



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Carrera de

Contabilidad y Auditoría

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE
COBRANZAS DE LA DISTRIBUIDORA DISA
AL PERIODO DEL 01 DE ENERO DE 2020 AL 31
DE DICIEMBRE DEL 2020**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del grado
de:

Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

Autora:

Elizabeth Estefania Figueroa Vásquez

Director:

Juan Carlos Aguirre Quezada

Cuenca – Ecuador

Año

2022

DEDICATORIA

Este trabajo final de titulación quiero dedicar a mis padres por su apoyo durante todo el transcurso de la realización de este. Así mismo, quiero dedicar a toda mi familia y a mi enamorado que estuvieron firmes apoyándome y dándome ánimos hasta la culminación del mismo.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios por brindarme la oportunidad de estudiar, crecer espiritualmente y en conocimientos. También brindo mi más sincero agradecimiento al PhD. Juan Carlos Aguirre por su gran apoyo y guía como director del presente trabajo de titulación. De igual manera, quiero agradecer a la Distribuidora DISA, especialmente al Sr. Silvio Abad, Ing. Andrea Cornejo y al Ing. Camilo Piedra por la confianza y apertura para el desarrollo del mismo. De la misma manera quiero agradecer al Dr. Terreros y a la Dra. Peralta por brindarme el apoyo y ayuda. Finalmente quiero dar las gracias a mis padres Priscilla y Richard, amigos y profesores quienes fueron guías y pilares fundamentales durante todo mi camino universitario.

Índice

Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Indice	IV
Indice de ilustraciones.....	VI
Indice de tablas.....	VII
Resumen	VIII
Abstract.....	IX
CAPÍTULO 1.....	- 1 -
1. ANCIDENTES.....	- 1 -
1.1. El sector farmacéutico en Latinoamérica.....	- 1 -
1.2. El sector farmacéutico ecuatoriano.....	- 2 -
1.3. Antecedentes de la Distribuidora Silvio Abad (DISA)	- 4 -
1.3.1. Historia.....	- 4 -
1.3.2. Visión, Misión y valores organizacionales.....	- 4 -
1.3.3. Visión.....	- 5 -
1.3.4. Misión.....	- 5 -
1.3.5. Valores organizacionales.....	- 5 -
1.3.6. Objetivo.....	- 6 -
1.3.7. Actividades y productos.....	- 6 -
1.3.8. Proveedores principales.....	- 7 -
1.3.9. Base legal.....	- 9 -
1.3.10. FODA.....	- 10 -
1.3.11. Estructura Organizacional	- 12 -
1.3.12. Estructura Financiera.....	- 12 -
CAPÍTULO 2.....	26
2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. ¿Qué es la Auditoría?	26
2.2. Tipos de Auditoria	27
2.3 ¿Qué es la Auditoria de Gestión?	29
2.4 Metodología de la Auditoria de gestión.....	30
2.5 Sistema de Control interno.....	33
2.6 Importancia de aplicar una auditoría de gestión.....	37
	IV

2.7 Ventajas de aplicar una auditoría de gestión.....	38
2.8 Objetivo de la Auditoría.....	38
2.9 Alcance de la Auditoría.....	39
2.10 Técnicas de Auditoría.....	40
2.11 Marcos de Auditoría.....	43
2.12 Riesgos de Auditoría.....	44
2.13 Indicadores de gestión.....	47
2.14 Cobranzas.....	49
CAPÍTULO 3.....	53
3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA.....	53
3.1. Fase de planificación Preliminar:.....	53
3.2. Fase de Planificación Especifica:.....	101
3.3. Fase de Ejecución:.....	128
Referencia.....	172
Anexos.....	175

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Valores Empresariales	- 5 -
Ilustración 2. Principales proveedores de DISA.....	- 7 -
Ilustración 3. Bodegas DISA	- 8 -
Ilustración 4. FODA DISA.....	- 10 -
Ilustración 5. Organigrama DISA.....	- 12 -
Ilustración 6. Balance General 2019 Y 2020.....	13
Ilustración 7. Análisis Vertical y Horizontal de DISA.....	20
Ilustración 8. Estado de Resultados DISA	21
Ilustración 9. Análisis Vertical y Horizontal de DISA.....	25
Ilustración 10. Fases de la Auditoría de gestión	31
Ilustración 11. Evolución del COSO.....	34
Ilustración 12. Componentes del Control Interno.....	35
Ilustración 13 Técnicas de Auditoría	42
Ilustración 14. Ejemplos de marcas de Auditoría	44
Ilustración 15. Tipos de Riesgos.....	45
Ilustración 16. Características del Riesgo	46
Ilustración 17 Ciclo de cobro.....	50
Ilustración 18. Aspectos de Análisis de las cuentas por cobrar.	51
Ilustración 19. Resumen del Cuestionario de CI	88
Ilustración 20. Calculo del riesgo de Auditoria	94
Ilustración 21. Resultados Control Interno.....	114
Ilustración 22. Ambiente de Control.....	115
Ilustración 23Evaluación de Riesgos	116
Ilustración 24. Actividades de Control.....	116
Ilustración 25. Información y Comunicación.....	117
Ilustración 26.Seguimiento y Monitoreo.....	118
Ilustración 27. Tendencia de Días promedio de Cobro	132
Ilustración 28.Tendencia de Ventas y Cobros	134
Ilustración 29. Movimientos y Saldo de Ventas	134
Ilustración 30. Cumplimiento de la Normativa	154
Ilustración 31. Generación de Reportes	157
Ilustración 32. Cupos de los clientes.....	159
Ilustración 33.Muestreo clientes	160

Índice de Tablas

Tabla 1. Base Legal DISA.....	- 9 -
Tabla 2. Tipos de Auditoría.....	27
Tabla 3. Técnicas de Recolección de Información	40
Tabla 4. Indicadores de Gestión.	47
Tabla 5. Tabla resumen tipos de clientes	128
Tabla 6. Formas de Pago.....	128
Tabla 7. Saldos de Cartera a Dic 2020.....	131

RESUMEN:

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de la normativa y procedimientos que efectuó el Departamento de Cobranzas de la Distribuidora DISA, dentro del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020. Para ello se realiza una auditoría constituida por tres fases: planificación preliminar, planificación específica y ejecución, en las que se desarrollarán papeles de trabajo y generación de evidencia que finalmente provocan hallazgos y recomendaciones a través del informe de auditoría. Los principales resultados muestran que el departamento de cobranzas mantiene falencias respecto al cumplimiento de sus objetivos como la falta de políticas, reglamentos, documentos y segregación de información que ayuden a diferenciar las ventas de crédito como las de contado. Además, no mantiene una buena gestión de recuperación de cartera dentro de los rangos establecidos para mantener una correcta gestión.

Palabras claves: Auditoría, gestión, cobranzas, eficiencia, eficacia.



Firma estudiante 1
Elizabeth Figueroa Vásquez
79692
0983716903
Tef79692@uazuay.edu.ec

Firma estudiante 2
Nombre y apellidos estudiante 2
Código estudiante 2
Número celular estudiante 2
Dirección correo estudiante 1



Firma del director del trabajo



Firma Unidad de Idiomas.

ABSTRACT:

The purpose of this work was to evaluate the efficiency, effectiveness and quality of the regulations and procedures carried out by the Collections Department of Distributor DISA, within the period from January 1 to December 31, 2020. For this purpose, an audit was carried out in three phases: preliminary planning, specific planning and execution, in which working papers were developed and evidence was generated that finally led to findings and recommendations through the audit report. The main results show that the collections department maintains shortcomings regarding the fulfillment of its objectives, such as the lack of policies, regulations, documents and segregation of information that help differentiate credit and cash sales. In addition, it does not maintain a good portfolio recovery management within the established ranges to maintain a correct management.

Key words: Audit, management, collections, efficiency, effectiveness.



Firma estudiante 1
Elizabeth Figueroa Vásquez
79692
0983716903
Tef79692@uazuay.edu.ec

Firma estudiante 2
Nombre y apellidos estudiante 2
Código estudiante 2
Número celular estudiante 2
Dirección correo estudiante 1



Firma del director del trabajo



Firma Unidad de Idiomas.

CAPÍTULO 1

1. ANCIDENTES

1.1. El sector farmacéutico en Latinoamérica.

Latinoamérica es conocida por estar compuesta de países en vías desarrollo donde el mercado farmacéutico ha tenido un desarrollo constante llegando hacer una de las industrias altamente más rentables. Pues está puede definirse en dos campos principales como el mercado productor y el consumidor. Teniendo como resultado que sus ventas anuales de productos farmacéuticos crecen un 3% en los mercados más grandes dando que términos de crecimientos se esperaba que para el año 2017 crezca un 12%. Sin embargo, los gobiernos de América Latina siguen buscando estructuras productivas que mejoren la calidad de cobertura de atención medica local, resultando dinamizar el mercado de la demanda de los productos médicos(Ortiz, 2018).

Es por ello que Jiménez (2019), en su estudio el acceso a los medicamentos en Latinoamérica, establece que la adquisición de los productos farmacéuticos depende diversas causas que van relacionadas desde aspectos geográficos, políticos, sociales y hasta culturales. Llegando a motivar, en ciertos casos que las personas que tienen una condición socioeconómica adecuada, puedan acceder con facilidad a la cantidad de insumos que necesitan y con la calidad requerida. Mientras que el resto tendrán que depender de la disponibilidad física y económica de un producto. Debido a esto el acceso a los servicios de la salud y a los medicamentos debería ser un derecho y no un privilegio económico. Sin embargo, son pocas las naciones, como en México y Perú, que el acceso a los medicamentos se considera como un derecho fundamental desde el nivel constitucional. Mientras que en Brasil el beneficio a la salud y su acceso racional forma parte de la Política Nacional de Asistencia Farmacéutica en el Sistema Único de Salud (SUS).

Por otro lado, si nos ponemos a comparar a Latinoamérica con el mercado norteamericano, esta es la región con menos peso a nivel mundial, teniendo apenas un 7% de participación en la industria farmacéutica, tomando en cuenta que es una de las regiones con mayor presencia de enfermedades crónicas transmisibles que aún no han sido erradicadas en su totalidad. En consecuencia, de ello y siendo la más pequeña del mercado en cuanto a venta y producción de medicamentos esta cuenta con una gran demanda de productos farmacéuticos por parte de la sociedad (Jarrín, 2013).

Es así como Ortiz (2018), determina que este mercado farmacéutico es incentivado por el sector privado ya que es más grande productor y consumidor de productos. Teniendo en cuenta que en muchas ocasiones los consumidores no necesitan una intervención médica para su consumo. Resultando que en promedio un ecuatoriano consume medicamentos sin ningún control, es decir, se auto prescribe o recibe recomendaciones dirigidas por publicidades engañosas, así como indicaciones no médicas por farmacéuticos o vendedores. Es por ello que los gobiernos son los responsables de regular y destinar un organismo de control para organicen y asignen los medicamentos por categorías de acuerdo con la seguridad, estableciendo así condiciones de venta como los medicamentos de venta libre o bajo receta médica.

1.2. El sector farmacéutico ecuatoriano.

Cuando hablamos del mercado farmacéutico Ecuatoriano se dice que es un mercado figurablemente pequeño en desarrollo y producción de productos farmacéuticos, puesto que según un estudio realizado por la revista Consultora Bain & Company, el mercado productivo en el Ecuador fue englobado en el año 2014 con 900 000 millones de dólares, siendo uno de los participantes del 0,1 % del mercado global y 2 % del latinoamericano (Ortiz, 2018). Sin embargo, este mercado ecuatoriano no deja de ser altamente demandante con relación a las necesidades poblacionales y a la epidemiología nacional.

De manera que entender la estructura de mercado en el Ecuador es comprender su dinámica entre la segmentación de mercado del sector público y privado, así como su relación oferta y demanda. Pues según una nota emitida por la Oficina Económica y Comercial de España (2020), dice que en el Ecuador se encuentran registrados aproximadamente un 15% de medicamentos de venta libre y su diferencia bajo prescripción médica, sin embargo, el 60% de la población accede a los medicamentos sin receta médica. Es por ello que el sector farmacéutico ecuatoriano se ha visto fuertemente influenciado en las importaciones de medicamentos como materia prima o material de empaque para producción y desarrollo local. A consecuencia de esto, se señala que el 90% de las farmacias se encuentran en zonas urbanas y que solo un 10% a niveles rurales.

Así mismo Ortiz-Prado et al., (2014), establece que la oferta para incurrir en el mercado se encuentra establecida por las estrategias de mercadeo de los productores y distribuidores de medicamentos, así como de los prescriptores, distribuidoras y farmacias. Puesto que la estrategia utilizada entre la industria farmacéutica y el prescriptor contribuyan a distorsionar la elección de los fármacos según su costo-efectividad. Es por ello que entender el tamaño de este mercado local es complicado ya que, en primer lugar, la balanza de importaciones y exportaciones no son su mejor indicador. Y segundo, porque es imposible determinar la venta libre de medicamentos importados, por contrabando o tráfico ilegal, sin considerar que también existe un mercado de productos naturales, en el cual se estima que circulan 100 millones de dólares al año en el Ecuador.

1.3. Antecedentes de la Distribuidora Silvio Abad (DISA)

1.3.1. Historia

La distribuidora de medicamentos Silvio Abad o más conocido dentro del mercado como DISA, inicio sus actividades en mayo del año de 1995 en las calles Alfonso Borrero y Lorenzo Piedra en la ciudad de Cuenca, por el emprendedor Silvio Abad, quien decidió invertir sus ahorros y su capital de trabajo en el mercado farmacéutico, convirtiéndose así en el gerente propietario de su negocio.

Esta empresa tiene como objetivo dedicarse a la venta y distribución de medicinas al por mayor y por menor de productos farmacéuticos y medicinales. Dando paso a que este negocio familiar con 26 años de experiencia en el mercado haya ido crecimiento y albergando a sus trabajadores, que actualmente llegan a 31 empleados entre personal de gerencia, administrativo, ventas y despacho. Cada uno de ellos contribuye para que este negocio familiar cumpla con el objetivo de llegar hacer una empresa competitiva en el mercado de las grandes distribuidoras del país.

A lo largo de este tiempo, la distribuidora ha logrado extender su distribución de medicamentos y productos de primera necesidad a toda la región sur, llegando a distribuir hasta los lugares aledaños a la región. Pues este se encuentra compuesto por un amplio stock de productos farmacéuticos, medicinales, así como también productos de higiene personal y otros.

