



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 - MARZO 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

**PRUEBA PRÁCTICA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA FERRETERÍA
COLBAPI S.A EN EL PERIODO 2020 DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

EGRESADO:

IRVIN FERNANDO ALVARADO QUIMI

TUTOR:

ING. ANDRADE VALENZUELA PEDRO PABLO

AÑO 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó con la finalidad de analizar si el control interno de las cuentas por cobrar en beneficio de la Ferretería Colbapi, con sede en Babahoyo en la provincia de Los Ríos, tiene algún impacto en cuanto a la rentabilidad de la misma, se indago en base a un estudio (observación directa y entrevista); y se encontró que a pesar de la trayectoria en el mercado, muestra muchos falencias en el control y la gestión de inventarios, enfocándonos exclusivamente en el manejo de las cuentas por cobrar, esto debido al coste y manejo de herramientas que ayuden a agilizar de mejor manera los procesos contables y los bienes que comercializan.

Se determinó la incidencia que tienen las cuentas por cobrar en la empresa debido a inconvenientes presentados al momento del cierre de cargos correspondientes a los cobros dentro del periodo contable 2020, los mismos que indicaron una recuperación tardía de la cartera de crédito. Cabe mencionar que en toda empresa o compañía es de vital importancia contar con una cartera de crédito, pues esta indica la facilidad de la compañía para proporcionar créditos a sus clientes y de la misma manera la viabilidad para obtener sus productos con proveedores. Sin embargo, la mala gestión y una larga lista de cobros en proceso de espera dentro de la empresa puede causar problemas con la liquidez y las capacidades de pago ante cualquier entidad.

La problemática que presenta la compañía hizo necesaria e indispensable la implementación de actividades o mecanismo enfocados en la gestión de control interno de las cuentas por cobrar existentes y a su vez permitir a los miembros aprender y cumplir con la gestión de manera más eficiente y, por lo tanto, lograr la administración adecuada para evitar pérdidas financieras que perjudiquen la rentabilidad de la empresa, dentro de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los controles internos se determinó en parte que la causa de la tardanza en el retorno del efectivo se debe a la falta de un manual de políticas respecto a las cuentas pendientes de cobro a clientes y amigos.

PALABRAS CLAVE: Control Interno, Cuentas por Cobrar, Rentabilidad, Nivel de riesgo

ABSTRACT

This study was conducted in order to analyze whether the internal control of accounts receivable for the benefit of Colbapi Hardware, based in Babahoyo in the province of Los Rios, has any impact on the profitability of the same, it was investigated based on a study (direct observation and interview); and it was found that despite the trajectory in the market, it shows many shortcomings in the control and management of inventories, focusing exclusively on the management of accounts receivable, this due to the cost and management of tools that help to better streamline the accounting processes and the goods they sell.

It was determined the incidence that accounts receivable have in the company due to inconveniences presented at the time of closing charges corresponding to the collections within the accounting period 2020, which indicated a late recovery of the credit portfolio. It is worth mentioning that in any business or company it is of vital importance to have a credit portfolio, since it indicates the company's facility to provide credit to its customers and likewise the viability to obtain its products from suppliers. However, poor management and a long list of receivables in the waiting process within the company can cause problems with liquidity and payment capabilities before any entity.

The problems presented by the company made necessary and indispensable the implementation of activities or mechanism focused on the internal control management of existing accounts receivable and in turn allow members to learn and comply with the management more efficiently and therefore achieve proper management to avoid financial losses that harm the profitability of the company, within the results obtained through the implementation of internal controls was determined in part that the cause of the delay in the return of cash is due to the lack of a policy manual regarding accounts receivable from customers and friends.

KEY WORDS: Internal Control, Accounts Receivable, Profitability, Risk Level.

INTRODUCCIÓN

El caso de estudio propuesto se desarrolló en la ferretería Colbapi S.A, la misma que se encuentra localizada en la provincia de Los Ríos de la ciudad de Babahoyo, cuya acción productiva está dirigida hacia la venta de equipos y herramientas de tipo ferreteros, como empresa, debe mantener registros adecuados de controles externos e internos dentro de su organización, que le permitan conocer la rotación de sus cuentas por cobrar o cualquier otra área que la empresa pretenda abordar y detectar errores en la organización administrativa.

La empresa en cuestión se posiciona en un mercado muy competitivo, debido a que en la localidad existe una cantidad considerable de empresas que se dedican al funcionamiento de este mercado es por ello, que en algunos casos se pase por alto que los importadores y representantes de diferentes marcas participan directamente en este segmento de mercado, dificultando el consumo de sus productos, es por ello que el negocio recurre a diferentes tipos de estrategias dirigidas hacia la satisfacción del cliente, la misma que se refleja principalmente en la calidad, variedad y servicio. Empezando por este tema, es importante saber si existen o no un correcto control sobre las cuentas por cobrar en la empresa, es decir procesos mediante el cual se logre elaborar y ejecutar una guía técnicamente planteada.

Según estudio realizado por (Millán Ibarra & Obando Franco, 2015), “nos indica que un cuestionario de control interno es una serie de preguntas sobre controles en cada área de auditoría que se utilizan para indicar a los auditores aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados”. Dado el cuestionario y de acuerdo con la ponderación, esto mostrará el nivel inherente de riesgo y nivel de confianza de la ferretería Colbapi SA, por lo que les proporcionaremos un cuestionario que detalla lo que se observó y de qué se trataba el cuestionario sobre los documentos de trabajo y los hallazgos.

El presente estudio de caso tiene como objetivo perpetrar un correcto análisis de gestión de control interno, esto debido a que una de las principales cuentas que maneja la empresa son las cuentas por cobrar, y las mismas controlan la liquidez y en cierta medida intervienen en la rapidez y la efectividad de recibir las facturas o recibos pendientes de cobro. Es de vital importancia ilustrarse sobre la forma correcta de administrar y controlar las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa, de igual forma se considerar si un cambio en el registro afectará las operaciones comerciales y contables de la empresa por parte del consumidor o un mal manejo o error en el comprobante de respaldo del registro de pago, todos los factores

mencionados conducirán a la diversificación de los activos, poniendo en peligro la rentabilidad de la empresa y provocando la pérdida de ingresos.

En la presente investigación se implementó el uso de la metodología descriptiva a través de la técnica de observación directa y la entrevista propuesta, donde se formuló preguntas dirigidas al personal encargado, cabe recalcar la información obtenida se complementa con un análisis documental obtenido de libros, pagina web que permita obtener resultados favorables, dicho estudio se encuentra estructurado bajo la sublínea de “Auditoría y Control” que es una subrama de la carrera de Contabilidad y Auditoría, cuya materia está directamente relacionada con la gestión del control interno de cuentas por cobrar adoptada en el año 2020 por Ferretería Colbapi SA en la ciudad de Babahoyo.

DESARROLLO

La empresa en cuestión conocida como Ferrería Colbapi S.A, la podemos localizar entre las calles Malecón y Pedro Carbo dentro del cantón Babahoyo de la provincia de Los Ríos, su actividad económica está dirigida exclusivamente al mercado de tipo ferreteros. Inicio siendo su representante legal el Sr. Enrique Colombatti Gonzalvo quien inicio sus actividades como una sociedad anónima exactamente el 23 de febrero del 2005, actualmente la Sra. Barzola Pisco Edith Del Roció consta como presidenta ejecutiva y representante de este establecimiento, según consta en el expediente N.º 118755 de la Superintendencia de Compañías y suscrita en el Registro Mercantil, el 08 de marzo del 2005, cuyo registro único de contribuyentes (R.U.C), es 1291717361001. asignada por el (S.R.I.) “Servicio de Rentas Internas” como un (C.E.) “Contribuyente Especial”.

Inicio sus actividades comerciales con un capital suscrito de \$800.00 dólares, el cual está integrado por 4 socios de origen familiar. Don Enrique Colombatti Gonzalvo suscribió 400 acciones a \$1 la acción, doña Edith Balzola Pisco suscribió 320 acciones a \$1 la acción, don Alfredo Colombatti Pinto a \$1 la acción suscribió 40 acciones, doña Gina Colombatti Pinto suscribió 40 acciones a \$1 por acción. El capital social de la empresa estudiada se divide en 800 acciones ordinarias de \$1 cada una y acciones nominativas, la empresa consta de 75 empleados registrados hasta el momento.

La empresa denominada Ferrería Colbapi S.A está regulada por el Corporate Law Office y la Autoridad Reguladora de la Sociedad Ecuatoriana, en conjunto con la Autoridad Reguladora de Seguros, y sujeto a obligaciones fiscales controladas por el Servicio de Impuestos Internos, incluidas las declaraciones mensuales de IVA, declaraciones de impuestos a la renta y declaraciones de impuestos a la propiedad vehicular, vehículo, dependencia tablas, presentación de retención de impuestos, calendario de transacciones simplificadas, calendario de dividendos y calendario de accionistas. Además, las empresas deben cumplir con las disposiciones vigentes del Código del Trabajo y normativa específica.

Colbapi SA se encuentra dentro de las Pymes y tiene 17 años en el mercado, gracias al gran reconocimiento y demanda de sus clientes de materiales de ferretería y productos industriales. Con el tiempo, el crecimiento de la empresa también se atribuyó a la gestión adecuada de sus respectivos gerentes, así como a la toma de decisiones compartidas de los accionistas, las ferreterías cuentan con una gran cantidad de mercadería y recursos, por lo que

requieren de financieros adecuados llegar a cumplir un control eficiente y confiable sobre la información contable y financiera que maneja la ferretería. Las auditorías financieras deben cubrir muchos aspectos, desde la selección de información pertinente, la comprobación del inventario y el registro de cuentas.

Haciendo énfasis en los procesos de organización que toda empresa debe llevar a cabo, podemos indicar que éstas requieren de una estructura empresarial óptima que favorezca al desarrollo de empresa, dicho esto el autor (Brume González, 2019) señala que una “estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización, identificando cada puesto, función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional.”

En otras palabras, una estructura organizativa es un modelo jerárquico de liderazgo y gestión que utiliza una empresa para mejorar sus operaciones, esto lo hace a través de su estructura organizacional, diseñando estrategias de mejora. La estructura organizativa ordena la organización dentro de la empresa definiendo y categorizando las actividades de la misma, agrupándolas en departamentos o divisiones, y asignando poderes de decisión y supervisión.

