
11	¿Los integrantes del área de cobranzas conocen plenamente sus responsabilidades?	X		10	10	
<i>Principio 4 Compromiso con la competencia profesional de los empleados de la Compañía</i>						
12	¿Los empedados seleccionados para el área de cobranzas cuentan con los méritos que requiere cada puesto?	X		10	10	
13	¿Existe un procedimiento de reclutamiento para los puestos de departamento definido claramente?	X		10	10	
14	¿Existe un plan de capacitación para el personal del área de cobranza?	X		10	10	
15	¿Se brinda facilidades y apoyo para que los empleados se capaciten en temas relacionados al área?	X		10	10	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 14.

		EMPRESA "EUROCRÉDITOS"				CCI 1
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS						
COMPONENTE 1 AMBIENTE DE CONTROL						
<i>Principio 5 Hacer cumplir con la responsabilidad</i>						
16	¿Existen políticas y procedimientos claramente definidos para el área de cobranzas?	X		5	10	D3 Requiere revisión y actualización. *Aspecto relevante. #3 Hallazgo
17	¿Se realizan evaluaciones del nivel de cumplimiento de los objetivos del departamento?	X		10	10	
18	¿Se evalúa de forma periódica las cuentas vencidas y por vencer y se da seguimiento al cobro y recuperación de las mismas?	X		10	10	
TOTAL				155	180	CCI 1
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 14.

Resumen de la Evaluación de Control Interno Componente 1 Ambiente de Control		
Puntajes	Valoración	Ponderación
Puntaje Obtenido	155	86,11%
Puntaje Óptimo o Ideal	180	100%

11.3.3.1 Marcas empleadas en la evaluación de control interno:

*Aspecto relevante.

Hallazgo

D Debilidad

11.3.3.2 Determinación de nivel de riesgo y confianza del componente 1

NIVEL DE RIESGO

Alto	Medio	Bajo
65% - 95%	35% - 64%	5% - 34%
5% - 34%	35% - 64%	65% - 95%

Bajo	Medio	Alto
65% - 95%	35% - 64%	5% - 34%
5% - 34%	35% - 64%	65% - 95%

NIVEL DE CONFIANZA

Nivel de confianza


$$NC = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje ideal}} \times 100 = \frac{155}{180} = 86,11\%$$

$$\text{Nivel de riesgo RC} = 100 - 86,11\% = 13,89\%$$


Análisis: Referente al ambiente de control existe un nivel de confianza alto del 86,11% y riesgo bajo del 13,89% este riesgo pertenece a tres aspectos encontrados que se plantean como hallazgos: 1 el encargado de supervisar es el gerente quién es parte de la toma de decisiones, 2 el organigrama no refleja de forma clara la jerarquización y canales de comunicación, 3 las políticas y objetivos del área no son adecuadas requieren reformulación. Las novedades encontradas se profundizan en las hojas de hallazgos **HH1, HH2 y HH3**.

EMPRESA "EUROCRÉDITOS"						
		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS		CCI 2		
		COMPONENTE 2 EVALUACIÓN DEL RIESGO				
<i>Valoración: 0 = No se cumple 5= Cumple, pero requiere mejoras 10 = Cumple de forma satisfactoria</i>						
Objetivo: Evaluar la eficacia del sistema del control interno correspondiente al área de cobranza de la empresa "Eurocréditos. El cuestionario se aplica al departamento de cobranzas de la empresa "Eurocréditos".						
N°	Pregunta	Respuestas		Calif.	Ponder.	Observación
		Sí	No			
<i>Principio 6 Especifica objetivos relevantes</i>						
19	¿Existen objetivos de cobranzas claramente definidos?	X		10	10	
20	¿Se evalúa de forma periódica los objetivos del área a fin de evitar que sean obsoletos?	X		10	10	
21	¿Se actualizan los objetivos en base a la realidad de la empresa a fin que sean relevantes, medibles y alcanzables?	X		10	10	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		


Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 15, 16.

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS COMPONENTE 2 EVALUACIÓN DEL RIESGO		CCI 2				
<i>Principio 7 Identifica y analiza riesgos</i>						
22	¿El encargado de otorgar créditos realiza una verificación del buró de crédito del cliente?	X		10	10	
23	¿Se realiza el análisis, medición y evaluación de riesgos?		X	0	10	D4 No se llevan a cabo evaluaciones de riesgos en el área. *Aspecto relevante. #4 Hallazgo
24	¿El análisis de riesgos es realizado por una persona capacitada y ajena al área?	X		10	10	
25	¿Si existen riesgos con importante probabilidad de ocurrencia, se actúa de inmediato a fin de mitigarlos y evitar su materialidad?	X		10	10	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A			Revisado por: D.C.P. E			
Fecha: 10/02/2022			Fecha: 09/03/2022			

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 15, 16.

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS"						CCI 2
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS						
COMPONENTE 2 EVALUACIÓN DEL RIESGO						
<i>Principio 8 Evalúa el riesgo fraude</i>						
26	¿Realiza evaluaciones de riesgo de fraude en el departamento de cobranzas?		X	0	10	D5 No se ha realizado una evaluación de riesgo de fraude. *Aspecto relevante. #5 Hallazgo
27	¿Las evaluaciones del riesgo de fraude son realizadas por una persona ajena al área de cobranzas?	X		10	10	
28	¿Se confirman los reportes del área de cobranza a fin de identificar cualquier desviación, omisión o alteración de información?	X		10	10	
29	¿Existen controles orientados a prevenir el fraude como autorización de firmas?	X		10	10	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A			Revisado por: D.C.P. E			
Fecha: 10/02/2022			Fecha: 09/03/2022			

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 15, 16.

		EMPRESA "EUROCRÉDITOS"				CCI 2
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS						
COMPONENTE 2 EVALUACIÓN DEL RIESGO						
30	¿Se realizan revisiones sorpresas y cotejos de saldos de cuentas y reportes generados por el área de cobranza?	X		10	10	
31	¿Se verifica que el dinero recaudado tenga como destino las cuentas de la empresa y no exista malversación de fondos?	X		10	10	
<i>Principio 9 Identifica y analiza cambios importantes</i>						
32	¿Se realiza actualización de datos de forma periódica a fin de identificar cambios en los datos de los clientes?	X		10	10	
33	¿Se identifica a tiempo situaciones que pudieran afectar significativamente el área de cobranzas?	X		10	10	
TOTAL				130	150	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 15, 16.

Resumen de la Evaluación de Control Interno Componente 2 Evaluación de Riesgos		
Puntajes	Valoración	Ponderación
Puntaje Obtenido	130	80%
Puntaje Óptimo o Ideal	150	100%

11.3.3.3 Marcas empleadas en la evaluación de control interno:

*Aspecto relevante.

H Hallazgos

D debilidades

11.3.3.4 Determinación de nivel de riesgo y confianza del componente 2

NIVEL DE RIESGO

Alto	Medio	Bajo
-------------	--------------	-------------

65% - 95% 35% - 64% 5% - 34%

5% - 34% 35% - 64% 65% - 95%

Bajo	Medio	Alto
-------------	--------------	-------------


NIVEL DE CONFIANZA

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje ideal}} \times 100 = \frac{50}{160} \times 100 = 86,67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo RC} = 100 - 86,67\% = 13,33\%$$

Análisis: El componente evaluación de riesgos refleja un nivel de riesgo bajo 13,33% y confianza alta del 86,67%, los hallazgos identificados son dos: no existe una persona ajena al área que evalúe los riesgos y no se realizan evaluaciones de riesgo de fraude en el departamento, los elementos identificados se detallan en las hojas de hallazgos **H4** y **H5** respectivamente.

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS"		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS			CCI 3	
COMPONENTE 3 ACTIVIDADES DE CONTROL						
<i>Valoración: 0 = No se cumple 5= Cumple, pero requiere mejoras 10 = Cumple de forma satisfactoria</i>						
Objetivo: Evaluar la eficacia del sistema del control interno correspondiente al área de cobranza de la empresa “Eurocréditos”.						
El cuestionario se aplica al departamento de cobranzas de la empresa “Eurocréditos”.						
N°	Pregunta	Respuestas		Calif.	Ponder.	Observación
		Sí	No			
Principio 10 Selecciona y desarrolla actividades de control						
34	¿Existen actividades de control específicas para el área de cobranzas?		X	0	10	D6 Requiere reformulación. H6 Hallazgo.
35	¿Se evalúa el cumplimiento de las actividades de control en los procesos de cobranza?	X		10	10	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A			Revisado por: D.C.P. E			
Fecha: 10/02/2022			Fecha: 09/03/2022			

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 20, 21.

 <p style="text-align: center;">EMPRESA "EUROCRÉDITOS"</p> <p style="text-align: center;">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS</p> <p style="text-align: center;">COMPONENTE 3 ACTIVIDADES DE CONTROL</p>						CCI 3
36	¿Las actividades de control responden a los requerimientos propios del área?	X		10	10	
37	¿Se evalúa periódicamente la eficiencia de los controles del área de cobranza, a fin de corregir cualquier desviación?	X		10	10	
38	¿Las actividades de control implican personas ajenas al área de cobranza?	X		10	10	
<i>Principio 11 Selecciona y desarrolla actividades de control sobre tecnología</i>						
39	¿Existen controles en el uso de tecnología como usuarios, contraseñas, etc.?	X		10	10	
40	¿La tecnología empleada en el departamento de cobranza es evaluada con anterioridad a su implementación?	X		10	10	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 20, 21.

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS"						CCI 3
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS						
COMPONENTE 3 ACTIVIDADES DE CONTROL						
41	¿Los integrantes del área de cobranza son capacitados sobre el uso de la tecnología a implementar?	X		10	10	
<i>Principio 12 Se implementa a través de políticas y procedimientos</i>						
42	¿Las políticas fueron formuladas en base a requerimientos del procedimiento de cobranza?	X		10	10	
43	¿Los procedimientos son reflejados mediante flujogramas que identifique claramente cada actividad?		X	0	10	D7 No existen flujogramas de los procesos de cobranza. *Aspecto relevante. H7 Hallazgo
TOTAL				80	90	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 20, 21.

Resumen de la Evaluación de Control Interno Componente 3 Actividades de Control		
Puntajes	Valoración	Ponderación
Puntaje Obtenido	80	88,89%
Puntaje Óptimo o Ideal	90	100%

11.3.3.5 Marcas empleadas en la evaluación de control interno:

*Aspecto relevante.

H Hallazgo

D Debilidad

11.3.3.6 Determinación de nivel de riesgo y confianza del componente 3

NIVEL DE RIESGO

Alto	Medio	Bajo
65% - 95%	35% - 64%	5% - 34%
5% - 34%	35% - 64%	65% - 95%

Bajo	Medio	Alto
65% - 95%	35% - 64%	5% - 34%
5% - 34%	35% - 64%	65% - 95%

NIVEL DE CONFIANZA

Nivel de confianza

$$\text{NC} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje ideal}} \times 100 = \frac{80}{90} \times 100 = 88,89\%$$

$$\text{Nivel de riesgo RC} = 100 - 88,89\% = 11,11\%$$

Análisis: El componente actividades de control presenta un nivel de riesgo bajo del 11,11% y confianza del 88,89%, refleja dificultades en las actividades de control del departamento de cobranzas (H6) y la inexistencia de un flujograma del proceso de cobranza (H7), esto respalda la necesidad de proponer un manual de control interno que contribuya a mejorar el control y gestión del departamento.

EMPRESA "EUROCRÉDITOS"						
		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS		CCI 4		
COMPONENTE 4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN						
<i>Valoración: 0 = No se cumple 5= Cumple, pero requiere mejoras 10 = Cumple de forma satisfactoria</i>						
Objetivo: Evaluar la eficacia del sistema del control interno correspondiente al área de cobranza de la empresa “Eurocréditos.						
El cuestionario se aplica al departamento de cobranzas de la empresa “Eurocréditos”.						
<i>Principio 13 Usa información relevante</i>						
N°	Pregunta	Respuestas		Calif.	Pond	Observación
		Si	No			
44	¿Existen formatos o modelos específicos para reportar la información de cobranza?	X		10	10	
45	¿Se guardan los documentos de respaldo que valide la información reportada a superiores?	X		10	10	
<i>Principio 14 Comunica internamente</i>						
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 18, 19,24

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS COMPONENTE 4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN						CCI 4
47	¿Existen canales de comunicación interna definidos?	X		10	10	
48	¿Existe un proceso o protocolo de comunicación interna?	X		10	10	
49	¿La comunicación interna se realiza con los documentos de respaldo y de manera formal empleando las vías de comunicación definidas?	X		5	10	D8 Los canales de comunicación no están reflejados en el organigrama. *Aspecto relevante. H8 Hallazgo
Principio 15 Comunica externamente						
50	¿Existen canales o vías de comunicación externa establecidas?	X		10	10	
51	¿Se verifica la calidad e integridad de la información proveniente de fuentes externas a la empresa?	X		10	10	
TOTAL				65	70	
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A				Revisado por: D.C.P. E		
Fecha: 10/02/2022				Fecha: 09/03/2022		

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 18, 19,24

Resumen de la Evaluación de Control Interno Componente 4 Sistemas de Información		
Puntajes	Valoración	Ponderación
Puntaje Obtenido	65	92,86%
Puntaje Óptimo o Ideal	70	100%

11.3.3.7 Marcas empleadas en la evaluación de control interno:

*Aspecto relevante.