Puesto que para el año 2020 la empresa ha crecido un 13% comparado con el año 2019 teniendo en cuenta que no es la única distribuidora de la zona ni menos la única del Austro, dando paso a que la competencia en el mercado de venta y distribución de medicamentos y productos farmacéuticos es alta.

1.3.2. Visión, Misión y valores organizacionales.

Actualmente la empresa DISA no posee un plan estratégico sumamente respaldados, pero, sin embargo, la distribuidora conoce y maneja en esencia un plan a

futuro. Es por esto que conjuntamente y en conceso hablado con los responsables se estableció el siguiente plan estratégico.

1.3.3. Visión

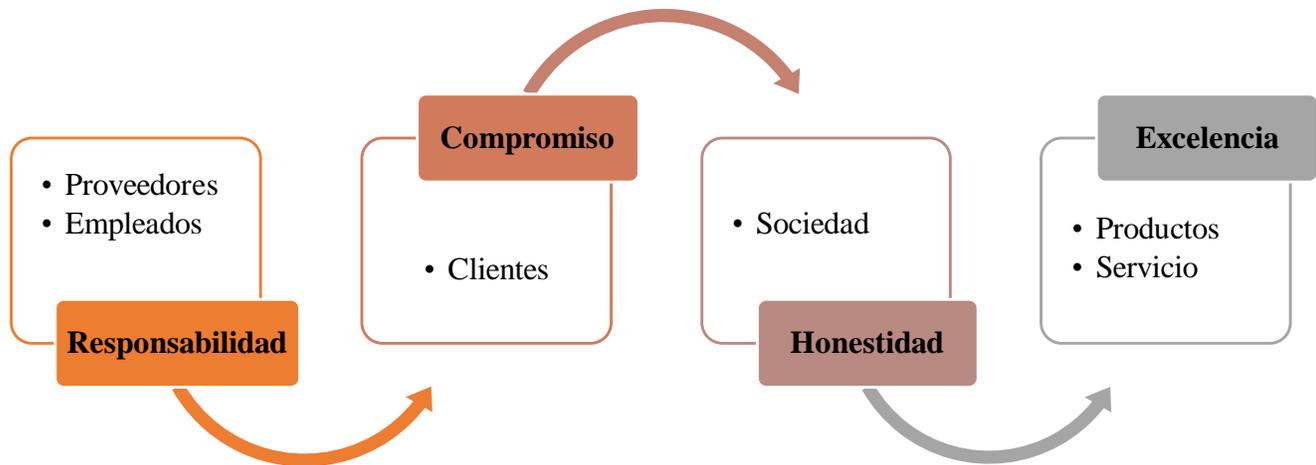
Crecer de manera continua alcanzando competitividad frente a los grandes distribuidores farmacéuticos de nuestro País, a través del lanzamiento de productos propios y la generación de nuevas fuentes de trabajo.

1.3.4. Misión

Contribuir al bienestar y salud de las personas, de manera especial en las comunidades más pequeñas de nuestro País, ofreciendo productos de calidad a un precio adquirible.

1.3.5. Valores organizacionales.

Ilustración 1. Valores Empresariales



Fuente: 1 DISA Elaborado por Autor, 2021.

La empresa DISA a lo largo de los años ha mantenido siempre al frente sus valores organizacionales, los cuales día a día son el pilar de crecimiento de la distribuidora. Pues DISA fundamenta sus valores desde la responsabilidad con sus

proveedores desde el momento de asumir sus obligaciones hasta ser responsables con sus empleados ofreciendo y brindando un trabajo digno y justo.

Otro valor muy importante que posee la distribuidora DISA, es el compromiso con sus clientes, puesto que esta les brinda desde un servicio de atención prioritaria hasta la distribución de productos de calidad sin ningún tipo de excepción ya sean consumidores terceros finales, farmacias o puntos de venta de medicamentos.

Esto hace que la empresa se mueva de manera honesta dentro del mercado, pues sus precios de distribución y venta son asequibles y no rompen el mercado farmacéutico. Dando acceso a que cualquier persona puedan adquirir sus productos de calidad. Por otro lado, todo este proceso de distribución y venta hacen que la empresa genere y sea vista como una empresa comprometida y con valores de excelencia dentro del marco de atención y distribución de productos de calidad.

1.3.6. Objetivo.

Crece en el mercado farmacéutico como la distribuidora que contribuye y crece de manera competitiva con descuentos y precios adquiribles de los productos farmacéuticos y medicinales.

1.3.7. Actividades y productos.

La actividad principal de la empresa DISA, es vender y distribuir productos farmacéuticos, como medicamentos orales que se encuentran compuestos por jarabes, comprimidos o cápsulas, así como también distribuyen productos intravenosos o intramusculares los cuales están compuestos por ampollas o viales , entre otros; también podemos encontrar los medicamentos rectales y vaginales compuestos por óvulos, supositorios, tópicos o aquellos medicamentos tópicos como geles, ungüentos, pomadas, soluciones ópticas o nasales. Sin embargo, la empresa DISA también posee una distribución de productos de primera necesidad como pañales, toallas higiénicas, leches de bebe, y productos de cuidado personal.

Por otro lado, la distribuidora también brinda a la sociedad el servicio a través de sus dos farmacias propias llamadas “El Descuenton” vendiendo así sus productos a precios accesibles para toda la comunidad, las cuales también brindan el servicio de

entrega de medicación dentro y fuera de la ciudad sin costos adicionales.

1.3.8. Proveedores principales.

Ilustración 2. Principales proveedores de DISA

	BASSA
	LIFE
	BAYER
	BOEHRINGER
	ACROMAX
	GENFAR
	ROEMMERS
	INDUNIDAS
	QUIMICA ARISTON
	SWISS
	PZIFER
	BIOGENET

Fuente: 2 DISA Elaborado por Autor, 2021

De acuerdo con la ilustración 2, los principales proveedores de la empresa están compuestos por: Bassa; Life; Bayer; Boehringer; Acromax; Genfar; Roemmers; Indunidad; Quimica Ariston; Swiss; Pzifer; Biogenet, pues estos se encuentran distribuidos por el mayor flujo de rotación de ventas y pedidos. Cubriendo así las principales necesidades de la sociedad del Austro Ecuatoriano, es así como la empresa ha ido estudiando al pasar los años y ha ido determinado la alta demanda que poseen estos proveedores de medicamentos y productos farmacéuticos. Sin embargo, existen otros proveedores de medicamentos como: Abbot; Celcus; Grupo Farma; Ordesa; Grunenthal; Dycomfar; Gutis; Htehealth; Saval; Eurostaga; Nosotras; Colgate; Nestle; entre muchos más que también forman parte de la cartera de proveedores, pero que por su baja demanda en el mercado no generan una alta rotación. Por lo tanto, la distribuidora DISA clasifica a sus productos por bloques de distintas casas farmacéuticas, así como por rotación de producto. En la ilustración 5 observamos ejemplos de las bodegas de la empresa DISA.

Ilustración 3. Bodegas DISA



Fuente: 3. DISA Elaborado por Autor, 2021

1.3.9. Base legal.

La empresa DISA, no se encuentra regida por los principales entes reguladores de las compañías como es la Superintendencia de compañías, pues esta no es una compañía constituida si no que es una empresa constituida por persona natural. Es por ello que la empresa no posee una base legal estructura, pero sin embargo la distribuidora guía sus operaciones en las principales entidades detalladas a continuación:

Tabla 1. Base Legal DISA

Entidad Regulatoria.	Documentación Legal y Normativa
Ministerio del Trabajo	<ul style="list-style-type: none">- Código del trabajo.- Resoluciones emitidas por Ministerio del Trabajo.- Manuales.
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	<ul style="list-style-type: none">- Resolución No. C.D. 516._ Reglamento de aseguramiento, recaudación y gestión de cartera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Servicio de Rentas Internas.	<ul style="list-style-type: none">- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.- Resoluciones.- Guías de contribución.- Comunicados Oficiales.
Agencia Nacional de Regularización, Control y Vigilancia Sanitaria.	<ul style="list-style-type: none">- Resoluciones- Ley de medicamentos genéricos.- Instructivos

DISA	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento Interno. - Manual de ventas.

Fuente: 4 DISA Elaborado por Autor,2021

1.3.10. FODA.

Ilustración 4. FODA DISA



Fuente: 5 DISA Elaborado por Autor,2021

A lo largo del tiempo la empresa ha generado grandes cambios que han hecho crecer como una empresa solvente en el tiempo. Sin embargo, la empresa se ha ido quedándose en varios puntos importantes como es el análisis del plan estratégico, así como el estudio de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que hacen que en algunos casos no lleguen al punto objetivo. Es por ello que si nos podemos analizar un poco más a fondo se puede decir que una de las fortalezas es la alta solvencia que ha mantenido actualmente, pues la empresa maneja su liquidez con el capital de trabajo propio ya que a la empresa no le gusta apalancar sus recursos con financiamiento externo. Otra fortaleza es que mantiene a su personal de fuerzas de ventas altamente capacitado, dado que las casas medicas brindan el beneficio continuo para el conocimiento y valoración de los nuevos productos.

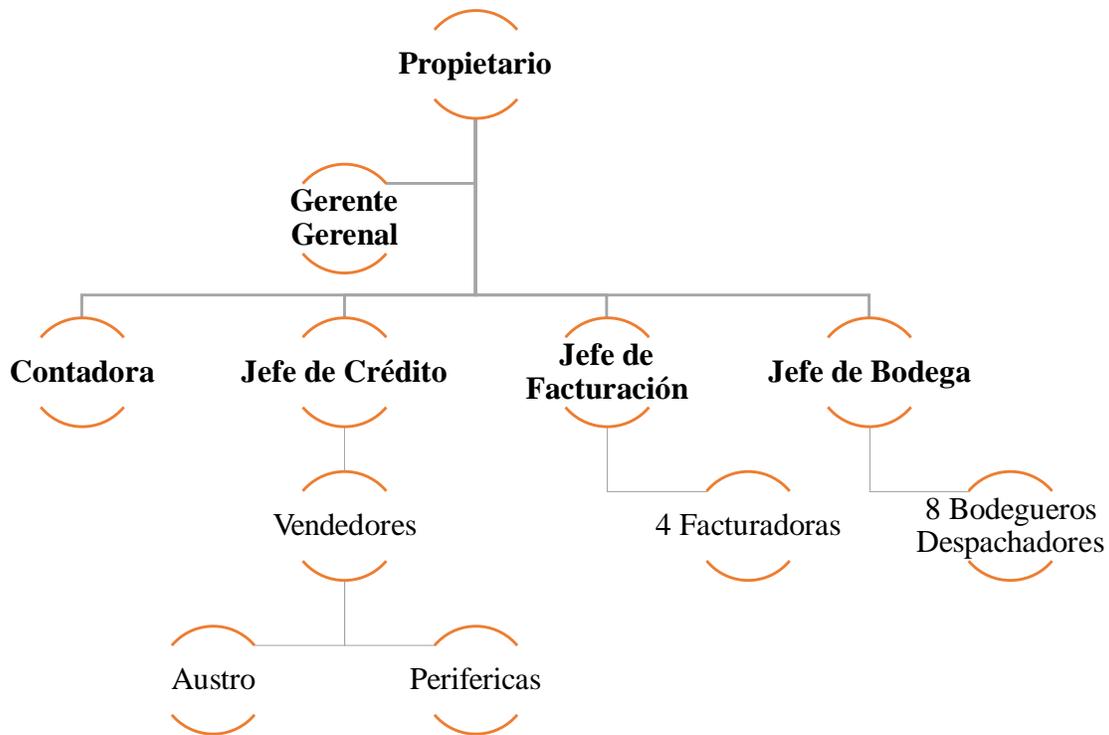
Del mismo modo, otro punto importante para el crecimiento empresarial son las oportunidades que posee la empresa. Dado que esta mantiene varias puertas que le ayuden con el desarrollo del mercado. Una de ellas ya señalada anteriormente es la amplia cartera de proveedores. Pues esta estudia y maneja una cantidad importante de proveedores que le despachen de manera continua a la distribuidora. Otra oportunidad que maneja es la atención en sectores vulnerables donde el acceso a los medicamentos se vuelve un privilegio.

Si bien estudiamos las fortalezas y oportunidades, la empresa todavía cuenta debilidades y amenazas como que el área no encarga no cuente con un sistema o software especializado en el área, si no que se maneje la contabilidad básicamente por un programa llamada SQL. Otra debilidad se puede decir que la baja calidad y efectividad de los productos, pues si bien es cierto que para la empresa el incremento del consumo de los medicamentos genérico, Dando una oportunidad para la que la empresa disminuya su capital de trabajo, pues en ocasiones los medicamentos genéricos no cumplen la función de los productos de calidad.

Por otro lado, las amenazas que posee la empresa son consecuencias de la alta competitividad en el mercado no van hacer iguales, puesto que existe muchas distribuidoras en el País y que generan una amenaza puesto que este no mantiene exclusividad de productos farmacéuticos.

1.3.11. Estructura Organizacional

Ilustración 5. Organigrama DISA



Fuente: 6. DISA Elaborado por Autor,2021

1.3.12. Estructura Financiera

La Distribuidora Silvio Abad presenta los siguientes balances correspondientes a los años 2019 y 2020 a continuación veremos cómo la empresa se encuentra estructurada internamente.