Para que la estructura organizacional logre su propósito, (La trea studio, 2019) nos indica que debe considerar:

- Tener metas precisas, realistas y medibles.
- Definir con precisión la jerarquía, responsabilidades y actividades de cada persona en la organización.

El organigrama muestra la jerarquía de la empresa, los cargos y funciones, y los canales oficiales de comunicación. El organigrama de la empresa dependerá de la naturaleza y tamaño de la misma, pero siempre debe facilitar la interacción y comunicación entre las diferentes áreas de la empresa. Una estructura organizativa adecuada mejora las operaciones y la eficiencia a través del orden, el control y la coordinación.

Dependiendo de su estructura, existen diferentes tipos de organizaciones que permiten identificar el tipo de estructura organizacional que posee la empresa, las cuales podemos definir de la siguiente manera:

Organización en línea:

- La persona que toma todas las decisiones y órdenes es una sola persona. El supervisor asigna trabajo a sus subordinados, quienes solo le reportan a él.

Organización funcional:

- Consta de muchos gerentes diferentes, cada uno de los cuales se especializa en un área en particular. Te permite asignar funciones a diferentes subordinados agrupados por áreas de actividad.

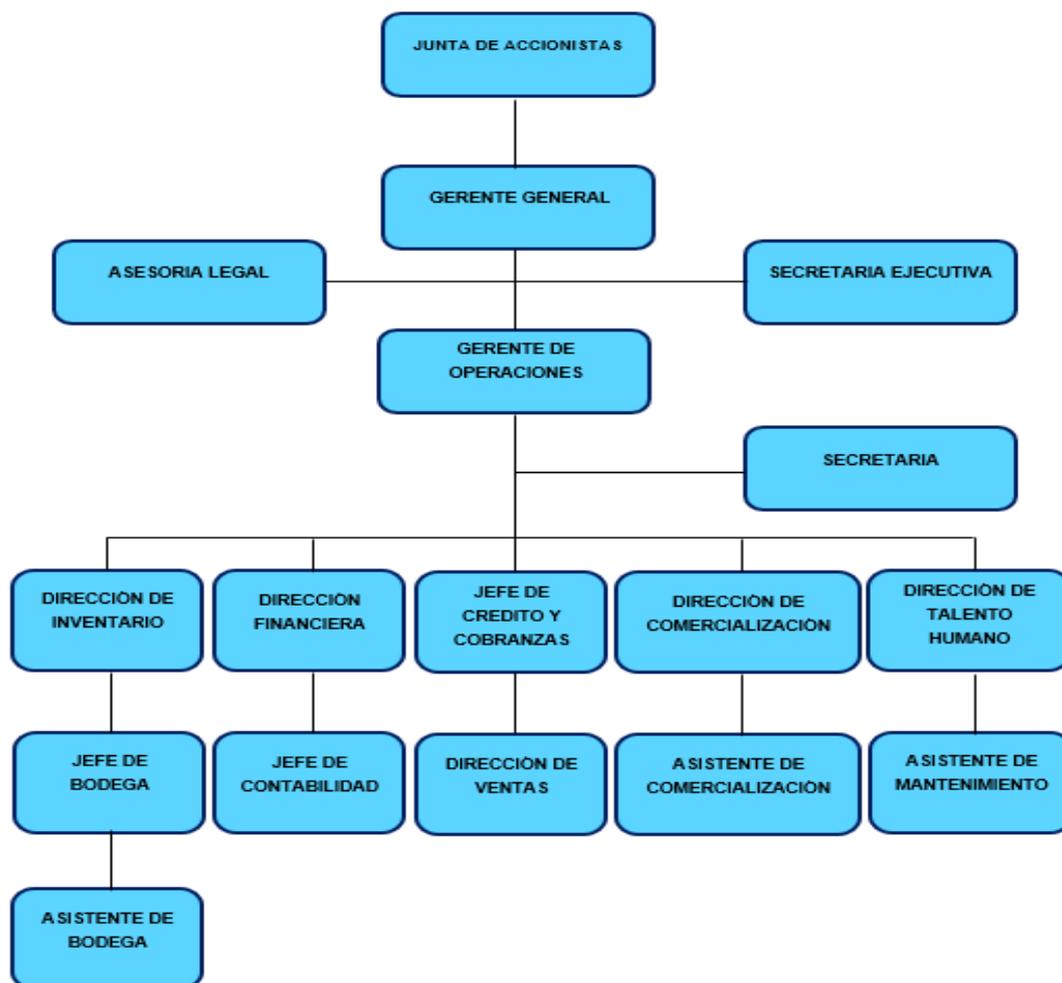
Organización de la Comisión:

- Implica delegar varios temas de gestión a un grupo de personas que se reúnen para discutir y tomar decisiones.

Siendo conocedores de esto, podemos indicar la estructura organizacional de la Ferretería Colbapi S.A, la misma que esta estructurada de la siguiente manera:

- Junta de accionistas
- gerente general
- asesoría legal
- gerente de operaciones
- secretaria ejecutiva
- secretaria
- dirección de inventarios
- dirección financiera
- jefe de crédito y cobranzas
- jefe de comercialización
- dirección de talento humano
- jefe de bodega
- jefe de contabilidad
- dirección de ventas
- mantenimiento

Gráfico 1.
Organigrama de la Institución



Nota: Este gráfico muestra el organigrama implementado por la Ferretería Colbapi S.A.

Fuente: Departamento del Talento Humano de la Ferretería Colbapi S.A.

Habiéndose estructurado el modelo organizacional de la empresa, se procede a acceder a la información financiera que la institución maneja, argumentado información con diferentes autores, por ejemplo: (Contaduría, 2014) nos indica que “la información financiera es el conjunto de datos presentados de manera ordenada y sistemática, cuya magnitud es medida y expresada en términos de dinero, que describen la situación financiera, los resultados de las operaciones y otros aspectos relacionados con la obtención y el uso del dinero”, esto es fundamental para cualquier negocio ya que permite el control de inventarios para que la información contable que necesite estar bien estructurada pueda ser recopilada para verificar que lo que está en papel o en una base de datos exista verdaderamente en el inventario, estos procesos actualmente se encuentran disponibles en la Ferretería Colbapi SA, pero no son muy efectivos.

Por otro lado (Robles Roman, 2012) & (Granda Aguilar, 2017), consideran que “El control financiero es una técnica diseñada para garantizar que todas las operaciones se realicen de manera eficiente, mediante la evaluación de todos los datos. Los datos predefinidos incluyen datos reales para encontrar desviaciones, brechas o fortalezas útiles para el logro de una meta”; el estudio se realizó en Ferretería Colbapi S.A implica el manejo eficiente y eficaz de las cuentas por cobrar de los clientes ante la ausencia de controles internos para satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores, puesto que las cuentas por cobrar son la cantidad que un cliente debe a una entidad en el curso de un negocio para obtener bienes o servicios.

En este marco, el control interno se basa en dirigir a la empresa para que aplique correctamente las averías en todas las áreas de manera que se protejan los recursos, lo cual es responsabilidad de todos los que integran la organización, incluidos los gerentes con mayor autoridad. (Henaó Feria, 2017) hace mención a que el control interno “es de entera responsabilidad de los miembros clave de la institución y de todos los empleados porque contribuye a garantizar un nivel razonable de seguridad en el logro de las metas de la organización”.

La implementación de un control interno adecuado depende en gran medida de la dirección de la empresa, y aunque los empleados también juegan un papel muy importante, no hay que olvidar que tales controles son parte de la función de la empresa, de su adecuado desempeño y cumplimiento de los objetivos depende el funcionamiento de la empresa y su protección frente a los riesgos que podría enfrentar como entidad, por lo que se puede decir que se entiende por control interno a “el programa de organización y el conjunto de métodos adoptados por la empresa que participa en la protección de sus activos, verificando la exactitud de los datos contables y los esfuerzos para mejorar el desempeño administrativo y el cumplimiento de una política establecida por la empresa como organismo regulador”.

Se puede indicar que el control interno es un procedimiento que permite realizar procedimientos de vigilancia a la alta dirección y subordinados de una empresa y se refleja en todas las actividades, planes y procesos, incluyendo tanto las normas legales como las contables, es decir, la evaluación de las actividades. y evaluación justa del logro de los objetivos.

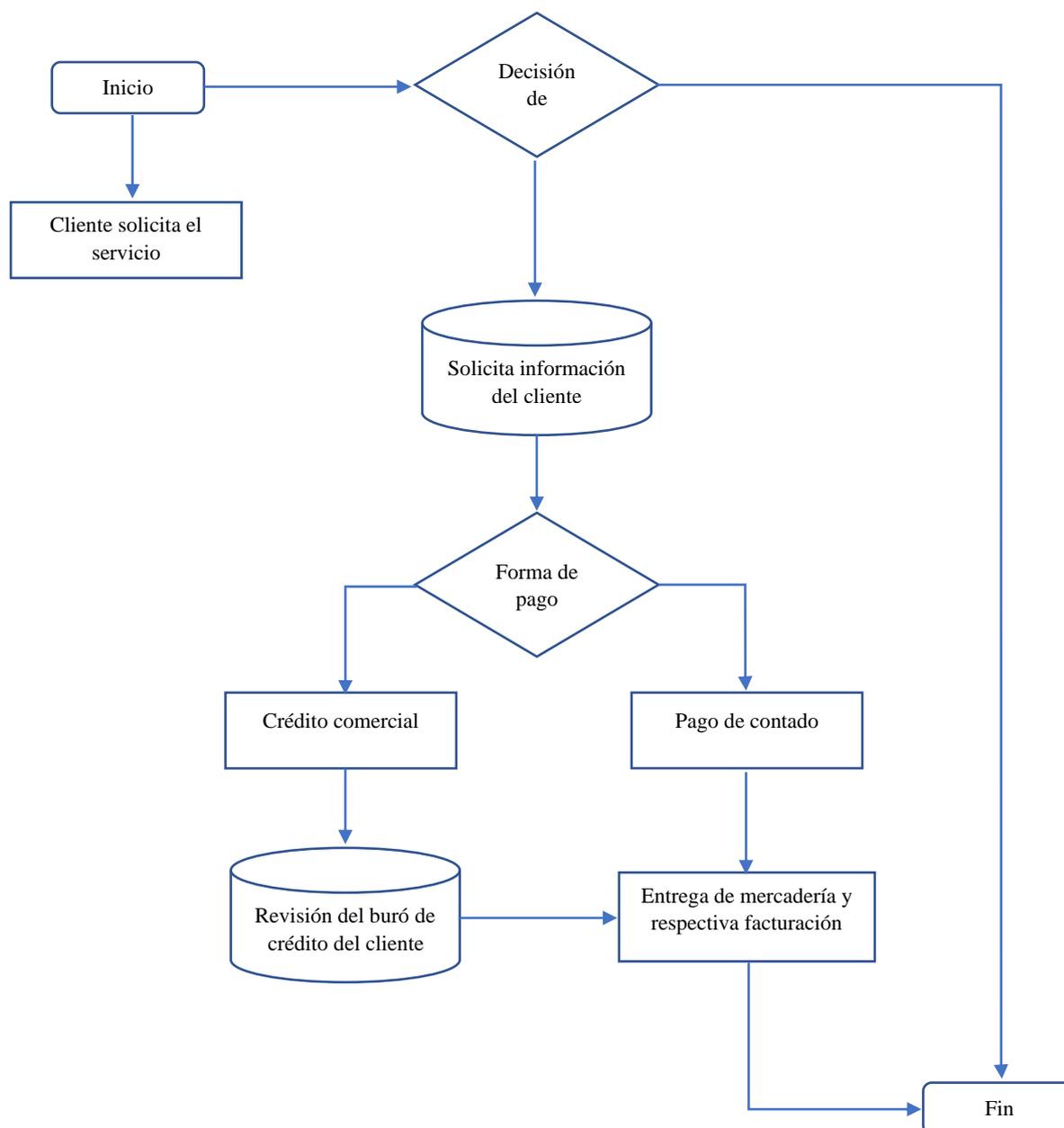
Por otro lado, (Vega & Nieves, 2016) demuestra que los principales objetivos del control interno son:

- Proteger los todos los bienes y activos con los que cuenta la empresa.
- Evaluar la corrección y exactitud de los informes administrativos y contables.
- Inculcar el cumplimiento de todas las normas y de todos los reglamentos establecidos en la empresa, además de certificar que los objetivos y misiones de la empresa se están llevando a cabo.

Debido a irregularidades en el procesamiento de comprobantes de pago sin el debido control en los departamentos de cobranza y gestión, (Viloria & Zapata, 2018) explicaron que los comprobantes que emiten las unidades en el departamento de contabilidad generan un comprobante de pago, y por lo tanto detallan cada uno de los diferentes montos del cliente, y si se encuentra respaldado o pendiente de cobro, no cumple con la descripción técnica adecuada y afecta directamente a la liquidez de la empresa.

Es recomendable que toda empresa se considere establecer procesos para cada una de sus funciones, y estos procesos deben mantener una estructura sólida que les permita cumplir eficientemente cada actividad de acuerdo al propósito de su función, se puede indicar que una estructura a manera de diagrama expresa detalladamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, cumpliendo con su secuencia cronológica”. Por esta razón se presenta el flujograma del proceso de venta y a la vez como otorga crédito comercial la Ferretería Colbapi S.A a sus clientes, mostrando el procedimiento que sigue para la venta de sus productos o servicios.

Gráfico 2.
Procesos que se llevan a cabo cuando un cliente adquiere un producto



Nota: Este gráfico muestra los procesos que se llevan a cabo cuando un cliente desea adquirir un producto en la Ferretería Colbapi S.A.

Fuente: Elaborado por autor.

Como puede ver en el diagrama de flujo, este es el proceso que utiliza la empresa para vender en efectivo y otorgar crédito comercial. En este caso, la empresa se apoya en el sistema de contabilidad Génesis, que permite conocer los detalles del cliente durante el proceso de venta, de ahí parte el crédito comercial facilitado por la empresa, puesto a aquello da inicio a la intervención de la cartera de crédito y la flexibilidad que tiene la entidad para otorgar los créditos a sus clientes, como la capacidad de adquirir productos.

Es necesario recalcar que es muy importante que una empresa comercial o de servicios sea propietaria de todos los recursos (financieros) de manera razonable o utilice sus recursos existentes o genere ingresos sostenibles para realizar actividades económicas. lo que quiere decir que, “los recursos de una empresa son recursos humanos, financieros/económicos, tecnológicos y materiales” (Luna Gonzales, 2014) para poder alcanzar las metas y objetivos deseados por la propietarios y administradores de la empresa.

Ferretería Colbapi S.A, con sede en la ciudad de Babahoyo, realiza una gestión total, incluyendo el control y evaluación de la cartera de clientes. Luego de esa investigación, para que una comercializadora como Ferretería Colbapi (cuya principal actividad económica es la venta de equipos de ferreteros como la descrita anteriormente) pueda seguir operando en el mercado, debe tener ciertos criterios para controlar el monto adeudado por los consumidores.

Según (Fabre Campozano, 2018), El crecimiento empresarial asíncrono dentro de una empresa puede generar inconvenientes como pérdida de tiempo, frustración en el manejo de efectivo, entrega incorrecta de servicios e incluso una mala gestión de los diferentes recursos. todas estas variables conducen a una disminución de los beneficios empresariales, lo que supone un grave lastre para el crecimiento y las oportunidades de negocio. Por esta razón, es imperativo contar con reglas de acceso para dirigir y controlar operaciones mal administradas para eliminar inconvenientes comunes.

Controlar de manera efectiva las cuentas por cobrar a través de un programa de gestión establecido, una adecuada contabilidad y manejo de caja de acuerdo a la normativa de morosidad, cobrando a los deudores a través de sus sistemas de soporte de pago, acordados para obtener mejores resultados financieros, mejorando la liquidez actual de la Ferretería Colbapi S.A.

(Silva Ruiz, 2019) El propósito del control interno descrito en su estudio nos permite:

- Proteja su propiedad
- Asegurar información veraz y confiable.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas
- Mejorar el desempeño de los empleados

Del mismo, (Silva Ruiz, 2019) indica en su investigación que se debe tener un buen manejo de auditoría y entender las cuentas por cobrar.

- Contabilidad: en esta área se forma parte del activo circulante generado por todas las operaciones comerciales.
- Administración: en el sector administrativo se señala el monto total de los préstamos a corto plazo otorgados y no recuperados.
- Financiero: muestra los recursos involucrados.
- Económico: representa los factores que tienen una influencia decisiva en los tipos de negocios.

La empresa a la hora de cobrar al cliente no presenta un suficiente control sobre los recibos o comprobantes como respaldo a sus ingresos económicos, es por eso que, en muchos casos al surgir una devolución por daños, el cliente está convencido de que la devolución se dio de manera correcta y espera un cambio de equipo por lo que al no tener un correcto control perjudica a la empresa, por lo que se debe considerar todas las posibles alternativas de mejora y tener en cuenta que existen clientes que no realizan sus pagos de acuerdo a las normativas del tiempo establecido lo que también involucra efectos negativos a la cartera de crédito.

Basándonos en las políticas empresariales, siendo el caso de la Ferretería Colbapi se puede indicar que la misma no tiene un conocimiento propicio en cuanto a sus políticas de venta, o del respectivo seguimiento de control interno de las cuentas por cobrar, o de los registros de ingresos y egresos, También hay una falta de desarrollo de políticas y monitoreo operativo relacionado, esto resulta en algunos casos factibles e inclusive llega a funcionar, sin embargo, la mayoría de los casos cuentan con datos inconsistentes y empíricas, es decir, hacen el trabajo sin una óptima planificación.

Debido a que la empresa no presenta los debidos procesos sobre la forma en cómo presentar y divulgar las políticas contables, políticas, procedimientos y contratos requeridos que permiten informar y divulgar transacciones y cambios durante el período financiero en el que se realizan los informes, se le debe indicar que cualquier empresa identificada como una PYMES debe conocer la forma correcta de llevar los registros de sus inventarios, tanto los ingresos como los egresos, ya que los mismos permiten la implementación de balances. Además, es necesario tener en cuenta que en el apartado 13 de las NIIF para pequeñas y medianas empresas (Rojas, 2021) menciona: que esta sección establece reglas para reconocer y medir el inventario.

- Mantener la venta en operaciones normales;

- En el proceso de producir estas ventas;
- En forma de materias primas, los insumos se consumen en el proceso de producción o prestación de un servicio.

La Ferretería Colbapi en sí no tiene orientación sobre reglas y procedimientos para llevar registros adecuados de sus productos como anteriormente se hizo mención, por lo tanto, es muy importante que la empresa se prepare internamente mediante el desarrollo de políticas, según lo recomendado por los métodos y prácticas de gestión, para promover y retener el trabajo que les ayude a lograr sus objetivos. También se puede mencionar que, frente a esta falencia, los empleados, especialmente los encargados de almacenar los bienes de la empresa, no están lo suficientemente capacitados para manejar los documentos necesarios antes de importar y exportar bienes de inventario.

Según (NIC 8, Actualidad), nos indica que el objetivo de esta norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información al revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. Esta Norma pretende enfatizar la integridad y confiabilidad de los estados financieros de una entidad y su comparabilidad con los estados financieros de ésta previamente publicados y los preparados por la entidad.

No es necesario implementar estos principios en una empresa cuando el efecto o la eficiencia no es considerada tan importante. Sin embargo, para reducir los riesgos futuros, no es necesario dejar de aplicar las NIIF, es recomendable mantener la secuencia y corregir los errores presentados para que la entidad pueda llegar a lograr mayores beneficios económicos.

Se debe instituir políticas contables con base a las NIIF para pequeñas y medianas empresas en sus libros contables y transacciones nos permitirá obtener datos precisos para tomar decisiones informadas sobre ventas, compras, ventas e ingresos y costos de la ferretería, porque sin reglas claras que nos lleven al crecimiento y la competitividad, nos llevarán a la subestimación y al bajo rendimiento. Esto afectará la rentabilidad económica de la empresa debido al entorno competitivo y duro del mercado, mientras que internamente es necesario prepararse y saber afrontar los cambios y las dificultades del día a día.

Si bien la acción principal de la Ferretería COLBAPI S.A. tiene como operación la compra y venta de productos de ferretería y varios, no cuenta con un sistema actualizado que tenga un control completo sobre su inventario. Esto es importante ya que:

“El control de inventario es corazón de cualquier negocio que compre y venda bienes o servicios, por lo que la gestión adecuada del inventario es fundamental para lograr resultados financieros óptimos”. (Remache Silva, 2020)

Por ello, las empresas deben mantener un adecuado control sobre su inventario, priorizando el manejo de las cuentas por cobrar como es el caso de la ferretería Colbapi S.A, la misma que debe gestionar adecuadamente la amplia gama de productos que ofrecen a los clientes y brindar un ambiente de óptimos resultados.

