



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TÍTULO: MEJORA DE LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO EN EL  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y CARTERA DE LA EMPRESA  
INDUTINTAS S.A. DURANTE EL PERIODO 2014**

**Autor:**

**Lilia Esther Barriga Ruíz**

**Tutor:**

**Econ. Carlos Luis Rivera F. PhD(a)**

**Guayaquil, Ecuador**

**2015**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento al Altísimo, el ser que me ha proporcionado las fuerzas necesarias para seguir adelante.

Agradezco también a mi familia por el apoyo brindado para el logro de este éxito, a mis distinguidos maestros por su nobleza y entusiasmo que depositaron en mí sus vastos conocimientos.

**Lilia Esther barriga Ruíz**

## **DEDICATORIA**

A mis hijos Emmanuel Isarim, Isarim Emmanuel Utreras Barriga, que me han dado su apoyo. También al Dr. Washington Utreras Miranda, que se convirtió en un apoyo incondicional en la motivación de la presente investigación.

**Lilia Esther Barriga Ruíz**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Páginas</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1	Planteamiento del Problema 1
1.1	Situación de Conflicto 5
1.2	Delimitación del problema 6
1.3	Planeamiento o formulación del problema 6
1.4	Evaluación del problema 6
1.5	Objetivo de la investigación 8
1.6	Justificación e importancia 8
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2	Antecedentes históricos (de la empresa) 10
2.1	Fundamentación teórica 11
2.1.2	La fundamentación teórica del control interno, y su aplicación al manejo del crédito y la recuperación de la cartera
2.2	Antecedentes referenciales 11
2.3	Fundamentación legal 15
2.4	Constitución de la República del Ecuador 15
2.5	Ley Orgánica de Régimen Tributario 15
2.6	La Ley sobre Control Interno 18
2.6.1	Reglamento de Comprobantes de venta, retención y documentos complementarios 18
2.7	Superintendencia de Compañías NIC 1. 19
2.8	Superintendencia de Bancos - Superintendencia de Compañías - Servicio de Rentas Internas - Evaluación de Riesgo y Control Interno NEA 10 20
2.9	Variables de Investigación 20
2.10	Definiciones conceptuales 21
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
3	Diseño de la investigación 25
3.1	Investigación de campo 25
3.2	Investigación descriptiva 25
3.3	Investigación explicativa 25
3.4	Tipos de la investigación 26
3.5	Población y muestra 26
3.6	Muestra 27
3.7	Técnica de investigación 28
3.8	Instrumento de la Recolección de datos 29
3.9	Cuestionario 29
3.10	Procedimientos de la investigación 30

3.11	Preguntas del 1 al 14	30
------	-----------------------	----

#### **CAPÍTULO IV**

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4	Análisis e Interpretación de los Resultados	33
	Grafico # 1.- Pregunta # 1 de la encuesta.	33-34
	Grafico # 2.- Pregunta # 2 de la encuesta.	35-36
	Grafico # 3.- Pregunta # 3 de la encuesta.	37-38
	Grafico # 4.- Pregunta # 4 de la encuesta.	39-40
	Grafico # 5.- Pregunta # 5 de la encuesta.	41-42
	Grafico # 6.- Pregunta # 6 de la encuesta.	43-44
	Grafico # 7.- Pregunta # 7 de la encuesta.	45-46
	Grafico # 8.- Pregunta # 8 de la encuesta.	47-48
	Grafico # 9.- Pregunta # 9 de la encuesta.	49-50
	Grafico # 10.- Pregunta # 10 de la encuesta.	51-52
	Grafico # 11.- Pregunta # 11 de la encuesta.	53-54
	Grafico # 12.- Pregunta # 12 de la encuesta.	55-56
	Grafico # 13.- Pregunta # 13 de la encuesta.	57
	Grafico # 14.- Pregunta # 14 de la encuesta.	58-59
	Conclusiones	60
	Recomendaciones	62
	Plan de Mejoras	64
	Bibliografía	66
	Anexo I	67
	Anexo II	69
	Anexo III	70
	Anexo IV	71-75

**TITULO:** Mejora de la efectividad del Control Interno en el departamento de Crédito y Cartera de la empresa INDUTINTAS S.A. durante el periodo 2014.

## **ANTECEDENTES**

La constante evolución del mundo globalizado y el desarrollo de las finanzas corporativas en las grandes, medianas y pequeñas empresas, en todas y cada una de sus áreas en la producción, comercialización y distribución de bienes y servicios, han establecido en el mundo contemporáneo una serie de retos permanente en sus procesos que con la ayuda de programas y equipos informáticos, constituyen un herramienta adicional para los administradores quienes deben entre una de sus más importantes tareas la de la optimización de utilidades de las empresas.

Entre los objetivos que los administradores deben procurar en su diario accionar de tomar decisiones es el de ir evaluando cada una de las causas y efectos de la gestión de cada una de las unidades que conforman la empresa, en este proceso de decisiones y ejecución de acciones el principal punto de partida es el de medir el papel de gestión de la liquidez de la empresa, controlando el cumplimiento de los compromisos de los clientes y proveedores “Cobros y pagos”.

En tal sentido la recaudación de las ventas realizadas a crédito “Cobros” entre las empresas en nuestro país debe funcionar de manera ordenada y constante a fin de que la información financiera obtenida del movimiento transaccional de las ventas a crédito de mercancías y servicios prestados, coadyuve al establecimiento y control de la política monetaria tal y como lo establece nuestra Norma suprema en su “*Sección 2ª. Política fiscal*”, que se dirige a la generación de incentivos.

Es decir para la inversión en los diferentes sectores de la economía y para la producción de bienes y servicios, socialmente deseables y ambientales aceptables esta nueva filosofía de la política fiscal y tributaria, procura crear en

el sector privado empresarial un importante instrumento de control financiero bilateral entre el Estado ecuatoriano y el sector productivo.

En este ambiente de la toma de decisiones financieras a corto plazo y mediano plazo y dentro de ellas una las más importantes que da movimiento a nuestra economía, las relacionadas con las cuentas por cobrar que reviste de gran importancia, por lo cual se requiere el uso de técnicas de carácter financiero, contable y tributario y métodos sobre el manejo del crédito y su valoración objetiva de las diferentes alternativas que permitan una mayor eficiencia en el uso de los recursos financieros por parte de las organizaciones, y en este aspecto ha tenido gran acogida el uso de las técnicas de administración financiera.

En el entorno en que los ejecutivos desarrollan la toma de decisiones financieras a corto plazo que son de importancia las tendientes a la recuperación de los créditos, y en ellas las vinculadas con el manejo eficiente y adecuado de las cuentas por cobrar, y en caso de este trabajo de investigación las derivadas, por la venta a crédito de materias primas y suministros para la industria gráfica. Actualmente la empresa INDUTINTAS S.A.

Que mantiene en su registro contable y auxiliares de cuentas por cobrar a corto plazo, una diversidad de adeudos que no le han permitido mantener y sostener una sana liquidez en el último cierre de ejercicio contable a través de la elaboración y presentación de sus estados financieros, preparados por el departamento financiero y aprobados por la Gerencia general y que fueron motivo de importantes observaciones realizadas por los accionistas de la compañía.

Ahora bien, antes de referirnos muy brevemente a los aspectos generales de una política de control interno es importante hacer referencia de la importancia que tiene las cuentas por cobrar en una organización es decir *“Las cuentas por cobrar se refieren a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero,*

*mercancías, (concretamente las cuentas por cobrar constituyen los tipos de cuentas por cobrar más corrientes en todo negocio”.*

En el diseño de sistema de Control interno las Cuentas por cobrar representan una de las partidas más importantes en las empresas, por el hecho de que las cuentas por cobrar correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas no es de extrañar que en promedio las cuentas por cobrar representan entre el 30% y el 50% de los “*Activos circulantes de una empresa, es decir que de todas las partidas del activo circulante es la que ofrece mayor liquidez*”.

No solo es de responsabilidad de la administración de la empresa asegurar una eficacia del control interno contable y de la fiabilidad de los registros contables.

En un sistema de Control interno departamental de Cobranzas, la responsabilidad del Auditor al evaluar los “*Procedimientos para establecer la adecuación sustancial de la cantidad que aparece en el balance de situación inicial que sirve para justificar los registros contables y la validez de las cuentas por cobrar al comprobar que constituyen verdaderas obligaciones de los clientes, y la viabilidad de su cobrabilidad y de que los saldos que aparecen en los estados financieros son los correctos*”, son los objetivos fundamentales en su revisión.

Nos hemos, propuesto fijar una estructura de control interno para la empresa INDUTINTAS, que bien diseñada asegure y ofrezca las bases para planear, dirigir y controlar las operaciones del departamento de Crédito y cobranzas de manera que atenué los riesgos de desviaciones errores e irregularidades en su operación. Así también que tienda a enfatizar la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros de la compañía, que se direccionen a resolver cuestiones en la toma de decisiones.

La compañía INDUTINTAS S.A., se constituye con el aporte de capital peruano signada con número de RUC # 099234113, es una empresa constituida por



escritura pública el 9 de febrero de 2006, e inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil, el 8 de marzo de 2006. La Compañía tiene como objeto social y económico, dedicarse a la venta al por mayor de materias primas e insumos para la industria gráfica, y como medio para el cumplimiento de su fines económicos; la empresa tiene su domicilio principal y legal en la ciudad de Guayaquil, el plazo de duración de la empresa es de cincuenta años.

La Compañía, de la última junta de ordinaria de accionistas, los accionistas solicitaron se realice un examen del origen y causas de los retrasos en la recuperación de los créditos concedidos por las ventas a créditos en los últimos dos años "Morosidad", que involucran una falta de liquidez y rentabilidad en su operación que ha requerido de los accionistas un préstamo a corto plazo.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### **Antecedentes**

Es de manifestar que es la Administración Pública “*El Estado y sus instituciones*”, la que da inicio al establecimiento de controles en cada uno de los estamentos que la conforman, y de allí se desprenden los indicios de que desde una época en que aparece en calidad de ente regulador de las libertades de la personas, de gobierno y del manejo de la economía, ya se empleaba las rendiciones de cuenta como un medio de transparentar la gestión de los funcionarios y servidores públicos.

Podemos citar, que en la edad media los factores de los estados feudales y haciendas privadas, debían prestar “***Informe de la gestión y del uso de los recursos públicos***” al principio y fin de su cargo. Para el efecto se designaba a una persona denominada “Auditor de cuentas”, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

El origen del Control interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble para el registro de las operaciones mercantiles en el auge del comercio por el transporte de mercancías y bancos prestamistas en la Italia del Siglo XV, estas primeras medidas de control no constituían verdaderas salvaguardas para los primeros comerciantes, pero no fue hasta fines del Siglo XIX, que los hombres de negocios en pleno desarrollo de la “*Revolución industrial, y la mecanización de los sistemas de producción*” en que se

preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Cabe mencionar, en este aspecto se plantea que la formación de sociedades en la economía contemporánea se ha convertido en un instrumento imprescindible para la gestión de actividades mercantiles, industriales y de comercio, de esta manera se concibe a las sociedades como una organización de medios que pueden ser materiales e inmateriales que se gobiernan bajo los procedimientos administrativos para obtener fines lucrativos o maximización de utilidades.

En este proceso de modernización de los Estados, es el que sirve de antecedente más importante, debido a los cambios introducidos en los sistemas financieros, operativos, administrativos y de información; por lo que se hace necesario la creación de Normas Técnicas de Control Interno, para establecer lineamientos generales que orienten el accionar de las entidades del sector público y privado, en un adecuado sistema de gestión, control interno, para el logro de la celeridad, eficiencia, efectividad, economía y transparencia en la gestión de los administradores.

Es decir que las directrices de estas nuevas Normas de Control Interno definen una estructura de control interno con respecto a los planes de la organización, lo involucra la actitud, los métodos, los procedimientos y otras medidas de gestión, que proporcionen una garantía razonable de que van a lograrse los objetivos de carácter general tales como: *“Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces y los productos y servicios de calidad, cumplir y preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades, el respeto de las leyes, reglamentaciones y directivas de la dirección; y el elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente”*.

Es a partir de 1960, que se hacen públicos el cometimiento de grandes fraudes e irregularidades de importantes corporaciones a nivel mundial, asumiendo un papel relevante los entes rectores de la práctica contable y de auditoría; en

Estados Unidos de América el (AICPA) que expide un sin número de importantes normativas para la evaluación de los proceso de control interno de las organizaciones tanto públicas como privadas, para evitar la preparación de “*Informes fraudulentos y posesión ilegal de fondos*”.

Esto condujo a la creación de un marco de control interno que servirá a las organizaciones para evaluar y detectar los riesgos.

En la actualidad para la mayoría de los directivos de las compañías, el ejercer un adecuado control interno de las Cuentas por cobrar, es un sinónimo de futuras inversiones en Propiedad, planta y equipos. Que en el Sector empresarial ecuatoriano se ha manifestado en un aumento preocupante por la rentabilidad de los activos de sus compañías, por lo cual un aumento sobre los recursos destinados a las Cuentas por cobrar, ocasiona tensiones y preocupaciones debido a las medidas adoptadas en materia económica y tributaria por el gobierno de turno.

Es por ello que la administración eficiente de las Cuentas por cobrar influye sustancialmente en gran medida en la cantidad de recursos invertidos por la organización. Las condiciones económicas y las políticas de crédito de las compañías como los habíamos manifestado son elementos externos e internos de importancia que influyen y afectan sobre el nivel de Cuentas por cobrar de la empresa.

Es indudable que las condiciones económicas constituye una variable en gran medida que está más allá del control administrativo financiero de las organizaciones. Es aquí en que las habilidades, conocimiento, y experiencia del administrador se ponen a prueba para maniobrar el nivel de las Cuentas por cobrar en relación con el intercambio entre la rentabilidad y el riesgo.