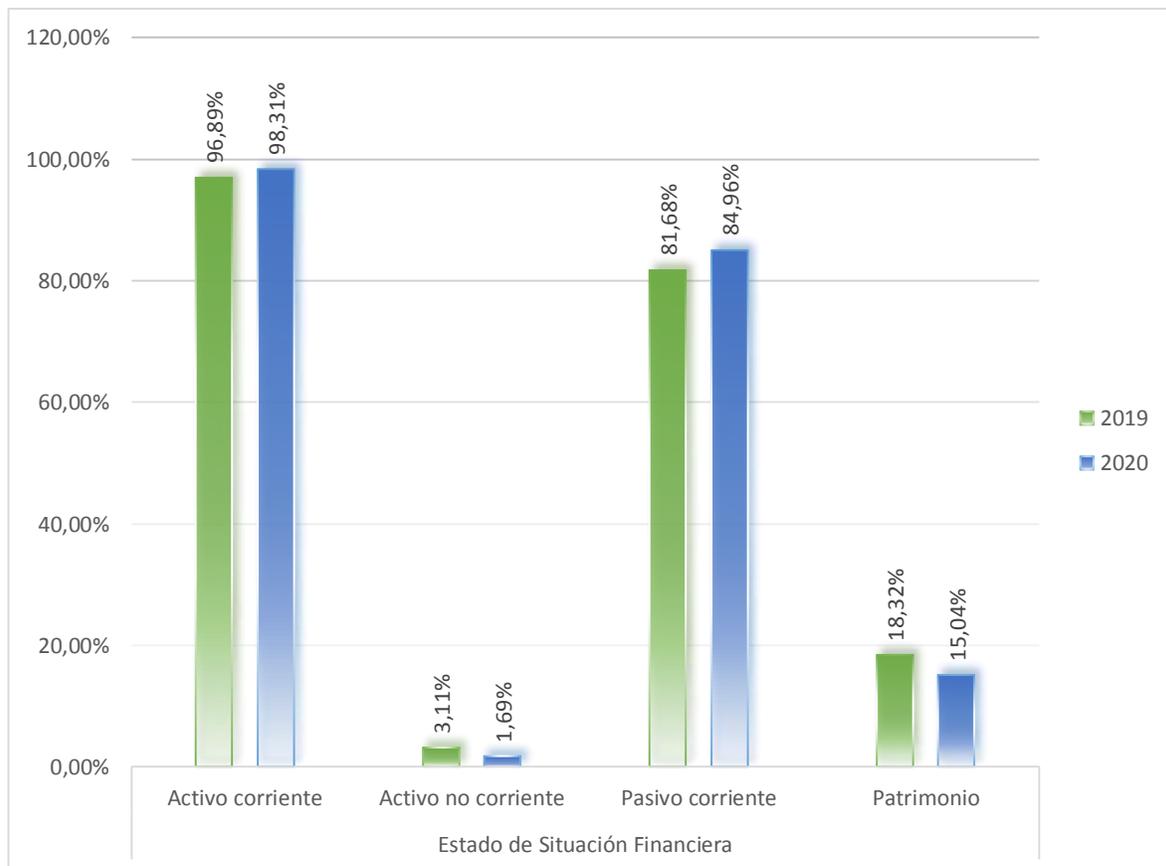
Ilustración 6. Balance General 2019 Y 2020

DISA		
Balance General		
AL 31 DE DICIEMBRE		
	2019	2020
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE	\$ 2.686.763,75	\$ 3.320.631,76
CAJA	\$ 600,00	\$ 600,00
BANCO DEL AUSTRO	\$ 4.537,50	\$ 20.263,88
BANCO DEL PICHINCHA	\$ 225.568,38	\$ 266.308,89
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	\$ 1.517.719,04	\$ 1.894.570,66
INVENTARIO	\$ 909.113,96	\$ 1.114.050,65
ANTICIPO PROVEEDORES	\$ 6.207,92	\$ 2.472,00
CREDITO TRIBUTARIO	\$ 23.016,95	\$ 22.365,68
ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 86.160,26	\$ 57.033,21
MUEBLES Y ENSERES	\$ 973,12	\$ 949,86
VEHICULOS	\$ 56.928,48	\$ 28.531,01
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 28.258,66	\$ 27.552,34
TOTAL ACTIVO	\$ 2.772.924,01	\$ 3.377.664,97
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTE		
CUENTAS POR PAGAR	\$ 411.379,80	\$ 635.684,31
DOCUMENTOS POR PAGAR	\$ 9.838,70	\$ 34.895,95
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 46.434,33	
SUELDOS POR PAGAR	\$ 53.141,73	\$ 71.359,30
BENEFICIOS POR PAGAR	\$ 8.600,99	\$ 6.936,90
PROVISIONES POR PAGAR	\$ -	\$ 15.808,78
PROVEEDORES	\$ 1.607.556,12	\$ 2.002.854,04
ANTICIPO CLIENTES	\$ 127.922,83	\$ 102.076,18
TOTAL PASIVO	\$ 2.264.874,50	\$ 2.869.615,46
PATRIMONIO		
CAPITAL	\$ 508.049,51	\$ 508.049,51
TOTAL PATRIMONIO	\$ 508.049,51	\$ 508.049,51
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 2.772.924,01	\$ 3.377.664,97

Fuente: 7. DISA Elaborado por Autor, 2021

Se puede observar en la ilustración No. 6 que la distribuidora DISA se encuentra estructurada por sus tres elementos primordiales de la contabilidad que son los activos, pasivos y su patrimonio. Cada uno de estos generan un gran flujo en el balance, que se analizará más a fondo. Sin embargo, es importante conocer que la Distribuidora DISA basa su estructura principalmente en sus activos corrientes, es decir que la empresa opta por disponer sus activos que son más rapido en convertirse en dinero para mantener una gran disponibilidad de recursos.

Gráfico 1. Composición Balance General DISA



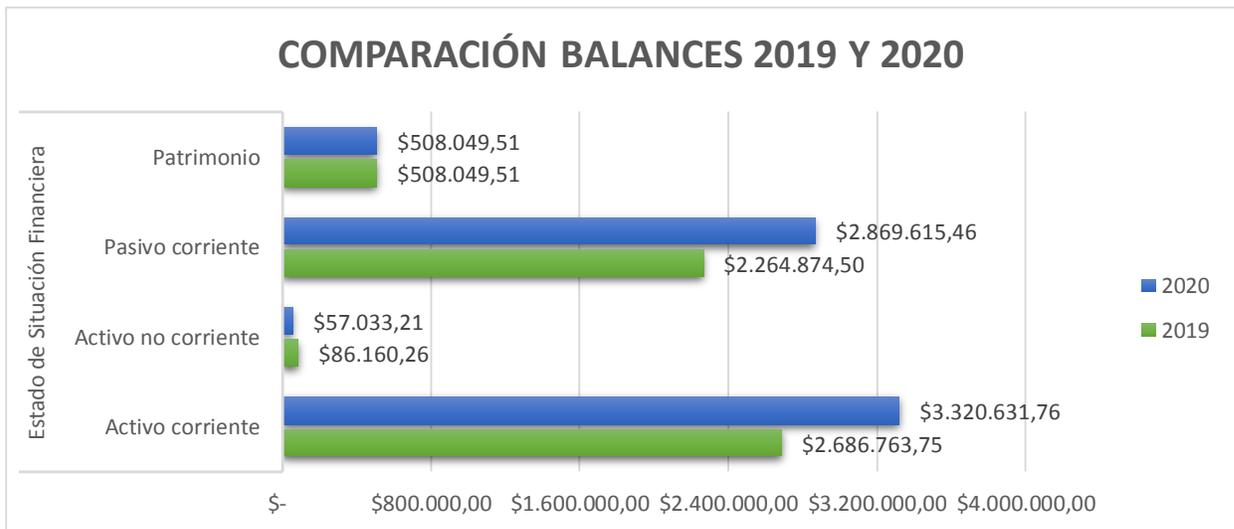
Fuente 8. DISA Elabora por Autor, 2021

Como podemos observar en el gráfico No. 1 la cuenta con mayor participación es el activo corriente representado por un 96, 89% para el año 2019 y con el 98,31% para el año siguiente, esto se debe a que la empresa maneja o estructura de fondos en base a su liquidez y en el criterio de contable de disponibilidad de recursos. Seguido de

los activos corrientes su mayor cuenta son los pasivos corrientes que se encuentra respaldos por los activos corrientes, es decir que la distribuidora DISA hace frente a sus obligaciones a corto plazo por medio a su flujo diario. Este pasivo comparado con el activo total es representado por un 81, 68% y un 84,96% respectivamente. Mientras que por otro lado, podemos decir que el activo no corriente no genera un porcentaje de participación a igual que el patrimonio pues estos oscilan entre 3% y 18% con respecto a sus activos totales.

Si bien estos porcentajes son analizados de manera monetariamente se puede decir que los activos corrientes fluyen entre los \$ 2 y \$ 3 millones de dólares anuales y que sus activos no corrientes no se encuentran valorados ni la cuarta parte de estos. Pues estos oscilan entre los \$ 86 160, 26 y \$ 57 033, 21 dólares entre los años analizados.

Gráfico 2 Balance General DISA



Fuente 9. DISA Elaborado por Autor, 2021

Por otro lado, podemos observar en el mismo gráfico que solo existe obligaciones a corto plazo, pues la empresa no opta por financiarse mucho externamente y a largo plazo, pues dice que le quita liquidez de inversión. Es por ello que la Distribuidora solo se encuentra estructurada principalmente con pasivos corrientes los cuales se encuentran respaldos por sus activos circulantes. Estos al año

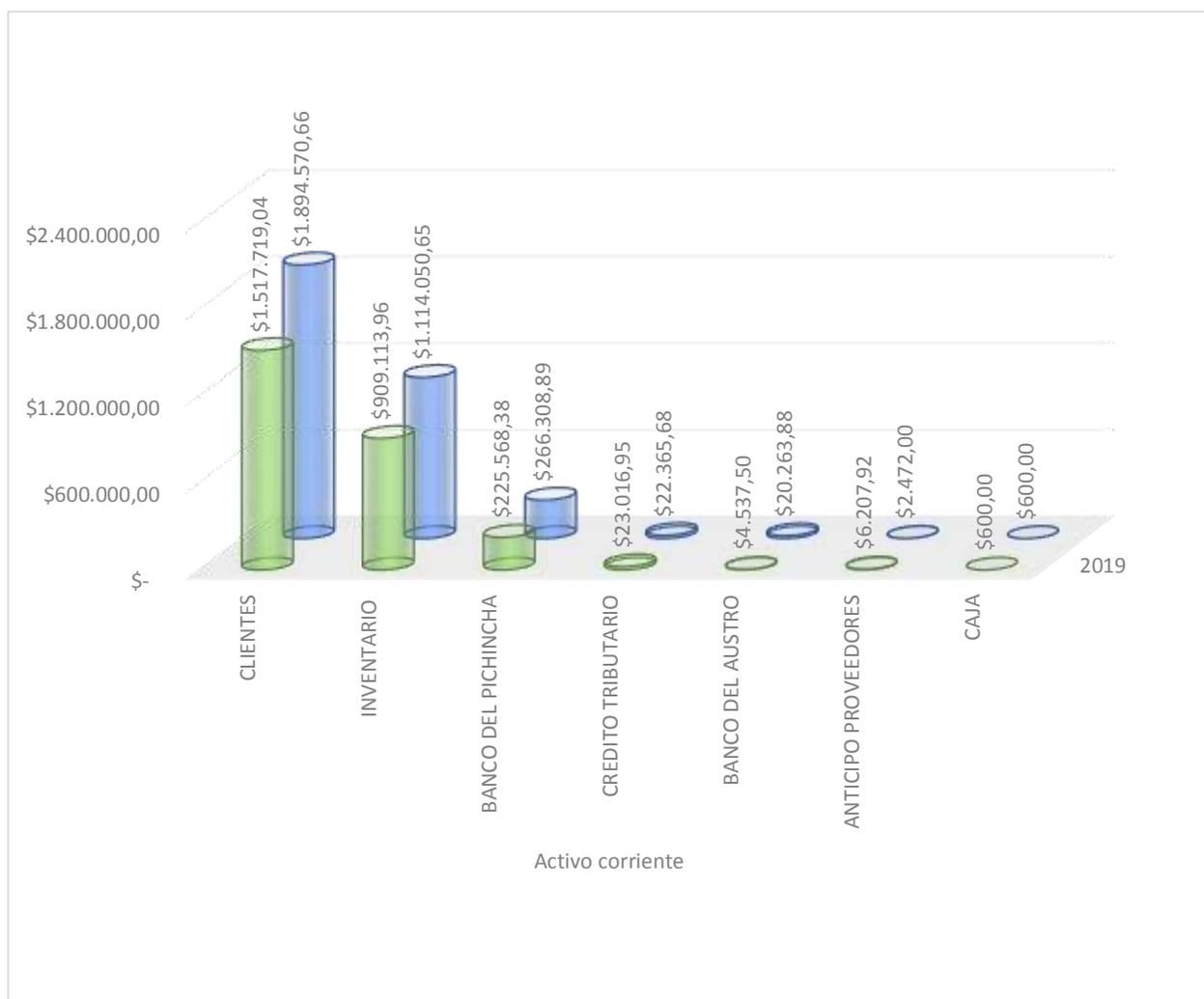
2019 llegaron a mover \$ 2 264 874, 50 dólares y para el año 2020 llegaron a los casi \$ 3 millones de dólares. Y por último pero no menos importante se encuentra estructurada financieramente la empresa con su capital de trabajo que entre los dos años analisis no ha generado ningun cambio significativo que puedo ser estudiado.

Para tener más entendimiento de estos datos se realizo un analisis vertical a los estados financieros para que nos ayudará a dar una idea de como se encuentra constuida internamente DISA. Es asi que comenzar con la cuenta más representativa y hablada anteriormente que es el activo corriente, si bien dijimos que esta cuenta es la más representativa comparada a sus totalidad de activos, es por ello que hemos decido analizar un poco más a fondo cuales son sus subcuentas más equivalentes que hacen que la Distruidora encuentre respaldo su negocio.

Según analisis y determinación se demostro en el gráfico No. 3 que la cuenta más representativa es su cuenta clientes, pues esta respalda el 54,73% y 56,09% su negocio, esto equivale que para el 2019 la cuenta haya llegado al \$ 1 517 719,04 dólares y que para el año 2020 llegue a \$ 1 894 570,66 dolares. Si bien es cierto esta se vuelve riesgosa a pasar el tiempo puesto que sus clientes en un futuro puede dejar de pagar generando una gran perdida para la empresa, es por ello que la empresa cuenten con un porcentaje de provisión de cuentas incobrales.

Otra cuenta fundamental para el giro del negocio es la cuenta inventarios que consiguiente se encuentra a lado de las cuentas por cobrar, esta principalmente y por la actividad de la empresa generará un gran flujo de dinero llegando a mover anualmente entre los \$ 909 mil y el \$ 1 114 mil dólares, sucesivamente. Por otro lado, tambien se encuentra las otras cuentas como bancos, caja, antipos y créditos tributarios obtenidos de años anteriores.