De acuerdo con (Silva Ruiz, 2019) las cuentas por cobrar de corto y largo plazo deben ser consideradas dentro de la entidad empresarial, en este caso la ferretería Colbapi:

- Cuentas por Cobrar a Corto Plazo: Cuentas por cobrar que pueden ser utilizadas inmediatamente y tienen un vencimiento de un año o menos.
- Cuentas por Cobrar a Corto Plazo: Las cuentas por cobrar a corto plazo con un vencimiento de más de un año deben presentarse en el estado de situación financiera como activos circulantes, al igual que las cuentas por cobrar a largo plazo además de los activos circulantes.

En la actualidad las empresas están obligadas a maximizar sus utilidades y obtener mayores utilidades en sus actividades empresariales, por lo que deben realizar una gestión eficiente y eficaz de sus recursos financieros, para llevar a cabo una correcta gestión de planificación y control.

Durante el curso de este estudio de caso, descubrimos que el cliente de este comercial se sentía incómodo porque había pagado en su totalidad, pero no recibió un recibo no válido por el pago real ni ninguna notificación de que su pago había sido cancelado. Pendiente de valor, siguen notificando al negocio sobre sus reclamos de pago, se sienten estafados, se dice que no hay un control adecuado en diferentes áreas, sobre todo en la gestión de cobranza, como información está el administrador de este negocio, mencionó a la entidad. tiene algunas deficiencias que los directores necesitan conocer más ya que la entidad se verá muy afectada en el futuro si las diferentes debilidades y amenazas de la fuerza de ventas no son informadas y atendidas de manera oportuna. con la gestión del personal, puede manifestarse en su liquidez e ineficiencias en la rentabilidad empresarial.

Según (Vasquez , 2018), define: “La liquidez es la propiedad de un activo que no se puede convertir fácilmente en dinero. Aquello puede deberse a que no hay suficientes inversores dispuestos a comprarlos”; deben existir políticas y procedimientos de control interno para garantizar la seguridad en los procesos operativos para garantizar el registro oportuno de transacciones y cambios internos.

Por otro lado (Serrano Carrión, Señalin Morale, Vega Jaramillo, & Herrera Peña, 2017) explican en detalle cuáles son los elementos del control interno:

Control Interno y sus Elementos

- Organización: Los elementos que intervienen en la organización son: dirección, coordinación, división del trabajo y asignación de responsabilidades.
- Procedimientos: La existencia de control interno no sólo se refleja en la organización de que se trate, sino que es necesario aplicar sus principios en la práctica a través de procedimientos aseguran la solidez de la organización. Los factores que intervienen en este proceso son: la planificación y sistematización, los registros y formularios, y la elaboración de informes.
- Personas: Por más sólida que sea la estructura organizacional de una empresa y si los procedimientos implementados son adecuados, si las actividades del día a día de la empresa no son realizadas por personal capacitado, el sistema de control interno no puede lograr sus objetivos. Los elementos del personal involucrados en el control interno son: capacitación, eficiencia, ética y compensación.
- Supervisión: No solo diseñar una buena organización, sino estar siempre atentos a que las personas sigan el plan de la organización para desarrollar procedimientos dentro de sus áreas de responsabilidad. La supervisión se lleva a cabo directa e indirectamente por diferentes funcionarios y empleados en diferentes niveles. Los procedimientos bien planificados y sistematizados y los registros, formularios e informes bien diseñados pueden monitorear automáticamente casi todos los aspectos del control interno.

Desde la perspectiva de (Elizalde Avilés, 2017), para gestionar de manera efectiva el control interno de cuentas por cobrar en la Ferretería Colbapi de la ciudad de Babahoyo, se

debe considerar cuáles son los componentes clave de un buen resultado para garantizar la rentabilidad y la seguridad financiera.

Tabla 1.
Elementos del sistema de control interno

ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
Ambiente de control	Fortalece la seguridad de los procesos contra errores fatales, permite una adecuada gestión y evita el uso no autorizado de los recursos.
Evaluación de riesgo	Identificar, analizar y gestionar los riesgos a los que se puede enfrentar la organización y los resultados de esta actividad
Actividad de control	Velar por el cumplimiento de las actividades diseñadas para evitar riesgos. Llevar un registro de los saldos de efectivo y los documentos relacionados al final del día.
Información y comunicación	Notifique a su supervisor inmediato de cualquier acción o problema que haya surgido
Supervisión o monitoreo	Supervisar el sistema informático facturado por el cliente

Nota: Esta tabla muestra los elementos necesarios para que un sistema de control interno funcione correctamente.

Fuente: Elaborado por autor

En la actualidad se puede evidenciar o darnos cuenta que no se realiza una debida gestión o control dentro del área financiera de la ferretería, unos de los problemas que se pudo identificar que la persona que se encuentra encargada de este departamento no reporta los valores reales adeudados de manera correcta dentro del sistema informático contable de la empresa, dicho inconveniente trae consigo que se realice un reporte financiero con faltante de dinero en efectivo dando un mal funcionamiento dentro de la gestión de cobros de la cuentas por cobrar de los clientes del negocio. Efectuando una relación entre los problemas o inconvenientes detectados se determina que existe un déficit en el control financiero por parte del gerente propietario, generando una gran desconfianza.

Como se conoce de manera general el control financiero se basa en la realización de un análisis o diagnostico el cual nos permite informar y comunicar a los demás departamentos o áreas de la empresa los errores o falencias que se está presentando dentro del plan económico financiero, desde ahí podemos partir a la toma de decisiones de las medidas correctivas que se adapten para solventar estas falencias dadas.

En base a la definición del control interno se conoce que es un proceso en el cual respalda el seguimiento que se le da al control de las cuentas por cobrar y a su vez a los documentos por cobrar de la empresa que está siendo objeto de esta investigación, teniendo como objetivo principal que se cumpla los objetivos organizacionales de la institución comercial, para lo cual debe existir un compromiso entre todo el personal que conforma.

Perpetrar un control de manera efectiva las cuentas por cobrar mediante el manejo de los procesos establecidos, la contabilidad adecuada y el manejo de efectivo de acuerdo con las regulaciones de morosidad, cobrando a los deudores a través de sus sistemas de soporte de pago, comprometiéndose a obtener mejores resultados financieros, mejorando el flujo de efectivo actual en la empresa.

Según los autores (Terreros, 2021), (Hurtado, 2017) consideran que el control interno se fundamenta principalmente en los objetivos principales los cuales son los siguientes:

- Protección de los activos y defender los bienes de la institución
- Comprobar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos presentados
- Promover el cumplimiento de las políticas administrativas de la empresa.
- Cumplir con las metas y objetivos propuestos en la institución comercial.

Antes la información proporcionada por los autores en mención, nos mencionan que el control interno busca incluir la mayor parte de los departamentos de la empresa, así se pueda cumplir con todos los lineamientos previamente definidos incluyendo el compromiso mutuo por parte de todo el personal que está laborando dentro de la organización sin importar el rol o puesto de trabajo que este ocupando.

El control interno utiliza el modelo COSO el cual permite a todas las empresas en general sean estas grandes o pequeñas desarrollar de manera eficiente, eficaz y pertinente sistemas de control que sean adaptables a los diferentes cambios que ocurran dentro de la operatividad diaria de la empresa, así ayudando a minimizar los riesgos altos a un nivel aceptable, permitiendo la toma de decisiones y a la administración de la misma.

(Salvador, 2019) y (Troila, 2019), los autores mencionados dentro de sus trabajos investigativos mencionan que el modelo COSO está compuesto por 5 componentes principales para la realización de un correcto control interno de las cuentas por cobrar, los cuales son:

- Ambiente de control. - Aquí encontramos todas las disposiciones emitidas por la administración de la empresa las cuales se encuentran relacionadas con las políticas y procedimientos internos y públicos de la entidad.
- Evaluación de riesgos. – En este compones se realiza el descubrimiento de los posibles riegos o peligros financieros que pueden afectar a la empresa en el área contable para así poder cumplir con las normas contables. Toda empresa sin importar su tamaño o su actividad tiende a sufrir riesgos siendo estos internos o externos los cuales al no ser identificados a tiempo afectaran negativamente al sistema de control interno de la organización.
- Actividades de control. - Dentro de este componente podemos identificar el conjunto de procesos y técnicas que permiten realizar las gestiones correspondientes para dar frente a los riesgos o peligros que se nos presentan para cumplir las metas establecidas en la empresa.
- Información y comunicación. - La función principal que cumple este componente es de registrar, informar, procesar y preparar todos los procesos e procedimientos de la empresa los cuales son identificados para mejorar las operaciones contables permitiendo de una manera segura y confiable la elaboración de los estados financieros.
- Monitoreo. - Dentro de este componente se puede identificar todos los procesos evaluativos a los cuales será puestos en marcha dentro de la empresa, con el fin de así poder identificar las fallas que se están presentando dentro de la aplicación de las políticas y procedimientos de la organización.

Las cuentas por cobrar por aquellos rubros son creados o generados a partir de las ventas a crédito que realiza la Ferretería COLBAPI S.A, las cuales les ha otorgado a sus clientes por la adquisición de los productos, esto conlleva al mismo tiempo a adoptar los riesgo que se corre al momento de entregar los créditos en un tiempo determinado, ya que uno de los riesgo que se corre es que el cliente no llegue a cumplir con el pago de las cuotas lo cual afecta los resultados económicos estimados.

Para comprender un poco más sobre las cuentas por cobrar podemos definirla como los créditos que son otorgados a los clientes al momento de adquirir un producto o algún bien a los clientes de manera general, toda empresa realiza o utiliza esta estrategia para la venta de sus

productos debido que las demás empresas que se ven como competencia lo realizan y así ganar clientes a través del reconociendo por las cómodas cuotas que se ofrecen.

(Araiza, 2019), considera que las cuentas por cobrar utilizadas dentro del control interno se clasifican de la siguiente manera:

- Clientes
- Documentos a cobrar
- Funcionarios y empleados
- Pago anticipado a proveedores
- Diferentes tipos de deudores
- Intereses por cobrar
- Impuestos en beneficio a la empresa

Por lo antes mencionado la ferretería COLBAPI S.A se identifica que no realiza un correcto control de los comprobantes de pago de las cuotas realizadas créditos de los productos adquiridos, siento este un respaldo de los todos los ingresos recibidos, este problema se da debido a que la administración se encuentra con ineficiencia, y teniendo en cuenta que en algunos clientes no pagan la deuda en el tiempo dispuesto por la empresa.