Cabe mencionar, que las políticas de Crédito y cobranzas de las compañías no son independientes de las de otras empresas esto es debido a que los mercados de productos son razonablemente competitivos, las prácticas de

crédito y cobranzas de las empresas se ven influidas por lo que hacen las otras organizaciones esto desde la óptica del manejo financiero.

La mayoría de las compañías en nuestro medio mantienen controles ineficaces sobre las ventas a crédito y las Cuentas por cobrar lo que repercute en costos adicionales para las empresas siendo inevitables las grandes pérdidas por créditos tales como: realizarse envíos de mercancías a los clientes cuyo crédito vigente no ha sido aprobado, o hacerse despachos a los clientes sin haberse avisado al departamento de facturación, o emitirse facturas de ventas con errores de precios y cantidades al no mantener un control secuencial de las mismas.

La administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre el ciclo de operaciones de la compañías comerciales siendo una de las actividades más difíciles de realizar. En nuestro trabajo de investigación se analizará la importancia que tienen las políticas de Crédito y cobranzas expedidas por la dirección de la compañía y específicamente a la medidas de Control interno adoptadas por la compañía INDUTINTAS S.A., es decir en otras palabras en su gestión de control y administración de los créditos concedidos a los clientes y recuperación de los mismos.

Por ejemplo, al no disminuir el crédito en proporción al nivel de ventas, y cuyo propósito debería consistir en gestionar bien el crédito para procurar un cobro correcto, con esto evitar retazos, morosidad de las mismas y evitar el quedarse sin efectivo disponible.

La compañía INDUTINTAS S.A., objeto de esta investigación es una empresa dedicada a la importación, producción y comercialización de materias primas e insumos para la producción de tintas en general para la industria gráfica del mercado ecuatoriano, que a través del tiempo ha ido incrementando su volumen de operaciones debido a la naturaleza de la actividad económica a la que se dedica. La administración de la compañía considera que las ventas a crédito constituyen una estrategia de vital importancia en la economía y de su entorno

de mercado; por lo que desde hace algunos años brinda a sus clientes facilidades de pago a través del otorgamiento de líneas de crédito.

### **1.1 Situación del conflicto**

En este trabajo de investigación se presentan como situación de conflicto varios aspectos de control, que deben ser considerados por la administración en calidad de causas puntuales en la gestión de los departamentos de Contabilidad, Finanzas y Créditos y cobranzas de la compañía; esto es que la falta de conciliación del mayor auxiliar de Cuentas por cobrar versus los auxiliares de cuentas por cobrar clientes, y la falta de aprobación, autorización de las bonificaciones, descuentos y devoluciones de los clientes, así como el retraso en la recuperación de los créditos concedidos a los clientes que no se ajustan a las normas crediticias expedidas por la administración, son factores que inciden en que exista un alto riesgo de apropiación, manipulación y fraude por parte de los empleados, funcionarios y terceros que estén ocasionando un perjuicio tanto en las operaciones de la compañía como en el margen de rentabilidad final.

Ahora bien, es de indicar que de la información proporcionada por el departamento de Ventas y de Créditos y cobranzas, se evidencia que del volumen de ventas a crédito durante el último ejercicio, las mismas representa aproximadamente un 80% de las ventas anuales., y en los dos anteriores ejercicios fiscales se ha experimentado serios problemas de cobrabilidad, y morosidad en la recuperación de los créditos en otorgados a 30, 60 y 90 días en la siguiente proporción de 30 (45 a 60 días), 60 ( 70 a 90 días) y de 90 ( 100 a 200 días), lo que representa aproximadamente un 70% de la cartera vencida, y un 10% que se mantiene en cobranza judicial.

## 1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **País:** Ecuador
- **Región:** Costa
- **Cantón:** Guayaquil
- **Lugar:** Km 16 ½ Vía Carlos Julio Arosemena Tola
- **Provincia:** Guayas
- **Campo:** Departamento de Comercialización
- **Área:** Créditos y Cobranzas
- **Aspectos:** Políticas de crédito y Control interno de la cartera
- **Población:** Departamento de créditos y cobranzas
- **Espacio:** Compañía INDUTINTAS S.A.
- **Tiempo:** 2014

## 1.3 PLANEAMIENTO O FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida la falta de un adecuado control interno en el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa influyen en la operación y rentabilidad de la compañía INDUTINTAS S.A.?

## 1.4 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Hemos procedido a una revisión preliminar de las operaciones del departamento de créditos y cobranzas de la compañía y a las medidas de control interno adoptada por la administración y de ello hemos observado inicialmente que los auxiliares de clientes no se encuentran conciliados con el registro del mayor contable, así también no se ha procedido al registro de los descuentos, bonificaciones y devoluciones de las mercaderías de los clientes, en este aspecto de las operaciones del área nos llamó la atención el retraso en la recuperación de los créditos concedidos por el departamento de crédito a los clientes, los cuales no guardan relación con las normas crediticias aprobadas por la administración.

**Delimitado:** El proyecto se realiza en el departamento de créditos y cobranzas con el objetivo de analizar de cartera vencida y cuáles son los factores internos o externos que incrementan el retraso injustificado de las mismas.

**Claro:** El tema expuesto es accesible y claro de entender, refleja que puede haber un riesgo de no poder cumplir con las normas crediticias expedidas por la administración por una inadecuada falta de segregación de actividades del personal en el departamento de crédito y cobranzas.

**Evidente:** que la falta de medidas de control interno en el departamento de crédito y cobranzas, se estaría exponiendo por parte de terceros y de empleados y funcionarios de la compañía a manipulaciones y fraudes, apropiaciones indebidas en el otorgamiento del crédito y su recuperación.

**Concreto:** al no mantenerse un registro conciliados del mayor auxiliar de clientes y sus auxiliares, así como el registro de las bonificaciones, descuentos y devoluciones a los clientes representa un riesgo alto de manipulaciones y fraudes que pudieran estar cometiéndose en esta área.

**Relevante:** el reporte de los ingresos producto de la recuperación de los créditos concedidos, de la revisión preliminar efectuada a los clientes por medio de confirmaciones “visita a los clientes para la confirmación de saldos”, se evidencia que el registro y los depósitos no se los realiza de manera oportuna, es decir en el día que se hace la recaudación.

**Factible:** ante la falta de medidas de control interno básicas que se ejecuten en el departamento de crédito y cobranzas, existe un alto riesgo de que se estén manipulando los registros, fraudes y malversación de los valores producto de la recaudación.



## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar las deficiencias en el Control interno y su incidencia en el departamento de crédito y cartera de INDUTINTAS S.A.

#### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente las Cuentas por Cobrar y el control Interno.
- Describir los procedimientos establecidos en el Control Interno sobre las Cuentas por Cobrar.
- Evaluar la efectividad del Control Interno para las Cuentas por Cobrar y determinar sus principales falencias.
- Proponer acciones de mejoras para incrementar la efectividad de lo establecido en el Control Interno.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La finalidad de este trabajo de investigación es de suma importancia porque ofrece una visión más amplia para los directivos y personal a cargo del otorgamiento de Créditos y de la cobranzas de la compañía **INDUTINTAS S.A.**, para que en cualquier momento que se requiera puedan acceder a un control de las operaciones, supervisión, y mejoras en cuanto al manejo administrativo, financiero y contable, de las Cuentas por cobrar, además de proporcionar una idea clara de cuáles son las debilidades de la compañía en relación a la recuperación y cobranza de los créditos concedidos.

- Las medidas de control interno adoptadas por la administración de la compañía por el departamento de créditos y cobranzas, de acuerdo con nuestra revisión y observación preliminar sustentados en la falta de conciliación de los registros operativos y contables, de y la falta de registro, aprobación, autorización de las devoluciones, bonificaciones y descuentos de los créditos concedidos a los clientes, nos permiten establecer un alto

riesgo de que se estén cometiendo manipulaciones y fraudes en perjuicio de los activos de la compañía.

- El sistema de control interno en el área de Créditos y cobranzas representa una herramienta importante para las organizaciones que otorgan créditos, y disminuyan los costos adicionales en la recuperación de la cartera morosa.
- Los procedimientos de control interno en el área de Cuentas por cobrar está orientado a mejorar el manejo de la gestión del crédito, reducir los costos en la recuperación de los créditos concedidos por causa de retrasos o morosidad, aumentar la productividad de la organización y sus niveles de liquidez, rentabilidad, mejorar los servicios de venta, postventa y, la relación con los clientes de la empresa INDUTINTAS S.A.
- La empresa INDUTINTAS S.A., requiere realizar el estudio de su plan de organización tendiente a mejorar la gestión y eficiencia del departamento de Créditos y cobranzas, y el acertado establecimiento de normas crediticias que permitan a la dirección la consecución de los objetivos de la empresa.

Por lo antes expuesto podemos señalar que una estructura de control bien diseñada ofrece la base para planear, dirigir y controlar las operaciones. Así también tiende a enfatizar que la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros de una organización se direccionen a resolver cuestiones en la toma de decisiones centralizada o descentralizada y la división apropiada de las actividades entre los departamentos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2. Antecedentes históricos (de la empresa)**

**INDUTINTAS S.A.** (en adelante “**INDUTINTAS S.A.**” o la “**Empresa**”), número de RUC del Contribuyente 0992341319001, es una empresa constituida por escritura pública el 9 de febrero de 2006, e inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil, el 11 de marzo de 2006.

La empresa tiene como objeto social, dedicarse a la venta al por mayor de insumos para la industria gráfica, y como medio para el cumplimiento de su fines económicos; en general para celebrar contratos y toda clase, de actos jurídicos permitidos por el ordenamiento jurídico del Ecuador, sean de la naturaleza que fueren, y que tengan relación con el objeto social, así como invertir en la constitución de compañías, adquirir acciones, participaciones o cuotas sociales en otras empresas relacionadas con su objetivo social y económico.

La empresa tiene su domicilio principal y legal en la ciudad de Guayaquil, su Representante Legal y Extrajudicial es el señor Ingeniero Carlos Pareja Díaz de Nacionalidad Peruana, el plazo de duración de la empresa es de cincuenta años a partir de la fecha de inscripción en el Registro Mercantil.

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.1. 2 La fundamentación teórica del control interno, y su aplicación al manejo del crédito y la recuperación de la cartera**

El control interno aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, que es el modelo para el funcionamiento de una organización e influye en la percepción de los demás miembros de la organización respecto al control. Esta es la base de los demás componentes del control interno, que aporta disciplina y estructura. Entre los factores que debe reunir un ambiente de control interno incluye la integridad, los valores éticos, la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de la alta dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad, las responsabilidades, organiza.

Inciden en el manejo del crédito y su recuperación los siguientes factores:

- Falta de controles o controles ineficaces.
- Alto nivel de descentralización sin las políticas de apoyo necesarias, que impide que la dirección esté al corriente de las acciones llevadas a cabo por el departamento de Créditos y cobranzas.
- Una función de auditoría interna débil.
- Sanciones por el comportamiento indebido, insignificantes o que no se hacen públicas, en el manejo de las operaciones de crédito.

## **2.2. Antecedentes referenciales**

De acuerdo a lo expresado por el profesor **MEIGS** Walter, (1981) “**ISBN 968-451-0292**” Litográfica Maico Paz Montes de Oca No.48 Col. General Anaya Delegación Juárez 0334 México D.F” en su obra en unos de sus capítulos, resumimos lo siguiente “*Las tendencias actuales respecto a la materialización de los créditos se conciben fundamentalmente en la gestión empresarial*”. Es a través de los créditos que las empresas satisfacen la necesidad de llevar a cabo su proceso productivo, principal fuente de obtención de ingresos, además,

facilita el proceso de toma de decisiones de los directivos que contribuyan a obtener mayor productividad y aprovechamiento de sus beneficios.

Para **WESTON J. FRED** y **BRIGHAM Eugene F**, (1993) “**ISBN – 968-422-630-6**, Litográfica Ingramex Centeno No. 162-1 Col. Granjas Esmeraldas Delegación Iztapalapa 09810 México D.F.”, el “*Examen de las actividades operativas de cobranza es una de las tareas más complejas el de establecer un único criterio sobre la responsabilidad en el caso del incumplimiento de los clientes en el pago de sus créditos*”. Al tratarse de pérdida, en la evaluación de un crédito concedido puede haberse manejado de forma deficiente; es así que debido a falencias en el control de la recaudación.

La metodología utilizada para el control en la concesión de un crédito pueden aplicarse también para la recuperación de los créditos “Recaudación”, empezando por su clasificación en razón de su vencimiento y período de cobranza; es así que una técnica de preponderante como la rotación de las cuentas por cobrar, cálculo de porcentual de cobros en relación con las ventas a crédito.

Al respecto **WESTON J. FRED** y **BRIGHAM Eugene F**, (1993) “**ISBN – 968-422-630-6**, Litográfica Ingramex Centeno No. 162-1 Col. Granjas Esmeraldas Delegación Iztapalapa 09810 México D.F.”, manifiestan que el proceso de cobro puede ser costoso en gastos pecuniarios y pérdida de crédito mercantil, pero se necesita por lo menos cierta firmeza para evitar una prolongación indebida del periodo de cobro y reducir al mínimo las pérdidas.

De conformidad a lo manifestado anteriormente, el sistema de control interno en el área de crédito y cobranzas debe ser capaz de ser un indicador para la gerencia de ventas y a la gerencia de crédito y cobranza sobre la necesidad de:

- Un incremento en las ventas a crédito o decremento; o,
- De la adopción de una norma crediticia más agresiva para acelerar la recaudación de los créditos.

La clasificación por edad o antigüedad de las Cuentas por cobrar pueden determinarse las cantidades de los créditos que se han dejado de cobrar.