Gráfico 3. Activos Corrientes



Fuente 10. DISA Elaborado por Autor, 2021

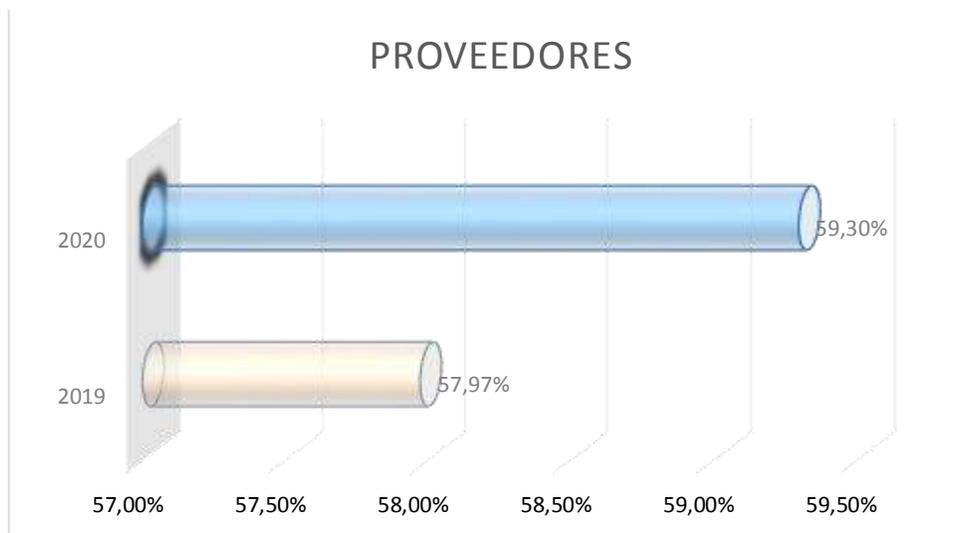
Por otro lado, se encuentra constituida por gran parte de sus pasivos que si bien nos podemos más a detalle en el gráfico 4, se puede decir que su subcuenta más representativa es la de proveedores, Donde la distribuidora ha optado por mantener una gran cartera de proveedores, pues son ellos el corazón para que la distribuidora puede cubrir con las necesidades de la sociedad cuencanca y sus alrededores. Pues esta se encuentra representada con un movimiento de \$ 1 607 mil en el 2019 y con \$ 2 002 mil dólares al año 2020. Estas cifras se encuentra respaldas en el gráfico No. 5, en la cual se puede observar que esta cuenta genera un alto porcentaje de participación entre los años en el cual el 57,97% y el 59,30% respectivamente que equivale y depende de la cartera de proveedores.

Gráfico 4. Pasivos Corriente 2019 y 2020.



Fuente 11. DISA Elaborado por, 2021

Gráfico 5. Cuenta Proveedores



Fuente 12. DISA Elaborado por Autor, 2021

Por último pero no menos importante su cuenta de patrimonio esta compuesto por el capital de trabajo de la Distribuidora DISA. Sin embargo esta no ha generado

ningun aumento o disminución a través de los años estudiados, pues este se ha mantenido entre los \$508 049,51 dólares.

En vista que a la empresa se encuentra constituida por los tres elementos más importantes de la contabilidad, podemos decir que la Distribuidora es manejada a través de la disponibilidad. Y que existe también otro medio de análisis que es el análisis horizontal en el cual demuestra la variación que existe entre las cuentas, así como estudia las veces que puede mover o rotar la cuenta. Es por ello que analizaremos un poco más a fondo las principales cuentas que generaron varias positivas relativamente importante.

Podemos observar que a través de la ilustración No, 7 la situación financiera de la empresa genera grandes variaciones, como en la subcuenta del Banco del Austro llegando a tener una variación positiva de casi \$16 000 dólares con respecto al año 2019, resultando relativamente una rotación de 4,4 veces entre los últimos años. Algo similar ocurre con las diferentes cuentas del activo corriente como la cuenta Clientes que posee una variación de \$ 376.851,62 más que el año pasado. Dando como resultado que la empresa DISA aumento sus ventas y teniendo así una mayor participación en el mercado farmacéutico.

Por otro lado, los otros pasivos también mantienen variaciones favorables para la empresa puesto que su mayor variación se dio en las obligaciones financieras para el año 2020 ya que la empresa cancelo su deuda total a la entidad financiera a corto plazo liquidando y disminuyendo a un 100% en el año siguiente. Así mismo, podemos acotar que la empresa pudo aumentar sus proveedores con un 25%, esto se da por que la empresa constantemente mantiene un estudiando y analizando diferentes posibilidades de ampliación de stock. Dando como resultado una mejor cartera de proveedores que si bien a futuro pueden llegar aumentar sus obligaciones a largo plazo, pero también van a resultar favorables ya que poseen un amplio stock de productos que aseguran su giro de negocio. Como se demuestra en la siguiente ilustración.

Ilustración 7. Análisis Vertical y Horizontal de DISA

DISA				Análisis Vertical			ANÁLISIS HORIZONTAL		
Balance General									
AL 31 DE DICIEMBRE 2019-2020									
ACTIVO	2019	%	2020	%	Tendencia General Promedio Simple	Tendencia General Promedio Ponderado	Variación Absoluta	Variación Relativa	Variación en Veces
ACTIVO CORRIENTE	\$ 2.686.763,75	96,89%	\$ 3.320.631,76	98,31%	97,60%	97,68%	\$ 633.868,01	23,59%	1,24
CAJA	\$ 600,00	0,02%	\$ 600,00	0,02%	0,02%	0,02%	\$ -	0,00%	1,00
BANCO DEL AUSTRO	\$ 4.537,50	0,16%	\$ 20.263,88	0,60%	0,38%	0,52%	\$ 15.726,38	346,59%	4,47
BANCO DEL PICHINCHA	\$ 225.568,38	8,13%	\$ 266.308,89	7,88%	8,01%	8,00%	\$ 40.740,51	18,06%	1,18
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	\$ 1.517.719,04	54,73%	\$ 1.894.570,66	56,09%	55,41%	55,49%	\$ 376.851,62	24,83%	1,25
INVENTARIO	\$ 909.113,96	32,79%	\$ 1.114.050,65	32,98%	32,88%	32,89%	\$ 204.936,69	22,54%	1,23
ANTICIPO PROVEEDORES	\$ 6.207,92	0,22%	\$ 2.472,00	0,07%	0,15%	0,18%	\$ (3.735,92)	-60,18%	0,40
CREDITO TRIBUTARIO	\$ 23.016,95	0,83%	\$ 22.365,68	0,66%	0,75%	0,75%	\$ (651,27)	-2,83%	0,97
ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 86.160,26	3,11%	\$ 57.033,21	1,69%	2,40%	2,54%	\$ (29.127,05)	-33,81%	0,66
MUEBLES Y ENSERES	\$ 973,12	0,04%	\$ 949,86	0,03%	0,03%	0,03%	\$ (23,26)	-2,39%	0,98
VEHICULOS	\$ 56.928,48	2,05%	\$ 28.531,01	0,84%	1,45%	1,65%	\$ (28.397,47)	-49,88%	0,50
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 28.258,66	1,02%	\$ 27.552,34	0,82%	0,92%	0,92%	\$ (706,32)	-2,50%	0,98
TOTAL ACTIVO	\$ 2.772.924,01	100,00%	\$ 3.377.664,97	100,00%	100,00%	100,00%	\$ 604.740,96	21,81%	1,22
PASIVOS									
PASIVOS CORRIENTE									
CUENTAS POR PAGAR	\$ 411.379,80	14,84%	\$ 635.684,31	18,82%	16,83%	17,25%	\$ 224.304,51	54,52%	1,55
DOCUMENTOS POR PAGAR	\$ 9.838,70	0,35%	\$ 34.895,95	1,03%	0,69%	0,88%	\$ 25.057,25	254,68%	3,55
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 46.434,33	1,67%		0,00%	0,84%	1,67%	\$ (46.434,33)	-100,00%	0,00
SUELDOS POR PAGAR	\$ 53.141,73	1,92%	\$ 71.359,30	2,11%	2,01%	2,03%	\$ 18.217,57	34,28%	1,34
BENEFICIOS POR PAGAR	\$ 8.600,99	0,31%	\$ 6.936,90	0,21%	0,26%	0,26%	\$ (1.664,09)	-19,35%	0,81
PROVISIONES POR PAGAR	\$ -	0,00%	\$ 15.808,78	0,47%	0,23%	0,47%	\$ 15.808,78	-	-
PROVEEDORES	\$ 1.607.556,12	57,97%	\$ 2.002.854,04	59,30%	58,64%	58,71%	\$ 395.297,92	24,59%	1,25
ANTICIPO CLIENTES	\$ 127.922,83	4,61%	\$ 102.076,18	3,02%	3,82%	3,91%	\$ (25.846,65)	-20,20%	0,80
TOTAL PASIVO	\$ 2.264.874,50	81,68%	\$ 2.869.615,46	84,96%	83,32%	83,51%	\$ 604.740,96	26,70%	1,27
PATRIMONIO									
CAPITAL	\$ 508.049,51	18,32%	\$ 508.049,51	15,04%	16,68%	16,68%	\$ -	0,00%	1,00
TOTAL PATRIMONIO	\$ 508.049,51	18,32%	\$ 508.049,51	15,04%	16,68%	16,68%	\$ -	0,00%	1,00
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 2.772.924,01	100,00%	\$ 3.377.664,97	100,00%	100,00%	100,00%	\$ 604.740,96	21,81%	1,22

Fuente 13. DISA Elaborado por Autor, 2021

La Distribuidora DISA presenta los siguientes resultados para los años 2019 y 2020.

Ilustración 8. Estado de Resultados DISA

DISA		
ESTADO DE RESULTADOS		
al 31 de diciembre		
	2019	2020
VENTAS	\$ 10.297.586,06	\$ 11.931.960,36
DEVOLUCIÓN EN VENTAS	\$ 472.361,53	\$ 652.518,82
VENTAS NETAS	\$ 9.825.224,53	\$ 11.279.441,54
COSTO DE VENTAS	\$ 9.018.646,89	\$ 10.181.718,57
INVENTARIO INICIAL	\$ 843.678,93	\$ 909.113,96
COMPRAS	\$ 9.084.081,92	\$ 10.386.655,26
INVENTARIO FINAL	\$ 909.113,96	\$ 1.114.050,65
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 806.577,64	\$ 1.097.722,97
GASTOS DE VENTAS	\$ 154.501,14	\$ 169.752,45
COMISIONES DE VENTA	\$ 81.037,75	\$ 85.405,00
VIATICOS	\$ 31.794,59	\$ 34.060,24
MANTENIMIENTO VEHICULOS	\$ 4.201,70	\$ 4.063,68
FLETES	\$ 37.467,10	\$ 46.223,53
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 394.189,74	\$ 452.241,86
SUELDOS	\$ 155.499,24	\$ 172.548,45
BENEFICIOS SOCIALES	\$ 75.098,61	\$ 81.424,02
BONO DE ANTIGÜEDAD	\$ 5.448,50	\$ 5.771,25
ARRIENDOS	\$ 10.714,32	\$ 10.714,32
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 9.091,35	\$ 11.331,20
SERVICIOS BASICOS	\$ 512,71	\$ 128,95
COMISIONES BANCARIAS	\$ 873,44	\$ 942,08
SUMINISTROS	\$ 20.290,57	\$ 27.474,82
TELECOMUNICACIONES	\$ 9.684,97	\$ 9.107,90
COMBUSTIBLES	\$ 11.026,45	\$ 13.703,06
GASTOS GENERALES VARIOS	\$ 10.497,04	\$ 11.530,62
GASTOS DE REPRESENTACIÓN	\$ 6.908,09	\$ 2.735,08
SEGUROS	\$ 3.151,16	\$ 3.579,25
PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 4.331,51	\$ -
INTERES BANCARIOS	\$ 6.672,68	\$ 2.672,49
UNIFORMES	\$ 2.600,11	\$ 2.322,01
IVA QUE SE PASA AL GASTO	\$ 18.755,25	\$ 20.844,91
MANTENIMIENTO LOCAL ARRENDADO	\$ 24.271,98	\$ 37.528,06
MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y EQUIPO	\$ 3.842,07	\$ 2.777,19
DEPRECIACION ACUMULADA	\$ 15.729,69	\$ 16.150,28
PUBLICIDAD		\$ 283,50
PROVISIÓN CTAS INCOBRABLES		\$ 18.672,42
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 257.886,76	\$ 475.728,66
15% TRABAJADORES	\$ 38.683,01	\$ 71.359,30
IR		\$ 122.625,75
GASTOS NO DEDUCIBLES	\$ 31.651,40	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 250.855,15	\$ 281.743,61

Fuente 14. DISA Elaborado por Autor, 2021

Otro gran pilar para la empresa DISA, se encuentra en sus resultados, pues este juega un papel muy importante en el giro del negocio puesto que, si la distribuidora no generará ventas, no habría capital de reinversión para la compra de nuevos productos. Si nos ponemos analizar más a fondo la ilustración No. 8 la empresa se estructura en tres criterios principales de clasificación que son Ingresos, costos, y gastos. Donde se puede observar que el gráfico No. 6 y 7 plasma su cuenta más representativa que es su cuenta de ventas netas, pues ya que para el año 2019 sus ventas llegaron a \$ 9 825 224, 53 dólares con costos de ventas que oscilan entre los \$ 9 018 646, 89 dólares, dando como resultado una utilidad antes de gastos de \$ 806 577,64 dólares.

Y que para el año 2020 subieron sus ingresos a \$ 11 279 441, 54 dólares teniendo costos de ventas que oscilan \$ 10 181 718, 57 dólares los cuales generan una utilidad antes de gastos de \$ 1 097 772, 97 dólares. Esto se dio mayor parte porque en ese año el País por una gran crisis de salud, donde la pandemia ataco con la enfermedad COVID, donde todo el mercado farmacéutico llego a tener una gran demanda de insumos y medicamentos que disminuían o contrarrestar la enfermedad.

Gráfico 6. Resultados antes de gastos 2019.