A lo largo del desarrollo de este caso de estudio se identificó que existe un gran malestar por parte de los clientes de la ferretería COLBAPI S.A ya que ellos al momento de realizar sus pagos completos no reciben sus comprobantes de pagos reales, dichos comprobantes no poseen validez tributaria o algún sustento electrónico que notifique por email que ellos hayan cancelado sus valores pendientes dentro de la ferretería, los clientes actualmente existen quejas constantemente de este problema del respaldo de los pagos realizados, consideran que se sienten estafados, los cuales expresan que no mantienen un control interno eficiente en las diferentes áreas dirigiéndonos a la de gestión de cobro, dicho problema informado por la administradora de la ferretería, a su vez menciona que la organización comercial actualmente tiene algunas falencia las cuales requieren mayor atención por parte de los dueños de la ferretería si estas inconsistencia nos son atendidas de manera oportunas se convierten en debilidades y amenazas que tiene el negocio COLBAPI S.A y si no se solucionan a tiempo la ferretería un corto plazo se verá perjudicada por el mal manejo y poco interés prestado hacia el control interno dentro de las cuentas por cobrar del periodo 2020 demostrándose una ineficiencia grande en su liquidez y rentabilidad en la venta de sus productos a crédito.

Al realizar un análisis de liquidez dentro de la ferretería COLBAPI S.A en el periodo 2020, explicando un poco el concepto de analices de liquidez es aquel mediante el cual se logra medir la capacidad de pago que mantiene toda empresa a nivel general ya sea esta grande o pequeña, para así poder hacer frente o cubrir deudas en un corto plazo que se generan, es decir, en otras palabras es el dinero que se dispone en efectivo para cancelar deudas adquiridas, al aplicar este concepto y método a la ferretería COLBAPI S.A, obteniendo un ratio de liquidez general en el periodo 2020 como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2.
Razón de liquidez corriente Colbapi S.A.

Cuentas	Periodos	
	2020	2019
Activos corrientes	\$2.493.617	\$2.083.412
Pasivos corrientes	\$1.835.221	\$953.441
Resultados del indicador en días del año	1,36	2,19

Nota: Esta tabla muestra la razón de liquidez corriente.

Fuente: Elaborado por autor basado en datos proporcionados en los periodos comprendidos entre el 2019 y 2020.

Gráfico 2.
Razón de liquidez corriente Colbapi S.A.



Nota: Este gráfico muestra la razón de liquidez corriente y su mejora en comparación con el año anterior al estudiado.

Fuente: Elaborado por autor basado en datos proporcionados en los periodos comprendidos entre el 2019 y 2020.

Al analizar la información dentro de la tabla de análisis de liquidez podemos observar que el activo corriente posee una representación del 1,36 veces mayor que la cuenta del pasivo corriente o es decir entendiéndose que es valor que debe la Ferretería COLBAPI S.A., la cual

de la misma forma dispone del \$1,36 para poder cancelar dicha deuda adquirida según los datos proporcionados del periodo 2020. En el periodo comprendido en el año 2019, la ferretería mantiene una cuenta de activos corrientes de 2,19 cantidad que es mayor que la cuenta de pasivo corriente, dándose a que es el valor que la empresa adeuda, el valor de \$2,19 es la cantidad que la ferretería tiene para cancelarla, para una mejor apreciación se hace el uso de una gráfica donde se visualiza la razón de liquidez de la cuenta corriente y su mejora en comparación con el año anterior al estudiado.

Dentro de este caso de estudio se puede constatar información entrevistando al ente encargado de la ferretería COLBAPI S.A, donde se afirmó que la empresa en mención requiere el uso del sistema de control interno dentro sus actividades diarias, para que los recursos financieros adquiridos por las cuentas por cobrar se inviertan en la obtención de nuevos productos para ferreterías y comercialícelos de la manera correcta. En dicha entrevista en la cual el encargado del área administrativa argumentó que la persona responsable del departamento de créditos y cobranza de esta organización no realiza un debido seguimiento a estas cuentas, y que en algunos casos ellos tampoco disponen de contratar a un personal que lleve el control de los procesos de pagos que son realizados por los diferentes clientes.

Debido a los inconvenientes que se han ido presentado anteriormente en la empresa denominada Ferretería Colbapi S.A, esta decidió implementar el uso de un sistema contable llamado GENESIS el mismo que les permitió mejorar los procesos contables del 2020 en comparación con el periodo del 2019, lo que se vio reflejado en los resultados obtenidos en los ratios de las cuentas por cobrar, cabe mencionar que este sistema agito funciones que realizaban de manera manual, puesto que al ser un sistema completo cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Software Contable
- Tesorería
- Factura Electrónica
- Software de Inventario
- Software de Remuneraciones
- Libro de Compras

Pese a que se vieron resultados favorables con la implementación de este sistema, se considera que deben estructurar correctamente sus políticas e implementarlas de manera rápida

para mejorar sus procesos en cuanto al control interno de la empresa, del mismo modo tener bien definida la estructura empresarial, con el fin de mejorar su calidad empresarial.

Análisis de gestión de actividades

Según (Jimenez, 2020), nos da a conocer dentro de su trabajo investigativo que el análisis de gestión de actividades ayuda a evidenciar de qué manera se manejó la organización incluyendo todas las áreas que esta disponga o cuente, es decir el departamento de cobranzas, ventas totales o al contado e inventarios, dando a entender que es una comparación entre los activos y las ventas que determinada empresa realice, ayudando a soportar los niveles de ventas que se obtiene durante un periodo determinado.

Por las razones antes mencionadas el análisis de gestión permite evaluar el ciclo de rotación de cada una de las cuentas por cobrar, siendo estos interpretados en días. Las ratios de actividad ayudan a medir la certeza y confiabilidad con que la empresa implementa los recursos que dispone. Para la ferretería COLBAPI S.A, el ratio o análisis de rotación de cartera es decir las cuentas por cobrar en el periodo 2020 es:

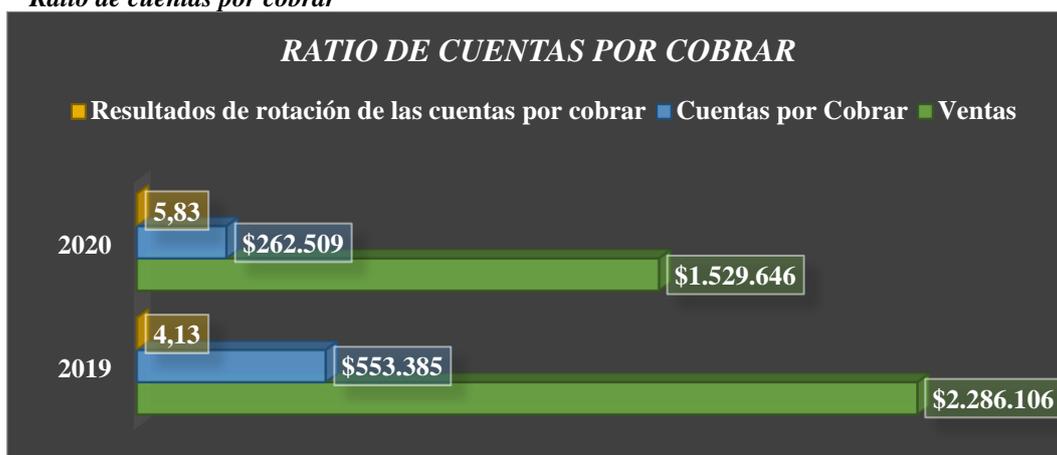
Tabla 3.
Ratio de cuentas por cobrar

Cuentas	Periodos	
	2020	2019
Ventas	\$1.529.646	\$2.286.106
Cuentas por cobrar	\$262.509	\$553.385
Resultados de rotación de cuentas por cobrar	5,83	4,13

Nota: Esta tabla muestra cuántas veces ha rotado las cuentas por cobrar.

Fuente: Desarrollado por autor sobre la base del Estado de Situación Financiera Inicial y el Estado de Resultados comprendidos entre el 2019 y 2020.

Gráfico 3.
Ratio de cuentas por cobrar



Nota: Esta grafica muestra cuántas veces ha rotado las cuentas por cobrar y su mejora en comparación con el año anterior al estudiado.

Fuente: Desarrollado por autor sobre la base del Estado de Situación Financiera Inicial y el Estado de Resultados comprendidos entre el 2019 y 2020.

Esto nos indica que en la rotación de las cuentas por cobrar en el periodo 2020 de la Ferretería Colbapi S.A, es capaz de cobrar 5,83 veces al año aproximadamente, en 2.05 meses sus cuentas pendientes de cobro, en comparación con el año comprendido en el 2019 que nos indica que la rotación de las cuentas por cobrar fue de 4,13 veces al año aproximadamente, en 2.91 meses sus cuentas pendientes de cobro. Lo que nos indica una mejora en su gestión de cobro, para una mejor apreciación se hace el uso de una gráfica donde se visualiza cuántas veces ha rotado las cuentas por cobrar y su mejora en comparación con el año anterior al estudiado.

Una vez que se ha podido observar esta mejora se procederá a identificar cuántos días tardarán en recuperar la cartera de crédito en lo que respecta al año 2020 en comparación con el año anterior correspondiente al periodo del 2019. Cabe recalcar que estos datos son proporcionados por el departamento de contabilidad de la Ferretería Colbapi S.A con la única finalidad de analizar mejoras en el proceso en mención.

Tabla 4.
Rotación de días de venta en cuentas por cobrar

Cuentas	Periodos	
	2020	2019
Resultados en tiempo de días	5,83	4,13
Resultados de la rotación del día de venta en cuentas por cobrar	61,78	87,14

Nota: En esta tabla se muestra la cantidad de días que tarda en recuperar la cartera de crédito.

Fuente: Elaborado por autor basado en datos obtenidos en los periodos comprendidos entre el 2019 y 2020

Gráfico 4.
Rotación de días de venta en cuentas por cobrar



Nota: En esta grafica se muestra la cantidad de días que tarda en recuperar la cartera de crédito y su mejora en comparación con el año anterior al estudiado.