Para el profesor **AYALA** Jorge, (1999) "Imprenta Pesantes Guayaquil – Ecuador", en su obra de administración financiera manifiesta, que "*Las Cuentas por cobrar representan en la estructura de inversión el importes de mercancías o servicios facturados y entregados a clientes que se encuentran pendientes de cobro*". En esta cuenta se reflejan todas las transacciones comerciales de la entidad que por cualquiera de los servicios o productos que comercializa, independientemente de si su forma de cobro fue de contado o a crédito. Las partidas que se cargan a esta cuenta deben tener como contrapartida en todos los casos el manejo de recursos o de prestación de servicios, debiendo sustentarse en los documentos justificativos de las operaciones que refleja.

Para la profesora **ALLES** Martha (2001) "**ISBN- 956-238-097-1**, Talleres de Editorial Jurídica ConoSur Ltda. Santiago de Chile", en su obra Comportamiento Organizacional, manifiesta que "*Las cuentas por cobrar generan un costo relacionado con el manejo de estas cuentas, mientras más alto sea el promedio de cuentas por cobrar de la empresa más costoso será su manejo*". Si la compañía hace más flexibles sus estándares de créditos (Políticas de crédito), deben elevarse el nivel promedio de cuentas por cobrar, de manera que si los estándares de créditos de la empresa se limitan, deben disminuir el promedio de cuentas por cobrar.

Para el profesor **MILLER** Richard P, (2000) "**ISBN 84-494-0693-5**, Edición Española Océano Grupo Editorial S.A"., manifiesta que las cuentas por cobrar representan todas las demandas monetarias contra los deudores de cuentas abiertas (aquellas no justificadas por una promesa de pago firmada (Con frecuencia el término "Cuentas por cobrar", queda limitado a las cuentas de clientes a cobrar (cantidades que deben los clientes en concepto de ventas de productos o servicios prestados en el curso normal del negocio).

Para el profesor **CORNELL G. Wright**, (2000) “**ISBN 84-494-0693-5**, Edición Española Océano Grupo Editorial S.A”., manifiesta que el objetivo fundamental al revisar las cuentas por cobrar es determinar que estas existen, así también de ocuparse de si se cobrarán realmente o no. Ahora bien, en este aspecto al determinar la cobrabilidad de las “*Cuentas esta tiene por objetivo de asegurarse de que es suficiente la reserva para pérdidas potenciales por deudas incobrables*”.

Para el especialista **CUESTA Rafael**, “Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador (**I.I.C.E. 1992**) manifiesta que las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos, etc. Ahora bien, al respecto el componente más importante dentro de la estructura de inversión de una empresa son las Cuentas por cobrar, que no solamente están constituidas por los créditos concedidos a los clientes por las ventas a crédito, sino también por otras partidas inherentes a las operaciones del negocio.

Para el especialista **MUÑOZ Rafael**, (2012) “**www.revistalideres.ec/lideres/optimismopreocupaciónempresasnacionales.html**”, manifiesta que los controles ineficaces sobre las ventas a crédito y las cuentas por cobrar pueden ser costosos para un negocio. Cuando los controles sobre las ventas a crédito son inadecuados, son casi inevitables las grandes pérdidas por créditos. Ahora bien, un sistema de control interno ineficaz en el departamento de Crédito y cobranzas originara costos financieros excesivos por el inadecuado otorgamiento del crédito, cuyo resultado se refleja en la lentitud de la recuperación de los mismos y la potencial pérdida de los mismos en algunos casos.

## **2.4 FUNDAMENTACION LEGAL**

### **2.4.1. La CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

Expedida en 20 de octubre de 2008, promueve e impulsa el desarrollo de las

personas naturales o jurídicas en su Art. 277, numeral 5, establece el *“Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que promuevan, fomenten y defiendan el cumplimiento de la Constitución y la ley.”* Es decir con políticas económicas y tributarias que tiendan a mejorar la competitividad interna y externa de las compañías.

Acorde con lo manifestado en la **LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO** (LORTI) en su Art. 19, dice textualmente que:

*“Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas y las que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares”.*

Es decir, que entre sus principales metas y objetivos, de esta ley es la de procurar que los agentes económicos lleven un control de sus utilidades para efectos tributarios. El objetivo de la contabilidad financiera es generar información útil y oportuna para la toma de decisiones de los diferentes usuarios entre ellos el más importante el Estado, de la misma forma es objeto de la contabilidad financiera: controlar todas las operaciones financieras realizadas en las entidades. El objetivo de la contabilidad es el de informar sobre los efectos que las operaciones practicadas han producido a las finanzas de la empresa.

## **2.5 LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO (LORTI)**

Capítulo II Ingresos de fuente ecuatoriana, en su Art. 8. Ingresos de fuente ecuatoriana, resumimos lo siguiente *“Se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, en un mismo año calendario”.* Es decir las ventas a crédito dan como resultado las cuentas por cobrar que normalmente incluyen condiciones



de créditos que estipulan el pago en un plazo de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año, por esta razón se consideran como activos circulantes de la empresa.

**LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO (LORTI)** en su Art. 10 numeral 11, dice que las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

- Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.
- La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:
  - Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
  - Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
  - Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
  - En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
  - Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.
- No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser

contabilizado, caso contrario se considerará defraudación.

- El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca.

Cabe indicar, de conformidad con el art precedente que las *“Cuentas deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se reconocerán, inicialmente, por su valor razonable (valor nominal que incluye un interés implícito), menos la provisión por pérdida por deterioro de valor”*. Se establecerá una provisión para pérdidas por deterioro de cuentas comerciales a cobrar cuando exista evidencia objetiva que la Empresa no será capaz de cobrar todos los importes que le adeudan de acuerdo con los términos originales de las cuentas a cobrar. El importe del deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor actual de los flujos futuros de efectivo estimados, descontados a la tasa de interés efectiva. Los deudores comerciales se reducirán por medio de la cuenta de deterioro para cuentas incobrables y el monto de las pérdidas se reconocerá con cargo a resultados.

## **2.6 LA LEY SOBRE CONTROL INTERNO**

### **2.6.1 REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS (Decreto No. 430)**

Podemos considerar que la política de gobierno en materia tributaria trae aparejada de medidas de Control interno tal es el caso para Cuentas por cobrar las siguientes medidas:

*En su Art.1 dice “Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos”: a) Facturas; b) Notas de venta - RISE; c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios; d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras; e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y, f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento. En su Art. 2.- Documentos complementarios.- Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes: a) Notas de crédito; b) Notas de débito; y, c) Guías de remisión.*

En su Art. 8 están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aun cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado. *“Las sociedades y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad deberán emitir comprobantes de venta de manera obligatoria en todas las transacciones que realicen, independientemente del monto de las mismas”.*

### **2.7. SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS NIC 1.**

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.

*Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad: (a) activos; (b) pasivos; (c) patrimonio neto; (d) gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias; (e) otros cambios en el patrimonio neto; y (f) flujos de efectivo. Esta información, junto con la contenida en las notas, ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros y, en particular, la distribución temporal y el grado de certidumbre de los mismos.*

La NIC 39 para los estados financieros que comienzan el 1 de enero del 2003, los aspectos contables referentes a activos y pasivos financieros, teniendo en cuenta: que la norma intensifica el uso del valor razonable para el tratamiento contable de los instrumentos financieros; la categoría de activos financieros que señala la NIC: c) “**préstamos y cuentas por cobrar originados por la empresa**”; y la definición según la NIC del importe por el que un activo o pasivo financiero fue valuado inicialmente, menos los pagos del principal, más o menos, la amortización acumulada de la diferencia entre dicho monto inicial y el monto al vencimiento y menos cualquier reducción por desvalorización o incobrabilidad.

**Ganancias y pérdidas provenientes de los activos y pasivos financieros que no se han revalorado a su valor razonable**

**Deterioro del valor e incobrabilidad de un activo financiero.-** En este caso, la empresa debe estimar el monto recuperable de dicho activo y reconocer cualquier pérdida por desvalorización.

**2.8 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS - SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS - SERVICIO DE RENTAS INTERNAS - EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONTROL INTERNO NEA 10** Norma Ecuatoriana de Auditoría 10 Sistemas de contabilidad y de control interno en su disposición número 13 manifiesta que:

*“Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración”.*

Que todas las transacciones y otros eventos deben ser registrados en el momento correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.

El acceso a activos y registros es permitido solo de acuerdo con la autorización de la administración. Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

## **2.9 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Variable independiente**

#### **▪ Medidas de Control Interno.**

Las medidas de control interno de las Cuentas por cobrar y de las pérdidas producidas por los créditos concedidos tiene como propósito la aprobación de los ordenes de ventas, la aprobación de la concesión del crédito, que se realicen los embarques, se facture al cliente, se registren en la contabilidad la cobranza

de los valores a cobrar, el registro de los ingresos, los depósitos bancarios de los ingresos, la aprobación de las devoluciones por mercancías, y la baja en libros de las partidas incobrables, la clasificación periódica de los vencimientos de los valores a cobrar para determinar la efectividad y el funcionamiento del departamento de Crédito y cobranzas.

### **Variable Dependiente**

- **Cobrabilidad efectiva de las cuentas por Cobrar.**

El crédito y la cobranza son funciones que se realizan dentro del ciclo de ingresos y es la que se encarga de minimizar cuentas incobrables a través de límites de crédito apropiado para cada cliente, registrar los pagos de clientes rápida y certeramente, tomar acciones inmediatas y efectiva dada una factura vencida, asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de crédito.

### **2.10 DEFINICIONES CONCEPTUALES** (Glosario de términos de la tesis)

AICPA = Instituto Americano de Contadores Públicos

CRE = Constitución de la República del Ecuador

NIC = Normas Internacionales de Contabilidad

NEA = Norma Ecuatoriana de Auditoria

LORTI = Ley Orgánica de Régimen Tributario

SIC = Superintendencia Intendencia de Compañías

ACTIVO= Parte del balance que recoge el conjunto de bienes y derechos tangibles (inventarios, valores por recaudar, efectivo, terrenos, edificios, maquinarias, vehículos, etc.) e intangibles (regalías, patentes, marcas, etc) poseídos por una unidad económica (persona u organización ) que tengan valor y como tal susceptibles de ser expresadas en unidades monetarias.

Parte izquierda de la columna de un balance donde constan el conjunto de bienes totales que representan el importe del haber de una persona natural o jurídica.

Conjunto de bienes y derechos que pertenecen a la empresa. (Martinez, 2008, pág. 9)

PASIVO= Conjunto patrimonial que recoge en un momento determinado el total de las obligaciones o deudas que un particular, empresa o negocio (deudor) tiene con otras personas, y está obligada a cancelarlo.

Agrupar todas las deudas y obligaciones pendientes de pagos. Por ejemplo cuentas por pagar, documentos por pagar, obligaciones bancarias, hipotecas por pagar, etc. (Martinez, 2008, pág. 239)

INGRESO= Valor económico de cualquier naturaleza (dinero u especie) que recibe una persona natural o jurídica como contrapartida por la venta de bienes y servicios prestados en un período de tiempo determinado. (Véase). Ingresos. (Martinez, 2008, pág. 181)

GASTOS= Conjunto de desembolsos monetarios que financian la adquisición de bienes y servicios empleados en el ejercicio o desempeño de una actividad productiva en cierto período de tiempo.

Todo gasto responde a una función productiva, comercial, administrativa o financiera, por un lado sale dinero en contrapartida se recibe algo real, bienes y servicios, con los que se podrán obtener ingresos que implican recuperar los desembolsos incurridos o ejecutados originalmente. (Martinez, 2008, pág. 162)

Según (Pombo, 2011, pág. 95) es un decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante un ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumento del valor de los pasivos, siempre que no tengan su origen en distribuciones monetarios o no, a los socios o propietarios, en su condición de tales.

CLIENTES= Denominación que se aplica a las personas naturales o jurídicas que mediante las operaciones mercantiles de compra-venta entregan en forma habitual mercaderías, productos o servicios a una empresa o sociedad. (Martinez, 2008, pág. 69)

Según (Hernandez M, 2006, pág. 67) Persona a quienes la empresa vende sus mercancías. Es la persona natural o jurídica funcional que recibe el producto final a cambio de contraprestaciones, ocasionalmente retribuirle en dinero.

CLIENTES DUDOSOS= Denominación que se aplica a los clientes que para una institución financiera o empresa se lo registra o cataloga como personas que difícilmente pueden cumplir con sus obligaciones de pago. (Martinez, 2008, pág. 69)

DEUDOR= Persona natural o jurídico que mantiene una obligación de pago con otra u otras en virtud de un contrato o negocio jurídico. (Martinez, 2008, pág. 112)

COBRAR= Recibir el acreedor una cantidad de dinero estipulado en un acuerdo económico. (Martinez, 2008, pág. 69)

CUENTAS POR COBRAR= Créditos que se otorgan a un cliente y por un tiempo razonable para que paguen sus compras después de haberlas recibido.

Pagos que se deben a la entidad, generalmente por bienes y servicios. Créditos a favor de la empresa. (Martinez, 2008, pág. 96)

CRÉDITO= Transferencia limitada y temporal de una cantidad de dinero que una persona o entidad hace a otra, con la promesa de que el capital con los intereses respectivos los cancele de acuerdo a las condiciones previamente pactadas.

Contablemente son todos los registros de salida de bienes valores o servicios entregados por la empresa y que se anotan en el HABER de las cuentas. (Martinez, 2008, pág. 90)



CARTERA VENCIDA= Conjunto de valores y documentos que después de su vencimiento no han sido liquidados. (Martinez, 2008, págs. 61,62)

GARANTÍA= Compromiso adquirido en un documento escrito por una persona en el que responde por el pago de una obligación ajena, en caso de incumplimiento del deudor principal.