Fuente 15. DISA Elaborado por Autor, 2021

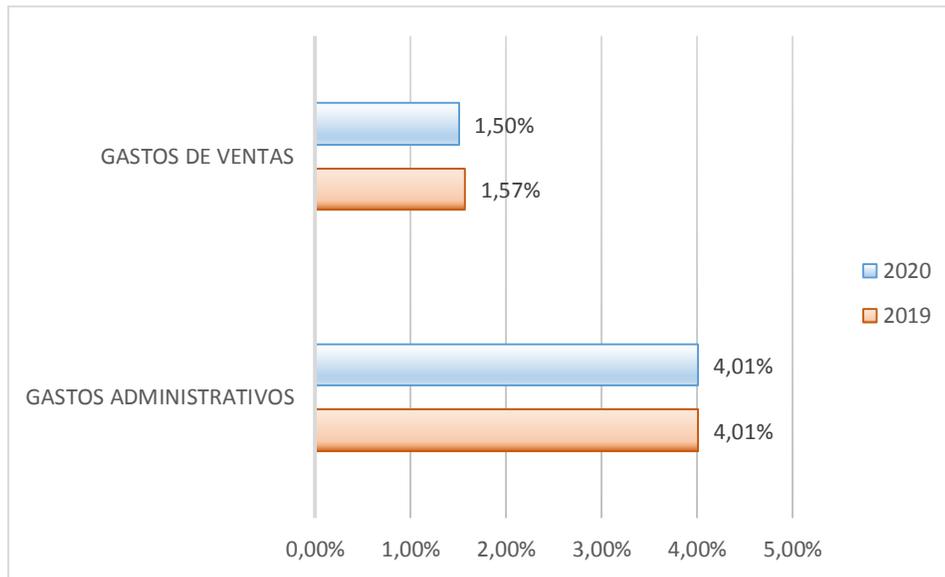
Gráfico 7. Resultados antes gastos 2020



Fuente 16. DISA Elaborado por Autor, 2021

Por último, a esa utilidad obtenida se debe deducir los gastos generados para y el giro de negocio pues estos se estructuran básicamente por gastos de ventas y gastos administrativos como en el gráfico No. 8 podemos demostrar que estos no llegan a ser tan significativos con respecto a las ventas netas. Ya que para el primero año analizado llegaron a representar el 1,57% y 1,50% al año siguiente, esto principalmente se debió que las comisiones de venta se redujeron ese año. Es así que de manera porcentual también podemos observar que sus gastos administrativos se mantuvieron en 4,01% entre los dos años.

Gráfico 4. Participación de gastos



Fuente 17. DISA Elaborado por Autor, 2021

Conociendo su valor monetario de ventas, su participación de los gastos y sabiendo que sus resultados se encuentran entre 2,55% y 2,50% con respecto a sus ventas netas, se puede concluir que la empresa tuvo una utilidad después de impuestos al año 2019 de \$ 250 855,15 y que para el año 2020 sus utilidades llegaron a valorarse en \$ 281 743,61 dólares que serán reinvertir para los años siguientes para el giro de negocio.

Es así que si nos ponemos analizar de manera horizontal estos porcentajes que generan variaciones durante estos años, se dio que para el año 2020 las ventas aumentaron un 15,87% relativamente comparada con el año anterior. Es decir que las ventas rotaron 1,16 veces más para esos años, así como sus costos y gastos quienes fueron los encargados de asumir todas las relaciones que se dieron contra las ventas en esos años.

Ilustración 9. Análisis Vertical y Horizontal de DISA

DISA				Análisis Vertical			Análisis Horizontal		
ESTADO DE RESULTADOS									
al 31 de diciembre 2019-2020									
	2019	%	2020	%	Tendencia General Promedio Simple	Tendencia General Promedio Ponderado	Variación Absoluta	Variación Relativa	Variación en Veces
VENTAS	\$ 10.297.586,06		\$ 11.931.960,36				\$ 1.634.374,30	15,87%	1,16
DEVOLUCIÓN EN VENTAS	\$ 472.361,53		\$ 652.518,82				\$ 180.157,29	38,14%	1,38
VENTAS NETAS	\$ 9.825.224,53	100,00%	\$ 11.279.441,54	100,00%	100,00%	100,00%	\$ 1.454.217,01	14,80%	1,15
COSTO DE VENTAS	\$ 9.018.646,89	91,79%	\$ 10.181.718,57	90,27%	91,03%	90,98%	\$ 1.163.071,68	12,90%	1,13
INVENTARIO INICIAL	\$ 843.678,93	8,59%	\$ 909.113,96	8,06%	8,32%	8,31%	\$ 65.435,03	7,76%	1,08
COMPRAS	\$ 9.084.081,92	92,46%	\$ 10.386.655,26	92,08%	92,27%	92,26%	\$ 1.302.573,34	14,34%	1,14
INVENTARIO FINAL	\$ 909.113,96	9,25%	\$ 1.114.050,65	9,88%	9,56%	9,60%	\$ 204.936,69	22,54%	1,23
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 806.577,64	8,21%	\$ 1.097.722,97	9,73%	8,97%	9,09%	\$ 291.145,33	36,10%	1,36
GASTOS DE VENTAS	\$ 154.501,14	1,57%	\$ 169.752,45	1,50%	1,54%	1,54%	\$ 15.251,31	9,87%	1,10
COMISIONES DE VENTA	\$ 81.037,75	0,82%	\$ 85.405,00	0,76%	0,79%	0,79%	\$ 4.367,25	5,39%	1,05
VIATICOS	\$ 31.794,59	0,32%	\$ 34.060,24	0,30%	0,31%	0,31%	\$ 2.265,65	7,13%	1,07
MANTENIMIENTO VEHICULOS	\$ 4.201,70	0,04%	\$ 4.063,68	0,04%	0,04%	0,04%	\$ (138,02)	-3,28%	0,97
FLETES	\$ 37.467,10	0,38%	\$ 46.223,53	0,41%	0,40%	0,40%	\$ 8.756,43	23,37%	1,23
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 394.189,74	4,01%	\$ 452.241,86	4,01%	4,01%	4,01%	\$ 58.052,12	14,73%	1,15
SUELDOS	\$ 155.499,24	1,58%	\$ 172.548,45	1,53%	1,56%	1,55%	\$ 17.049,21	10,96%	1,11
BENEFICIOS SOCIALES	\$ 75.098,61	0,76%	\$ 81.424,02	0,72%	0,74%	0,74%	\$ 6.325,41	8,42%	1,08
BONO DE ANTIGÜEDAD	\$ 5.448,50	0,06%	\$ 5.771,25	0,05%	0,05%	0,05%	\$ 322,75	5,92%	1,06
ARRIENDOS	\$ 10.714,32	0,11%	\$ 10.714,32	0,09%	0,10%	0,10%	\$ -	0,00%	1,00
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 9.091,35	0,09%	\$ 11.331,20	0,10%	0,10%	0,10%	\$ 2.239,85	24,64%	1,25
SERVICIOS BASICOS	\$ 512,71	0,01%	\$ 128,95	0,00%	0,00%	0,00%	\$ (383,76)	-74,85%	0,25
COMISIONES BANCARIAS	\$ 873,44	0,01%	\$ 942,08	0,01%	0,01%	0,01%	\$ 68,64	7,86%	1,08
SUMINISTROS	\$ 20.290,57	0,21%	\$ 27.474,82	0,24%	0,23%	0,23%	\$ 7.184,25	35,41%	1,35
TELECOMUNICACIONES	\$ 9.684,97	0,10%	\$ 9.107,90	0,08%	0,09%	0,09%	\$ (577,07)	-5,96%	0,94
COMBUSTIBLES	\$ 11.026,45	0,11%	\$ 13.703,06	0,12%	0,12%	0,12%	\$ 2.676,61	24,27%	1,24
GASTOS GENERALES VARIOS	\$ 10.497,04	0,11%	\$ 11.530,62	0,10%	0,10%	0,10%	\$ 1.033,58	9,85%	1,10
GASTOS DE REPRESENTACIÓN	\$ 6.908,09	0,07%	\$ 2.735,08	0,02%	0,05%	0,06%	\$ (4.173,01)	-60,41%	0,40
SEGUROS	\$ 3.151,16	0,03%	\$ 3.579,25	0,03%	0,03%	0,03%	\$ 428,09	13,59%	1,14
PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 4.331,51	0,04%	\$ -	0,00%	0,02%	0,04%	\$ (4.331,51)	-100,00%	0,00
INTERES BANCARIOS	\$ 6.672,68	0,07%	\$ 2.672,49	0,02%	0,05%	0,06%	\$ (4.000,19)	-59,95%	0,40
UNIFORMES	\$ 2.600,11	0,03%	\$ 2.322,01	0,02%	0,02%	0,02%	\$ (278,10)	-10,70%	0,89
IVA QUE SE PASA AL GASTO	\$ 18.755,25	0,19%	\$ 20.844,91	0,18%	0,19%	0,19%	\$ 2.089,66	11,14%	1,11
MANTENIMIENTO LOCAL ARRENDADO	\$ 24.271,98	0,25%	\$ 37.528,06	0,33%	0,29%	0,30%	\$ 13.256,08	54,61%	1,55
MANTENIMIENTO DE MUEBLES Y EQUIP	\$ 3.842,07	0,04%	\$ 2.777,19	0,02%	0,03%	0,03%	\$ (1.064,88)	-27,72%	0,72
DEPRECIACION ACUMULADA	\$ 15.729,69	0,16%	\$ 16.150,28	0,14%	0,15%	0,15%	\$ 420,59	2,67%	1,03
PUBLICIDAD	\$ 0,00%	0,00%	\$ 283,50	0,00%	0,00%	0,00%	\$ 283,50		
PROVISIÓN CTAS INCOBRABLES	\$ 0,00%	0,00%	\$ 18.672,42	0,17%	0,08%	0,17%	\$ 18.672,42		
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 257.886,76		\$ 475.728,66				\$ 217.841,90		1,84
15% TRABAJADORES	\$ 38.683,01	0,39%	\$ 71.359,30	0,63%	0,51%	0,55%	\$ 32.676,29	84,47%	1,84
IR	\$ 0,00%	0,00%	\$ 122.625,75	1,09%	0,54%	1,09%	\$ 122.625,75		
GASTOS NO DEDUCIBLES	\$ 31.651,40	0,32%	\$ 0,00%	0,00%	0,16%	0,32%	\$ (31.651,40)		
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 250.855,15	2,55%	\$ 281.743,61	2,50%	2,53%	2,52%	\$ 30.888,46	12,31%	1,12

Fuente 18. DISA Elaborado por Autor, 20221

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

Introducción

En el presente capítulo expondremos los principales conceptos de la auditoría, asentándonos principalmente en la auditoría de gestión, su metodología, su importancia de aplicación, su objetivo, su alcance y entre otros lineamientos que nos ayuden a conceptualizar y entender de mejor manera este tipo de auditoría. Finalizando en el análisis de la auditoría por áreas como es el estudio de área de cobranzas.

2.1.¿Qué es la Auditoría?

Arens et al. (2007) en su libro Auditoría Administrativa define que la auditoría es una acumulación y evaluación de la información basada en evidencias que determinan y reportan el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos, es decir que la auditoría es un proceso de evaluación verificable entre la información y los criterios utilizados por el medio del auditor.

Por otro lado, se puede definir a la Auditoría como una revisión analítica total o parcial de una entidad con el propósito de evaluar su nivel de desempeño y perfilación de oportunidades de mejora con el propósito de innovar valor y lograr una ventaja competitiva. (Franklin, 2007)

Si bien los dos autores conceptualizan a la auditoría como un proceso de revisión y evaluación de la información a través de las evidencias, es importante conocer que existe una gran amplitud de definiciones de Auditoría de muchos más autores que ha generado que la concepción sea manejada desde el entendimiento. Es decir que el auditor maneje la conceptualización de una auditoría a base de sus criterios y experiencia. Dando a que la Auditoría sea estudiada no solo como un campo general, sino como un gran campo de especialización es por ello que a continuación presentamos los diferentes tipos de auditoría que se han ido desarrollando a través de los tiempos.

2.2. Tipos de Auditoria

Tabla 2. Tipos de Auditoría

Tipo de Auditoria	Descripción	Autor
Auditoría Financiera	Es un conjunto de la emisión del informe o manifiesto de opinión sobre el estado fiel del patrimonio, la situación financiera de la sociedad o resultado de las operaciones en el periodo establecido, pues esto deben cumplir con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptado.	(Colque, 2011)
Auditoría Fiscal	Podemos definir como aquella parte de la Auditoría contable que tiene como finalidad el análisis sistemático de las cuentas contables como son el registro en sus libros para confirmar o corregir funciones que sean exigibles para los diferentes impuestos o leyes.	(Zurita, 2006)
Auditoría Operacional	Es un examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de la entidad, para determinar la eficacia de los logros preestablecidos y así como la eficacia y economía con que el que se utiliza los recursos.	(Villaroel, 2007)
Auditoría Administrativa	Es la intervención interna de los departamentos de la empresa con el objetivo observar, medir y cuantificar que tan oportuna es su grupo de dirección.	(Melo, 2017)

Auditoría Informática	Es un examen de carácter objetivo, critico, sistemático y selectivo con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia del uso de los recursos informáticos de la empresa.	(Escuela Superior de Tlahuelilpan, 2011)
Auditoría Integral	Es un conjunto metodológico que permite evaluar no solo la información financiera, si no también ayuda a identifica las diferentes disconformidades de la gestión administrativa con relación al uso óptimo y cumplimiento de los recursos.	(Cantos, 2019)
Auditoría Ambiental	Este es un examen analítico de las operaciones directamente relacionados con la contaminación y riesgos ambiental que poseen las empresas, es por ello que se analiza principalmente el grado de cumplimiento de la legislación ambiental, así como también sus prácticas. Pues esta tiene como finalidad disminuir el grado de impacto y mejorar eficaz y eficientemente el manejo de sus desechos.	(Alaña et al., 2017)
Auditoría de Calidad	La norma internacional ISO, define que la auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado que ayuda a obtener evidencias objetivas, que luego serán evaluadas de manera que determinen	(ISO 19011, 2018)

	el grado de cumplimiento de los criterios de la auditoría.	
Auditoría Social	Este examen considera la forma que afectan los resultados a la comunidad, es decir esta estudia el comportamiento social del negocio, así como sus acciones que afectan y han repercutido en la sociedad o en el país.	(Sotomayor, 2008)
Auditoría Gubernamental	Este estudio consiste en un sistema integrado de asesoría, asistencia de prevención de riesgos que integran al examen y evaluación de criterios de acción de los administradores con respecto al uso de los recursos públicos.	(Contraloría General del Estado, 2012)

Fuente: 19. Múltiples Elaborado por Autor

Como se pudo observar en la ilustración anterior existen varias tipologías diferentes de la auditoría que nos ayudan a aplicar y evaluar cada una organización distinta ya que estas dependen del criterio de estudio y del sector que se encuentren. Sin embargo, todas estas tienen un denominador en común que son exámenes sistemáticos que ayudan a evaluar la eficiente, eficacia y calidad de los procesos o de la información. Llegando a enfocaremos especialmente en la auditoría de gestión en la que se basa nuestro estudio, es por ello que conceptualizaremos la auditoría desde diferentes puntos.