H Hallazgo

D Debilidad

11.3.3.8 Determinación de nivel de riesgo y confianza del componente 4

NIVEL DE RIESGO

Alto	Medio	Bajo
65% - 95%	35% - 64%	5% - 34%
5% - 34%	35% - 64%	65% - 95%

Bajo	Medio	Alto
65% - 95%	35% - 64%	5% - 34%
5% - 34%	35% - 64%	65% - 95%

NIVEL DE CONFIANZA

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje ideal}} \times 100 = \frac{65}{80} = 92,86\%$$

$$\text{Nivel de riesgo } RC = 100 - 92,86\% = 7,14\%$$

Análisis: Referente a los sistemas de información y comunicación el riesgo es bajo 7,14% y la confianza 92,86% es un nivel aceptable que refleja eficiencia en los canales de comunicación a nivel interno, un aspecto identificado que requiere mejora en este componente es reflejar los canales de comunicación interna en el organigrama a fin que se identifiquen plenamente (H8).

EMPRESA "EUROCRÉDITOS"					CCI 5	
 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS						
COMPONENTE 5 SUPERVISIÓN						
<i>Valoración: 0 = No se cumple 5= Cumple, pero requiere mejoras 10 = Cumple de forma satisfactoria</i>						
Objetivo: Evaluar la eficacia del sistema del control interno correspondiente al área de cobranza de la empresa “Eurocréditos.						
El cuestionario se aplica al departamento de cobranzas de la empresa “Eurocréditos”.						
Principio 16 Conduce evaluaciones continuas y/o independientes						
N°	Pregunta	Respuestas		Calif.	Pond	Observación
		Si	No			
52	¿Se realizan evaluaciones sorpresas al departamento de cobranza?		X	0	10	D9 No se realizan evaluaciones sorpresas al área. H9 Hallazgo.
53	¿Se evalúa periódicamente el control interno del área de cobranza?		X	0	10	D10 No se evalúa el control interno del área. H10 Hallazgo. *Aspecto relevante.
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A			Revisado por: D.C.P. E			
Fecha: 10/02/2022			Fecha: 09/03/2022			

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 22,23.

 EMPRESA "EUROCRÉDITOS" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COBRANZAS COMPONENTE 5 SUPERVISIÓN							CCI 5
<i>Principio 17 Evalúa y comunica deficiencias</i>							
54	¿Luego de la evaluación se comunican deficiencias encontradas en el área de cobranza?		X	0	10		Corresponde a D10 y H10 .
55	¿Las deficiencias encontradas son atendidas inmediatamente?		X	0	10		Corresponde a D10 y H10 .
56	¿La administración comunica y aplica acciones correctivas que elimine deficiencias en el proceso de cobranzas?		X	0	10		Corresponde a D10 y H10 .
TOTAL				0	50		
Realizado por: L.C.C.S / P.C.L. A			Revisado por: D.C.P. E				
Fecha: 10/02/2022			Fecha: 09/03/2022				

Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 Literal 22,23.

Resumen de la Evaluación de Control Interno Componente 5 Supervisión		
Puntajes	Valoración	Ponderación
Puntaje Obtenido	0	0%
Puntaje Óptimo o Ideal	50	100%

11.3.3.9 Marcas empleadas en la evaluación de control interno:

*Aspecto relevante.

H Hallazgo

D Debilidad

11.3.3.10 Determinación de nivel de riesgo y confianza del componente 5

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
65% - 95%	35% - 64%	5% - 34%
5% - 34%	35% - 64%	65% - 95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje ideal}} \times 100 = \frac{0}{50} \times 100 = 0\%$$

$$\text{Nivel de riesgo RC} = 100 - 0\% = 100\%$$

Análisis: La supervisión es un componente que sin duda requiere atención en el departamento de cobranza, es necesario que se deleguen personas ajenas al área para que ejerzan control y supervisen el desarrollo de procesos y la consecución de objetivos (H9), además que se efectúen evaluaciones periódicas de control interno y del desarrollo de actividades propias del área que garanticen la eficacia y eficiencia del área (H10).

11.3.4 Determinación del nivel de riesgo y confianza general del control interno

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
65% - 95%	35% - 64%	5% - 34%
5% - 34%	35% - 64%	65% - 95%
Bajo	Medio	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje ideal}} \times 100 = \frac{420}{540} = 77,78\%$$


$$\text{Nivel de riesgo RC} = 100 - 77,78\% = 22,22\%$$

Análisis: El control interno del departamento de cobranzas de la empresa comercial “Eurocréditos” presenta un estado aceptable el nivel de confianza alto 77,78% y nivel de riesgo bajo 22,22%, a pesar de los valores obtenidos es importante dar atención a la presencia de riesgo para mitigarlos y evitar que incremente las probabilidades de materializarse y que desencadenen situaciones desfavorables para el departamento que puedan afectar el desarrollo normal y la operatividad del mismo; por ello es imperante que se establezca un organigrama estructural adecuado, actividades de control, con políticas, procesos bien definidos con el respectivo flujograma, que contribuya al mejoramiento de los procesos, a lograr eficiencia y eficacia en el cobro de créditos otorgados a clientes y garantice la prevención de fraudes.

11.3.5 Hojas de Hallazgos


A continuación, se presentan las hojas de hallazgos cada hoja contiene los atributos de cada hallazgo de forma individual:

	EMPRESA "EUROCRÉDITOS" ÁREA DE COBRANZAS HOJA DE HALLAZGOS	HH 1/10
Condición HI: La supervisión del departamento de cobranzas es efectuada por el administrador quién está inmerso en la toma de decisiones.		
Criterio La supervisión es una tarea de gran importancia en cualquier área de la empresa pues garantiza que las actividades y procesos se lleven a cabo de forma eficiente, el departamento de cobranza es el encargado de gestionar la recuperación de la cartera vencida garantizar la liquidez por esta razón debe existir una supervisión constante por el gerente, pero además debe ser asignada una persona ajena a la toma de decisiones que no tenga conflicto de intereses, según el manual de políticas internas Art. 4: ”Además de la supervisión del gerente existirá un delegado de supervisión directa para cada área que no esté inmerso en la toma de decisiones”.		
Causa Conflicto de intereses, el gerente puede pasar por alto situaciones que deberían ser reportadas y atendidas para presentar informes que reflejen “eficiencia” en su gestión como administrador.		
Efecto No se identifica de forma oportuna inconsistencias, errores, lo que refleja una información que no refleja la realidad del departamento.		
Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A		Fecha: 01-02-2022
Revisado por: D.C.P. E		Fecha: 01-02-2022

	EMPRESA "EUROCRÉDITOS" ÁREA DE COBRANZAS HOJA DE EMPLAZADOS	HH 3/10
Condición H3: Políticas y procedimientos inadecuados. H2: El organigrama requiere reestructuración, no refleja de forma clara la información		
Criterio		
Criterio Las políticas y procedimientos son dos elementos esenciales en cualquier tipo de empresa. Las políticas generales Lit. 48 “Los gerentes serán los responsables de establecer políticas departamentales y los responsables de aplicarla serán los integrantes de cada departamento”. de organización empresarial Art. 12 “La empresa debe mantener organizada y actualizada la Manual de organización Art.19 “Los procedimientos y actividades serán definidos y estructura interna y reflejada mediante organigramas; esta información debe ser difundida y plasmados mediante documentos que sustenten el quehacer de la empresa y respalden las perfectamente identificable por cada miembro”. respectivas sanciones correspondientes a errores, faltas u omisiones según corresponda”.		
Causa		
Causa Organigrama desactualizado, no refleja todos los puestos y niveles jerárquicos; además no cuenta con líneas de mando o autoridad, ni canales de comunicación interna.		
Efecto Incumplimiento de leyes, el área opera de forma espontánea sin un marco de actuación ante situaciones específicas, no existe un orden lógico y coherencia entre actividades y procesos.		
Recomendación		
Recomendación Reestructurar el organigrama general y departamental a fin de reflejar de forma clara, sencilla y eficiente la información estructural de la empresa, asignando responsabilidades, jerarquía y niveles de mando, además incluir líneas de comunicación interna.		
Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A	Fecha: 01-02-2022	
Revisado por: D.C.P. E	Fecha: 01-02-2022	
Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A	Fecha: 01-02-2022	

Revisado por: D.C.P. E	Fecha: 01-02-2022
-------------------------------	-------------------


	EMPRESA "EUROCRÉDITOS" ÁREA DE COBRANZAS HOJA DE HALLAZGOS	HH 4/10
Condición H4: No se efectúan evaluaciones de riesgos en el departamento de cobranzas.		
Criterio <p>La evaluación de riesgos es una tarea fundamental para la empresa indistintamente del área, es el punto de partida para identificar aspectos y actuar antes que se materialice y cause efectos devastadores o a su vez mitigar el impacto que generaría al momento de su acontecimiento. Al no evaluar se está faltando al componente 2 del control interno “Evaluación de riesgos”.</p>		
Causa <p>Falta de planificación, organización y asignación de recursos (humanos, técnicos y económicos) para llevar a cabo este tipo de actividades, desconocimiento de la importancia que supone la identificación oportuna de riesgos para la empresa.</p>		
Efecto <p>No se logran objetivos, suceden eventos desafortunados que impiden la recaudación esperada de cartera vencida ocasionando problemas de liquidez.</p>		
Recomendación <p>Efectuar evaluaciones periódicas de riesgos en el departamento de cobranzas de la empresa “Eurocréditos”, a fin de identificar riesgos presentes e implementar las acciones preventivas o correctivas que encaminen a la consecución de objetivos.</p>		
Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A		Fecha: 01-02-2022
Revisado por: D.C.P. E		Fecha: 01-02-2022

	EMPRESA "EUROCRÉDITOS" ÁREA DE COBRANZAS HOJA DE HALLAZGOS	HH 5/10
Condición H5: No se evalúa el riesgo de fraude de la empresa.		
Criterio En un departamento donde se gestiona la recuperación de cartera vencida de la empresa, es fundamental evaluar el riesgo de fraude, de acuerdo al principio 2 evaluación de riesgos principio 8 punto de enfoque 32 “Considera varios tipos de fraude en la evaluación de control interno”.		
Causa El fraude puede ser cometido por tres factores presión, oportunidad y comportamiento, la vulnerabilidad de controles en las empresas ocasiona que estos elementos se materialicen y den lugar a eventos desafortunados.		
Efecto Fraude interno, pérdidas de dinero por malversación de fondos, desfalco. Puede darse fraude de cuentas por cobrar donde se apropien indebidamente de los fondos cobrados y empleen ciertas entradas de dinero para cubrir las desviaciones del dinero recaudado.		
Recomendación Realizar una evaluación de fraude al departamento de cobranzas a fin de identificar a tiempo las debilidades en cuanto a actividades de control antifraude y definir estrategias de protección que salvaguarde los recursos de la empresa y brinde seguridad razonable de la información reportada en el área.		

Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A	Fecha: 01-02-2022
Revisado por: D.C.P. E	Fecha: 01-02-2022

	EMPRESA "EUROCRÉDITOS" ÁREA DE COBRANZAS HOJA DE HALLAZGOS	HH 6/10
Condición H6: Actividades de control del proceso de cobranza ineficientes e inadecuadas.		
Criterio Según el componente 3 “Actividades de control” principio 10 “La organización define y desarrolla actividades de control que contribuya a la mitigación de riesgos” Las actividades de control deben ser rigurosas y brindar una seguridad razonable de la eficacia de procesos, de la eficiencia en el uso de recursos.		
Causa Las actividades de control del proceso de cobranza no son eficientes.		
Efecto Niveles elevados de cartera vencida, no logran la recuperación de cuentas por cobrar, no se alcanzan las metas del departamento.		
Recomendación Determinar actividades de control para el departamento de cobranza que procuren la recuperación de cartera vencida en el menor tiempo posible y con el uso adecuado de recursos, incrementando la eficiencia en la gestión del departamento y agilizando la rotación del capital de la empresa.		
Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A		Fecha: 01-02-2022


Revisado por: D.C.P. E	Fecha: 01-02-2022
-------------------------------	-------------------

	EMPRESA "EUROCRÉDITOS" ÁREA DE COBRANZAS HOJA DE HALLAZGOS	HH 7/10
Condición H7: Carencia de un flujograma del proceso de cobranza.		
Criterio Los flujogramas son una herramienta óptima para mejorar la ejecución de procesos, permite representar de forma gráfica las actividades, pasos y/o fases que incurren en todo el proceso, evita las tareas duplicadas o repetitivas identificando pudiendo reducir costos innecesarios. Según el manual de organización Art. 20 “Los procesos serán reflejados en todas sus etapas de forma gráfica mediante flujogramas”.		
Causa El flujo de trabajo no está documentado, ni reflejado mediante diagramas de flujos, cuando inicia un trabajador se le explica de forma espontánea los procesos y actividades que le corresponde sin documentos que respalden y orienten las acciones emprendidas.		
Efecto Confusión en actividades, tareas y procesos repetitivos, ineficiencia operativa, reducción de la productividad del departamento.		
Recomendación		

Elaborar un flujograma del proceso de cobranza, a fin de esclarecer las actividades que incurren desde el momento que el cliente incumple el pago, guiando de esta manera el accionar del cobrador ante situaciones de difícil cobro.		
Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A		Fecha: 01-02-2022
Revisado por: D.C.P. E		Fecha: 01-02-2022
	EMPRESA "EUROCRÉDITOS" ÁREA DE COBRANZAS HOJA DE HALLAZGOS	HH 8/10
Condición		
H8: Los canales de comunicación no están documentados.		
Criterio		
Componente 4 “Información y comunicación”, principio 14 punto de enfoque 62 “proporciona líneas de comunicación “, es necesario definir canales de comunicación internos que garanticen la integridad, confiabilidad y veracidad de la información resultante de los procesos en cada área y que circula por la empresa a fin de evitar pérdidas o fugas de información y problemas de comunicación.		
Causa		
Falta de organización, planificación y estrategia por parte de gerencia.		
Efecto		
Pérdida o fugas de información, comunicación interna informal en todo momento, falta de coordinación en los procesos, confusión entre los integrantes del departamento y con las demás áreas, cada quién entiende y hace las cosas a su manera.		
Recomendación		

Definir líneas de comunicación interna y reflejarlas en el organigrama estructural a fin de divulgar la información a todos los integrantes del departamento promoviendo una comunicación permanente, transparente, participativa, bidireccional.		
Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A		Fecha: 01-02-2022
Revisado por: D.C.P. E		Fecha: 01-02-2022
	EMPRESA "EUROCRÉDITOS" ÁREA DE COBRANZAS HOJA DE HALLAZGOS	HH 9/10
Condición		
H9: No se efectúan revisiones sorpresa al departamento de cobranza.		
Criterio		
El manual de políticas generales Art. 73. “La gerencia será responsable de efectuar al menos tres revisiones sin previo aviso en cada periodo económico al departamento contable y demás” Las revisiones inesperadas son la mejor forma de garantizar que los procesos se lleven a cabo de forma correcta y eficiente en todo momento.		
Causa		
Falta de coordinación, ineficiencia en las actividades de control.		
Efecto		
Desconocimiento del funcionamiento real del departamento de cobranzas.		
Recomendación		
Planificar visitas y revisiones sorpresas al departamento de cobranzas a fin de verificar información reportada, documentos que respalden los procesos o la ejecución óptima y eficiente de las actividades o tareas de cobranza.		

Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A	Fecha: 01-02-2022
Revisado por: D.C.P. E	Fecha: 01-02-2022

	EMPRESA "EUROCRÉDITOS" ÁREA DE COBRANZAS HOJA DE HALLAZGOS	HH 10/10
Condición H10: No existe una evaluación constante y permanente de la evaluación del control interno.		
Criterio No se puede corregir lo que se desconoce, si la gerencia no efectúa revisiones al control interno del departamento de cobranza no tiene una seguridad razonable de la eficiencia y pertinencia del mismo. El componente “Actividades de monitoreo” principio 16 “La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento”.		
Causa Actividades de control ineficientes, requiere revisión y ajustes.		
Efecto Existencia de riesgos en el proceso de cobranza, carencia de acciones preventivas y/o correctivas que logren eficacia en la gestión del departamento y la consecución de objetivos.		
Recomendación Realizar evaluación permanente del control interno del área de cobranza.		

Elaborado por: L.C.C.S / P.C.L. A	Fecha: 01-02-2022
Revisado por: D.C.P. E	Fecha: 01-02-2022

11.3.6 Informe de Evaluación de Control Interno

INFORME DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

EMPRESA “EUROCRÉDITOS”



METODOLOGÍA APLICADA

COSO III MARCO INTEGRADO DE GESTIÓN DE RIESGO

ÁREA EVALUADA

DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

LA MANÁ, MARZO, 2022

La Maná 08 de marzo del 2022

Sr.

Jiménez Román Geovanny Milton

GERENTE GENERAL

EMPRESA “EUROCREDITOS”

Presente. –

Luego de realizada la **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO** del departamento de **COBRANZAS** de la empresa **“EUROCRÉDITOS”** que usted acertadamente dirige, en el periodo comprendido entre enero – diciembre 2021, se presenta este documento que tiene como particular informarle sobre la ejecución de la evaluación, los hallazgos importantes y demás características del trabajo desarrollado que deriva estimaciones y opiniones basadas en las debilidades encontradas.

La metodología empleada para evaluar el control interno fue COSO III “MARCO INTEGRADO DE GESTIÓN DE RIESGOS”. A continuación, se presentan asuntos relevantes que fueron identificados en el transcurso de la evaluación y que se consideran aspectos importantes para la toma de decisiones y consisten en situaciones y factores que en nuestra opinión pueden tener relevancia negativa y afectar el funcionamiento óptimo de la empresa.

Es importante mencionar que debido a la naturaleza de la empresa y a factores humanos y técnicos pueden existir otros errores que no han sido identificados, por tal situación es factible que la gerencia realice otras evaluaciones de control interno con posterioridad que contribuya a identificar nuevos factores de riesgo y evaluar y disminuir riesgos residuales que cohíban el funcionamiento óptimo de la empresa.

1. Objetivo de la evaluación

Evaluar la eficacia del sistema del control interno correspondiente al área de cobranza de la empresa “Eurocréditos”.

2. Periodo de evaluación

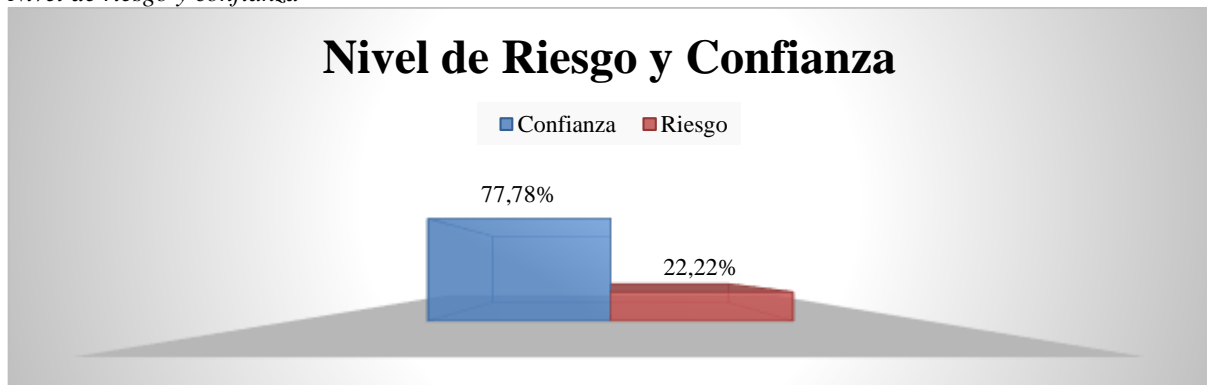
El periodo de evaluación fue enero - diciembre 2021.

3. Nivel de Riesgo y Confianza Global del Departamento

Luego de realizar la evaluación y valoración del control interno del departamento de Cobranzas de la empresa “Eurocréditos” se determina un nivel de riesgo bajo del 22,22% y un nivel de confianza alto correspondiente a 77,78%, esto refleja un nivel aceptable, no obstante, se identificaron hallazgos que requieren atención para evitar que incremente la probabilidad de materializarse como un evento desfavorable para la empresa.

Gráfico 17

Nivel de riesgo y confianza

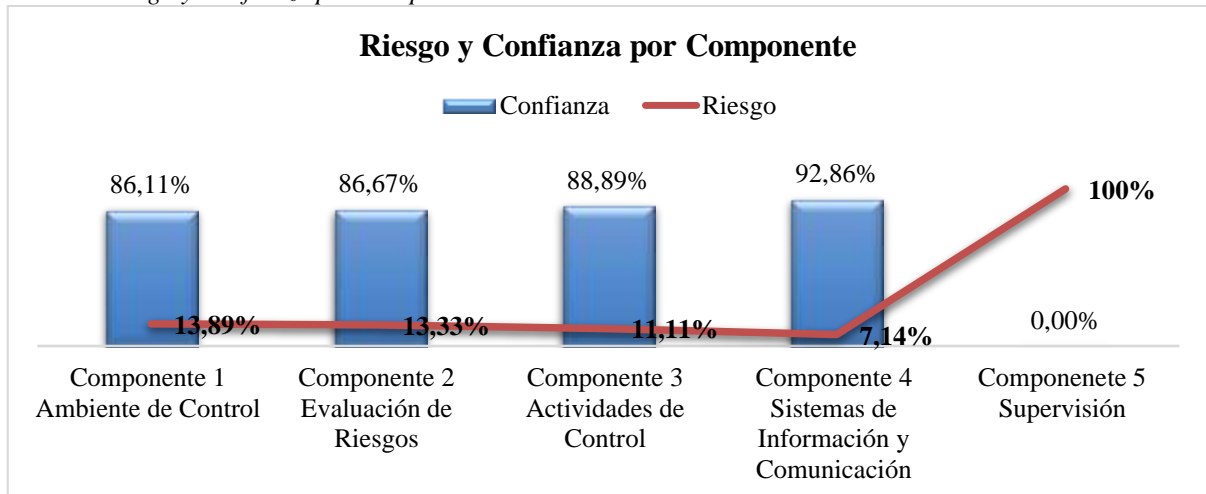


Nota: Elaboración propia de los autores.

4. Nivel de Riesgo por componente

Gráfico 18

Nivel de Riesgo y Confianza por Componente



Nota: Elaboración propia de los autores.

Luego de aplicar el cuestionario de control interno basado en la metodología COSO III, a través de cinco componentes y diecisiete principios se obtuvo como resultado que el componente 5 Supervisión presenta un estado crítico con un nivel de confianza del 0% y riesgo del 100% refleja una debilidad significativa carece de asignación de responsabilidad de supervisión a personas ajenas al área y a la toma de decisiones, no se efectúan evaluaciones de control interno ni revisiones sorpresas al área que permitan identificar eventos, riesgos, debilidades, inconsistencias, errores u omisiones en los procesos de cobranza. El componente 1 Ambiente de control y 2 Evaluación de Riesgos ocupan el segundo lugar con un nivel de riesgo con el 13,89% y 13,33% respectivamente reflejando la necesidad de implantar actividades de control en todo el proceso de cobranza desde el momento en que la empresa concede el préstamo. El componente que obtuvo el mayor nivel de confianza 92,86% y el nivel de riesgo más bajo del 7,14% fue Sistemas el componente 4 de Información y Comunicación.

5. Debilidades encontradas

Las debilidades de control interno halladas mismas que se convierten en hallazgos de la evaluación de control interno son las que se detallan a continuación:

- ✓ **HI:** La supervisión del departamento de cobranzas es efectuada por el gerente quién está inmerso en la toma de decisiones.