Compromiso temporal que acepta el vendedor de un producto ante su comprador de reponerle o reparar esa mercancía por defectos en su fabricación. (Martinez, 2008, pág. 161)

EMPRESA= Unidad económica de definición, producción y comercialización de bienes y servicios con personalidad jurídica y social constituidas legalmente, que mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo) produce y comercializa bienes y servicios en el mercado para obtener un beneficio económico.

Actividad económica planificada con fines de lucro, cualquiera sea su forma jurídica. (Martínez, 2008, pág. 127)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La obtención de la información para el desarrollo del presente trabajo de investigación se realizará a través de dos tipos de investigación: la investigación de campo, descriptiva y explicativa.

##### **3.1 Investigación de campo**

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

##### **3.2 La investigación descriptiva**

Consiste en aplicar “de manera pura” el método analítico a un tema, es decir, consiste en descomponerlo en tantas partes como sea posible. Esto implica que el tema debe ser, salvo que se persiga otro fin, muy bien limitado, para nuestro trabajo de investigación consistirá en el levantamiento y análisis de los procesos de crédito y cobranzas que serán obtenidos directamente del personal del departamento de Créditos y cobranzas de la compañía INDUTINTAS S.A.

##### **3.3 Investigación explicativa**

Busca el porqué de los hechos mediante el establecimiento de causa y efectos, ejemplo de ello se realizan de manera recurrente las conciliaciones del auxiliar de cartera versus el mayor de Cuentas por cobrar.

### **3.4 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el presente trabajo de investigación se adoptó el enfoque cualitativo que hace referencia a un grupo de métodos de investigación de base lingüístico-semiótica usada principalmente en ciencias sociales. Esta técnica cualitativa es utilizada para la encuesta y el experimento. Durante la fase de recogida de información, y la metodología cuantitativa asigna valores numéricos a las declaraciones u observaciones, con el propósito de estudiar con métodos estadísticos posibles relaciones entre las variables.

En tanto la investigación cualitativa podemos recoger los discursos completos de los sujetos, para proceder luego a su interpretación, analizando las relaciones de significado que se producen es decir de las entrevistas abiertas, grupos de discusión o técnicas de observación y observación participante, para desarrollar preguntas antes y después de la recolección y análisis de los datos; explicando cada uno de los hechos por ejemplo si se aplica o no el manual de políticas y procedimientos por parte del personal a cargo de la aprobación, autorización y concesión de un crédito.

### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

De acuerdo con Dávila J “deben ser definidas las unidades de análisis, es decir, el universo de estudio, la muestra respectiva y los criterios de selección de la muestra. El grupo mayor se llama población y el grupo menor, seleccionado de la población, se llama muestra.

Para realizar el presente trabajo respecto a la Mejora de la efectividad del control interno en el departamento de crédito y cartera de la empresa INDUTINTAS S.A., realizaremos encuestas dirigidas a los ejecutivos de la compañía que intervienen en el proceso operativo del otorgamiento de un crédito, y en este proceso al personal del departamento de Crédito y cobranzas, para determinar los principales problemas durante la implementación de medidas de Control Interno en la compañía, con preguntas abiertas y cerradas,

tales encuestas nos permitirán presentar una ficha técnica donde podremos observar los resultados obtenidos de la muestra.

Anexar cuadro de distributivo de la población (como está constituida para la investigación)

<b>POSICIONES ADMINISTRATIVAS</b>	<b># DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS</b>
GERENTE GENERAL	1
AUDITOR INTERNO	1
GERENTE FINANCIERO	1
GERENTE DE CREDITO	1
GERENTE DE CONTABILIDAD	1
GERENTE DE VENTAS	1
JEFE DE BODEGA	1
ASISTENTE DE CRÉDITO	2
TOTAL	9

### **3.6 MUESTRA**

La investigación cuantitativa nos permite generalizar los resultados a determinada población a través de técnicas estadísticas de muestreo. Los resultados con los datos cuantitativos o la adopción del criterio de representatividad estructural: para incluir en la muestra a miembros de los principales elementos de la estructura en torno al fenómeno de estudio.

En este proceso la muestra está determinada por varios factores, uno de ellos se relaciona con el objetivo esto es “Determinar las deficiencias en el Control interno y su incidencia en el departamento de crédito y cartera de INDUTINTAS S.A”.

La accesibilidad a las unidades de observación y el grado de representatividad, para nuestro trabajo de investigación la selección probabilística o no del procedimiento de aprobación y concesión de un crédito para clientes recurrentes y nuevos. Por lo que nuestra muestra es intencionada ya que responde a los criterios de valoración necesarios para el estudio.

### 3.7 TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

La observación directa, las entrevistas, cuestionarios y revisión bibliográfica con el fin de obtener los datos necesarios y así alcanzar los objetivos y metas planteadas en este trabajo de investigación.

**Observación** = La palabra observación, hace referencia al resultado y al hecho mismo de observar, y proviene etimológicamente, del vocablo latino “observatio”, que implica dirigir la mirada sobre un objeto utilizando el sentido de la vista, y el resto de los sentidos, a veces con la ayuda de otros instrumentos más precisos, haciéndolo de un modo consciente, sistemático y orientado a un fin. Es una mirada, pero no vaga y distraída, sino atenta, profunda y analítica, para aprehender la cosa o fenómeno.

**Entrevista** = La palabra entrevista está compuesta por raíces latinas así: “inter” y “vista”. “Inter” significa “entre”, “en medio”. A su vez “vista” se deriva del verbo latino “videre”, que significa ver, observar. Esto nos lleva a la acepción de observar en la mitad. La entrevista busca dar en el blanco, en la verdad, para lo cual es preciso fijar la atención en el medio.

**Cuestionario** = el origen etimológico del vocablo cuestionario encuentra, como muchos otros términos del castellano, sus orígenes en el latín. Cuestionario es un derivado de la palabra latina “quaestionarius”. Este último es un término compuesto conformado por la palabra “quaestio” seguido del sufijo “ario”, el significado o traducción a nuestro idioma de estos dos términos es el de “acción de buscar, interrogar o averiguar” y el de pertenencia o relación de forma consecutiva.

**Revisión bibliográfica** = es un tipo de artículo científico que sin ser original recopila información más relevante sobre un tema específico. Los objetivos de la revisión son realizar la búsqueda bibliográfica, organizar la información de acuerdo a mapas mentales y redactar el artículo.

### 3.8 INSTRUMENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento de recolección de datos es imprescindible para la construcción de la Base de Datos o Matriz Tripartita de Datos, pues mediante el instrumento de recolección de datos se obtiene la información sobre las variables; para ellos elaboraremos la construcción de formatos para recabar la información “cuestionarios” que servirán para organizar los datos recolectados, así también emplearemos la técnica de observación documental los manuales de políticas y procedimientos en del departamento de Créditos y cobranzas, profesiogramas de procesos, flujos gramas en que se incluyen el flujo de operaciones en el departamento.

Otra fuente de apoyo es el informe de recomendaciones de las últimas auditorías financieras realizadas a empresas en donde se hacen sugerencias a las operaciones del departamento de Crédito y cobranzas sobre el Control Interno.

### 3.9 CUESTIONARIO

**Empresa:** INDUTINTAS S.A.

**Lugar:** Ciudadela 9 de octubre # 425 y Av. 25 de Julio

Cargo:    Directivo                      
                  Administrativo                  
                  Operativo                               

**Objetivo:** Recabar la información en la que se refleje la disposición que tiene la administración de la compañía para mejorar las medidas de control interno en el departamento de créditos y cobranzas, y de sustentar que los registros operativos y contables, de registro, aprobación, autorización de las devoluciones, bonificaciones y descuentos de los créditos concedidos a los clientes, permitan establecer el riesgo de que no se estén cometiendo manipulaciones y fraudes en perjuicio de los activos de la compañía para luego

ser evaluados y posteriormente referenciarlas en las recomendaciones del presente proyecto investigativo.

### **3.10 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El proceso investigativo de recolección, selección, análisis y presentación de los datos requiere el empleo de algunas habilidades cotidianas, de una forma consiente, sistemática, crítica y rigurosa, es necesario que las habilidades cotidianas como leer, escuchar, observar, elegir, preguntar, resumir, organizar, escribir y presentar, esto inclina las tareas de la recolección y el manejo de datos hacia un rango de mayor objetividad posible.

Para nuestro trabajo de investigación consistirá en definir el Concepto y Función administrativa de del departamento de crédito y cobranzas; planeación estratégica; Políticas, Normas, Reglas, Estrategia, táctica, Operación, la Misión, Visión, y Valores corporativos, Clasificación y tipos de empresas, y sectores económicos a quienes se les otorga el crédito, denominación del cargo, Misión del rol, Nivel ocupacional del personal del departamento de créditos y cobranzas, procesos misionales, estratégicos y de apoyo en el departamento de Créditos y cobranzas la Cultura organizacional.

### **3.11 PREGUNTAS DEL 1 AL 14**

1.- ¿Todas las cuentas por cobrar en el balance están reveladas adecuadamente por la empresa?

2.- ¿Todas las cuentas reales de la empresa por importes por cobrar están incluidas en el balance general?

3.- ¿Las cuentas por cobrar se llevan a su valor neto realizable (cobrable) (por ejemplo, las cuentas por cobrar brutas están debidamente declaradas con las provisiones adecuadas para cuentas incobrables, descuentos, devoluciones, garantías y asuntos similares)?

4.- ¿La empresa posee, o tiene derecho legal sobre, todas las cuentas por cobrar que aparecen en el balance general a la fecha del balance. Todas las cuentas por cobrar están libres de embargos, prendas u otras garantías o, de no ser así, tales embargos, prendas o garantías están identificados?

5.- ¿Las cuentas por cobrar están clasificadas, descritas y reveladas adecuadamente en los estados financieros, incluyendo las notas, de conformidad con los principios de contabilidad y disposiciones legales?

6.- ¿El departamento de Auditoría interna confirma las cuentas por cobrar con más de 30 días de vencimiento?

7.- ¿El departamento de Auditoría interna investiga las explicaciones de las diferencias sobre confirmaciones recibidas?

8.- ¿El departamento financiero compara las cuentas por cobrar del año actual como un porcentaje de las ventas netas con los porcentajes de años anteriores?

9.- ¿El departamento financiero compara los descuentos, devoluciones y rebajas con los de años anteriores (por ejemplo, como un % de las ventas)?

10.- ¿El gerente de ventas comprueba que los embarques superiores a 30 días antes y después del fin del año para determinar si las ventas se registraron en el período apropiado?

11.- ¿El gerente general aprueba las notas de crédito y el nivel de devoluciones y créditos de ventas antes y después del fin del ejercicio?

12.- ¿El Contador general evalúa la conveniencia de la asignación para cuentas dudosas y la provisión relativa?



13.- ¿El Contador general revisa y prueba los cobros posteriores en las Cuentas por cobrar?

14.- ¿El Contador general revisa las cuentas por cobrar y las cuentas de ventas en el mayor general y los auxiliares de ventas y entradas de efectivo, e investiga las partidas insólitas o poco usuales?

## CAPÍTULO IV

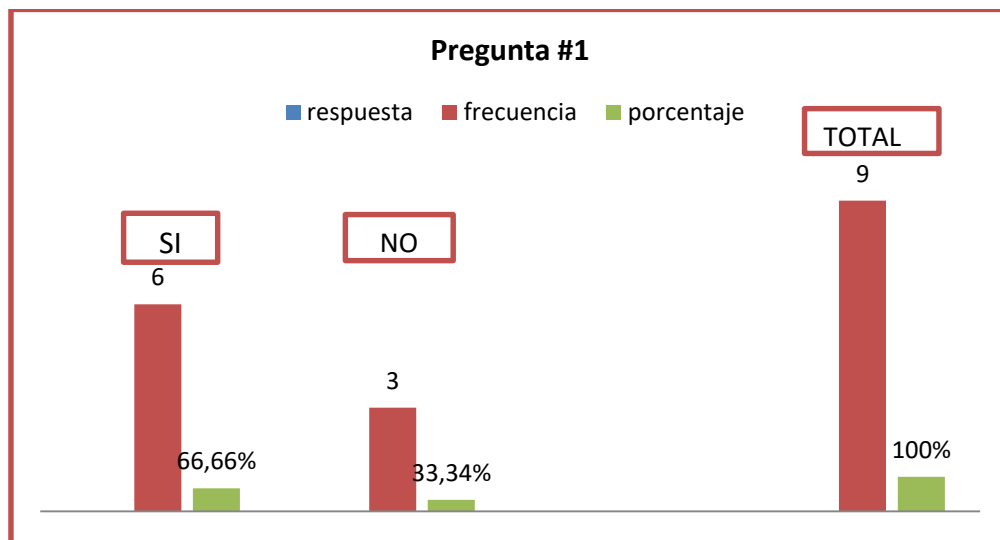
### 4 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De conformidad con la estructura del cuestionario elaborado el mismo que recogerá las afirmaciones de los diferentes funcionarios y ejecutivos entrevistados en relación a las debilidades observadas por ellos en la gestión y operación del departamento de crédito y cobranzas, así también recogerá como parte integral el aporte de sus función en armonía con los objetivos de la empresa.