Fuente: Elaborado por autor basado en datos obtenidos en los periodos comprendidos entre el 2019 y 2020

En base a la tabla anterior podemos indicar que a la empresa denominada Ferretería Colbapi S.A le llevo un total de 87,14 días para que todas sus cuentas por cobrar se reflejen convertidas en dinero en efectivo, de igual forma se entiende que sus ventas rotaron en un 4,13 veces en el periodo comprendido en el 2019. Por el contrario, en el año comprendido en el periodo del 2020 a la empresa le tomó 61,78 días en transformar todas sus cuentas por cobrar en dinero en efectivo, mejorando la rotación de sus ventas en un 5,83 veces en el periodo descrito.

Estos resultados son considerados favorables para la empresa ya que si la rotación de la cartera es de varias veces en el año demuestra la adecuada política crediticia para mantener el capital de las cuentas por cobrar. Otro factor favorable para la empresa es el cumplimiento por parte de los deudores del pago a favor de la ferretería COLBAPI S.A. haciendo que el valor de las cuentas por cobrar sea menor que el año anterior.

Además de acuerdo al último informe de la auditoría externa que los propietarios realizaron y facilitaron, se pudo identificar que la ferretería COLBAPI S.A no aplica los procedimientos de auditoría interna que son adecuados en función de los problemas que presentan, para que les permita mejorar la eficacia y confiabilidad del control interno en cuanto a las cuentas por cobrar de la empresa. Mediante el escrito de manifiesta que las estimaciones contables que se presentan no son sensatas en su totalidad, a su vez la organización o estructura de todos los estados financieros que se han presentado junto a sus respectivas notas reveladas por la gerencia, no son consideradas aptas para el manejo de inventarios y el respectivo control de las cuentas por cobrar.

Se procede a evaluar el resultado obtenido en la encuesta realizada al personal encargado, por lo que se considera el total de preguntas realizadas y de este modo determinar la cantidad de resultados favorables o negativos para la empresa, se puede constatar en la siguiente tabla que respalda la información obtenida:

Tabla 5.
Rotación de días de venta en cuentas por cobrar

CANTIDAD DE PREGUNTAS REALIZADAS AL PERSONAL ENCARGADO	RESPUESTA OBTENIDA	
	FAVORABLE	NEGATIVA
Se realizo una encuesta al personal encargado con un total de 17 preguntas, de las cuales se consideran las respuestas favorables o negativas y obtener el promedio de aceptación o nivel de confianza estructurado en la siguiente gráfica.	10	7
Porcentaje	59%	41%

Nota: En esta tabla se muestra el total de preguntas realizadas con base a la tabla anterior y el porcentaje respectivo del total de ella

Fuente: Elaborado por autor basado en datos obtenidos en la encuesta realizada al personal encargado

Gráfico 5.
Cantidad de preguntas realizadas al personal encargado.



Nota: En esta grafica se muestra el total de preguntas realizadas con base a la tabla anterior y el porcentaje respectivo del total de ella

Fuente: Elaborado por autor basado en datos obtenidos en la encuesta realizada al personal encargado

De acuerdo a la información obtenida en la encuesta realizada al personal encargado y en base a la observación directa dentro de la institución podemos indicar que de las preguntas realizadas se obtuvo el 59% de respuestas favorables pese al desconocimiento y falta de medidas necesarias requeridas para proporcionar la información solicitada. El calculo para determinar el nivel de confianza lo detallaremos de la siguiente forma:

Tabla 6.
Nivel de confianza

Nivel de Confianza

$$NC = (CT/PT) \times 100$$

$$NC = (59/100) \times 100 = 59\%$$

Nota: En esta tabla se muestra el nivel de confianza.

Fuente: Elaborado por autor

Por otra parte, el nivel de riesgo inherente lo obtenemos con la ayuda de la siguiente formula haciendo uso de los datos obtenidos en la tabla anterior:

Tabla 7.
Riesgo inherente

Riesgo inherente
RI = 100% - NC%
RI = 100% - 59% = 41%

Nota: En esta tabla se muestra el nivel de riesgo inherente en la empresa.

Fuente: Elaborado por autor

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y con base en el cuadro respectivo sobre el riesgo inherente y el nivel de confiabilidad, se propuso el poder determinar a qué índices corresponden el control interno de la cartera de crédito de Ferretería Colbapi S.A en base a la tabla de indicadores que se muestra a continuación:

Tabla 8.
Indicador de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 – NC)		

Nota: En esta tabla se muestra los indicadores de riesgo y el nivel de confianza de la empresa.

Fuente: Elaborado por autor

Con base en los valores obtenidos, la empresa tiene un nivel de confianza promedio de 59% y un nivel de riesgo promedio de 41%. Dado que estos índices se calculan mediante enfoque de pruebas sustantivas, el mismo que determina que la cartera de crédito de la Ferretería Colbapi S.A es notablemente significativa.

Se le ha solicitado a la empresa que proporcione un inventario de cartera de crédito vigente en el periodo del 2020 para verificar si cuentan con los detalles de cada cliente para la

respectiva recaudación de cartera en su totalidad. Teniendo en cuenta las funciones de trabajo, los siguientes hallazgos sugeridos se pueden encontrar en la siguiente tabla:

Tabla 9.
Resultado de hallazgos en la empresa Colbapi S.A

HOJA DE HALLAZGO DE LA FERRETERÍA COLBAPI	
	Área: Departamento de contabilidad Periodo: del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020
Hallazgo 1	Condición <p>En base a los datos obtenidos la entrevista realizada al personal encargado y en base a la observación directa, se puede determinar que la Ferretería Colbapi no cuenta con un manual de políticas de cobranza respecto a los créditos proporcionados a sus clientes.</p>
	Criterio <p>Con base en el conocimiento adquirido, la empresa necesita desarrollar un manual de políticas que favorezcan los procesos ante el otorgamiento de crédito a los clientes.</p>
	Causa <p>Dado que la empresa no cuenta con un manual de política de cobro de deudas, se dificulta el retorno de la cartera de crédito en su totalidad.</p>
	Efecto <p>Por esta razón, se produce el retraso de la recuperación de la cartera de crédito de la empresa, lo que ocasiona problemas de liquidez.</p>
	Conclusión <p>La inexistencia de un manual de políticas de cobranzas ocasiona que surja inconsistencia en la recuperación del efectivo.</p>
	Recomendación <p>Sería más factible que la empresa comience a estructurar un manual de políticas que le permitan monitorear su cartera crediticia y establecer parámetros de cobranza a los clientes.</p>

Hallazgo 2	Condición	Según los resultados obtenidos en base al estudio de control interno, se puede indicar que la empresa no logra completar la información necesaria del cliente al momento de facturar.
	Criterio	A la hora de que el cliente realice el pago, ya sea una compra al contado o un crédito, es necesario que se completen todos los datos del cliente.
	Causa	Debido a la falta de información de datos importantes del cliente al momento de registrar los cobros hace que se retrase el proceso de recuperación de la cartera de crédito.
	Efecto	Dada esta causal se refleja el impedimento del retorno del efectivo, y esto ocasiona que no se pueda contactar con el cliente para hacer el recordatorio de las deudas que mantiene pendientes.
	Conclusión	Al no completar toda la información necesaria podría ocasionar que la cartera de crédito se reponga mucho después del tiempo estimado.
	Recomendación	Se recomienda concluir con toda la información necesaria del cliente, si es posible tomarse el tiempo necesario para facturar correctamente y no tener problemas que repercuten a futuro en la economía de la empresa.
Hallazgo 3	Condición	En base a la observación directa, podemos indicar que en la empresa no se realizar un monitoreo continuo ante la cartera de crédito para determinar el nivel de solvencia económica y recuperar cobros tardíos.
	Criterio	Es de vital importancia realizar monitoreos constantes para poder controlar la actividad de las cuentas por cobrar.

	Causa	La empresa debe de establecer parámetros que servirán para dar seguimiento a las cuentas pendientes de cobro.
	Efecto	Una de las principales causantes de la falta de monitoreo adecuado, es que esto ocasionaría que se pasen por alto las fechas estimadas del cobro a los clientes.
	Conclusión	Debido a la causal de efecto la empresa se ve afectada en su economía, pues no recupera el dinero del crédito otorgado a los clientes en el tiempo estimado, lo que provoca que realicen en ocasiones cierre con faltantes.
	Recomendación	Se recomienda a la empresa considerar el uso de monitoreos constantes y actualización de datos de los clientes que mantienen crédito en la empresa, con la finalidad de recordarles a los mismos las fechas de sus próximos pagos y de este modo recuperar la cartera de crédito de manera ágil y al tiempo correspondiente.

Nota: En esta tabla se muestra los hallazgos encontrados en la empresa.

Fuente: Elaborado por autor

CONCLUSIONES

La presente documentación fue desarrollada a manera de un estudio de caso realizado en la Ferretería Colbapi S.A en la Ciudad de Babahoyo, previo análisis de los estados financieros en el periodo contable del 2020, se evidencio diversos factores internos que permite indicar que la ferretería Colbapi S.A no mantiene una gestión de control interno adecuado para el manejo de las cuentas por cobrar, de modo que todos los datos que son ingresados por cobro de deudas no son estructurados de forma correcta por parte del ente encargado del área, esto se debe al manejo inadecuado del sistema que manejan, ya que no lo consideran completo debido a que es una versión antigua, y deben realizar archivos de respaldo en Microsoft Excel donde almacenan su información, sin embargo esto puede ocasionar confusiones a futuro y la empresa se vería afectada económicamente.

La implementación del control interno es fundamental debido a la investigación y acción clara y exhaustiva que se lleva a cabo durante este proceso de gestión, todos los procedimientos que se realiza en los sistemas informativos o procesos manuales de las cuentas por cobrar de la Ferretería Colbapi S.A, y esto dará paso a un entorno de control donde se visualice la liquidez del negocio, evitando cualquier riesgo irreversible.

Con base en esta información se puede concluir que la empresa no cuenta con un administrador del sistema contable capacitado para agilizar el proceso de control de las cuentas por cobrar y por ende no cuenta con controles internos efectivos ya que puede estar consciente que el registro de las cuentas por cobrar es insuficiente, debido a que omite algunos de los pasos más importantes y, como resultado, la empresa no tiene información específica cuando se les solicita.