- ✓ **H2:** El organigrama requiere reestructuración, no refleja de forma clara la información estructural de la organización.
- ✓ **H3:** Políticas y procedimientos inadecuados.
- ✓ **H4:** No se efectúan evaluaciones de riesgos en el departamento de cobranzas.
- ✓ **H5:** No se evalúa el riesgo de fraude de la empresa.
- ✓ **H6:** Actividades de control del proceso de cobranza ineficientes e inadecuadas.
- ✓ **H7:** Carencia de un flujograma del proceso de cobranza.
- ✓ **H8:** Los canales de comunicación no están documentados.
- ✓ **H9:** No se efectúan revisiones sorpresa al departamento de cobranza.
- ✓ **H10:** No existe una evaluación constante y permanente de la evaluación del control interno

6. Conclusión de la evaluación de control interno

El control interno del departamento de cobranza presenta debilidades importantes, con un nivel de riesgo general del 22,22% y un nivel de confianza 77.78%, la evaluación fue de gran utilidad para mejorar los procesos del área permitió identificar en primera instancia inconsistencia de políticas, objetivos, organigramas y flujogramas, además se determinó falencia en las actividades de control, mismas que no son suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del departamento. El nivel de riesgo es bajo pero es necesario dar atención a las debilidades encontradas puesto que si no se toman las medidas preventivas el nivel de riesgo irá incrementando y existiría la posibilidad que ocurran eventos inesperados que puedan tener impacto negativo en la recuperación de cartera y por ende en el resultado del ejercicio económico.

7. Recomendaciones de la evaluación de control interno

De la presente evaluación de control interno al departamento de cobranzas de la empresa “Eurocréditos” se recomienda lo siguiente:

- ✓ Designar a un supervisor ajeno al departamento de cobranzas y que no esté inmerso en la toma de decisiones a fin de evitar conflicto de intereses y obtener un mayor grado de fiabilidad en la ejecución de las actividades.
- ✓ Elaborar un organigrama general y departamental que refleje jerarquización, líneas de mando y de comunicación de forma clara y precisa y cuando surgieren cambios en la

estructura organizativa reflejarlos oportunamente en el organigrama a fin de mantener información real, actualizada y confiable de la jerarquización y responsabilidades de cada integrante de “Eurocréditos”.

- ✓ Mantener una constante evaluación de las de políticas y procedimientos del área de créditos que permita identificar y corregir debilidades e inconsistencias en fin de incrementar la eficiencia del proceso de cobranza y el cumplimiento de leyes.
- ✓ Efectuar al menos una evaluación de riesgos en el periodo esto contribuye a identificar, analizar y hacer frente a riesgos evitando que se materialicen y surja una situación desfavorable para la empresa. La evaluación debe ser efectuada por una persona ajena al área.
- ✓ Planificar y llevar a cabo evaluaciones de riesgo de fraude en el departamento de cobranza a fin de identificar aspectos vulnerables que puedan acontecer algún tipo de fraude y plantear las acciones y estrategias preventivas y/o correctivas.
- ✓ Plantear actividades de control para el proceso de cobranza, mantenerlas en constante actualización, modificarlas y/o reformularlas si la realidad del departamento así lo requiere.
- ✓ Elaborar un flujograma del proceso de cobranza que refleje las actividades inmersas a lo largo del mismo y colocarlo en un lugar visible para todo el departamento.
- ✓ Difundir los canales, medios y líneas de comunicación entre el personal de cobranzas y demás áreas o departamentos a fin de lograr una comunicación activa y eficiente que garantice la integridad de la información interna.
- ✓ El gerente es el responsable de ejercer revisiones sorpresas al departamento de cobranzas a fin de verificar la veracidad, integridad y fiabilidad de la información y la coherencia de los reportes con los procesos y resultados efectuados en el área.
- ✓ Incluir dentro de la planificación evaluaciones permanentes del control interno del departamento de cobranza que brinde seguridad razonable de la eficacia y pertinencia del mismo.

8. Firmas de responsabilidad

Para constancia firman:



Carlos Santiago Lugo Cordova
C.I: 0503364119



Lourdes Adriana Perez Cevallos
C.I: 1205329517

11.4 Incidencia del control interno del departamento de cobranza en la toma de decisiones de la empresa “Eurocréditos”

El control interno del departamento de cobranzas incide de forma directa en la toma de decisiones, debido a la importancia que radica en esta área por ser la encargada de gestionar la recuperación de la cartera vencida, mediante actividades de control ejercidas en el departamento la gerencia podrá obtener la seguridad del nivel de recuperación de cartera esto le permite tomar decisiones acertadas.

11.4.1 Matriz de incidencia del control interno en la toma de decisiones

A continuación, se presenta la matriz de incidencia del control interno en la toma de decisiones del departamento de cobranza de la empresa “Eurocréditos”, refleja las debilidades encontradas en el cuestionario COSO III y análisis FODA, el tipo de decisión sobre la que incide, el tipo de acción que incurre y el responsable de ejecutarlas.

Tabla 20

Incidencia del control interno en la toma de decisiones de "Eurocréditos"

MATRIZ DE INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES										
Problemática identificada	Metodología aplicada			Tipo de decisión			Acciones		Responsables	
	COSO III	FODA	Encuesta	Estratégica	Económica	Operativa	Preventiva	Correctiva	Gerencia	Cobranza
H1: La supervisión del departamento de cobranzas es efectuada por el gerente quién está inmerso en la toma de decisiones.	X			X				x	x	
H2: El organigrama requiere reestructuración, no refleja de forma clara la información estructural de la organización.	X	x		X				x	X	

MATRIZ DE INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES										
Problemática identificada	Metodología aplicada			Tipo de decisión			Acciones		Responsables	
	COSO III	FODA	Encuesta	Estratégica	Económica	Operativa	Preventiva	Correctiva	Gerencia	Cobranza
H3: Políticas y procedimientos inadecuados	x	x	x	x				X	X	
H4: No se efectúan evaluaciones de riesgos en el departamento de cobranzas.	x			x				X	X	
H5: No se evalúa el riesgo de fraude de la empresa.	x			x	x	X	x	X	X	
H6: Actividades de control del proceso de cobranza ineficientes e inadecuadas.	x		x	x		X	x	X	X	X

MATRIZ DE INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES										
Problemática identificada	Metodología aplicada			Tipo de Decisión			Acciones		Responsables	
	COSO III	FODA	Encuesta	Estratégica	Económica	Operativa	Preventiva	Correctiva	Gerencia	Cobranza
H7: Carencia de un flujograma del proceso de cobranza.	x		x	X				x	X	
H8: Los canales de comunicación no están documentados.	x			X				x	X	
H9: No se efectúan revisiones sorpresa al departamento de cobranza.	x			X	x	X		x	X	
H10: No existe una evaluación constante y permanente de la evaluación del control interno.	X			X	X	X	x	x	X	

Como se puede observar en la matriz cada debilidad o problemática encontrada incide en un tipo de decisión e implica una acción de esta forma la carencia y/o deficiencia de organigramas, flujogramas, políticas, objetivos y procesos incide en las decisiones estratégicas puesto que estos elementos deberían estar incluidos en el plan estratégico de la empresa, es responsabilidad del gerente y para dar atención a esta debilidad se requieren acciones correctivas que consisten en la creación de estos elementos mismos que se proponen en el manual de políticas y procedimientos. La deficiencia de actividades de control en el departamento de cobranza incide en las decisiones estratégicas, económicas y operativas puesto que al no poder recuperar el grado de recuperación de la cartera vencida esperada implica que la empresa no cuente con la liquidez que esperaba y por ende no pueda cubrir sus obligaciones a corto plazo y requiere tomar decisiones de financiamiento si requiere un préstamo, estratégica para definir actividades de control que logren eficiencia en el cobro y operativas puesto que pondrá en marcha las estrategias definidas mismas que suponen cambios o mejoras en la ejecución del proceso de cobranza. Mantener niveles elevados de cartera vencida no recuperada incide directamente en las decisiones económicas y operativas de la empresa puesto que si no logra recuperar la inversión no podrá seguir desarrollándose de forma eficiente, ni aprovechar los recursos, no logra un equilibrio económico y esto puede traer consigo problemas a corto y largo plazo.

11.5 Manual de Control Interno Dirigido al Departamento de Cobranzas

A continuación, se presenta la propuesta de un manual de control interno para el departamento de cobranza de la empresa “Eurocréditos”.

EMPRESA EUROCRÉDITOS



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE COBRANZAS

Autores:

Lugo Córdova Carlos Santiago

Perez Cevallos Lourdes Adriana

Tutor:

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

EMPRESA COMERCIAL EUROCRÉDITOS	Pág.
MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	1/ 11

11.5.1.1 Tema

Manual de control Interno para el departamento de cobranzas de la empresa “Eurocréditos”.

11.5.1.2 Introducción

La empresa Eurocréditos inició sus actividades en el año 2004 en el cantón La Maná operando en ese entonces en la avenida Amazonas, teniendo como gerente propietario al Lic. Geovanny Jiménez atendía solo los días sábados y domingos, para el 2005 con una mayor aceptación del público extendió la atención de lunes a domingo, en la actualidad es un referente en ventas de diferentes artículos del hogar, la mayoría de sus ventas se realizan bajo la modalidad de crédito directo, a pesar de su trayectoria se ha identificado deficiencias de control interno en el departamento de cobranzas, debido al giro del negocio y el nivel de ventas a crédito que maneja la empresa el departamento de cobranzas debe funcionar de forma óptima para garantizar la disponibilidad de efectivo que la empresa requiere para hacer frente a sus obligaciones.

11.5.1.3 Misión

Ofertar a nuestros selectos clientes electrodomésticos de las mejores marcas, calidad y a precios asequibles.

11.5.1.4 Visión

Ser la empresa de electrodomésticos líder en el mercado local con personal técnicamente capacitado para brindar un servicio de atención al cliente personalizado y eficiente.

Elaborado por:	Revisado por:
Lugo Córdova Carlos Santiago Perez Cevallos Lourdes Adriana	Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

EMPRESA COMERCIAL EUROCRÉDITOS	Pág.
MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO	2/ 11
DE COBRANZAS	

11.5.1.5 Justificación

El departamento de cobranzas es imprescindible en cualquier tipo de empresas, especialmente en aquellas donde la mayor parte de las ventas son a crédito, en este sentido la recuperación de cartera es el eje fundamental para garantizar la disponibilidad de efectivo y hacer frente a las obligaciones a corto plazo como el pago de nómina, impuestos, proveedores, préstamos bancarios, etc. este departamento es el encargado de gestionar el control de deudas y próximos vencimientos y de efectuar el proceso de cobro, por ello es necesario que se ejerzan controles internos que contribuyan a lograr eficiencia y eficacia en el proceso.

11.5.1.6 Objetivos de la propuesta**11.5.1.6.1 Objetivo General**

Diseñar un manual de control interno que permita el perfeccionamiento de los procesos de crédito y cobranza.

11.5.1.6.2 Objetivos específicos

- ✓ Elaborar el organigrama del departamento de cobranzas con las respectivas líneas de autoridad y comunicación.
- ✓ Establecer políticas para las actividades de control dirigidas al procedimiento de cobranza.
- ✓ Reflejar el proceso de cobranza de forma gráfica mediante un flujograma.

Elaborado por:

Lugo Córdova Carlos Santiago
Perez Cevallos Lourdes Adriana

Revisado por:

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz
Córdova

11.5.1.7 Deficiencias significativas encontradas en el departamento de cobranza.

- ✓ **H1:** La supervisión del departamento de cobranzas es efectuada por el gerente quién está inmerso en la toma de decisiones.
- ✓ **H2:** El organigrama requiere reestructuración, no refleja de forma clara la información estructural.
- ✓ **H3:** Políticas y procedimientos inadecuados.
- ✓ **H4:** No se efectúan evaluaciones de riesgos en el departamento de cobranzas.
- ✓ **H5:** No se evalúa el riesgo de fraude de la empresa.
- ✓ **H6:** Actividades de control del proceso de cobranza ineficientes e inadecuadas.
- ✓ **H7:** Carencia de
- ✓ un flujograma del proceso de cobranza.
- ✓ **H8:** Los canales de comunicación no están documentados.
- ✓ **H9:** No se efectúan revisiones sorpresa al departamento de cobranza.
- ✓ **H10:** No existe una evaluación constante y permanente de la evaluación del control interno.