2.3 ¿Qué es la Auditoría de Gestión?

Si bien es cierto que la auditoría de gestión o también llamada auditoría administrativa, se puede definir como aquel examen en que se analiza y verifica que los procesos y la administración de la organización sean llevados de manera eficaz y eficiente para mejorar la optimización de los recursos.

Por otro lado, se puede definir como la revisión sistemática de las actividades de una organización o fragmento de ella en relación a sus objetivos específicos propuestos. Dando como resultado una estimación al funcionamiento, como a identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones que ayuden a una mejora continua. Pues está evalúa las actividades realizadas por la organización, con el objetivo de determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos propuestos por dicha empresa (Armas García, 2008).

Así mismo, Arias (2018) en su estudio de revisión plasma que la auditoría de gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional ejecutado mediante evidencias que ayudan a proporcionar una evaluación independiente sobre el desarrollo de la empresa o actividad que mejoren la efectividad, eficacia y economía de sus recursos.

2.4 Metodología de la Auditoría de gestión.

Este tipo de auditoría se encuentra respaldado por un proceso metodológico que ayuda evaluar la gestión y la administración de la información. Este punto es un conjunto de lineamientos que depende de paso a paso para llegar a los resultados, es por ello que la auditoría de gestión puede ser ejecutada en cinco fases distintas. Las cuales son:

Fase	Descripción
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1. Conocimiento Preliminar	<input type="checkbox"/> Evalúa y diagnostica la documentación e información a primera vista.
<input type="checkbox"/> 2. Planificación	<input type="checkbox"/> Evalúa el control interno e indentifica sus riesgos.
<input type="checkbox"/> 3. Ejecucción	<input type="checkbox"/> Desarrolla y aplica programas de trabajo para obtener evidencias.
<input type="checkbox"/> 4. Comunicación de Resultados	<input type="checkbox"/> Desarrolla un informe final, donde emite recomendaciones de mejora.
<input type="checkbox"/> 5. Monitoreo Estratégico	<input type="checkbox"/> Da seguimiento a las recomendaciones.

Fuente: 20 (Santillán, 2013) Elaborado por el Autor.

Sin embargo, Santillán establecen que las cuatro primeras fases son fundamentales para la ejecución de una auditoría de gestión ya que en estas reflejan la situación de la empresa a igual que sus resultados. Siendo así que la auditoría va desarrollando y evaluando los procesos de la entidad o área analizada. Cada una de estas van desarrollando un proceso interno donde diagnostica y analiza las deficiencias del sistema o proceso, generando así hallazgos que al final del estudio van a ir acompañados de recomendaciones y planes de mejora.

El objetivo general de la fase de planificación es determinar adecuadamente y razonablemente los procedimientos de auditoría, así como sus lineamientos de cómo y cuándo y por quién. Esta fase inicia principalmente por la emisión de una orden de trabajo donde establezca el objetivo, el alcance, el equipo auditor, el tiempo de ejecución, así como su plan de trabajo.

Esta fase simultáneamente divide en dos fases denominados como conocimiento preliminar y planificación específica. La primera tiene como propósito obtener y actualizar información sustantiva que engloban las condiciones actuales de la entidad y sus actividades. Mientras que la segunda define la estrategia a seguir, teniendo acontecimientos en la eficacia de los recursos (Manual de Auditoría de Gestión , 2003).

Por otro lado, la fase de la ejecución es netamente práctico, puesto que el auditor aplica los programas de trabajos establecidos en las fases anteriores, a la mano de que el estudio va recolectando y preparando las evidencias. Esta fase comienza con la aplicación de pruebas de control, analíticas o sustantivas que ayuden a la recolección de datos para la evaluación, seguido de la formulación y aplicación de los indicadores de gestión, análisis y formulación de hallazgos, evaluación de evidencias, organización de los papeles de trabajo hasta la validación de resultados administrativos. Lo que incide que esta fase puede ser llevado en base de la adaptación y aplicación de pruebas tanto sustantivas como de cumplimiento.

Se puede definir como una prueba sustantiva al conjunto de técnicas o procedimientos individual o grupales del control interno, el cual se encuentra relacionado con el logro de objetivos. Mientras que una prueba de cumplimiento se puede definir como la determinación de controles que hayan sido aplicadas de acuerdo a las políticas. Resultando así sus hallazgos a través de los papeles de trabajo.

Se puede conocer a un hallazgo con una base sólida donde el auditor emite su opinión después de haber realizado y evaluado el proceso auditorio. Este hallazgo debe cumplir con cuatro criterios principales los cuales son:

1. **Condición:** Refleja la condición actual en la cual se encuentra la empresa.
2. **Criterio:** Conceptualiza la norma o lineamientos normativos que son aplicados en el área, actividad, operación o sistema. Midiendo el hecho o la condición del proceso.
3. **Causa:** Contribuye las razones por el cual ocurrió la condición o incumplimiento de su criterio.
4. **Efecto:** Plasma las consecuencias de la omisión de los proceso o incumplimiento normativo.

Una vez obtenido todos los resultados en las hojas de hallazgo, se emite un informe borrador donde se establecerán todas las observaciones obtenidas durante el estudio. Dando paso a la ejecución de la penúltima fase que es la comunicación de resultados, este proceso se puede definir como el conocimiento de los resultados a través del informe borrador. Donde el auditor presenta los resultados a la empresa

y ellos podrán defender o estar de acuerdo con las observaciones, para luego emitir con el informe final y con las recomendaciones.

Finalizando así el examen de auditoría y dando paso a su última fase que es el monitoreo donde el equipo auditor es el encargado de dar seguimiento y control permanente de las recomendaciones o su plan de mejora para el proceso o el área evaluado se lleve de manera eficiente, eficaz y economía de sus recursos (Morales C. , 2018)

Si definimos que un proceso sea eficaz, eficiente y economía podemos decir que la eficacia es medida por el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización. La eficiencia es medida por los bienes o productos adquiridos, así como también por sus recursos utilizados. Mientras que la economía de la empresa se encuentra relacionada con la condición en que la empresa adquiere sus recursos financieros, administrativos, materias y humanos (Merchán et al., 2018).

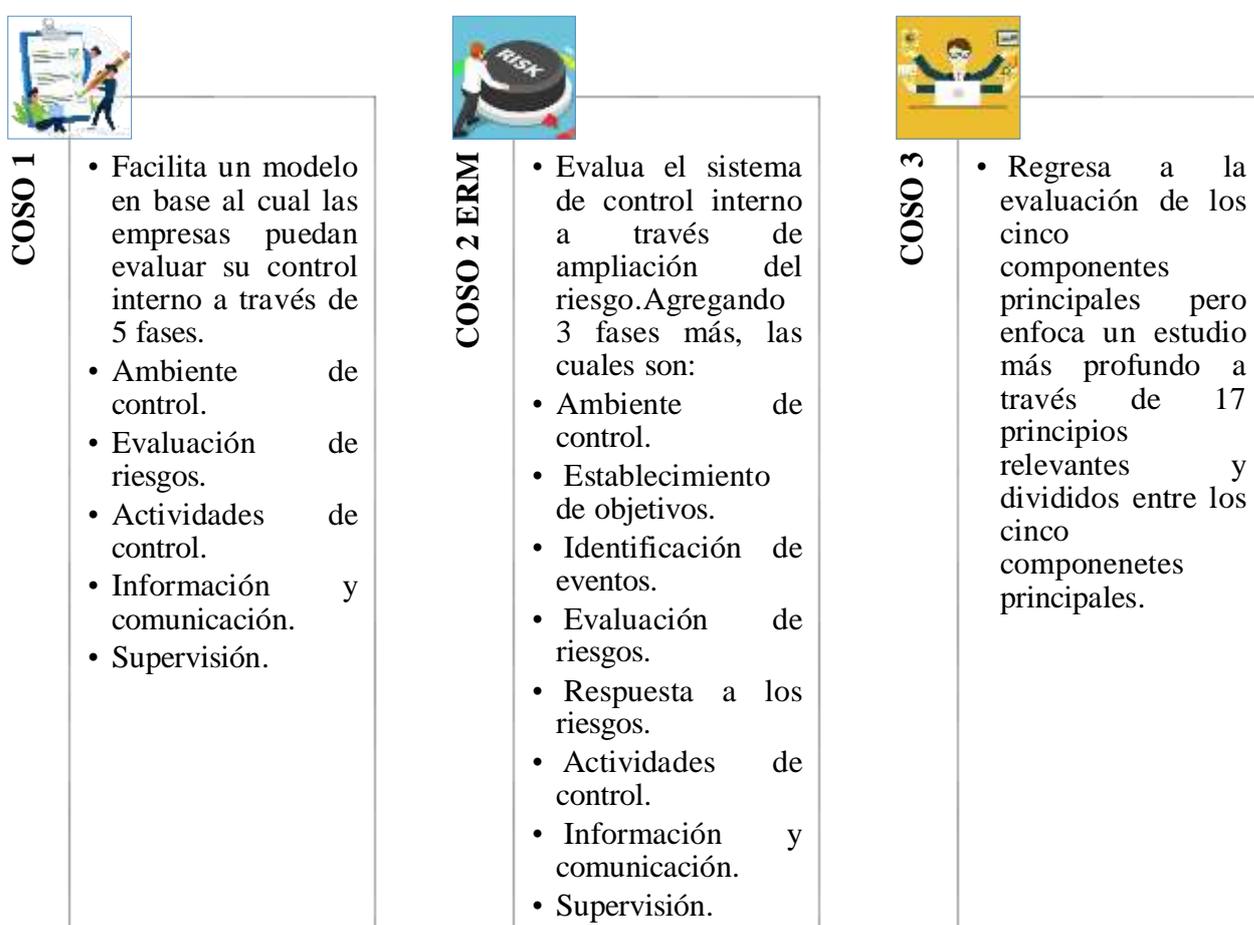
2.5 Sistema de Control interno.

La NIA 315, define al control interno como un proceso diseñado e implementado por la administración para dar seguridad razonable al logro de objetivos, dando confiabilidad a que los estados financieros presentados por la entidad se encuentren dentro del margen de eficiencia, eficacia con el cumplimiento de las normas y regularizaciones.

De modo que el objetivo de esta se relaciona directamente con los objetivos planteados por la entidad y con el control interno que la entidad aplica para que estos se lleven a cabo. Estos controles principalmente son diseñados para prevenir y valorar riesgos futuros para la entidad. Por ende este se vuelven una parte fundamental para la auditoría pues estos identifican y aseguran el cumplimiento de los mismos (IFAC, 2007).

En consecuencia, de este desarrollo el control interno se encuentra dentro del modelo de gestión llamado COSO (Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de norma), dedica a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva con el objetivo de evaluar el sistema de control de las empresas. A través del tiempo este modelo ha ido evolucionando y determinando varias fases o principios que ayuden a la evaluación del control interno de las empresas. Este ha evolucionado de la siguiente manera:

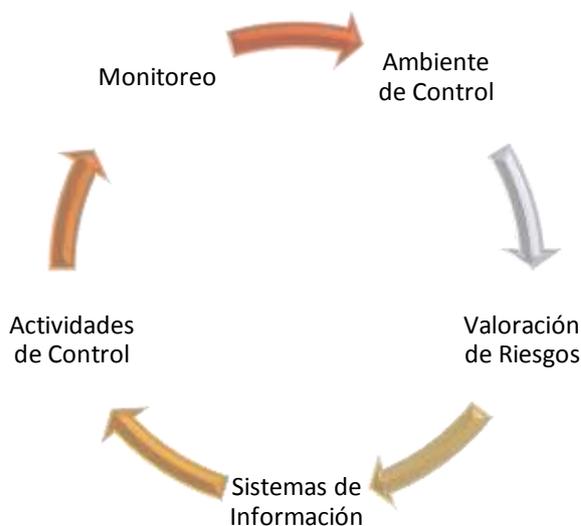
Ilustración 11. Evolución del COSO



Fuente: 21 (Quinaluisa et al., 2018) Elaborado por Autor.

En vista de que es marco integrado puede ser aplicado a las diferentes entidades ya sean públicos o privadas, este marco depende del criterio de auditor, características de la empresa y su tamaño. Es por eso que nuestro estudiado se basará en el marco del COSO 3. Pues El control interno se encuentra clasificado principalmente por cinco componentes y 17 principios como:

Ilustración 12. Componentes del Control Interno



Fuente: 22. IFAC, 2007 Elaborado por Autor

Así mismo Moran (2019), comparte en su estudio que para obtener un resultado positivo y veraz sobre el control interno de la organización deberán cumplir los cinco componentes identificados en la ilustración No. 12. Estos se encuentran definidos como:

El **ambiente de control** se encuentra influenciado directamente con el desarrollo de las actividades de la entidad, es decir está directamente relacionado con el comportamiento de los sistemas de control, así como con el ambiente que tiene la entidad frente al acciones que toman los gobiernos.

La **valoración de riesgos**, sin embargo, se encuentra relacionada con el entendimiento y conocimiento de los riesgos que pueden pasar al presente y al futuro de la entidad. Es por ello que este componente se encarga de evaluar e identificar la probabilidad de ocurrencia e impacto que pueda tener cuyo riesgo para así poder tomar una acción de manera inmediata y poder reducir, erradicar o disminuir el impacto.

El **sistema de información** principalmente es el encargado de construir métodos de registro, procesos o resúmenes de la información de las operaciones dirigidas por la empresa con el fin de obtener la información ágil y rápida.