#### 4.1 Preguntas del 1 al 14.

1. ¿Todas las cuentas por cobrar en el balance están reveladas adecuadamente por la empresa? Sí X No

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	6	66.66%
NO	3	33.34%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 1.- Pregunta #1 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

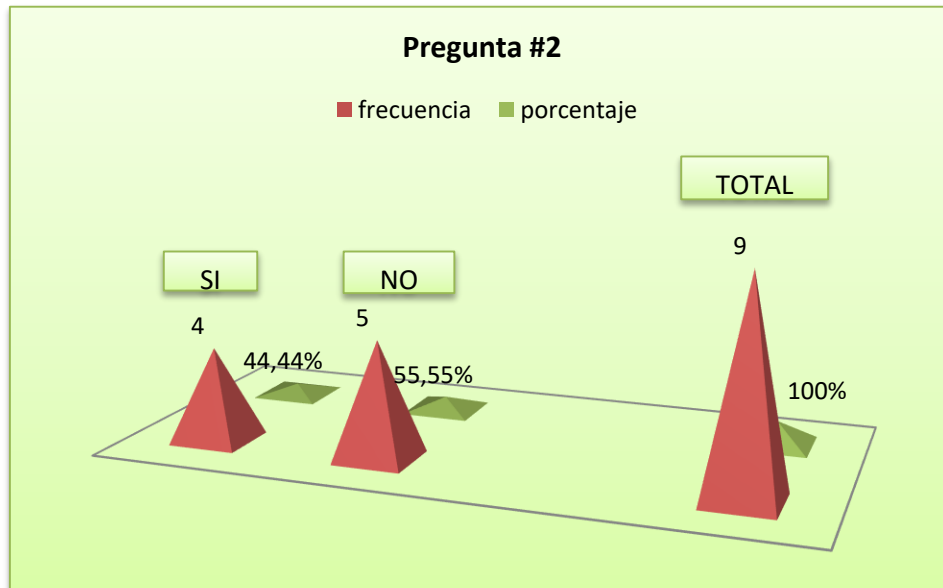
**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** De las entrevistas realizadas a los Directivos, funcionarios y empleados relacionados con la función de registrar y revelar la información contenida de las decisiones económicas y financieras de la empresa, el 66.66% de los ejecutivos y empleados manifiestan que en el proceso de elaboración de los estados financieros se han revelado todos los hechos económicos, financieros en su totalidad, mientras el 33% manifiesta desconocer si dicho proceso es idóneo.

**Interpretación:** De acuerdo con la encuesta a las 6 personas “ejecutivos y empleados”, afirman que el registro de cuentas por cobrar están reveladas adecuadamente en los estados financieros por la empresa las mismas que representan del total de activos el 49.65% por lo tanto es fundamental establecer la adecuación sustancial de las cantidades que aparece en el balance de situación que sirve para justificar los registros contables, mientras el 33.34% de las afirmaciones de los otros encuestados manifiestan desconocer del proceso de registro de las cuentas por cobrar.

2. ¿Todas las cuentas reales de la empresa por importes por cobrar están incluidas en el balance general? Sí No X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	4	44.44%
NO	5	55.55%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 2.- Pregunta #2 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

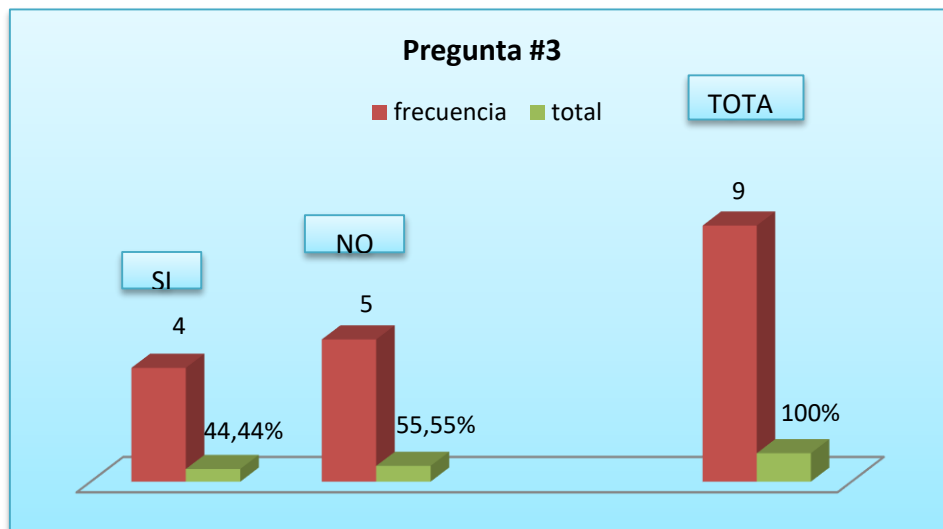
**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la segunda pregunta de este cuestionario 4 personas “ejecutivos y empleados” que representan el 44.44% de los entrevistados, manifiestan que todas las cuentas por cobrar producto de las ventas a crédito de la empresa se encuentran incluidas en el mayor auxiliar de cuentas por cobrar, mientras el 55.55% de los entrevistados manifiestan desconocer si la totalidad de clientes con saldos pendientes de pagos están incluidos en dicho registro.

**Interpretación:** Se puede determinar que la empresa Indutintas S.A., presenta una debilidad de Control interno en el orden del 55.55% por lo manifestado por los encuestados al no tener la certeza de que las Cuentas por cobrar reveladas y registradas en los mayores auxiliares y en el balance de comprobación, son viables en su cobro.

3. ¿Las cuentas por cobrar se llevan a su valor neto realizable (cobrable) (por ejemplo, las cuentas por cobrar brutas están debidamente declaradas con las provisiones adecuadas para cuentas incobrables, descuentos, devoluciones, garantías y asuntos similares)? Sí No  
X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	4	44.44%
NO	5	55.55%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 3.- Pregunta #3 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la tercera pregunta de este cuestionario 4 personas “ejecutivos y empleados” que representan el 44.44% de los entrevistados consideran que las Cuentas por cobrar están debidamente registradas y que las provisiones por cuentas incobrables, descuentos, devoluciones, son apropiadas y razonables por el giro normal del negocio, mientras el 55.55% de las personas

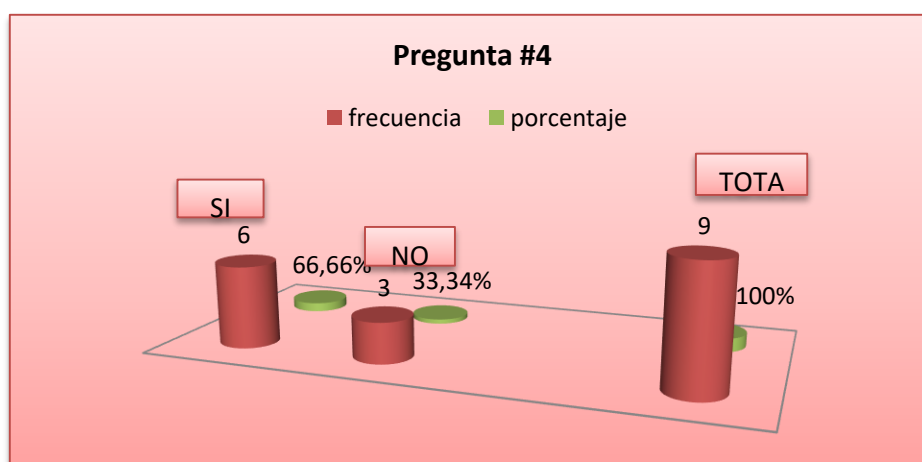
encuestadas no tienen la certeza de que las provisiones por cuentas malas, descuentos y devoluciones estén siendo bien aplicados.

**Interpretación:** De acuerdo con la encuesta 5 personas “ejecutivos y empleados”, manifiestan que no se puede determinar con exactitud que la empresa Indutintas S.A., este aplicando adecuadamente las provisiones por cuentas malas y que dichos registros sean suficientes.

4. ¿La empresa posee, o tiene derecho legal sobre, todas las cuentas por cobrar que aparecen en el balance general a la fecha del balance. Todas las cuentas por cobrar están libres de embargos, prendas u otras garantías o, de no ser así, tales embargos, prendas o garantías están identificados?

SI X No

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	6	66.66%
NO	3	33.34%
TOTAL	9	100%



**Gráfico # 4.- Pregunta #4 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

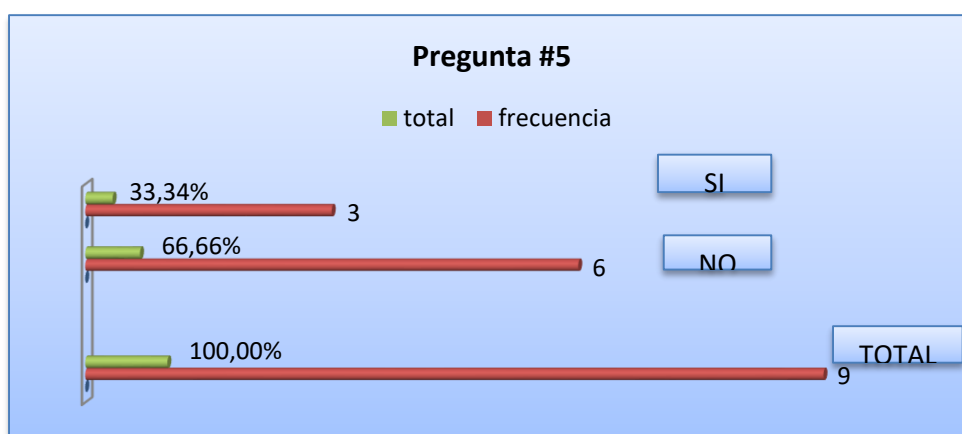
**Análisis:** En respuesta a la pregunta de que si todas las cuentas por cobrar representa verdaderos derechos para la empresa, 6 personas “ejecutivos y empleados” que representan el 66.66% de los entrevistados consideran que la empresa posee, y tiene derecho legal, sobre todas las Cuentas por cobrar que aparecen a la fecha del balance.



**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 3 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” manifiestan, que desconocen si la empresa es propietaria de la integridad de las cuentas por cobrar, y que no existiendo gravámenes pendientes sobre las mismas obligaciones de contingencias en concepto de cuentas por cobrar descontadas.

5. ¿Las cuentas por cobrar están clasificadas, descritas y reveladas adecuadamente en los estados financieros, incluyendo las notas, de conformidad con los principios de contabilidad y disposiciones legales? Sí No X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	3	33.34%
NO	6	66.66%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 5.- Pregunta #5 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

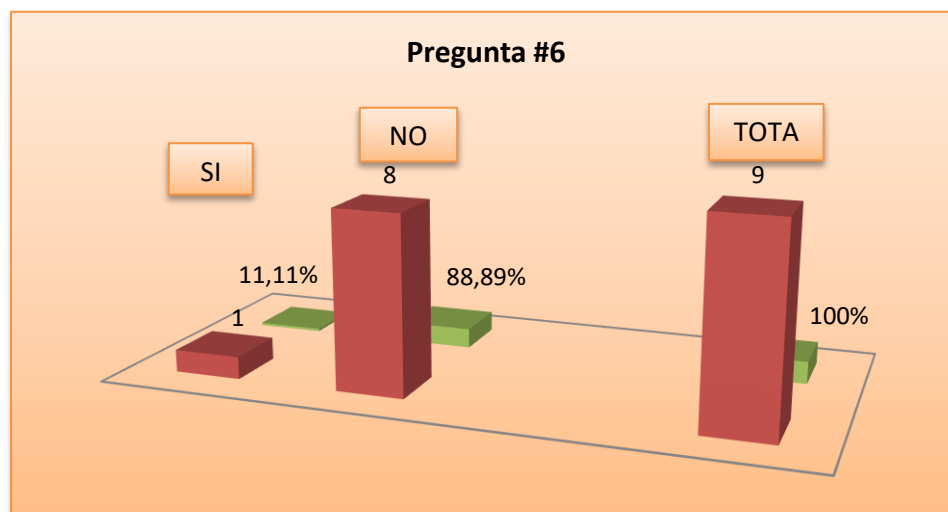
**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la pregunta quinta de que si todas las cuentas por cobrar están reveladas adecuadamente en los estados financieros de la empresa, 3 personas “ejecutivos y empleados” que representan el 33.34% de los entrevistados tales como; el contador, el auditor interno, el gerente de crédito consideran que las Cuentas por cobrar están clasificadas, descritas y reveladas adecuadamente en los estados financieros, incluyendo las notas de conformidad con los principios de contabilidad y disposiciones legales.

**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 6 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 66.66% manifiestan, no estar seguros de que si las cuentas por cobrar se encuentran bien presentadas y reveladas en su categoría y de que están separadas de otros valores por cobrar de la empresa y que no están pignoradas.

6. ¿El departamento de Auditoria interna confirma las cuentas por cobrar con más de 30 días de vencimiento? Sí No X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	1	11.11%
NO	8	88.89%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 6.- Pregunta #6 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

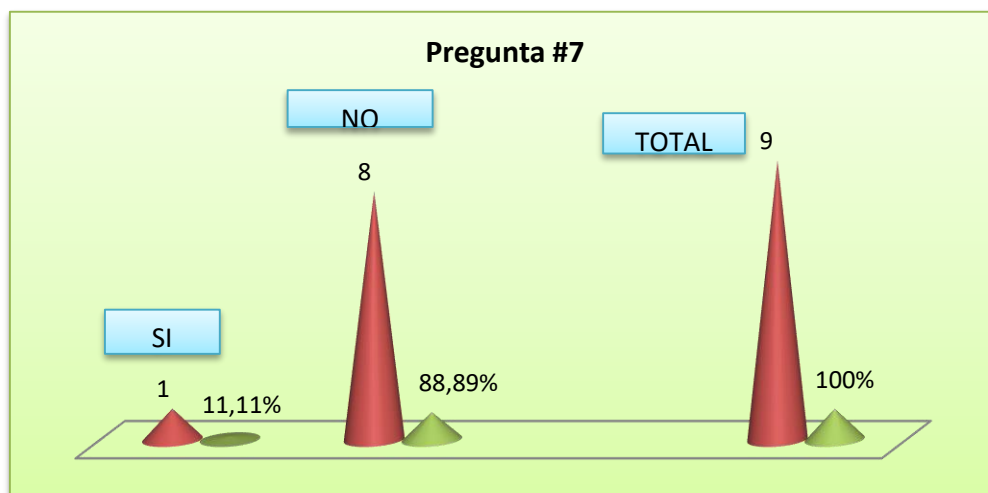
**Análisis:** En respuesta a la pregunta sexta de que si el departamento de auditoria interna confirma las cuentas por cobrar con más de 30 días de vencimiento, se pronunció afirmativamente 1 personas “ejecutivos y empleados” que representan el 11.11% en este caso el auditor interno afirma que si revisa y ratifica las cuentas por cobrar con vencimiento de más de 30 días.