11.5.1.8 Identificación de la empresa

Logotipo



Elaborado por:

Revisado por:

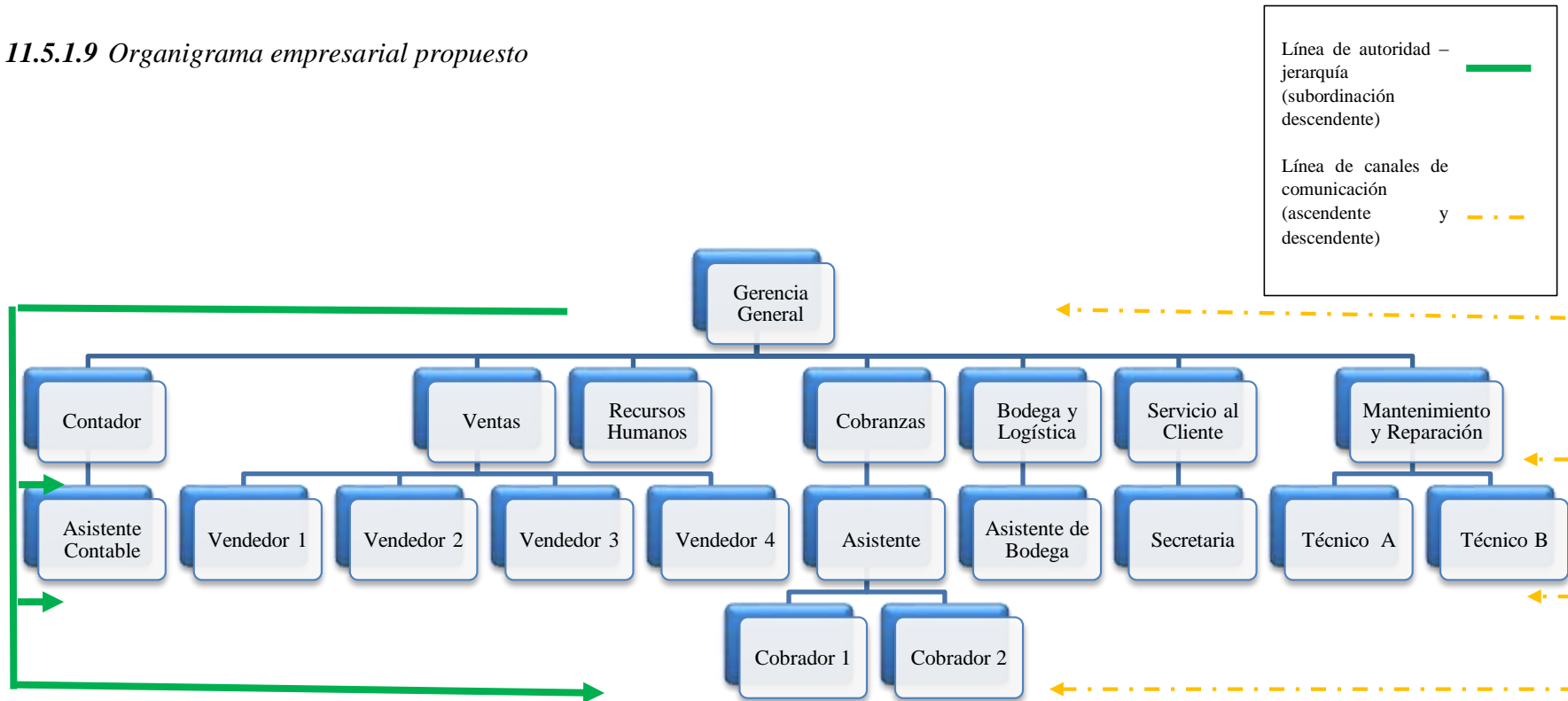
Lugo Córdova Carlos Santiago

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz

Perez Cevallos Lourdes Adriana

Córdova

11.5.1.9 Organigrama empresarial propuesto



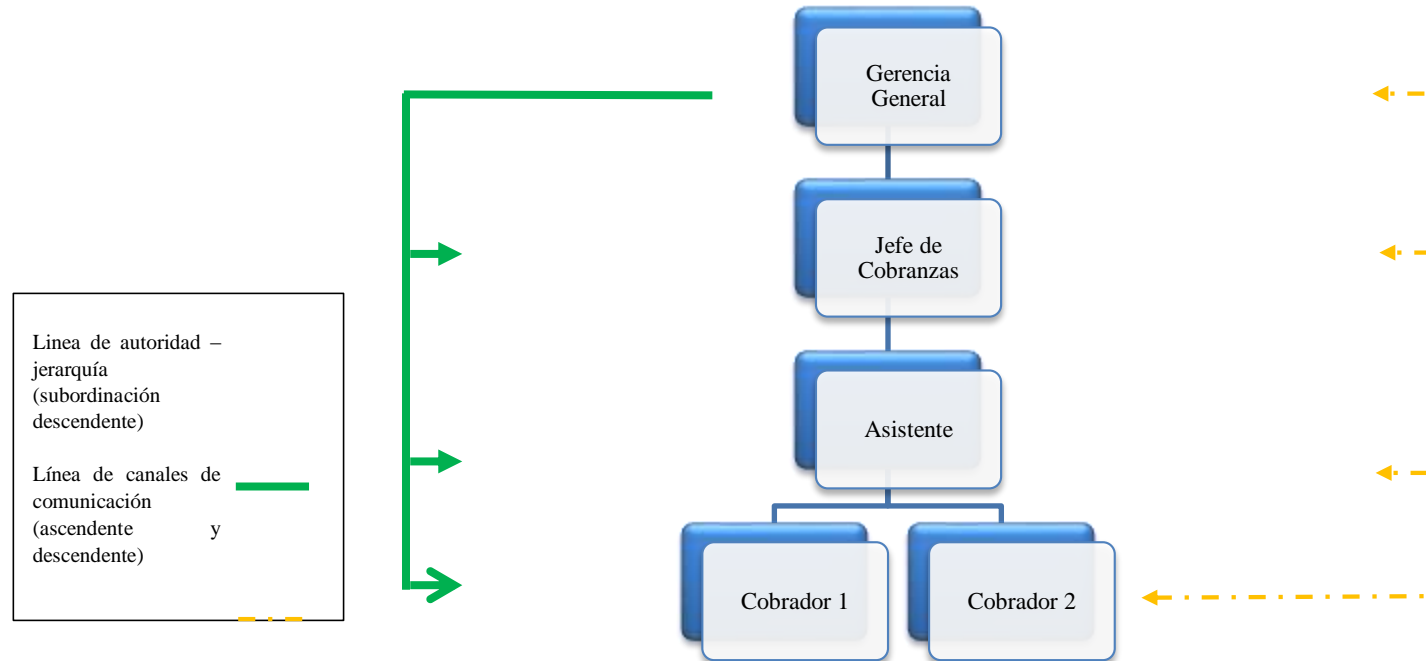
Elaborado por:
 Lugo Córdova Carlos Santiago
 Perez Cevallos Lourdes Adriana

Revisado por:
 Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

EMPRESA COMERCIAL EUROCRÉDITOS
MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

Pág.
5/11

11.5.1.10 *Organigrama del departamento propuesto*



Elaborado por:
Lugo Córdova Carlos Santiago
Perez Cevallos Lourdes Adriana

Revisado por:
Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

EMPRESA COMERCIAL EUROCRÉDITOS	Pág.
MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	6/11

11.5.1.11 Descripción del área de cobranza

El departamento de cobranza es el encargado de gestionar la recuperación de cuentas por cobrar, mantener los niveles de liquidez para el cumplimiento de sus obligaciones, influyendo de forma proporcionada en los resultados del periodo. Mantener un adecuado control interno contribuye a lograr eficiencia y consecución de objetivos por parte de la empresa.

11.5.1.12 Objetivos del área de cobranzas

- ✓ Gestionar de forma eficiente el cobro de créditos.
- ✓ Mantener el nivel de liquidez que permita cumplir con las obligaciones de la empresa.
- ✓ Identificar y reducir el nivel de riesgo.
- ✓ Recuperar al menos el 80% de las cuentas por cobrar clientes en cada periodo.

11.5.1.13 Políticas

- ✓ Establecer un proceso de reclutamiento, selección e inducción del personal.
- ✓ Reducir el nivel de morosidad a fin que no afecte la liquidez de la empresa.
- ✓ Realizar análisis de cartera vencida de forma mensual.
- ✓ Se realizará una depuración con las cuentas pagadas por anticipado, las vigentes y las vencidas.
- ✓ Se procederá a identificar las deudas de mayor valor para dar prioridad a su cobro.
- ✓ Los pagos se aceptarán en moneda nacional en efectivo o cheque.
- ✓ Se evaluará periódicamente las actividades de control del departamento.

Elaborado por:

Lugo Córdova Carlos Santiago
Perez Cevallos Lourdes Adriana

Revisado por:

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

EMPRESA COMERCIAL EUROCRÉDITOS

Pág.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE
COBRANZAS**7/11

11.5.1.14 Políticas Procedimientos y Actividades de Control del departamento de cobranza

P: Solicitud de crédito.

AC 1: El cliente llena una solicitud previamente elaborada donde se ingresarán los datos necesarios para garantizar la integridad del cliente.

AC 2: El cliente debe respaldar la información proporcionada en el formulario con los documentos legales, cédula, rol de pagos, comprobantes de ingresos.

P: Concepción del crédito

AC: Antes de aprobar el crédito el encargado procede a verificar el buró crediticio del cliente y la referencias.

AC: Antes de conceder el crédito el encargado procede a explicar las fechas límites de pago, montos y porcentajes de interés, interés y/o multas por mora, etc.

P: Cobro de deuda.

AC: El encargado de recolectar el dinero procederá a registrar el cobro en el sistema y entregar el recibo correspondiente al cliente.

P: Recordatorio de pago

AC: Emitir estados de cuenta de forma mensual a los clientes.

Elaborado por:**Revisado por:**

Lugo Córdova Carlos Santiago
Perez Cevallos Lourdes Adriana

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

EMPRESA COMERCIAL EUROCRÉDITOS	Pág.
MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	8/11

AC: Cinco días antes del vencimiento de la deuda el cobrador procederá a notificar mediante mensaje escrito al cliente que se aproxima la fecha de vencimiento de su obligación.

P: Análisis de cartera vencida.

AC: El encargado mantendrá actualizada la información de clientes que hayan pagado antes, los que estén próximos a vencer y los que generan mora por retraso e incumplimiento del pago.

AC: Se entregará un reporte mensual de los clientes morosos a fin de evitar abrir un nuevo crédito cuando mantienen deudas pendientes con la empresa.

AC: El encargado deberá emitir una alerta de mora para ello se requiere que el sistema que emita el aviso de forma automática.

P: Conservación de la información.

AC: el encargado archivará los documentos de respaldo de forma ordenada, alfabética y con los respectivos códigos de cada cliente.

P: Gestión de cobranza.

Desde el momento que exista una alerta de mora el encargado debe actuar con el protocolo de cobranza.

AC: El encargado del área será el responsable de coordinar llamadas, visitas diarias y distribuir a los cobradores mediante rutas de cobro, con fecha, horas específicas.

AC: Se enviarán tres notificaciones sean físicas o mediante llamadas. Luego de esto se procede al cobro judicial.

Elaborado por:

Revisado por:

Lugo Córdova Carlos Santiago
Perez Cevallos Lourdes Adriana

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

EMPRESA COMERCIAL EUROCRÉDITOS	Pág.
MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	9/11

AC: La cobranza judicial se iniciará quince días posteriores a la tercera notificación.

AC: El encargado emitirá reportes con la gestión de cobros realizada y los resultados obtenidos.

Se emitirán reportes con los clientes que presentan mora y los montos actuales de las deudas.

P: Motivación e incentivo.

AC: Se determinarán descuentos o recompensas por pronto pago de esta forma se incentiva al cliente a cumplir con su obligación a tiempo.

AC: Se definirán estrategias para recuperar la cartera vencida y no perjudicar la liquidez de la empresa.

AC: Se analizará de forma individual cada caso a fin de aplicar las estrategias de cobro ideales para cada caso en particular y lograr captar el dinero.