BIBLIOGRAFIA

- Araiza, V. (18 de Noviembre de 2019). Obtenido de Administración de las cuentas por cobrar: https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletines tecnicosorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF
- Brume González, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Contaduria. (2014). Antología para curso de fundamentos de contabilidad. *Academia de Contabilidad Financiera*, 2. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2013/08/INFORMACION-FINANCIERA.pdf>
- Elizalde Avilés, K. (2017). *Obtenido de la Universidad Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7840/ZAPATA%20LOZANO.pdf?>
- Fabre Campozano, S. (2018). *Control de las cuentas por cobrar y sus influencia en la liquidez - Observatorio Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html>
- Granda Aguilar, V. (2017). *Sistemas de control financiero y su evolucion en Ecuador*. Obtenido de <file:///C:/Users/HUBER/Downloads/595-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2187-1-10-20181012.pdf>
- Henao Feria, Y. (2017). *Biblioteca digital de la Universidad del Valle*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf?sequence=1>
- Hurtado, E. (31 de Octubre de 2017). Obtenido de ¿Sabes cuáles son los objetivos del sistema de control interno?: <https://intranet.ofb.gov.co/sabes-cuales-con-los-objetivos-del-sistema-de-control-interno/>
- Jimenez, C. (29 de Noviembre de 2020). Obtenido de RATIOS DE GESTION: <https://finanzasparaemprendedores.com/finanzas/los-ratios-de-gestion/>
- La trea studio. (5 de 9 de 2019). *Herramienta Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-files/5.2.3%20Herramienta%20Estructura%20Organizacional.pdf>

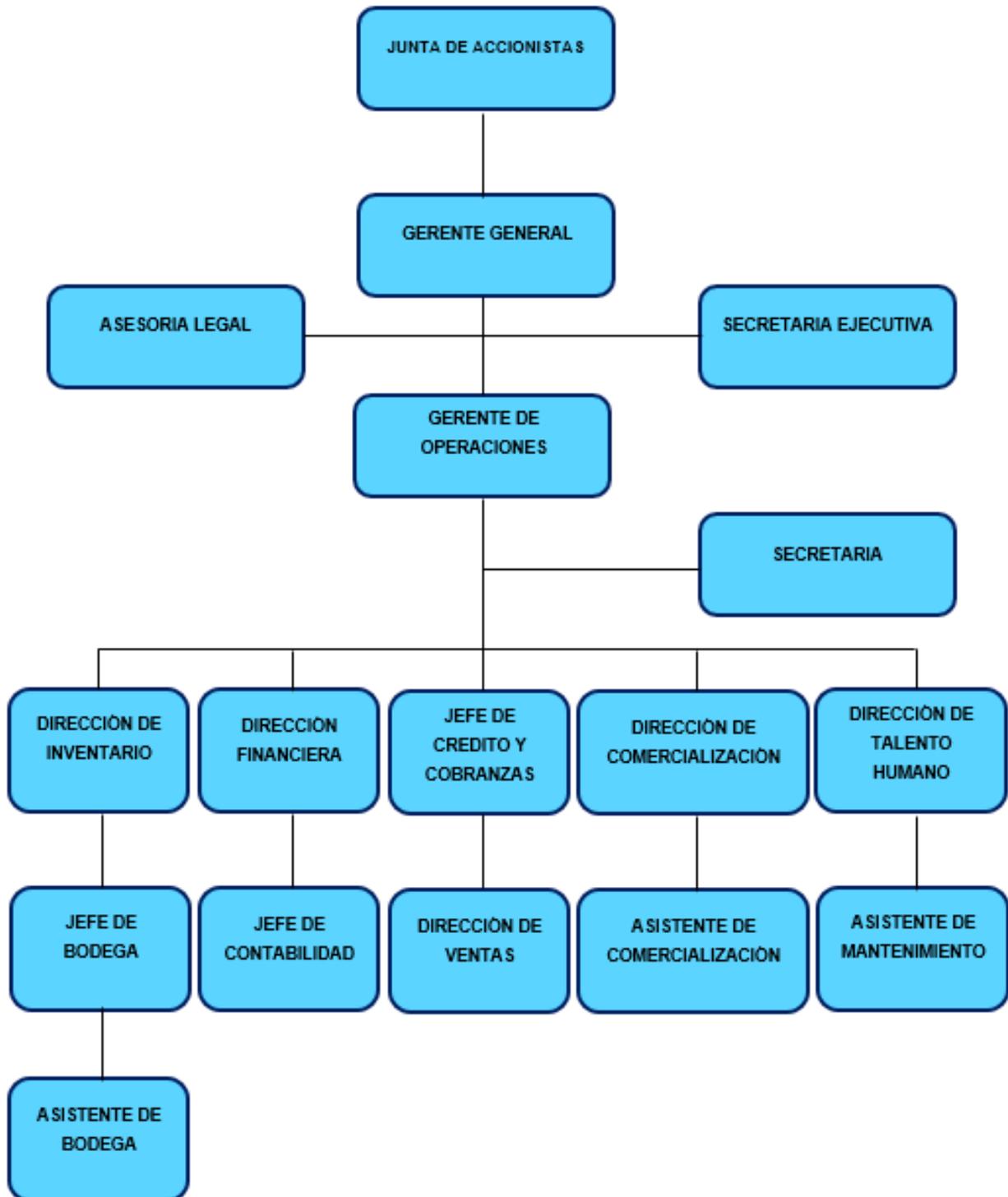
- Luna Gonzales, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Obtenido de https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Millán Ibarra, A., & Obando Franco, J. (2015). *Dspace Universidad de Cuenca*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9985/1/UPS-GT001114.pdf>
- NIC 8. (Actualidad). *NIC – Normas Internacionales de Contabilidad*. Obtenido de <https://normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC08.pdf>
- Remache Silva, J. (30 de 12 de 2020). Control de los inventarios en las empresas. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2499/html>
- Robles Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera (Primera ed.)*. (R. t. milenio, Ed.) Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>
- Rojas, E. (3 de 8 de 2021). *Seccion 13 NIIF PYMES - Inventario*. Obtenido de <https://victoryecuador.net/wp-content/uploads/2021/04/S13.Inventario.pdf>
- Salvador, A. (21 de Julio de 2019). Obtenido de Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso/>
- Serrano Carrión, Señalín Morale, Vega Jaramillo, & Herrera Peña. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente*.
- Silva Ruiz, B. (2019). Control Interno para las operacion de las cuentas por cobrar. *Enfoque: Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*.
- Terreros, D. (26 de Julio de 2021). Obtenido de Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Troila, A. (25 de Enero de 2019). Obtenido de COSO II: los sistemas para el control interno: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno>
- Vasquez , J. (2018). *Obtenido de CAPITAL.COM*. Obtenido de <https://capital.com/es/iliquidez-definicion>
- Vega, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo de Control Interno.

Viloria, A., & Zapata, V. (2018). *Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “INVERSIONES M.C.H., C.A.”*. Obtenido de Enfoques. Revista de investigación en ciencias de la administración: <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.36>

ANEXOS

ANEXO N.º 1

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Proporcionado por: Ferretería Colbapi S.A – Departamento de Talento Humano.

ANEXO N.º 2

REPORTE DE ACCIONISTAS DE LA EMPRESA



REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS DEL ECUADOR
REGISTRO DE SOCIEDADES

SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

No. de Expediente: 118755

No. de RUC de la Compañía: 1291717361001

Nombre de la Compañía: COLBAPI S.A.

Situación Legal: ACTIVA

Disposición judicial que afecta a la compañía: NINGUNA

No.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO DE INVERSIÓN	CAPITAL	MEDIDAS CAUTELARES
1	1203385776	BARZOLA PISCO EDITH DEL ROCIO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 320 ⁰⁰⁰⁰	N
2	1206126045	COLOMBATTI BARZOLA ENRIQUE ALFREDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
3	1206126037	COLOMBATTI BARZOLA IVANA ANTONELLA	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
4	1200554176	COLOMBATTI GONZALVO ENRIQUE ALFREDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 320 ⁰⁰⁰⁰	N
5	1202042659	COLOMBATTI PINTO ALFREDO JOSE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N
6	1203961220	COLOMBATTI PINTO GINA INES	ECUADOR	NACIONAL	\$ 40 ⁰⁰⁰⁰	N

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑÍA (USD)\$: 800,0000

Proporcionado por: El portal de información de la Superintendencia de Compañías.

ANEXO N.º 3

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA



DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

RAZÓN O DENOMINACIÓN	COLBAPI S.A.		
NOMBRE COMERCIAL:			
EXPEDIENTE:	118755	RUC:	1291717361001
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	08/03/2005	PLAZO SOCIAL:	08-03-2055
NACIONALIDAD:	ECUADOR	TIPO DE CIA:	ANÓNIMA
OFICINA:	GUAYAQUIL	SITUACIÓN LEGAL:	ACTIVA

DIRECCIÓN LEGAL

PROVINCIA: CANTÓN: CIUDAD:

DIRECCIÓN POSTAL

PROVINCIA: CANTÓN: CIUDAD:

PARROQUIA: CALLE: NÚMERO:

INTERSECCIÓN/MZ. CIUDADELA:

CONJUNTO: BLOQUE:

NÚMERO DE OFICINA: EDIFICIO/C.C.:

REFERENCIA / UBICACIÓN:

PISO: TELÉFONO1: TELÉFONO2:

FAX: CORREO ELECTRÓNICO 1:

CASILLERO POSTAL: CORREO ELECTRÓNICO 2:

CELULAR: PERTENECE A M.V.: SITIO WEB:

INFORMACIÓN

¿Es proveedora de bienes o servicios del estado? ¿Ofrece servicios de pago a remesas? ¿Sociedad de interés público?

¿Pertenece a MV? ¿Compañía vende a crédito? Fecha de última act. de datos:

Disposición Judicial que afecta la compañía:

ACTIVIDAD ECONÓMICA

OBJETO SOCIAL:

CIU Actividad Nivel 2:

CIU Operación Principal:

CAPITAL A LA FECHA

CAPITAL SUSCRITO: CAPITAL: VALOR X ACCIÓN:

ADMINISTRADORES DE LA COMPAÑÍA

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	CARGO	FECH. NOMB.	PERIODO	FECHA DE REG.	No. DE REGISTRO	ART.	RL/ADM
1203385778	BARZOLA PISCO EDITH DEL ROCIO	ECUADOR	GERENTE GENERAL	11/09/20 0:00	5	18/09/2020	173	28	RL
1203385778	BARZOLA PISCO EDITH DEL ROCIO	ECUADOR	PRESIDENTE EJECUTIVO	14/04/10 0:00	5	14/04/2010	55	28	RL

Proporcionado por: El portal de información de la Superintendencia de Compañías.