**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 8 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 88.89% manifiestan desconocer el

trabajo del auditor interino por no haberseles hecho conocer de dicha planificación.

7. ¿El departamento de Auditoria interna investiga las explicaciones de las diferencias sobre confirmaciones recibidas? Sí No X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	1	11.11%
NO	8	88.89%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 7.- Pregunta #7 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

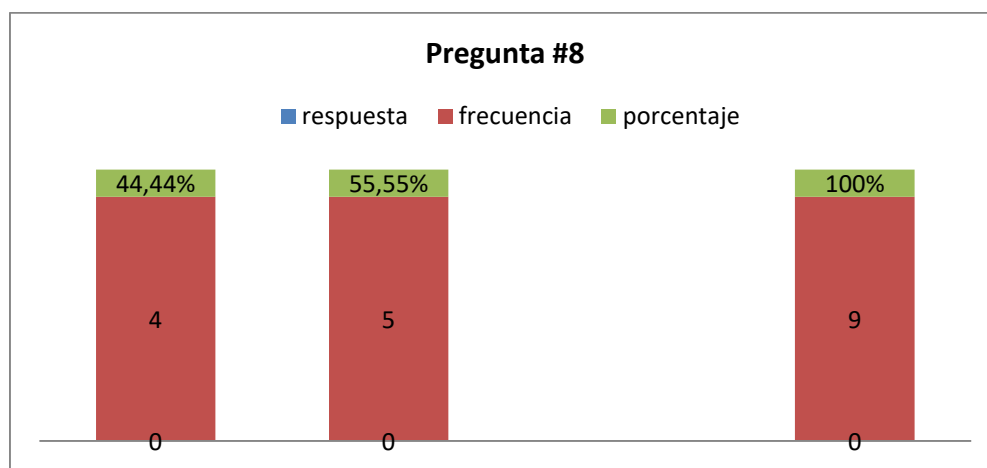
**Análisis:** En respuesta a la pregunta séptima de que si el departamento de auditoria interna investiga las explicaciones de las diferencias en las confirmaciones de las cuentas por cobrar se pronunció afirmativamente 1 personas “ejecutivos y empleados” que representan el 11.11% en este caso el auditor interno de que si investiga las explicaciones de las confirmaciones y que restas son reportadas al gerente general.

**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 8 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 88.89% manifiestan desconocer de

las investigaciones y explicación de las diferencias encontradas por el auditor interno por motivo de las confirmaciones.

8. ¿El departamento financiero compara las cuentas por cobrar del año actual como un porcentaje de las ventas netas con los porcentajes de años anteriores?    Sí    No X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	4	44.44%
NO	5	55.55%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 8.- Pregunta #8 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la pregunta octava de que si el departamento financiero compara las cuentas por cobrar del año actual como porcentaje de las ventas de años anteriores se pronunciaron afirmativamente 4 personas “ejecutivos y empleados” que representan el 44.44% que consideran que el departamento financiero compara las Cuentas por cobrar del año actual como un porcentaje de las ventas netas con los porcentajes del año anterior.

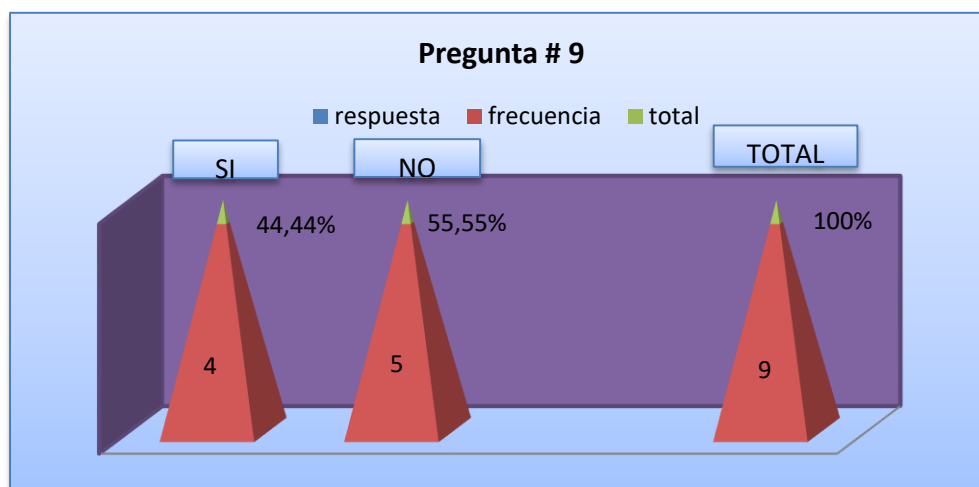
**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 5 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 55.55% manifiestan que por ser



funciones eminentemente financieras no forman parte de esta revisión y análisis del departamento financiero.

9. ¿El departamento financiero compara los descuentos, devoluciones y rebajas con los de años anteriores (por ejemplo, como un % de las ventas)?       Sí     No X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	4	44.44%
NO	5	55.55%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 9.- Pregunta #9 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la pregunta novena de que si el departamento financiero compara los descuentos, devoluciones, rebajas con los años anteriores aplicadas a las cuentas por cobrar 4 personas “ejecutivos y empleados” que representan el 44.44% consideran que el departamento financiero si compara los descuentos, devoluciones y rebajas con los años anteriores originadas por las ventas a crédito.

**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 5 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 55.55% manifiestan que desconocen si el departamento financiero examina las devoluciones y bonificaciones sobre las ventas, las notas de crédito y ssi estas mantienen una secuencia numérica consecutiva.

10. ¿El gerente de ventas comprueba que los embarques superiores a 30 días antes y después del fin del año para determinar si las ventas se registraron en el período apropiado. Sí No X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	2	28.57%
NO	7	71.43%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 10.- Pregunta #10 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

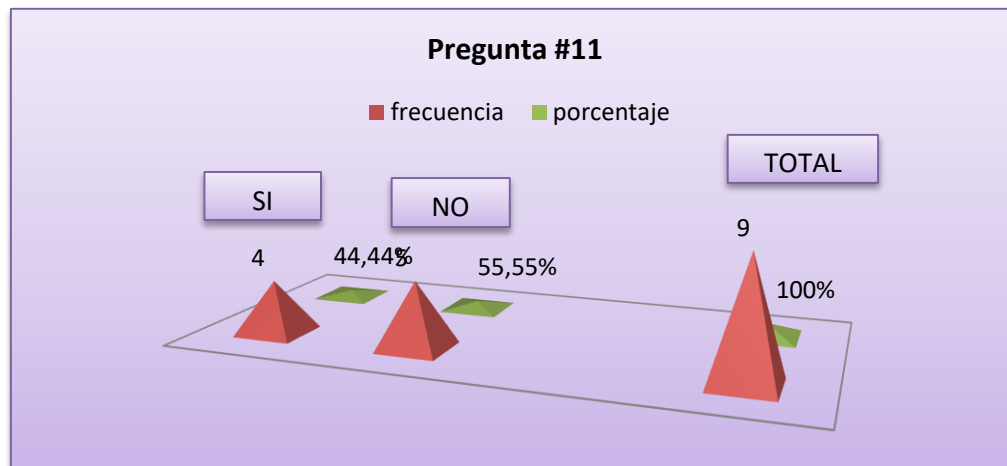
**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la pregunta decima de que si el gerente de ventas comprueba los embarques superiores a 30 días antes y después del fin de año de los encuestados 2 personas “ejecutivos y empleados” que representan el 28.57% considera que si, el gerente de ventas comprueba que los embarques superiores a 30 días antes y después del fin de años para determinar si las ventas se registraron en el periodo apropiado.

**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 7 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 71.43% manifiestan que desconocen de estas actividades del gerente de ventas y sus resultados.

11.¿El gerente general aprueba las notas de crédito y el nivel de devoluciones y créditos de ventas antes y después del fin del ejercicio?    Sí    No X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	4	44.44%
NO	5	55.55%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 11.- Pregunta #11 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la pregunta decima primera de que el gerente general aprueba las notas de crédito y el nivel de devoluciones y créditos de ventas antes y después del cierre del ejercicio de los encuestados el 44.44% considera, que si, el gerente general aprueba las notas de crédito y el nivel de devoluciones y créditos de ventas antes y después del fin del ejercicio.

**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 5 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 55.55% manifiestan la

incertidumbre de que las notas de crédito extendidas después de la fecha del balance general son aprobadas por la gerencia general.

**12. ¿El Contador general evalúa la conveniencia de la asignación para cuentas dudosas y la provisión relativa? Sí No X**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	1	11.11%
NO	8	88.88%
TOTAL	9	100%



**Grafico # 12.- Pregunta #12 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la pregunta decima segunda de que el contador general evalúa la conveniencia de la asignación para cuentas dudosas y provisión de los encuestados 1 persona “ejecutivo y empleados” que representa el 11.11% el mismo contador general considera que evalúa la conveniencia de la asignación para cuentas dudosas y la provisión relativa.

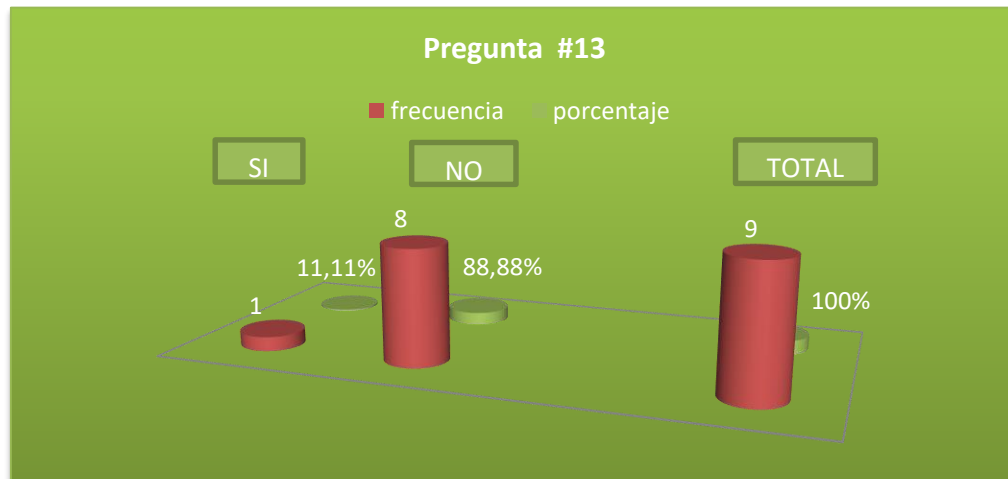
**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 8 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 88.89% manifiestan desconocer si la estimación por cuentas dudosas estimada por el contador general a las



cuentas por cobrar están correctamente cargada a la cuenta de gastos por deudas malas.

**13. ¿El Contador general revisa y prueba los cobros posteriores en las Cuentas por cobrar? Sí No X**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	1	11.11%
NO	8	88.88%
TOTAL	9	100%



**Gráfico # 13.- Pregunta #13 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

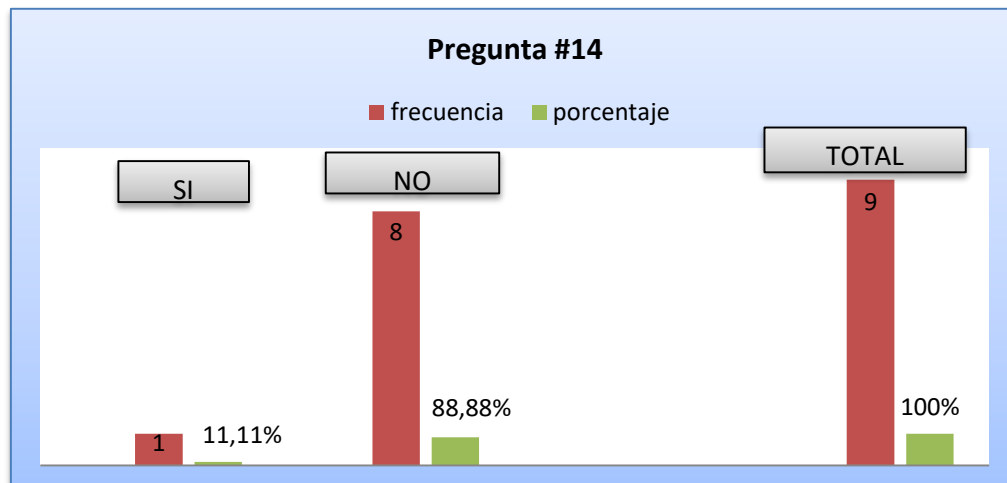
**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la pregunta decima tercera de que si el contador genera revisa y aprueba los cobros posteriores en las cuentas por cobrar 1 persona “ejecutivo y empleados” que representa el 11.11% de los encuestados considera el mismo contador general que si revisa y aprueba los cobros posteriores en las Cuentas por cobrar.

**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 8 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 88.89% manifiestan que esto representaría una debilidad sustancial de control interno que quien tienen la función de registro también este a cargo de la revisión y aprobación de cobros.