Elaborado por:

Lugo Córdova Carlos Santiago
Perez Cevallos Lourdes Adriana

Revisado por:

Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

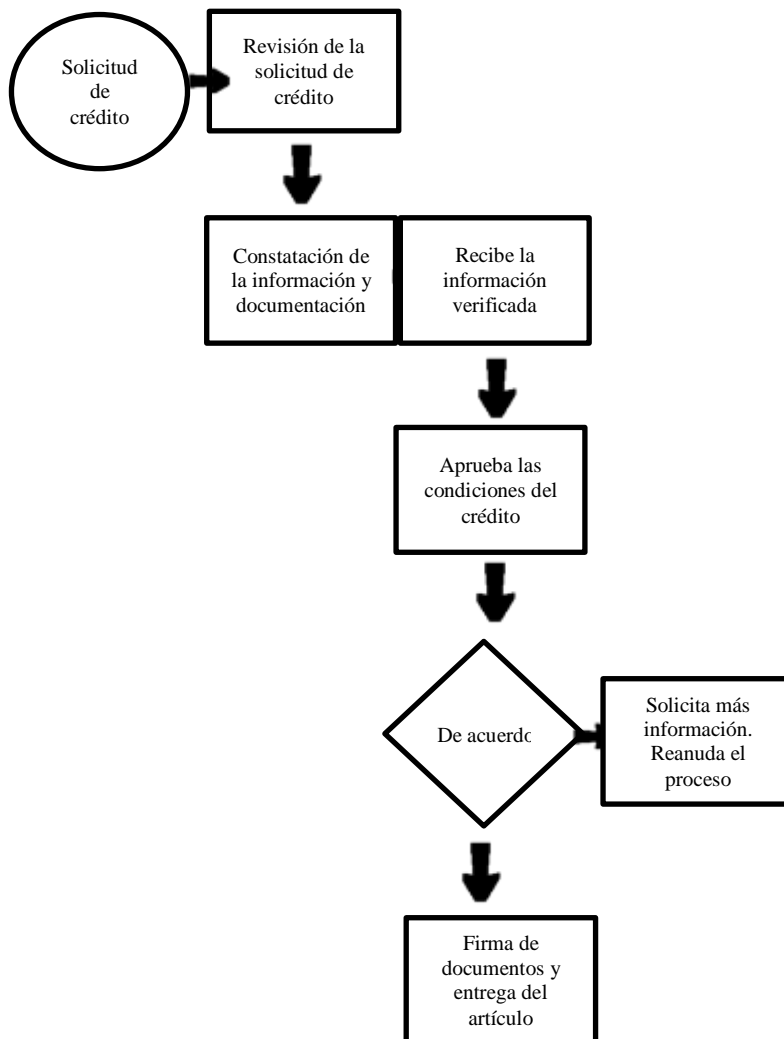
EMPRESA COMERCIAL EUROCRÉDITOS
MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE
COBRANZAS

Pág.
10/11

11.5.1.15 *Flujogramas del proceso de cobranza*

Cliente	Venta	Gerente	Jefe de Cobranza	Cajera	Contadora
---------	-------	---------	---------------------	--------	-----------

Inicio



Elaborado por:
Lugo Córdova Carlos Santiago
Perez Cevallos Lourdes Adriana

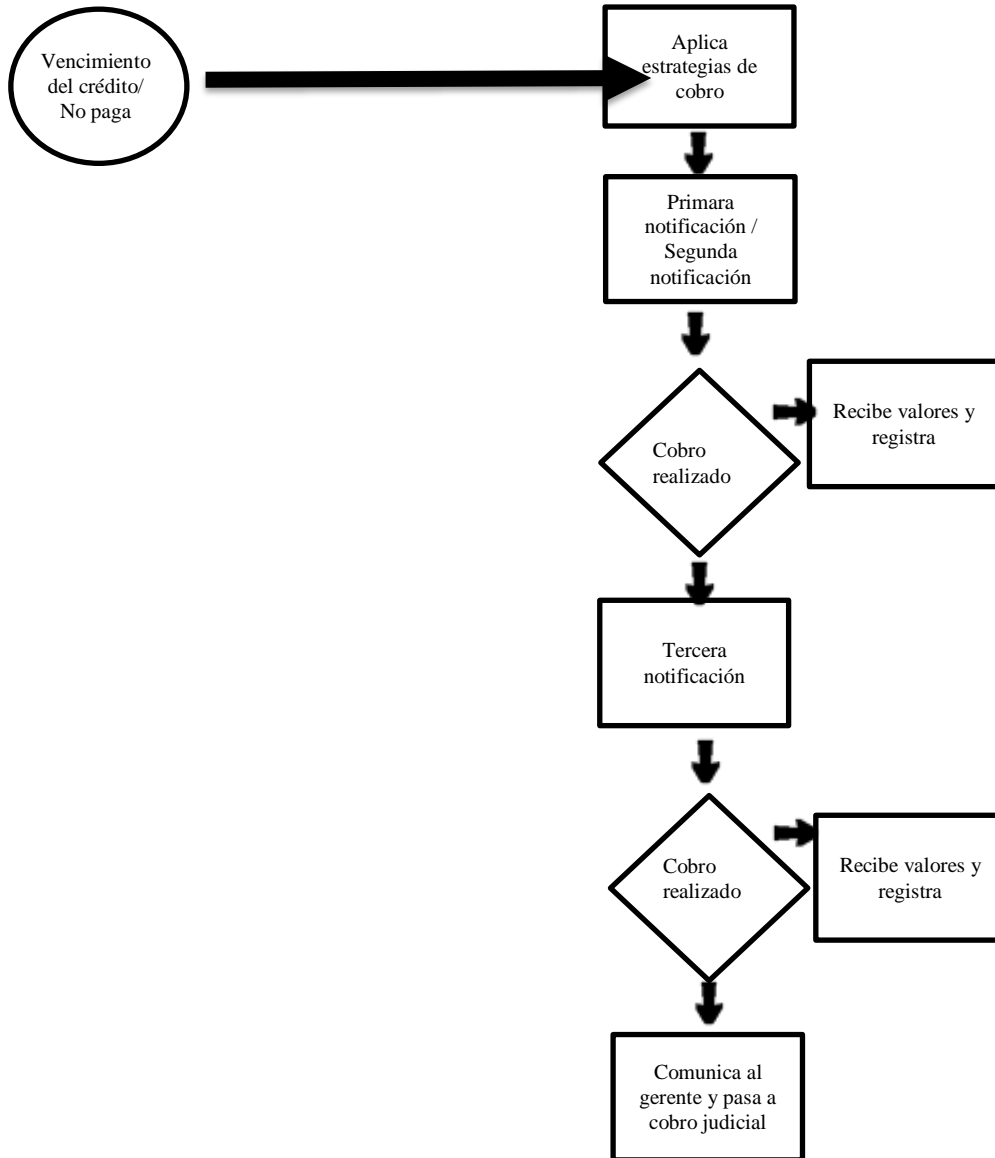
Revisado por:
Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

EMPRESA COMERCIAL EUROCRÉDITOS
MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE
COBRANZAS

Pág.
11/11

Cliente	Venta	Gerente	Jefe de Cobranza	Cajera	Contadora
---------	-------	---------	------------------	--------	-----------

Inicio/Cobranza



Elaborado por:
 Lugo Córdova Carlos Santiago
 Perez Cevallos Lourdes Adriana

Revisado por:
 Ing. Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova

12 IMPACTOS

12.1 Técnico

El control interno permitirá tecnificar y controlar de forma oportuna y eficiente la información, documentación y requerimientos del área de cobranza obteniendo procesos regulados, actualizados que generan confianza en los usuarios de la empresa tanto a nivel interno como externo. Un adecuado control interno permite eficiencia en los procesos, automatización de la información, identificación oportuna de riesgos, contribuyendo con información relevante para la generación de toma de decisiones de crédito, de financiamiento y generar la liquidez para cumplir con las obligaciones corrientes de la empresa.

12.2 Económico

Un control interno eficiente en el área de cobranza permite mantener los niveles óptimos de liquidez generando resultados positivos en el periodo, contribuyendo al desarrollo económico de la empresa. De esta manera la gerencia podrá prever, pronosticar, planificar y desarrollar actividades de cobranza agresivas a fin de garantizar los flujos de efectivo que requiere la empresa, de esta manera puede planificar su economía para invertir en nuevos proyectos como ampliar su participación en el mercado, ofrecer nuevos productos, mejores promociones y planes de financiamiento.

12.3 Social

Al mantener un nivel de liquidez óptimo la empresa puede hacer frente a sus obligaciones y pagar a tiempo el salario de sus empleados y generar nuevas fuentes de empleo contribuyendo a mejorar el nivel y calidad de vida de sus empleados y sus familias. Puesto que tendrá efectivo para cumplir al día sus obligaciones tanto con empleados como con proveedores e instituciones financiera, etc.

13 PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 21

Presupuesto del proyecto

PRESUPUESTO DEL PROYECTO				
	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			
Objetivos	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Objetivo 1				
Realizar un diagnóstico situacional a través de la matriz FODA que permita identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	\$50,00			\$50,00
Objetivo 2				
Evaluar el control interno aplicando el modelo COSO III que permita la identificación de los riesgos y su incidencia en la toma de decisiones				\$110,00
Actividades				
Actividad 1: Elaboración de un cuestionario basado en la metodología COSO III.	\$50,00			
Actividad 2: Aplicación del cuestionario.	\$35,00			
Actividad 3: Valoración del cuestionario y determinación del nivel de riesgo y confianza.	\$25,00			

Objetivo 3				
Diseñar un manual de control interno que permitan mejorar los procesos y actividades en el departamento de cobranzas.				\$150,00
Actividades				
Actividad 1: Creación de un organigrama estructural de la empresa y del departamento.	\$50,00			
Actividad 2: Establecimiento de objetivos del departamento. Determinación de políticas.	\$25,00			
Actividad 3: Establecimiento de procesos y actividades de control para cobranza.	\$50,00			
Actividad 4: Creación del flujograma de cobranza.	\$25,00			
Total				\$310

Nota: Elaboración propia de los autores.

14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1 Conclusiones

- ✓ El análisis situacional efectuado en base a la metodología FODA, determinó las principales fortalezas de la institución en la que se resalta la asignación de personal para el área de cobranzas, ofrece crédito directo con o sin dinero de entrada, mientras que las principales debilidades recaen en la deficiencia de políticas, no se evalúa el logro de objetivos, ni se da seguimiento a los procesos de cobranza, carencia de actividades de control y de un flujograma que refleje de forma clara las actividades y procedimientos de cobranza.
- ✓ La evaluación de control interno realizada a Eurocréditos del cantón La Maná, determinó un nivel de confianza del 77,78% y un nivel de riesgo del 22,22% global para el área de cobranzas, en cuanto a componentes supervisión obtuvo el nivel de riesgo más elevado 100% y el componente 4 sistemas de información y comunicación obtuvo el nivel de confianza más elevado 92,86%.
- ✓ En base a las deficiencias identificadas en la institución se vio la necesidad de contar con un manual de políticas y procesos enfocados al área de cobranzas cuyo objetivo es determinar pautas pertinentes como políticas, objetivos, actividades de control, organigramas y flujogramas que definan niveles jerárquicos, procesos, líneas de autoridad y vías de comunicación interna que permitan aumentar los niveles de eficiencia y eficacia en esta área permitiendo de esta manera garantizar el correcto desenvolvimiento de la entidad.

14.2 Recomendaciones

- ✓ Realizar un diagnóstico situacional en la empresa que permita determinar las fortalezas y debilidades de la empresa, permitiendo establecer estrategias que hagan frente a eventos desafortunados y minimicen el impacto negativo de los mismos, teniendo de mano información oportuna y verás que será empleada en la toma de decisiones.
- ✓ Realizar evaluaciones de control interno permanentes con el objetivo de mantener actualizados los controles y actividades a fin de actualizar constantemente los procesos de acuerdo a requerimientos de la empresa en momento determinado, minimizando riesgos, lo cual permita una adecuada toma de decisiones en el área de cobranzas. permitiendo así la adecuada gestión de la recuperación de sus obligaciones económicas manteniendo el prestigio que la caracteriza a Eurocréditos.
- ✓ Aplicar el manual de control interno propuesto, de forma que se logre orientar las actividades hacia la consecución de objetivos, las actividades de control brindan seguridad acerca de los resultados obtenidos mediante procesos previamente establecidos generando confianza en los usuarios de la información y una toma de decisiones con menos niveles de riesgo. Además, brindará seguridad razonable en la aplicación de controles efectivos en los encargados del área, dichos controles deben ser socializados y comunicados pertinentemente.