Mientras que las **actividades de control** son las actividades encargadas de controlar y evaluar el cumplimiento de los controles que aseguran que los procesos se han llevados de acuerdo a las directrices propuestas inicialmente por la entidad.

Y por otro lado el quinto componente es el encargo de **monitorear** y dar seguimiento a que todos los controles y acciones correctivas que estén funcionando de la manera más apropiada manteniendo el régimen y las disposiciones inicialmente planteadas.

Principios

1. Compromiso de la entidad con la integridad y los valores éticos.
2. Ejerce la responsabilidad de supervisión.
3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad.
4. Demuestra compromiso con la competencia.
5. Hace cumplir con la responsabilidad.
6. Especifica objetivos relevantes.
7. Identifica y Analiza riesgos.
8. Evalúa el riesgo del fraude.
9. Identifica y analiza cambios importantes.
10. Selecciona y desarrolla actividades de control.
11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.
12. Se implementa a través de las políticas y procedimientos.
13. Usa información relevante
14. Comunicación interna.
15. Comunicación externa.
16. Conduce a evaluaciones continuas y/o independientes.
17. Evalúa y comunica deficiencias.

Todos estos principios ayudan a diseñar y a enfocar la efectividad de las operaciones y utilización de los recursos de la empresa. Es por ello que estos puntos son importantes ya que permiten comprender con más claridad el contenido, significado e impacto al momento de mitigar los riesgos de la entidad (González, 2014).

Por otro lado, Cajiao et al., (2016), en su estudio establece que el control interno comprende de un plan organizativo compuesto de métodos y procesos que

adoptan las empresas para salvaguardar sus recursos, obtener información veraz y oportuna a igual que la entidad logre sus objetivos propuestos. De igual manera este proceso también ayuda a promover la seguridad y la razonabilidad de estos. Pues estos, determinan la efectividad y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, así como su cumplimiento con respecto a las leyes y regularizaciones vigentes.

Todo este proceso se lleva a cabo en estudio preliminar que tiene como finalidad de determinar procedimientos estratégicos que reflejen que el área o entidad se manejen con un control interno capaz de determinar desviaciones y que puedan ser corregidas de manera inmediata. Existen diferentes técnicas de valoración y evaluación del control que serán citadas en puntos siguiente.

2.6 Importancia de aplicar una auditoría de gestión.

Para entender de mejor manera la metodología de la auditoría de gestión es dispensable conocer por qué tan importancia es aplicar una auditoría a las entidades y que beneficios trae.

Toda proceso, área, sistema y entidad buscan la sostenibilidad dentro del entorno donde se encuentren, pero sin embargo muchas de ellas no aplican estudios o evaluación de controles donde se determinen y verifiquen que estos están comprimiendo con sus objetivos. Es por ello que la es importante suministrar un proceso que evalúa la situación actual de la empresa a través de procedimientos que resulten eficiente y eficaz. El papel del auditor juega un papel muy importante es este proceso porque es el que concientiza la importancia de aplicar una auditoría de gestión en la entidad, puesto que genera comprensión y compromiso al personal de las entidades a fomentar un control en sus procesos para que estos puedan llegar a lograr los resultados propuestos, llegando al mejoramiento continuo (Grimaldo, 2014).

Por otro lado, Morales (2018) establece en su estudio que la importancia de la auditoría de gestión a través del tiempo se ha vuelto subjetiva pues define la situación real de la entidad, llegando a evaluar el grado en el que se desarrolla las actividades administrativas y el cumplimiento de las metas organizacionales.

Así mismo, Dávila (2021) en su estudio de la importancia de la auditoría de gestión concluye que a partir de la evaluación de las actividades y procedimientos

organizacionales se puede identificar riesgos que interfieren con el logro de los objetivos y metas. Pues esta contrasta sus riesgos con la aplicación de procedimientos de prevención, detección y corrección a través de sus planes de mejora. Dando gran énfasis en la mejora continua de sus funciones.

2.7 Ventajas de aplicar una auditoría de gestión.

La aplicación de una auditoría de gestión trae de la mano grandes beneficios a la organización como:

1. Permite identificar las áreas problemáticas;
2. Localiza oportunidades para evitar ineficiencias;
3. Identifica criterios para medir las metas y sus objetivos;
4. Brinda una comunicación entre niveles de operación y cargos gerenciales; pues genera espacios de conocimientos de problemas entre las áreas operativas y altos mandos
5. Emite una evaluación independiente y objetivas de las operaciones (Armas García, 2008).

Esta se ha podido evidenciar a través del tiempo, con el mejoramiento de las empresas o procesos que han llegado aplicar a la auditoría de gestión como un examen de mejora. Debido a que este proceso ayuda desde identificar los procesos o áreas de difícil desarrollo que causan que la empresa no pueda desarrollarse económica y productivamente hasta la búsqueda de instrumentos o procesos que ayuden a mantener o mejor el proceso o área estudiada (Quishpe et al., 2016).

2.8 Objetivo de la Auditoría.

Esta auditoría constituye una parte fundamental para toda entidad, ya que la auditoría de gestión se considera una herramienta primordial para el crecimiento, que a través de estudio permite detectar las áreas deficientes donde sea deben tomar acciones correctivas inmediatas que abarquen un análisis de causa- efecto.

Es por esto que García (2008), establece como objetivos de la Auditoría de gestión en los siguientes aspectos:

- Evaluar la economía, la eficacia y la eficiencia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.

- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados.

Por otro lado Franklin (2007), no establece los objetivos como aspectos sino como criterios que encaminen a la realización de objetivos y realización de tareas que lleven a los resultados esperados.

Los criterios son:

- De control.
- De productividad.
- De organización.
- De servicio.
- De calidad.
- De cambio.
- De aprendizaje.
- De toma de decisiones.
- De interacción.
- De vinculación.

Todos estos criterios representan, determinan, traducen y facilitan para que estos sean planteados y llevados de manera estratégica para el estudio.

2.9 Alcance de la Auditoria.

Se puede definir como el alcance a la extensión o profundidad de la actividad a evaluar, en la cual se toma en cuenta funciones, practicas, manuales, procedimientos y sistemas administrativos que ayuden a obtener información con el fin de tener el suficiente juicio para examinar (Sotomayor, 2008).

Sin embargo, el alcance de una Auditoría de gestión comprende la totalidad de una organización, abarcando su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación, incluido los diferentes aspectos como: naturaleza jurídica, criterios de funcionamiento, estilo administrativo, enfoque estratégico, sector de actividad, giro industrial, ámbito de operación, tamaño de la empresa, entre otros (Franklin, 2007).

2.10 Técnicas de Auditoría.

Un punto fundamental en la auditoría es la recolección de información, pues ayuda a que el equipo auditor pueda tomar medidas correctivas y evidenciar los procesos débiles. Por eso este proceso puede definirse como un registro sistemático donde todo tipo de hallazgo o evidencia hagan de este un examen objetivo libre de errores, malas interpretaciones o discriminaciones que puedan llegar a suspender el proceso de análisis.

Existen varios métodos de recolección de información Franklin (2007) en su libro de Auditoría Administrativa establece seis técnicas de recolección de datos que pueden ayudar a los auditores y al equipo para obtener evidencias. Estas son:

Tabla 3. Técnicas de Recolección de Información

Técnica de Recolección	Descripción
Investigación documental	<p>Esta técnica de recolección implica localizar, seleccionar y estudiar la documentación que puede aportar a juicios de los auditores. Esta principalmente se encuentra clasificada como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="852 1294 1359 1384">a) Normativa. - Corresponde a toda la documentación legal.<li data-bbox="852 1406 1359 1608">b) Administrativa. - Esta se encuentra respaldada por toda la documentación interna de la entidad.<li data-bbox="852 1630 1359 1776">c) Mercado. - En este punto analiza todo el comportamiento del producto y servicio.<li data-bbox="852 1798 1359 1933">d) Ubicación geográfica. - Estudia y analiza la localidad y sus alrededores de la entidad.

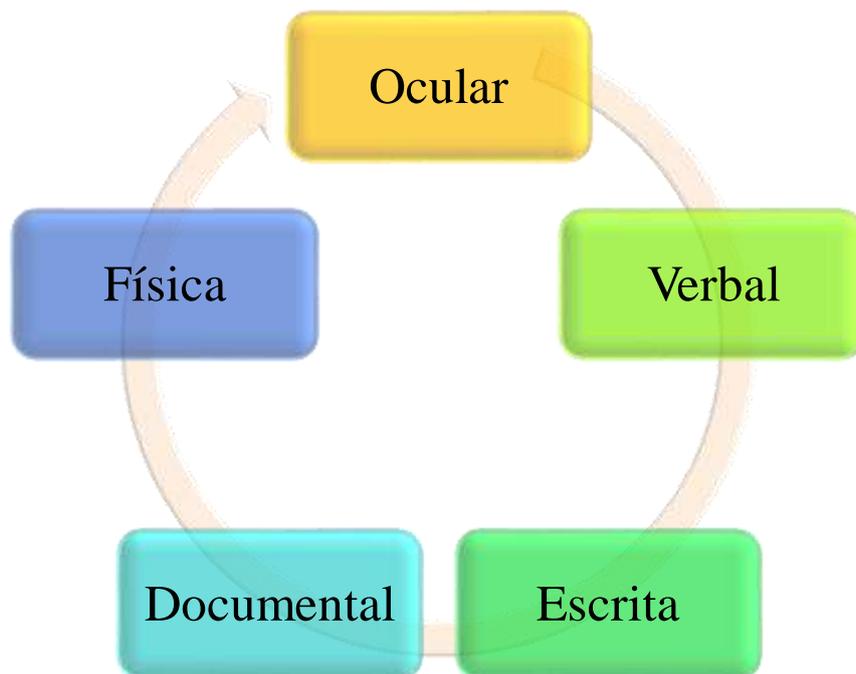
	<p>e) Estudios financieros. - Analiza, evalúa y programa sus recursos financieros.</p> <p>f) Situación económica. – Estudia las variables y naturaleza de la economía.</p> <p>g) Comportamiento del Consumidor.- Evalúa y analiza desde la cultura del comprar hasta el proceso de compra.</p>
Observación directa	Este punto consiste en la revisión física y de observación directa, donde el auditor desarrolla y analiza el funcionamiento del área estudiada asegurándose que el proceso sea llevado de manera idónea.
Acceso de redes de información	El acceso a la diferentes plataformas de información hacen a que el auditor pueda obtener información operativa o normativa facilitando el intercambio de datos que llevan a una relación interactiva con el entorno.
Entrevista	Esta técnica es la más completa y precisa, puesto que esta es empleada de manera directa donde el entrevistador y el entrevistado mantienen una relación de confianza.
Cuestionarios	Este proceso emplea a través de preguntas previamente estructuradas que tiene como propósito interrelacionar y conectar las áreas a través de procesos lógicos. Estas preguntas deberán ir acompañados de un

	orden lógico, así como con una redacción comprensible y de fácil respuesta.
Cédulas	Esta técnica está directamente anclada con el proceso de auditoría, pues estas recolectan la información dependiendo del objeto y alcance de la auditoría. Esta técnica está totalmente abierta al análisis y revisión que ayuden ampliar el rango de respuesta.

Fuente: 23. Franklin 2007 Elaborado por Autor

Mientras que Cubero (2019), engloba las practicas o técnicas de auditoria en:

Ilustración 13 Técnicas de Auditoría



Fuente: 24. Cubero 2019 Elaborado por Autor

Todas estas técnicas son empleadas por el auditor según criterio o juicio de las circunstancias para la obtención de evidencias o información adecuada y suficientes, resultando que puedan emitir la opinión en el informe. Estas prácticas

por lo general son definidas por el auditor en la fase de planeación, pues estas al momento de ser seleccionadas se convierten para el proceso mismo.

2.11 Marcas de Auditoría.

Las marcas de Auditoría vienen de la mano de los papeles de trabajo. Pues estos son definidos como un conjunto de documentos que contienen información obtenida por el auditor o su equipo en la revisión, así como, también son el resultado de los procedimientos y de pruebas aplicadas para evaluar y concluir la situación el área, proceso o entidad estudiada.

Estas tienen como objetivo documentar de manera ordenada y sistemática los procedimientos y actividades del auditor. Una de las características principales de estos papeles de trabajo es que contiene índices, marcas o referencias cruzadas que hacen que los lectores de estos puedan enlazar los documentos con los procesos evaluados para un mejor entendimiento de los resultados. Pues las marcas se pueden definir como símbolos convencionales que utiliza el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas que fueron aplicadas. Estas pueden ser clasificadas por dos tipos:

1. Estándar: Estas son utilizadas para hacer referencia a técnicas o procesos que se apliquen constantemente y que son aplicadas universalmente por todos los auditores.

2. Específicas: son marcas de uso no común que se adoptan o integran al papel de trabajo como:

Ilustración 14. Ejemplos de marcas de Auditoría

MARCAS	DESCRIPCIÓN
✓	Operaciones aritméticas verificadas
✓	Sumas Cuadradas
○	Importe no considerado en la suma
Y	Confrontado con documentación comprobatoria
W	Cotejado con registros presupuestales autorizados
⊙	Verificado físicamente
Y	Cotejado con registros contables
@	Cotejado con la Cuenta Pública
∅	Punto pendiente
⊗	Punto pendiente aclarado
//	Incluir en el informe
↻	Conector de datos en la misma cédula (llamada de auditoría)
X X	Partida presupuestal afectada que no cumple la normatividad aplicable
©	Notas aclaratorias (llamada de auditoría)
DE:	Fuente de datos
N/A	No aplicable
→	Va a otra cédula
←	Viene de otra cédula
✗	Operación aritmética incorrecta

Fuente: 25. Hernández & León, 2001

Aunque existen mucha más variedad de marcas que pueden ser utilizadas para evaluar y señalar los papeles de trabajo.

2.12 Riesgos de Auditoría.

Se puede definir al riesgo como la posibilidad de que el auditor pueda emitir su opinión sobre los estados financieros o procesos analizados que contengan errores y no puedan ser detectados a tiempo. Varios autores clasifican de diferente manera al riesgo, pero la gran mayoría clasifica de la siguiente manera.

Ilustración 15. Tipos de Riesgos



Fuente: 26 González 2015 Elaborado por Autor

Así mismo González determina a un cuarto riesgo que es el riesgo profesional, el cual refleja el riesgo de que el auditor al momento de sufrir un perjuicio de prestigio profesional o personal frente al cliente.