14. ¿El Contador general revisa las cuentas por cobrar y las cuentas de ventas en el mayor general y los auxiliares de ventas y entradas de efectivo, e investiga las partidas insólitas o poco usuales? Sí No X

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	1	11.11%
NO	8	88.88%
TOTAL	9	100%



**Gráfico # 14.- Pregunta #14 de la encuesta.**

**Fuente:** Encuesta dirigida al personal de Créditos y Cobranzas y otros funcionarios y ejecutivos de INDUTINTAS S.A.

**Elaborado por:** Lilia Barriga Ruíz

**Análisis:** En respuesta a la pregunta décima cuarta de que si el contador general revisa las cuentas por cobrar y las cuentas de ventas en el mayor general y los auxiliares de ventas y entradas de efectivo, e investiga las partidas insólitas o poco usuales 1 persona “ejecutivo y empleados” que representa el 11.11% de los encuestados considera que si revisa las cuentas por cobrar y las cuentas de ventas en el mayor general y los auxiliares de ventas y entradas de efectivo, e investiga las partidas insólitas o poco usuales.

**Interpretación:** De acuerdo con la respuesta de 8 de los entrevistados “ejecutivos y empleados” que representan el 88.88% manifiestan que desconocen con que frecuencia se realizan estas conciliaciones por parte del contador general.

## CONCLUSIONES

De acuerdo al trabajo de investigación realizado y los resultados obtenidos según la representación gráfica detallada anteriormente podemos realizar las siguientes conclusiones y recomendaciones con respecto al control el Área de Cuentas por Cobrar

1. Hemos podido observar que la empresa Indutintas S.A., no mantiene conciliadas las cuentas del mayor general cuentas por cobrar versus los mayores auxiliares de Cuentas por cobrar clientes.
2. No obtuvimos evidencia de que las cuentas por cobrar estén declaradas en su totalidad en los registros del mayor auxiliar y de que las provisiones efectuadas sean suficientes para los cuentas con vencimientos mayores de 360 días.
3. La compañía no soporta adecuadamente las deudas por cobrar a sus clientes mediante la utilización de instrumentos y documentos negociables “letras de cambio, pagares etc.”.
4. No obtuvimos evidencia del Control de la facturación excesiva a clientes que no puedan cubrir la deuda producida posteriormente a la fecha de su vencimiento.
5. No obtuvimos evidencia de que se apliquen las normativas contables NIC, en lo referente al tratamiento de las cuentas por cobrar, versus lo dispuesto por la normativa legal.
6. No observamos análisis e informes que por parte del departamento de auditoria interna en cuanto a un programa de auditoria para el área de cuentas por cobrar, ni sugerencia e informes respecto a la evidencia obtenida de las confirmaciones de cuentas por cobrar.
7. No observamos un control sobre la autorización, aprobación de las notas de crédito, descuentos, rebajas en las ventas a crédito que inciden en las

cuentas por cobrar por parte del departamento de crédito, ventas y financiero, gerencia, auditoria interna.

8. A nuestro juicio para determinar la importancia de cualesquier factores de riesgo observados y los efectos relativos, es el que la empresa no tenga un código de conducta por escrito o políticas y procedimientos formalmente documentados.
9. En este caso, debemos prestar especial atención a la “disposición” de la gerencia en sus propias acciones, así como a sus esfuerzos para comunicar a los empleados las políticas y valores de la compañía y la importancia de la integridad y la ética en el comportamiento.

## RECOMENDACIONES

Sustancialmente el entorno de control establece la armonía de una organización, influyendo sobre la conciencia de control del personal. Es el componente básico del control interno y proporciona disciplina y estructura.

Sugerimos a la gerencia actualizar conocimiento del entorno de control para comprender la actitud, percepción y acciones de la junta directiva respecto al entorno de control, considerando tanto la sustancia de los controles como sus efectos colectivos.

1. Tener un estricto control de los documentos que soportan las deudas de los clientes; para en el caso de necesitarlos, ejecutarlos y recuperar así los montos no pagados por nuestros clientes.
2. Los aumentos de cupo de crédito, porcentajes de descuento, aumento de plazos debe venir previamente autorizado por el Comité de Crédito que debe ser establecido.
3. Establecer controles para el tratamiento de los clientes no autorizados por el Comité de Crédito que sobrepasen la facturación de productos.
4. Los pagos realizados por los clientes deben ser ingresados inmediatamente y depositados por personal diferente al área de contabilidad y financiera, para rebajar la cartera. Asimismo, para evitar la utilización fraudulenta de los valores.
5. Realizar la confirmación de saldos continuos a los clientes para verificar la conformidad con sus deudas y los pagos realizados por parte de ellos, independientemente del que realice el departamento de auditoria interna.
6. Establecer un control del vencimiento de las carteras de clientes y tratar de negociar anticipadamente formas de pago para evitar caer en incobrables, por parte del gerente de crédito y cobranzas.
7. Sugerimos actualizar constantemente la información de los clientes; y revisar su situación financiera y comercial, a fin de evitar aumentos innecesarios de cupos de crédito.

8. Sugerimos la implementación de una Política de Crédito que recoja todos los lineamientos necesarios para la concesión de cupos de créditos a clientes.
9. Sugerimos mantener un control secuencial de las notas de créditos emitidas por descuentos, rebajas etc, y que estas sean autorizadas por el departamento de ventas y aprobadas por la gerencia general.
10. Sugerimos se elabore un programa de corte de ventas en conjunto con el departamento de auditoria, ventas y bodega con el objetivo de confirmar que no se estén registrando ventas antes y después del corte del cierre del ejercicio.



## PLAN DE MEJORAS

Como resultado de la investigación realizada a la empresa Indutintas S.A la autora propone un plan de mejoras para la Compañía. Consideramos que el Comité de Crédito actué conforme lo establece su reglamento, esto es, conformado por el gerente general, gerente financiero, gerente de ventas, gerente crédito, el mismo que determinara las concesiones de crédito y los cupos para cada cliente, estudiando previamente la documentación soporte de la solicitud de crédito entregada por el cliente.

1. Mejorar la eficacia de los controles para evitar sobrepasar los valores de integridad y ética de quienes los crean, administran y monitorean. Los valores de integridad y ética son elementos esenciales del entorno de control que afectan el diseño, la administración y la vigilancia sobre otros componentes.
2. Realizar la reestructuración funcional de los departamentos, lo que proporcionará el marco dentro del cual se planeen, ejecuten, controlen y monitoreen sus actividades para lograr los objetivos de empresa.
3. Redefinición del organigrama estructural de la empresa que incluye la consideración de las áreas clave de autoridad y responsabilidad y de líneas adecuadas de información. La empresa debe tener una estructura organizacional acorde con sus necesidades.
4. Realizar el seguimiento a las asignaciones de autoridad y responsabilidad así como a la manera de cómo se asignan las actividades operativas y cómo se establecen las relaciones de información y las jerarquías de autorización.
5. Desarrollar una política de comunicaciones encaminadas a asegurar que todo el personal entienda los objetivos de la empresa, conozca cómo se interrelacionan y contribuyen a esos objetivos sus actuaciones individuales, y reconozca cómo y de qué será responsable cada quien. Estos factores también deben ser considerados en relación con el ritmo y el grado de cambio de la organización.

6. Impulsar el cumplimiento de las actividades de control fundamentadas en las políticas y procedimientos establecidos por la empresa a fin de que se asegure el cumplimiento con las directrices de la gerencia.
7. Implementar un sistema de información, el cual incluya al sistema contable, los métodos y procesos establecidos para registrar, procesar, sumarizar e informar las transacciones de la empresa (así como sus eventos y condiciones), y para mantener la responsabilidad por los activos, pasivos y patrimonio relacionados.
8. La elaboración de un presupuesto de actividades y de control que se constituya en una herramienta para la gerencia general en logro de los objetivos de la organización.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **Textos**

AYALA Molina Jorge R. (1999), Temas de Administración Financiera. Imprenta Pesantez. Guayaquil – Ecuador.

ENCICLOPEDIA AUDITORÍA, (2000), océano GRUPO EDITORIAL S.A. Barcelona – España. ISBN. 84-494-0693-5.

HOLMES Arthur W. (1987), Auditoria Principios y Procedimientos. Editorial LIMUSA S.A. CV. GRUPO NORIEGA, Impreso en México. ISBN 968-18-4121-2.

NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA. (2003), Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

VAN HORNE James C. (1997), Administración Financiera. Prentice Hispanoamericana S.A. Altacomulco Núm. 505-5º Piso. Col. Industrial Atoto. México. ISBAN 0.13-300195-4.

WHITTINGTON O. Ray – PANY Kurt. (2001), Auditoria un Enfoque Integral. Décima segunda edición. Quebecor World Bogotá S.A. ISBN 958-41-0039-4.

WESTON J. Fred – BRIGHAM Eugene F (1975), Administración Financiera de Empresas. Tercera edición. Nueva Editorial Interamericana. S.A. de C.C. Cedro 512. México 4, D. F. México.

### **Códigos y Leyes**

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (5 de Noviembre de 1999). Registro Oficial 312.

### **Virtuales**

[www.revistalideres.ec/lideres/optimismopreocupaciónempresasnacionales](http://www.revistalideres.ec/lideres/optimismopreocupaciónempresasnacionales).

## ANEXOS I

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

(Expresado en Dólares Completos de los Estados Unidos de América)

<b>Activos</b>	<b>31.12.2014</b>	<b>31.12.2013</b>
<b>Corrientes:</b>		
Caja y Bancos	39,444.27	371,457.22
Cuentas por Cobrar	851,748.23	874,687.31
Inventarios	317,878.90	524,534.61
Otros Activos	<u>183,743.65</u>	<u>260,706.95</u>
<b>Subtotal Corrientes</b>	<b><u>1,392,815.05</u></b>	<b><u>2,031,386.09</u></b>
<b>Propiedad, Planta y Equipos:</b>		
Costo Histórico	530,071.71	434,213.22
Depreciación Acumulada	<u>(207,580.77)</u>	<u>(171,071.76)</u>
<b>Subtotal Propiedad, Planta y Equipos</b>	<b><u>322,490.94</u></b>	<b><u>263,141.46</u></b>
<b>Total Activos</b>	<b><u>1,715,305.05</u></b>	<b><u>2,294,527.55</u></b>
<b>Pasivos</b>	<b>31.12.2012</b>	<b>31.12.2011</b>
<b>Corrientes:</b>		
Proveedores	419,903.86	512,516.85*
Cuentas por Pagar	95,237.60	166,094.41
Obligaciones Bancarias	304,694.67	0.00
Anticipos de Clientes	<u>0.00</u>	<u>373,233.39</u>
<b>Subtotal Corrientes</b>	<b><u>819,836.13</u></b>	<b><u>1,051,844.65</u></b>
<b>Pasivo a Largo Plazo:</b>		
Obligaciones Bancarias	0.00	43,000.00
Otros Pasivos	<u>690,605.49</u>	<u>744,360.33</u>
<b>Subtotal Pasivo a Largo Plazo</b>	<b><u>690,605.49</u></b>	<b><u>787,360.33</u></b>

**Patrimonio de los Accionistas:**

Capital Social	43,000.00	43,000.00
Aporte para Futuro Aumento de Capital	30,800.00	0.00
Reserva Legal	20,075.04	7,966.86
Resultados Acumulados	36,325.83	21,239.60
Resultado del Ejercicio	<u>74,663.56</u>	<u>59,770.39</u>
<b>Subtotal Patrimonio de los Accionistas</b>	<b><u>204,864.43</u></b>	<b><u>131,976.85</u></b>
<b>Total Pasivos + Patrimonio</b>	<b><u>1,715,305.05</u></b>	<b><u>2,294,527.55</u></b>

## ANEXO II

31.12.2014

**Ingresos:**

Ventas Netas

2,776,988.40

**Costos:**

Costos de Ventas

(2,061,763.60)

**Utilidad Bruta**

**715,224.80**

**Gastos de Operación**

Gastos de Administración

(427,367.25)

Gastos de Ventas

(78,692.16)

**Total Gastos de Operación**

**(505,734.50)**

**Gastos financieros:**

Gastos Financieros

(95,413.05)

**Total Gastos Financieros**

**(95,413.05)**

**Utilidad antes del 15% de Participación e**

**114,077.25**

**Impuestos a la Renta**

**15% Participación a Trabajadores**

**(17,111.59)**

**Impuesto a la Renta**

**(22,302.10)**

**Utilidad del Ejercicio**

**74,663.56**

## ANEXO III

**2014**

### **Clientes Locales**

Compañía Nacional de Plásticos Conar	38,419.53
Flexofama Cía. Ltda	14,265.67
Industrial y Comercial Trilex C.A.	19,650.50
Leinad S.A.	27,796.19
Plásticos del litoral Plaslit S.A.	46,262.55
Plásticos Internacionales C.A.	26,991.13
Plastiempaques S.A.	176,096.22
Plastigomez S.A.	49,778.34
Rafiatex Cía. Ltda	28,600.30
Sacos Durán Reysac S.A.	62,812.82
Sunchodesa Representaciones Cía. Ltda.	67,663.54
Fupel Cía. Ltda	121,058.48
Celoplast S.A.	20,704.58
Otros Clientes de Saldos menores a USD \$ 1,000.00	157,367.46
Provisión por Cuentas Incobrables (a)	<u>(2,859.54)</u>