15 BIBLIOGRAFÍA

- Auditool. (08 de 05 de 2017). *Modelo COSO III - Marco Integrado de Control Interno*. Recuperado el 05 de 03 de 2022, de www.auditool.org: https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2016C_FIN448_11_56998.pdf
- Balla Paguay, I. M., & López Ortiz, K. J. (04 de 2018). *El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador*. Recuperado el 08 de 03 de 2022, de repositorio.unemi.edu.ec: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Arias Gómez , J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (02 de 04 de 2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Recuperado el 27 de 03 de 2022, de *Revista Alergia México SL* [Laai: https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf)
- Auditool. (08 de 05 de 2017). *Modelo COSO III - Marco Integrado de Control Interno*. Recuperado el 05 de 03 de 2022, de www.auditool.org: https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2016C_FIN448_11_56998.pdf
- Barraza, M. C. (2014). *Investigación bibliográfica*. Obtenido de http://www.utemvirtual.cl/plataforma/aulavirtual/assets/asigid_1090/contenidos_arc/57730_in_v_bibliografica.pdf
- Cámara Valencia . (28 de 07 de 2016). *La importancia del análisis FODA*. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de Cámara Valencia: <https://www.master-valencia.com/estudiar-mba/la-importancia-de-un-foda/#:~:text=Un%20an%C3%A1lisis%20DAFO%20o%20FODA,resulta%20muy%20sencillo%20de%20realizar>.
- Canós Darós, L., Pons Morera, C., Valero Herrera, M., & Maheut Julien , P. (07 de 04 de 2019). *Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación*. Recuperado el 07 de 03 de 2022, de [Univesidad Politécnica de Valencia](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf): <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf>
- Carrera Navarrete , S. (07 de 2017). *Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Induplasma S.A en el año 2015*. Recuperado el 09 de 03 de 2022, de [Universidad Politécnica Salesiana](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf): <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Chiluisa Hermosa, A. X. (07 de 2016). *Manual de Control Interno y Políticas Contables para la Empresa Kontrolec*. Recuperado el 09 de 03 de 2022, de Pontificia Universidad Católica del Ecuador:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12206/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coloma Castro , M., & De la Costa Lara, F. (10 de 08 de 2015). *Relación y Análisis de los Cambios al Informe COSO y su Vínculo con la Transparencia Empresarial*. Recuperado el 05 de 03 de 2022, de CAPIC REVIEW Vol. 12 (2): 2014: <https://docplayer.es/7423986-Relacion-y-analisis-de-los-cambios-al-informe-coso-y-su-vinculo-con-la-transparencia-empresarial.html>

Debitia. (15 de 04 de 2018). *¿Que es la gestión de cobranza?* Recuperado el 28 de 03 de 2022, de debitia.com: <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>

Deloitte. (11 de 2015). *COSO Evaluación de Riesgos*. Recuperado el 09 de 03 de 2022, de Enterprise Risk Service: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>

Finanzas Prácticas. (2022). *¿Qué es el crédito?* Recuperado el 28 de 03 de 2022, de finanzaspracticas.com: <https://www.finanzaspracticas.com.co/planificar/credito/que-es-el-credito>

Gamboa Salinas , J. M., Jordán Vaca , J. E., & Pérez Salinas, M. D. (2017). *Aplicación Básica de la Contabilidad Comercial* (Primera Edición ed.). (D. A. Núñez, Ed.) Ambato, Imbabura , Ecuador : Editorial Universidad Técnica de Ambato. doi:ISBN: 978-9978-978-21-4

Gerencie. (10 de 03 de 2020). *Riesgos de Auditoría y sus tipos*. Recuperado el 09 de 03 de 2022, de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>

González Martínez, R. (18 de 04 de 2016). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III : Manual del Participante*. Recuperado el 04 de 03 de 2022, de QualPro Consulting S.C: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Google Maps. (06 de 03 de 2022). *Google Maps* . Obtenido de Google: <https://www.google.com.ec/maps/place/EUROCREDITOS/@-0.9411355,-79.2276426,3a,75y,118.7h,99.28t/data=!3m9!1e1!3m7!1s9B-rpUkeYh6zQ0cBTDPNIw!2e0!7i13312!8i6656!9m2!1b1!2i57!4m19!1m13!4m12!1m4!2m2!1d-78.6228498!2d-0.9346689!4e1!1m6!1m2!1s0x91d4b776e6a7a82f:0x>

- Grupo Artículo 34. (7 de 08 de 2019). *El proceso de toma de decisiones en una empresa*. Recuperado el 07 de 03 de 2022, de Grupo Artículo 34: https://protecciondatos-lopdd.com/empresas/proceso-toma-de-decisiones-en-una-empresa/#Tipos_de_decisiones_a_tomar_en_una_empresa
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (12 de 2020). *Visualizador de Estadísticas Empresariales*. Recuperado el 02 de 03 de 2022, de Información empresarial, territorial y sectorial: <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasesEmpresariales2020/Dportada>
- Investigación Científica. (4 de 05 de 2016). *¿Que es la investigación de campo?* Recuperado el 07 de 03 de 2022, de Investiagción Cientpifica . org: <https://investigacioncientifica.org/que-es-la-investigacion-de-campo/>
- Marca Honorio, M. (2010). *Métodos y Técnicas para la Evaluación del Control Interno*. Recuperado el 15 de 03 de 2022, de Universidad Mayor de San Andrés: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/3039/PG-294.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2005). *Designing qualitative research*. Newbury Park, CA: Sage.
- Meneses, J. &.-G. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. Recuperado el 16 de 03 de 2022, de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>
- Ponce Talacón , H. (06 de 2007). *La matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Obtenido de Enseñanza e investigación en psicología: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- QuestionPro. (14 de 05 de 2016). *Investigación Mixta ¿Que és y tipos que existen?* Recuperado el 09 de 03 de 2022, de Questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20mixta%20es%20una,de%20estos%20m%C3%A9todos%20por%20separado.>
- Ramos Calle, M. E. (27 de 07 de 2015). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa "AB Optical" d ela ciudad de Loja*. Obtenido de Universidad Nacional de Loja: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

Rankia. (01 de 03 de 2022). *¿Cuáles son los tipos de crédito que existen?* Recuperado el 28 de 03 de 2022, de rankia.com: <https://www.rankia.mx/blog/creditos-hipotecarios/2705676-cuales-son-tipos-credito-que-existen>

Real Academia Española . (2021). *Encuesta*. Recuperado el 27 de 03 de 2022, de Diccionario de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/encuesta>

Requejo Paiva , A. M., & Sánchez Pisfil, O. S. (2019). *Sistema de Toma de Decisiones en las PYMES Caso: Empresa la Casa del Tornillo de la Ciudad de Chiclayo*. Recuperado el 15 de 03 de 2022, de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1780/1/TL_RequejoPaivaAnnie_SanchezPisfilOmar.pdf

Riquelme , M. (09 de 02 de 2022). *¿Qué es una Empresa Comercial?* Recuperado el 04 de 03 de 2022, de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/que-es-una-empresa-comercial/>

Rosa, F. (07 de 08 de 2019). *Las 5 C's del crédito*. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de Asociación Popular de Ahorros y Préstamos: <https://www.apap.com.do/las-5-cs-del-credito/>

Rusell Bedford. (20 de 08 de 2020). *La importancia del control interno en las organizaciones*. Recuperado el 08 de 03 de 2022, de Rusell Bedford Taking you further: <https://russellbedford.com.ec/la-importancia-del-control-interno-en-las-organizaciones/>

Salazar Cajas , E. M., & Villamarín Álvarez , S. M. (06 de 2011). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Sambel flowers Cía. Ltda*. Recuperado el 09 de 03 de 2022, de repositorio.utc.edu.ec: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>

Telescopio. (08 de 08 de 2014). *Análisis FODA Definición, características, Ejemplos*. Obtenido de Telescopio galileo: <https://obgin.net/cursos/wp-content/uploads/2019/10/AnalisisFoda.pdf>

16 ANEXOS

Anexo1. Hoja de vida docente tutor

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos: Pedro Enrique Díaz Córdova
Trabajo Actual: Universidad Técnica de Cotopaxi
Lugar de trabajo: La Maná
Cargo: Docente
Nro. Teléfono: 0987739070
e-mail Institucional: pedro.diaz0606@utc.edu.ec
e-mail personal: pdiaz_rio@hotmail.com



FORMACIÓN ACADÉMICA

Nº	Títulos de Posgrado	Universidad	País	Año
1	Magister en Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL	Ecuador	2015

Nº	Títulos de Pregrado	Universidad	País	Año
2	Ing. En Banca y Finanzas	ESPOCH	Ecuador	2000

CAPACITADOR

Nº	CURSO- SEMINARIO (ÁREAS)	ENTIDADES	DE MES-AÑO	A MES-AÑO
	Contabilidad General y de Costos	ESPOCH	02-2016	02-2016
1	TRIBUTACION	INST TECNOLÓGICO SAN GABRIEL	Julio 2007	Septiembre 2008
2	SOFTWARE CONTABLE	INST TECNOLÓGICO SAN GABRIEL	Julio 2007	Septiembre 2008

VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

No.	TIPO DE EXPERIENCIA	PROGRAMA	DURACIÓN
1	ESTUDIO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO	PROYECTO YASIPAN	6 meses

CONSULTORÍA EN GENERAL

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	INSTITUCIÓN	DE MES-AÑO	A MES-AÑO
1	Implementación de Software Contable Microplus.	Protecultivos Cia. Ltda., Mercadex. GRAIMAN.	2009	

PUBLICACIONES

No.	TÍTULO	EDITORIAL	AÑO PUBLICACIÓN
1	DESARROLLO COMUNITARIO E INTERNACIONALIZACIÓN MEDIANTE EL COMERCIO JUSTO DE LA QUINUA ORGÁNICA	Latindex Revista MKT DESCUBRE	2016
2	LA INVESTIGACIÓN Y EL EMPRENDIMIENTO ESTUDIANTIL, UNA HERRAMIENTA INDISPENSABLE EN LOS INSTITUTOS TECNOLÓGICOS SUPERIORES	Revista Magazine de las Ciencias (RMC),	2017

IDIOMAS

No.	IDIOMA	HABLADO %	ESCRITO %	COMPRESIÓN %
1	ESPAÑOL	100%	100%	100%
2	INGLES	20%	20%	20%

HOJA DE VIDA RESUMIDA

<p>MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA EN LA UTE, ING EN BANCA Y FINANZAS EN LA ESPOCH, CONTADOR BACHILLER AUTORIZADO. DOCENTE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DOCENTE DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO DOCENTE INSTITUTO TECNOÓGICO SUPERIOR SAN GABRIEL. FUNCIONES ENCOMENDADAS EN EL AREA CONTABLE DE EMPRESAS Y ASOCIACIONES PRIVADAS A NIVEL NACIONALY CON EXPERIENCIA EN LA DOCENCIA A NIVEL SUPERIOR. REALIZACION DE ESTUDIOS DE MERCADO PARA APERTURA DE NUEVAS SUCURSALES PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA. E IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE CONTABLES PARA PYMES.</p>

De acuerdo al perfil académico mi colaboración estaría enmarcada en el área administrativa, financiera, contable y tributaria.

DECLARACIÓN

Declaro y me responsabilizo que toda la información contenida en este formulario sea verídica. En caso de que se compruebe la falsedad de la información autorizo a la Institución y/o Departamento de Administración del Talento Humano tomar las acciones legales que corresponda.

Ciudad: Latacunga



Fecha: 16 de Abril del 2018.

.....
Firma

Anexo 2. Hoja de vida estudiantes**CURRÍCULUM VITAE****DATOS PERSONALES:**

Nombres : Carlos Santiago
Apellidos : Lugo Córdoba
N° Cédula : 0503364119
Fecha de Nacimiento : 14 de agosto de 1990
Correo Electrónico : carlos.lugo4119@utc.edu.ec
Lugar de Nacimiento : La Maná, Cotopaxi
Nacionalidad : Ecuatoriana
Estado civil : Soltero
Celular : 0999426067
Dirección : La Maná

ESTUDIOS REALIZADOS:

Primaria : Escuela Fiscal La Maná “Consejo Provincial de Cotopaxi”
Secundaria : Instituto Radiofónico Fe y Alegría Extensión la Maná IRFEYAL
 “Padre José María Vélaz”
Superior : Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- ✓ SEMINARIO TALLER “MOTIVACIONES Y RELACIONES HUMANAS – TRABAJO EN EQUIPO Y MEJORAMIENTO DE LA PERSONALIDAD”
 Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales del Sindicato de La Maná
 Duración 60 Horas - Enero 2014
- ✓ SEMINARIO ASISTENTE EN LA “PRIMERA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PARA EMPRESAS DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA”
 Universidad Técnica de Cotopaxi, extensión La Maná
 Duración 40 Horas Académicas - Diciembre 2014
- ✓ EJECUCIÓN DE PROYECTO “FOMENTO A LA ACTIVIDAD PRODUCTIVIDAD ARTESANAL DE LAS MUJERES DEL CANTÓN LA MANÁ, MEDIANTE LA

FORMACIÓN DEL GRUPO DE EMPRENDIMIENTO CON PRODUCTOS RECICLADOS PARA CONSERVAR, CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE Y MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA”

Unidad de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná.