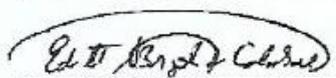
ANEXO N.º 4

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA PERIODO 2020-2019

CPA. Daniel Pantaleón S Eudafia
 Telefonos: 0-46017302-0991574798
 E-mail: pantaleon.esceardos@gmail.com
 Guayaquil - Ecuador

COLBAPI S.A.
 Estados de Situación Financiera
 Expresados en dólares

Diciembre 31.	Notas	2020	2019
Activos			
Activos corrientes:			
Efectivo y equivalentes de efectivo	7	120,078	38,496
Cuentas y otras cuentas por cobrar, neto	8	99,421	246,156
Cuentas por cobrar a compañías relacionadas	16	163,088	307,229
Inventario	9	1.565.854	984.786
Activos por impuestos corrientes	14	20,747	
Total activos corrientes		1.969.188	1.576.667
Activos no corrientes:			
Propiedad, planta y equipos, neto	10	524,429	506,745
Total activos a largo plazo		524,429	506,745
Total de activos		2.493.617	2.083.412
Pasivos y patrimonio neto			
Pasivos corrientes:			
Obligaciones con instituciones financieras, porción corriente	11	149,853	307,229
Proveedores comerciales y otras cuentas por pagar	12	844,948	609,644
Pasivos corrientes por beneficios a empleados	13	21,997	17,120
Pasivos por impuestos corrientes	14	18,423	19,448
Total pasivos corrientes		1.035.221	953.441
Pasivos no corrientes:			
Cuentas por pagar a accionistas	15	691,000	398,646
Total pasivos no corrientes		691.000	398.646
Total de pasivos		1.726.221	1.352.087
Patrimonio neto:			
Capital social	16	800	800
Reserva legal	17	2,066	2,066
Resultados acumulados	18	764,530	728,450
Total patrimonio neto		767.396	731.322
Total pasivo y patrimonio neto		2.493.617	2.083.412



Sra. Edith Del Rocio Barzola Pisco
 Gerente General

COLBAPI
 MALECON N 123 Y PEDRO CARBO
 TELF.: 2733520-2733426
 BABAHUYO

FIRMA AUTORIZADA



Sr. Miguel Stalin Jaramillo Barrera
 Contador General

Ver políticas de contabilidad significativas y
 notas a los estados financieros



ANEXO N.º 5

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES PERIODO 2020-2019

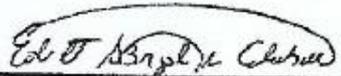
CPA, Daniel Paraleón Saldaña
 Telefonos: 046017202_0991574798
 E-mail: paraleon.asociados@gmail.com
 Guayaquil - Ecuador

COLBAPI S.A.

Estado de Resultados Integrales

Expresados en dólares

Años terminados en Diciembre 31,	Notas	2020	2019
Ingresos de actividades ordinarias	19	1.529.646	2.286.166
Costo de ventas	20	(1.275.823)	(1.936.663)
Utilidad operacional		253.823	349.443
Otros ingresos			
Gastos operacionales			
Gastos de administración y ventas	21	(178.566)	(214.229)
Utilidad en operaciones		75.257	135.214
Otros egresos			
Gastos financieros	21	(18.675)	(21.081)
Utilidad antes de participación de trabajadores e impuesto a la renta		56.582	114.133
Participación de trabajadores	II	(8.487)	(17.120)
Impuesto a la renta	to	(12.024)	(24.253)
Utilidad del año y resultado integral total		36.071	72.760


 Sr. Edith Del Rocio Barzola Pisco
 Gerente General


 Sr. Miguel Stalin Jaramillo Barrera
 Contador General

COLBAPI
 MALECÓN # 123 Y PEDRO CARBO
 TELF.: 2731520-2733426
 BABAHYO
 FIRMA AUTORIZADA

Ver políticas de contabilidad significativas y notas a los estados financieros

Proporcionado por: Ferretería Colbapi S.A - Departamento de contabilidad.

ANEXO N.º 6

MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR A TRAVES SISTEMA GENESIS



AGOST/SEPT/OCT/NOV/DIC 2021/ ENERO 2022
FACTURAS PENDIENTES DE PAGO A COLBAPI S.A

FECHA	N.-FACTURA	VALOR
20/11/2021	259284	95,91
20/11/2021	259262	206,29
29/11/2021	260120	15,00
03/12/2021	260775	21,00
10/12/2021	261529	182,30
13/12/2021	261749	114,00
20/12/2021	262431	147,65
27/12/2021	263019	97,35
29/12/2021	263261	753,16
11/01/2022	264383	125,00
11/01/2022	264377	706,42
11/01/2022	264350	103,01
12/01/2022	264464	157,10
13/01/2022	264487	24,75
13/01/2022	264476	13,09
18/01/2022	264943	167,00
03/02/2022	266388	309,75
05/02/2022	266598	423,15
08/02/2022	266842	399,60
22/02/2022	267978	263,70
07/03/2022	269459	99,40
13/12/2021	261745	86,45
	SUMAN	4511,08

COLBAPI
MALECÓN # 123 PEDRO CARBO
TELF.: 2731520-2233426
BABAHUYO
FIRMA AUTORIZADA

Proporcionado por: Ferretería Colbapi S.A - Departamento de contabilidad.

ANEXO N.º 7 Entrevista a la Ferretería Colbapi S.A., de la ciudad de Babahoyo.

1. ¿Cuántos accionistas existen en la empresa denominada ferretería Colbapi S.A.?
2. ¿Cuántos empleados laboran actualmente en esta empresa denominada ferretería Colbapi S.A.?
3. ¿Existen ineficiencias al momento de realizar inventarios en cuanto a las cuentas por cobrar en la empresa?
4. ¿Realizan sus operaciones de labores diarias a través de un sistema informático contable que les facilite el manejo de las cuentas por cobrar?
5. ¿Si la respuesta anterior es positiva, indique que sistema informático contable utilizan para operar el control de inventarios y cuentas por cobrar?
6. ¿Existe un registro manual aparte del sistema contable de las entradas y salidas de mercaderías para validar el control de las cuentas por cobrar dentro de la empresa?
7. ¿La labor desempeñada en caja es inspeccionada por parte de la administración periódicamente?
8. ¿Qué tipo de control interno sobre el manejo de las cuentas por cobrar se implementa en la Ferretería Colbapi S.A.?
9. ¿Cada qué tiempo se realizan en la empresa los controles financieros sobre las cuentas por cobrar y de qué manera?
10. ¿Cómo evalúan la fiabilidad de la información contable de la Ferretería Colbapi S.A.?
11. ¿Cómo se ha venido constatando la liquidez de la empresa en beneficio de la misma en los últimos años?
12. ¿Qué nivel de solvencia económica se ha mantenido en los últimos años?
13. ¿Qué nivel de rentabilidad mantiene la Ferretería?
14. ¿Han existido pérdidas por un uso incorrecto al momento de llevar el control sobre las cuentas por cobrar?
15. ¿Se emite o no en la empresa un análisis financiero sobre las cuentas por cobrar a la gerencia en la Ferretería?
16. ¿Se ejecutan planes y estrategias financieras en la Ferretería Colbapi S.A., para contrarrestar ciertas incertidumbres o déficit de carácter financieros?
17. ¿Se efectúan comparaciones e interpretaciones de los resultados que se manifiestan en los estados financieros de cada periodo comercial para mejorar a futuro?

ANEXO N.º 8 Evidencia de visita a la Ferretería Colbapi S.A



ANEXO N.º 9 Aprobación de la Ferretería Colbapi S.A

Babahoyo, 21 de Marzo del 2022

Señor:

Irvin Fernando Alvarado Quimi

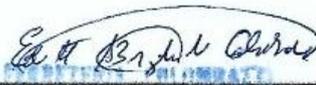
Estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo

De mi Consideración:

Me es grato para mi dirigirme hacia usted como representante de la Ferretería Colbapi S.A de la ciudad de Babahoyo, en respuesta a la solicitud presentada por **Irvin Fernando Alvarado Quimi** con identificación **120714919-4** en las instalaciones de la empresa, le manifiesto mi consentimiento para que pueda llevar a cabo su estudio de caso titulado "**Control interno de las cuentas por cobrar de la Ferretería Colbapi S.A en el periodo 2020 de la ciudad de Babahoyo.**" en nuestra institución, facilitando el apoyo con su trabajo académico se gestionará la entrega de la información financiera solicitada, requiriendo un compromiso profesional de su parte puesto que se le proporcionará documentos de suficiente relevancia.

Particular que le comunico para los fines pertinentes.

Atentamente



Representante Ferretería Colbapi S.A

ANEXO N.º 10 Aprobación del Sistema Urkund



Document Information

Analyzed document	CASO DE ESTUDIO CPA IFAQ - TRABAJO FINAL CORREG...docx (D131466153)
Submitted	2022-03-24T23:19:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	falvarado194@fafi.utb.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	pandrade.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO CAROLINA TROYA.docx		
SA	Document UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO CAROLINA TROYA.docx (D78423491) Submitted by: dtroya@fafi.utb.edu.ec Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com		10
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Fuentes_Bermeo_Mariuxi_Lisbeth_Ingenieria_en_Contabilidad_y_Auditoria_2018.docx		
SA	Document Fuentes_Bermeo_Mariuxi_Lisbeth_Ingenieria_en_Contabilidad_y_Auditoria_2018.docx (D42890204) Submitted by: mariuxi_liss@hotmail.com Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com		1
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Mariuxi_Maribel_Vergara_Satavarría_Ingenieria_Contabilidad_Auditoria_2018.docx		
SA	Document Mariuxi_Maribel_Vergara_Satavarría_Ingenieria_Contabilidad_Auditoria_2018.docx (D38266120) Submitted by: maru.1990vergara@hotmail.com Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com		3
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Fuentes_Bermeo_Mariuxi_Lisbeth_Ingenieria_en_Contabilidad_y_Auditoria_2018.docx		
SA	Document Fuentes_Bermeo_Mariuxi_Lisbeth_Ingenieria_en_Contabilidad_y_Auditoria_2018.docx (D42796665) Submitted by: mariuxi_liss@hotmail.com Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com		5
	GINAGREFA.doc.docx		
SA	Document GINAGREFA.doc.docx (D129623837)		1
	TESIS - INFORME FINAL.docx		
SA	Document TESIS - INFORME FINAL .docx (D110269927)		1