### **Saldo Neto Clientes Locales**

**851,748.23**

## ANEXO IV

### AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR – CLIENTES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Cliente	CORRIENTE	>30	>90	>180	>360	Total general	%
Compañía Nacional de Plásticos Conar			30,000.00	8,419.53		38,419.53	5%
Flexofama Cía. Ltda	14,265.67	14,000.00			265.67	28,531.34	3%
Industrial y Comercial Trilex C.A.			10,000.00	9,650.50		19,650.50	2%
Leinad S.A.	27,796.19		25,000.00			52,796.19	6%
Plásticos del litoral Plaslit S.A.		16,000.00	20,000.00	6,262.55		42,262.55	5%
Plásticos Internacionales C.A.	10,000.00	13,000.00			6,991.13	29,991.13	4%
Plastempaques S.A.		44,345.00	120,000.00	35,000.00		199,345.00	23%
Plastigomez S.A.	22,678.00		2,456.67	15,745.00		40,879.67	5%
Rafiatex Cía. Ltda	28,600.30					28,600.30	3%
Sacos Durán Reysac S.A.	15,678.00	22,000.00	35,678.00			73,356.00	9%
Sunchodesa Representaciones Cía. Ltda.	35,896.00	23,456.00	14,785.00			74,137.00	9%
Fupel Cía. Ltda	21,745.00		100,000.00			121,745.00	14%
Celoplast S.A.	20,704.58					20,704.58	2%
Vicente Raul Proaño Zurita				134.40		134.40	0%
Abel OSwaldo Castro Pazmiño	106.40		3,466.00			3,572.40	0%
Agroange S.A.			1,289.00		117.60	1,406.60	0%
Agrobiociencia Ltda.			55.00		0.31	55.31	0%
Aguapen - Ep	26.52	3,456.00				3,482.52	0%
Alarmas Y Controles S.A.		1,200.00		22.40	22.40	1,244.80	0%
Alberto Marino Puglla Rulova			345.00		28.00	373.00	0%
Alfredo Hanz Alvarado Lucas		114.00		1,707.33		1,821.33	0%
Almarhy Marlene Saverio Rodríguez	28.53		2,678.00		0.53	2,707.06	0%
Alvarez Lozada Mauricio Hugo			7,835.00		21.80	7,856.80	1%
Ana Belen Cambala Illescás					265.82	265.82	0%
Andres Clemente Velez Valarezo	487.20					487.20	0%
Angel Zavala Pincay					50.90	50.90	0%
Aracely Molina Vera			290.00	89.60		379.60	0%
Arenera Anropevi Cía. Ltda.	11,088.00		3,500.00			14,588.00	2%
Auqui Santos Martha Esther			112.00			112.00	0%
Aura Alexandra Castro Garcia			112.00		44.80	156.80	0%
Aura Mercedes Velasco Palma			100.00		74.53	174.53	0%
Basc Capitulo Pichincha			89.00		2.40	91.40	0%
Base Naval De Salinas			23.00		1,884.55	1,907.55	0%
Beatriz Cecibel Piguave Castro			115.00	2.24		117.24	0%
Bismark		67.00	1,200.00	252.00		1,519.00	0%
Bianca Alexandra Ullauri Romero			56.45			56.45	0%
Bianca Patricia Reyes Tigrero		896.00	45.00		18.14	959.14	0%
Bolivar Presley Villa Aveiga				28.53		28.53	0%
Byron Bladimir Castillo Badillo	44.80		45.00			89.80	0%
Canada Grande Ltd.			367.00	67.00	56.82	490.82	0%
Carlos Alberto Toledo Floreano				12.00	117.32	129.32	0%
Carlos Ernesto Cedeño Lucas	62.72		1.16			63.88	0%
Carlos Geovanny Santacruz Ogonaga					89.60	89.60	0%
Casa Mobeloft S.A.					170.80	170.80	0%



Catalina Elizabeth Bejarano Ramos				28.00	28.00	0%
Cauciones S.A. Empresa De Seguros En L				20.80	20.80	0%
Centro De Entrenamiento Y Escuela De Arti			0.50		0.50	0%
Centro Educativo Integral Ceneica	1,960.00				1,960.00	0%
Cesar Alberto Flores Hoyos				16.60	16.60	0%
Cesar Nicarnor Del Pino Moreno				33.60	33.60	0%
Ceym, Compañía Eléctrica Y Mecánica S.A.				6.81	6.81	0%
Christian Bustamante Paez				29.00	29.00	0%
Christian Jurado Vasquez	27.07		0.70		27.77	0%
Christina Irena Pruitt				1.60	1.60	0%
Club Sport Emelec				249.01	249.01	0%
Compuservicios				0.40	0.40	0%
Consortio Gip Ecuador	4,148.26				4,148.26	0%
Cooperativa De Ahorro Y Credito Coorcot				11.52	11.52	0%
Cooperativa De Transporte Intercantonal Sa				56.00	56.00	0%
Corpaquar S.A				51.20	51.20	0%
Customlogistic Cia. Ltda.				313.60	313.60	0%
Dalton Rodríguez Jaime	123.20			286.00	409.20	0%
Diana Carolina Garzon Vivar			4.01	56.00	60.01	0%
Diego Fernando Ramos Villacis				134.40	134.40	0%
NN				2.40	2.40	0%
Disprosa S.A.				0.50	0.50	0%
Dolca S.A.				1.00	1.00	0%
Ecuainstrument S.A.				216.36	216.36	0%
Ecuaminot S.A				18.04	18.04	0%
Ecuamundocorp S.A.	74.70				74.70	0%
Edgar Peña Yagual				16.24	16.24	0%
Edgar Raul Vera Caliz	28.00				28.00	0%
Edison Mendoza	28.00				28.00	0%
Eduardo Paul Parrales Loor				100.00	100.00	0%
Educational Services Incorporated Rialenick			1,000.00	0.10	1,000.10	0%
Edwin Lavern Wilcox Jr	78.40				78.40	0%
Elsie Aida Catuto Panchana				50.76	50.76	0%
Erika Anabel González Vera			56.00		56.00	0%
Erolcorp S.A				1.68	1.68	0%
Escuela Centinela Iberoamericana Cristiana	28.00				28.00	0%
Escuela De Formacion Policial Cbos. Fabian		25.16	26.00	280.11	331.27	0%
Escuela Manuela Romero De Massabot			6.50		6.50	0%
Espol	4,350.19				4,350.19	1%
Espol - Alarmas				2,128.00	2,128.00	0%
Expereo International Bv				0.60	0.60	0%
Extra Radio S.A. Exradio	100.80		11.20		112.00	0%
Fátima Narcisa Pizarro Rizzo				123.20	123.20	0%
Federacion Deportiva Nacional Del Ecuador				611.52	611.52	0%
Felipe Ramon Hernandez Ramirez				33.60	33.60	0%
Flores Pazmi?O Benilde Irfanda				146.40	146.40	0%
Fortius Cia. Ltda.				4.68	4.68	0%
Francisco Javier Espinosa Garcia				152.70	152.70	0%
Fundacion E Ducate				14.10	14.10	0%
Gobierno Municipal De Salinas				2,056.32	2,056.32	0%
Golden Bridge Corporation Gobricorp S.A.				1.22	1.22	0%

Gonzalo Nuñez S.A					140.00	140.00	0%
Guglier S.A.			0.66			0.66	0%
Guillermo Arturo Aleman Vargas				56.00		56.00	0%
Guillermo Segundo Zurita Casquez		34.69		0.04		34.73	0%
Gustavo Echeverry Garcia					60.50	60.50	0%
Hans Fernando Robles Garcia	134.40			660.80		795.20	0%
Hector Eduardo Espinoza Rosero	43.31				0.80	44.11	0%
Hilda Alexandra Montece Vidal					26.13	26.13	0%
Hotel El Reposi Del Guerrero					89.60	89.60	0%
Hotel Punta Centinela Mar Azul					84.07	84.07	0%
Hunt Peggy Sue					5.06	5.06	0%
Iglesia Evangelica Ecuatoriana Alianza Crist					4.40	4.40	0%
Importadora Marjorgg Cia. Ltda	50.89			0.89		51.78	0%
Incodiprosa S.A.				80.60		80.60	0%
Industria De Materiales De Fricción Imfrisa					1.70	1.70	0%
Instituto De La Niñez Y La Familia Santa El					1.50	1.50	0%
Intelligent Buildings Corporation					3.19	3.19	0%
Isconet					542.83	542.83	0%
Italo Chuquimarca	28.00					28.00	0%
Ivan Carlos Lascano					32.51	32.51	0%
Iván Carrillo					28.00	28.00	0%
Jaime Davila Davila				79.20		79.20	0%
Jara Rodriguez Jhonny					1,359.60	1,359.60	0%
Jazmin Maricela Santana Carpio					0.42	0.42	0%
Jeovany Pinos P	32.48		0.14			32.62	0%
Jonet Alejandro Faubla Alomoto	44.80					44.80	0%
Jorge Asdrubal Yanchaliquin Talahua					0.80	0.80	0%
Jorge Jaramillo Parismoreno					9.30	9.30	0%
Jorge Salvador Saquicela Rosado				0.14		0.14	0%
Jóse Alfredo Lindao Ochoa	157.60					157.60	0%
Jose Fabricio Correa Delgado					0.05	0.05	0%
Jose Guillermo Rendon De La Cuadra			1.65			1.65	0%
Joselyn Victoria Castro Sarmiento			72.80			72.80	0%
Juana Isabel Malave Orrala	100.80					100.80	0%
Juana Maribel Castañeda Del Pezo				68.97		68.97	0%
Julio Elias Montero Vargas			0.40			0.40	0%
Junta Parroquial De Jose Luis Tamayo		0.01			2.27	2.28	0%
Katty Vera Vélez					248.00	248.00	0%
Lester Javier Tumbaco Lino				56.00		56.00	0%
Lorena Del Carmen Guerrero Jaramillo					30.24	30.24	0%
Lubricantes Y Lacas Cia. Ltda. Lubrilaca					800.00	800.00	0%
Lucrecia Moreno Alcivar	56.80	66.20				123.00	0%
Luis Arteaga Nowak				0.28		0.28	0%
Luis Carlos Garnica Chalen					112.00	112.00	0%
Luis David Pinos Ponce					61.60	61.60	0%
Luis Francisco Reyes				3.25		3.25	0%
Luis Gerson González González	44.80					44.80	0%
Luis Jefferson Liriano Tomalá	39.20					39.20	0%
Luz Marlene Medina Santos	44.87	2.40				47.27	0%
Luz Zavala Diaz			26.14			26.14	0%
M - R Forwarders & Agents S.A.				1.80		1.80	0%
Maria Sol Gomez Martillo			0.05			0.05	0%

Marsed S.A.			70.45		70.45	0%
Mera Guerrero Juan Carlos	100.80				100.80	0%
Mercy Pilar Paguay Balladares			0.20		0.20	0%
Milovan S.A.	212.80				212.80	0%
Nancy Alexandra Soriano Vargas				53.76	53.76	0%
Narcisa De Jesus Rosas Zuñiga				28.53	28.53	0%
Narcisa Quispe Santos				0.50	0.50	0%
Narda Isabel Drouet Villao			25.80		25.80	0%
Natalia Shirley Bajaña Ron				0.50	0.50	0%
Navicell				336.00	336.00	0%
Navicell S.A.				5,862.71	5,862.71	1%
Neteservice S.A.				1.60	1.60	0%
Nitelec				793.59	793.59	0%
Novapesca S.A.			2.20		2.20	0%
Oscar Daniel Sistema Yagual	7.00				7.00	0%
Oswaldo Javier Baque Vera	44.80				44.80	0%
Parroquia Cristo Liberador	50.40				50.40	0%
Parroquia Los Sagrados Corazones			.81	0.90	1.71	0%
Patricio Rodrigo Quinatoa Estrella	22.40	7.19	0.30		29.89	0%
Patricio Salvador Molina Chiqui	129.92				129.92	0%
Pedro Luis De La Cruz				72.80	72.80	0%
Piedad Celinda Pezo De La Cruz			35.80		35.80	0%
Presbiterio Del Distrito Costa De Las Asamb				20.00	20.00	0%
Proeq Cia. Ltda			0.72	0.80	1.52	0%
Qubrir	32.48				32.48	0%
Renan Marcel Villacis Carreño				50.40	50.40	0%
Roberto Cesar Catuto Panchana				83.82	83.82	0%
Roberto Xavier Pereira Villón	28.80				28.80	0%
Ronald Rivas Burgos				5.00	5.00	0%
Rosa Elvira Quinga Buenaño				0.03	0.03	0%
Rosa María			39.20		39.20	0%
Sandra Gomez	100.00				100.00	0%
Santiago Estalin Macias Ramos	154.00		0.20		154.20	0%
Santiago Fernando Velasco Granizo			12.00	100.00	112.00	0%
Servicios Globales Rimsw S.A.			45.00	509.60	554.60	0%
Subsecretaria De La Demarcacion Hidrogra			23.00	21.84	44.84	0%
Suhpesca			12.00	104.61	116.61	0%
Susana Elizabeth Bonilla Alvarado			89.00	33.60	122.60	0%
Tecnologia Total Tectotal Cia. Ltda.				29.44	29.44	0%
Texcumar S.A.	123.20	10.92			134.12	0%
Tractomaq S.A				604.80	604.80	0%
Trainante S.A.			33.60		33.60	0%
Unidad Educativa Experimental Ecuatoriano			56.00	3.24	59.24	0%
Universidad De Especialidades Espiritu Santo	28.00				28.00	0%
Valeria Ortiz				0.80	0.80	0%
Vicente Concha			33.00		33.00	0%
Vicente Mariano Rodriguez Litardo				213.52	213.52	0%
Vidal Alberto Clemente Malavé	55.00				55.00	0%
Vidal Porfirio Choez Galarza			102.67	0.59	103.26	0%
W & G Computer S.A				7.60	7.60	0%
Walter Henry Medina Suarez	30.40				30.40	0%
Willian César Tomalá Bazán	56.00		245.00		301.00	0%

Wladimir Manuel Cuenca Bermudes				190.29		190.29	0%
Xavier Enrique Morales Gonzabay		234.00		0.80	345.00	579.80	0%
Yeison Jose Rivera Rivas	48.72					48.72	0%
<b>Total general</b>	<b>222,157.20</b>	<b>138,914.57</b>	<b>381,074.91</b>	<b>79,194.21</b>	<b>30,407.34</b>	<b>851,748.23</b>	<b>100%</b>