Duración 240 Horas Académicas - Octubre 2016 – Febrero 2017

✓ SEMINARIO ASISTENTE EN EL TALLER “PRÁCTICAS TRIBUTARIAS 2018”

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná.

Duración 20 Horas Académicas - Julio 2018

✓ NIVEL DE INGLES (C.E.F.R. - B1)

Centro de Idiomas - Programa de Inglés de Tiempo Completo

Duración 3 Semestres Horas Académicas - Marzo 2019

✓ SEMINARIO ASISTENTE EN EL “IV CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA UTC – LA MANÁ 2019”

Universidad Técnica de Cotopaxi a través de la Dirección de Educación Continua.

Duración 40 Horas Académicas - Mayo 2019

✓ SEMINARIO “PROGRAMA TRIBUTARIO BÁSICO VIRTUAL”

✓ Servicio de Rentas Internas

Duración 20 Horas - Julio – Agosto 2020

REFERENCIAS FAMILIARES:

✓ VÍCTOR FABIÁN RODRÍGUEZ CÓRDOVA

✓ Celular: 0991554160

✓ LISETH ALEXANDRA VELASQUEZ CÓRDOVA

✓ Celular: 0983455270

REFERENCIAS PERSONALES:

✓ José Olegario Gil Carvajal 050465564-2 0991438511

(Gerente Propietario de Parrilladas Argentinas “CHE PEPE”)

✓ Karina Jessenia Ávila Vargas 130736104-6 0986358374

(Gerente Propietaria de Almacén Dulces Sueños)

✓ Ing. Mónica Elisabeth Molina Núñez 050257923-8 0983083615

(Gerente Propietaria de “STI” Servicios Tributarios Integrales)

CURRÍCULUM VITAE**DATOS PERSONALES:**

Nombres : Lourdes Adriana
Apellidos : Perez Cevallos
N° Cédula : 120532951-7
Fecha de nacimiento : 18 de septiembre de 1996
Correo Electrónico : lourdes.perez9517@utc.edu.ec
Lugar de Nacimiento : MANABÍ/SANTA ANA /SANTA ANA
Nacionalidad : Ecuatoriana
Estado civil : Soltera
Celular : 0994572034
Dirección : La Esperanza/Quevedo

**ESTUDIOS REALIZADOS:**

Primaria : Escuela Particular “TORRE FUERTE”
Secundaria : Colegio Manuel Viteri Camacho. Bachillerato en Comercial y Contabilidad.
Superior : Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- ✓ LOS SECRETOS DE LAS RELACIONES HUMANAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE (CODESEP)
- ✓ PRIMERA JORNADA CIENTIFICA DE CONTABILIDAD
Universidad Técnica de Cotopaxi
- ✓ SEGUNDA JORNADA CIENTIFICA DE CONTABILIDAD
Universidad Técnica de Cotopaxi
- ✓ TERCERA JORNADA CIENTIFICA DE CONTABILIDAD
Universidad Técnica de Cotopaxi

- ✓ PRACTICA TRIBUTARIA 2018

REFERENCIAS PERSONALES:

- ✓ ING. PAOLA MAGDANELA RECALDE PAREDES
- ✓ Celular 0997459175
- ✓ JEFFERSON CUSTODIO GILER BONE
- ✓ Celular 0969319283

Anexo 3. Ruc de la empresa

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Apellidos y nombres JIMENEZ ROMAN GEOVANNY MILTON		Número RUC 0502168099001	
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL		
Inicio de actividades 08/04/2004	Reinicio de actividades No registra	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: ELOY ALFARO Referencia: DIAGONAL AL BANCO BOLIVARIANO			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none"> • G45400102 - VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES (VELOMOTORES), TRICIMOTOS. • M70100001 - SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DE OTRAS UNIDADES DE LA MISMA COMPAÑÍA O EMPRESA, ASUMIENDO LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, ORGANIZATIVA Y LA FUNCIÓN DE TOMA DE DECISIONES DE LA COMPAÑÍA O EMPRESA; EJERCIENDO EL CONTROL OPERATIVO Y LA GESTIÓN DE LAS OPERACIONES CORRIENTES DE LAS OTRAS UNIDADES: OFICINAS PRINCIPALES, OFICINAS ADMINISTRATIVAS CENTRALIZADAS, SEDES, OFICINAS DE DISTRITO, REGIONALES Y OFICINAS SUBSIDIARIAS DE GESTIÓN. • H53100002 - SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO. • G47590501 - VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA. • H49210202 - TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN DE FUNICULARES, TELEFÉRICOS, ETCÉTERA, QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTERURBANO. 			
Establecimientos			
Abiertos 4		Cerrados 0	
Obligaciones tributarias			
<ul style="list-style-type: none"> • 2011 DECLARACION DE IVA • ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA 			
SIC		1/2	
www.sri.gob.ec			

Apellidos y nombres
JIMENEZ ROMAN GEOVANNY MILTON

Número RUC
0502168099001

- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: **CATRCR2021000104589**
 Fecha y hora de emisión: **11 de enero de 2021 11:08**
 Dirección Ip: **188.47.137.25**

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.

Provincia: COTACACHI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA

Dirección:

Calle: AV 19 DE MAYO Número: 201 Intercambio: BLOY ALFARO Referencia: DIAGONAL AL BANCO BOLIVIANO

Actividades económicas

• GONDOLAS - VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, MOTOS, ESCOMBROS (VELOCIMOTORES), TRICOMOTOS
 • SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE COMBUSTIBLES Y PASAJES. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO.
 • VENTA AL POR MENOR DE ESTABLECIMIENTOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALES REGISTRADOS COMO MICROEMPRESAS, ETCÉTERA.
 • TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE MULTIMODAL QUE PERMITE ABARCAR LÍNEAS DE ACTUACIÓN PROVINCIAL, EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS DEBIDAMENTE NORMANDOSE LOS HORARIOS, FIDY Y EL ESPACIO Y DISEÑO DE PASAJEROS EN VEHÍCULOS ESTABLECIDOS, INCLUYE LA FLOTACIÓN DE PASAJEROS, ETCÉTERA, QUE FORMAN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE BOLIVIANO.

Establecimientos

Cantón: 0

Ámbito: 0

Obligaciones tributarias

- 1031 DECLARACIÓN DE RENTAS
 - 1032 DECLARACIÓN DE RENTAS

Anexo 4. Solicitud de Trabajo de Grado



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



Carrera de
Contabilidad y Auditoría
La Maná

La Maná, 10 de Diciembre de 2021

Sr.

Jiménez Román Geovanny Milton

GERENTE PROPIETARIO DEL ALMACÉN EUROCRÉDITOS "SOLUTIONS FOR YOUR LIFE".

De mi consideración:

Extendiéndole un cordial y atento saludo por medio de la presente, yo Lugo Córdova Carlos Santiago con C.C. 0503364119 y Lourdes Adriana Pérez Cevallos con C.C. 1205329517, en calidad de estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi nos dirigimos a usted a fin de solicitar se nos permita en la empresa que usted muy aceptadamente dirige realizar el proyecto de Titulación denominado "CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA EUROCRÉDITOS, DEL CANTÓN LA MANÁ". AÑO 2021, como requisito previo para la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Por su gentil atención reciba nuestros agradecimientos deseándole éxitos en sus labores diarias.

Atentamente,

Lourdes Adriana Pérez Cevallos
C.C. 1205329517

Lugo Córdova Carlos Santiago
C.C. 0503364119

Anexo 5. Carta de Aceptación



EURO CREDITOS

ALMACEN DE ELECTRODOMESTICOS
CALIDAD, SERVICIO Y FACILIDAD EN ELECTRODOMESTICOS

Dirección:
Av. 19 de Mayo y Eloy Alfaro
La Maná - Cotopaxi
Teléfono: 03268 7964
RUC.: 0502168099001

ACEPTACION DESARROLLO PLAN DE TESIS

La mana, 10 de enero del 2022

Ing. M.Sc.

Brenda Oña Sinchiguano.

DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UTC -LA MANA


Presente

A usted saludos y éxitos en sus acertadas labores.

En mi calidad de Gerente de Almacenes Eurocredits, me es grato poder comunicarle que el señor: CARLOS SANTIAGO LUGO CORDOVA con cedula de identidad No.- 0503364119 y la señorita LOURDES ADRIANA PEREZ CEVALLOS, Con cedula de identidad, 1205329517, estudiantes del Décimo ciclo de la carrera en Ingeniería en Contabilidad y Auditoria de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes desarrollaran el proyecto de investigación cuyo tema es: "CONTROL INTERNO Y SU INSIDENCIA EN LA TOMA DE DESICIONES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA EUROCREDITOS, CANTON LA MANA AÑO 2021" se les acepta y puedan cumplir su investigación para la culminación del proyecto.

Es todo cuanto puedo comunicar para los fines pertinentes.

Atentamente.


Ab/ Geovanny Jiménez
Gerente

EURO CRÉDITOS
CALIDAD SERVICIO Y FACILIDAD EN ELECTRODOMESTICOS
Av. 19 Mayo y Eloy Alfaro - 2067964
La Maná - Cotopaxi

La naturaleza es vida. Cuidémosla!

SONY PANASONIC LG SAMSUNG INDURMA SHINERAY SUZUKI TRAXX HP

Anexo 6. Encuesta aplicada al personal de Eurocréditos**ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE
COBRANZA DE “EUROCRÉDITOS”**

Objetivo: Recopilar información referente al sistema de control interno del departamento de cobranza de la empresa “Eurocréditos”.

Instrucciones: En la siguiente encuesta seleccione la opción que más se apegue a su realidad. La información proporcionada es anónima y será empleada para fines pertinentes a la investigación.

1. ¿Existe en la empresa un organigrama estructural con los diferentes cargos y niveles jerárquicos?

Si

No

2. ¿Existen flujogramas que reflejen claramente los procesos en cada departamento?

Si

No

3. ¿Qué importancia cree usted que tiene el departamento de cobranzas en el resultado de la empresa?

Es muy importante

Poco importante

Nada importante

4. ¿Existen objetivos, políticas y procedimientos definidos específicamente para el área de cobranzas?

Si

No

5. ¿Cree usted que los procedimientos de cobranza son efectivos a la hora de recuperar las cuentas por cobrar?

Si

No

6. ¿Los niveles de cartera vencida afectan el resultado de la empresa en cada periodo?

Si

No

7. ¿Considera usted que la cartera vencida representa riesgo para la empresa?

Si

No

8. ¿Conoce usted la importancia del control interno para la empresa?

Si

No

9. ¿Considera que el control interno aplicado en el área de cobranzas es?

Deficiente

Medio

Eficiente

10. ¿Considera que el manual de control interno para el área de cobranzas será?

Mejoraría los procesos

Contribuye a la consecución de objetivos

No genera ningún cambio o mejora

GRACIAS POR SU GENTIL AYUDA

Anexo 7. Urkund

7/4/22, 14:11

D132962592 - LUGO Y PEREZ.docx - Urkund

[Abrir sesión](#)**Documento** [LUGO Y PEREZ.docx](#) (D132962592) [Lista de fuentes](#) [Bloques](#)**Presentado** 2022-04-07 11:48 (-05:00)**Presentado por** Pedro (pedro.diaz0606@utc.edu.ec)**Recibido** pedro.diaz0606.utc@analysis.orkund.com**Mensaje** LUGO Y PEDRO [Mostrar el mensaje completo](#)

7% de estas 53 páginas, se componen de texto presente en 20 fuentes.

Anexo 7. Imágenes

Levantamiento información



Aplicación cuestionario



Área de cobranzas



Bodega