La Norma Internacional de Auditoría NIA 315, identificación y evaluación del riesgo establece en su alcance la responsabilidad del auditor en identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y su entorno, así como, su control interno.

La NIA 315 divide este alcance en tres fases. La primera es la valoración de los riesgos, seguido de la fase de respuesta al riesgo valorado y la última fase es el informe de auditoría, esta última se trata de la opinión sobre el estado de los estados financieros o proceso auditado con respecto a los riesgos encontrados (Aguilar et al., 2019).

De igual manera esta NIA, establece que el proceso de valoración de riesgos tiene como objetivo identificar y valorar los riesgos de incorrección material que puedan darse por fraude o error. Estos se pueden llevar a cabo mediante:

1. Indagaciones entre el personal y los encargos del área o proceso.

2. Mediante procedimientos analíticos como:

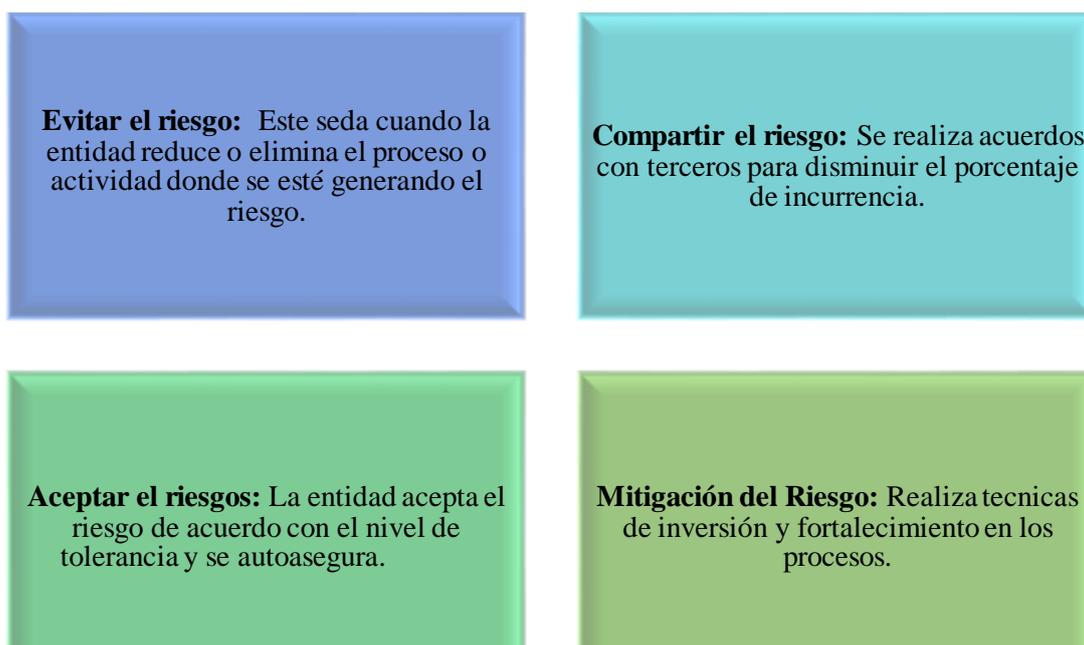
- Procedimientos que ayuden a identificar aspectos de la entidad que el auditor no conocía.
- Procedimientos que ayuden a identificar transacciones inusuales.
- Procedimientos que ayuden a la comprensión y evaluación de riesgos.
- Procedimientos de indagación cuando de primera mano no se pueda determinar o disponer de la información.

3. Observación e inspección.

- De las operaciones de la entidad.
- Documentos, registros, manuales con respecto al control interno.
- Informes preparados por la dirección.
- De las instalaciones.

Toda esta información recabada a largo de este proceso, ayudará al auditor y a su equipo monitorear y dar tratamiento a los riesgos de la entidad, área o proceso. Los cuales establecerán una calificación, así como un nivel de impacto (NIA, 315, 2013). Teniendo en cuenta que estos riesgos pueden ser respondidos de acuerdo a:

Ilustración 16. Características del Riesgo



Fuente: 27 Bustamante & Quichimbo, 2013 Elaborado por Autor

2.13 Indicadores de gestión.

El objetivo principal de aplicar un indicador de gestión al proceso administrativo es evaluar de manera cualitativa y cuantitativa el cumplimiento de cada etapa, obteniendo la mayor y mejor información. Estos indicadores pueden reflejar la razón de ser o su objeto como organización. Pues este se ve reflejado por múltiples factores y etapas que permiten respaldar las condiciones en las que se encuentran los procesos de internos de la organización (Cajiao et al., 2016).

Por otro lado Armas (2008), define al indicador como una relación entre variables que permiten observar la situación o la tendencia de los cambios que hayan sido generados dentro del objeto observado. Es decir que un indicador mide y refleja la situación actual y nominal de la organización. Esto también se debe a que cada entidad es un mundo diferente cada una de ellas posee características que se distinguen de otras, es por ello que se debe tener cuidado en utilizar variables que no se adapten a ellas. Franklin (2007) establece que para determinar los indicadores la empresa debe tomar en cuenta estos aspectos.

- a) Proceso de formulación.
- b) Asignación de responsable para su formulación.
- c) Difusión de su preparación.
- d) Aceptación por parte de la entidad.
- e) Buena interpretación por parte de la entidad.
- f) Accesibilidad a la información.
- g) Determinación del plazo ejecución.
- h) Claridad en sus definiciones.
- i) Congruencia en sus conceptualizaciones.
- j) Congruencia con las actividades de la entidad.
- k) Revisiones y actualizaciones.
- l) Vínculos con la organización.

Todos estos aspectos sirven para determinar un indicar preciso y eficiente al momento del examen. Así mismo este establece algunos indicadores de gestión como:

Etapa 1: Planeación	Indicadores Cualitativos	Indicadores Cuantitativos
Visión	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel que enmarca el logro de las aspiraciones comunes. • Forma que fomenta el compromiso. • Manera que eleva el espíritu de equipo. 	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$ $\frac{\text{Empleados que la comparten}}{\text{Empleados que la conocen}}$
Misión	<ul style="list-style-type: none"> • Medida que enlazan lo deseable con lo posible. • Manera que conforma el marco de referencia de las acciones. • Grado que contribuye la guía de acción 	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$ $\frac{\text{Empleados que participan en su definición}}{\text{Total de empleados}}$ $\frac{\text{Empleados de base que participan en su definición}}{\text{Total de empleados}}$
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Medida en que imprimen dirección a los esfuerzos. • Grado en que orientan las acciones. • Modo en que traduce el objeto de la organización. 	$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$ $\frac{\text{Objetivos corporativos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$ $\frac{\text{Objetivos globales alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Grado en las políticas de la organización regulan la gestión. • Forman que apoyan. • Medida en que orientan el pensamiento del personal. 	$\frac{\text{Políticas aplicadas}}{\text{Políticas establecidas.}}$ $\frac{\text{Total de políticas}}{\text{Total de procesos}}$ $\frac{\text{Políticas Cumplidas}}{\text{Políticas establecidas.}}$

Fuente: 28. Franklin, 2007 Elaborado por Autor

Así mismo, Franklin establece muchos más indicadores de gestión que se analizan a través de las necesidades y proceso a evaluar. Por otro lado, también existen indicadores claves como los indicadores llamados KPI's o llamados indicadores de desempeño estos miden el nivel de desempeño de un proceso establecido, enfocándose en el cómo y qué tan efectivos son los procesos, que puedan alcanzar sus objetivos fijados.

Estos deben tener las siguientes características: Dinámico, simple, visual, atractivo, formato estándar y con comentarios aceptados. Llegando a ser administrados de la siguiente manera:

1. Identificar clientes y proveedores.
2. Determinar los controles de rendimiento.
3. Formar equipos.
4. Definir indicadores locales.
5. Valorar y puntualizar los indicadores claves de rendimiento.
6. Identificar propietarios y usuarios.
7. Desarrollar el formato de revisión del proceso.
8. Entrenar los usuarios.
9. Recolectar datos.
10. Crear planes de mejora.
11. Formar equipos de mejora.
12. Monitorear el progreso del plan de acciones correctivas.

Todos estos deben ir relacionados directamente al plan de negocios, llegando a comunicar el progreso e impulsando a la mejora. Ya que estos deben dar visualmente respuestas efectivas, así como de fácil entendimiento (KPI'S, 2018).

2.14 Cobranzas

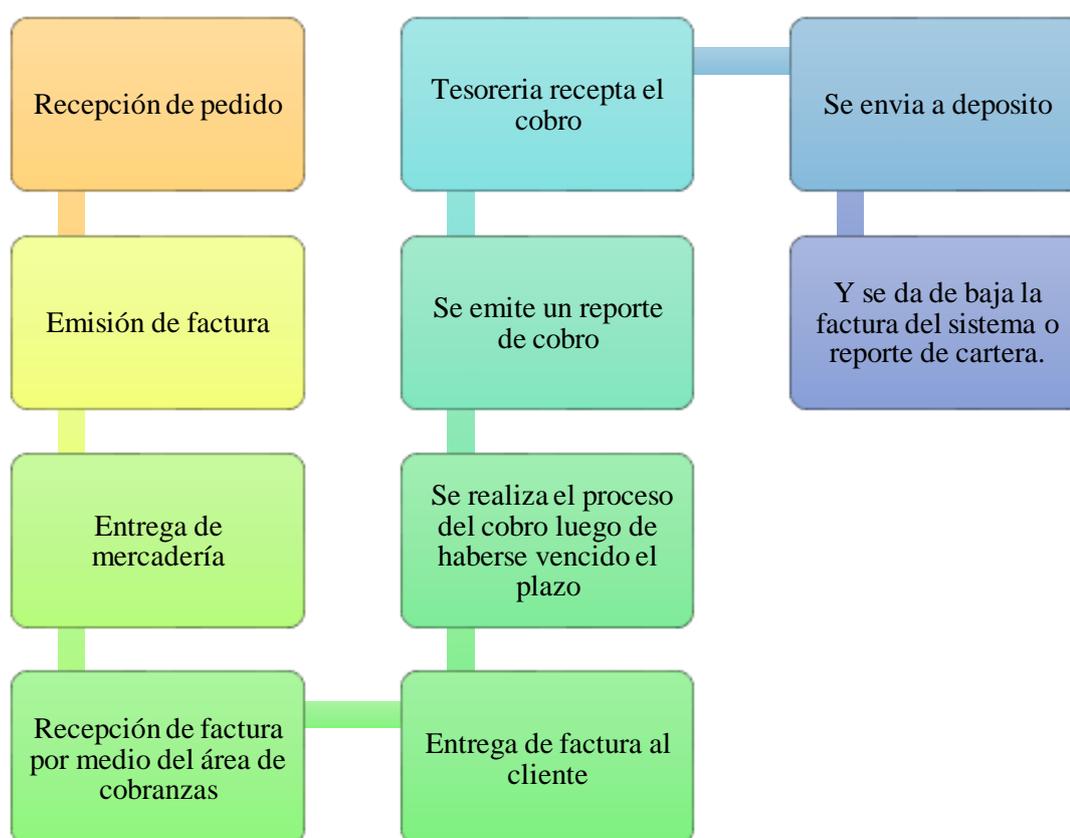
Un punto fundamental para nuestro proyecto es el área de cobranzas, pues nuestro estudio analiza la administración de sus cuentas. Es por eso que para entender y centrar más nuestro proyecto analizaremos más a fondo la definición y comportamiento de esta.

Este departamento puede ser definido como un proceso de recuperación de cartera una vez que haya concluido del tiempo de contrato de la línea de crédito. Es decir, que este proceso no es más que un complemento de labor de ventas y

producción, pues estos son los encargos de conceder y despachar ya sea un bien o un servicio. Resultando así cumplir con el objetivo de promover los recursos de manera eficiente y eficaz diariamente.

Todo este proceso se encuentra respaldado por un ciclo, el cual dependerá de que cada empresa solo estructure de manera que pueda optimizar recursos económicos. Generalmente el ciclo de cobranzas se encuentra establecido de la siguiente manera:

Ilustración 17 Ciclo de cobro.



Fuente: 29. Montes, 2005 Elaborado por Autor

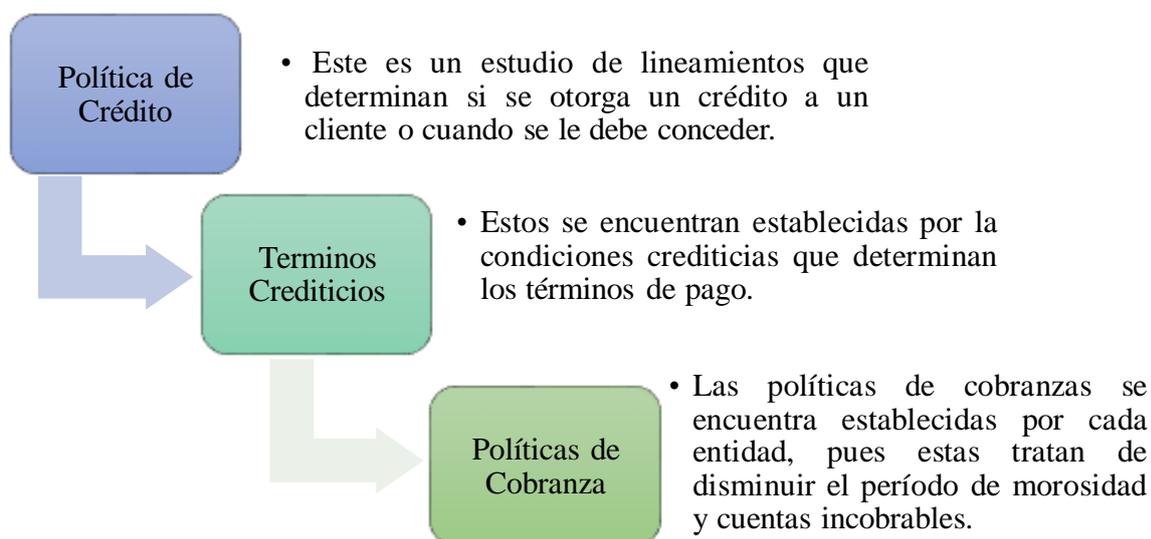
A todo este ciclo se lo puede definir de manera contable como cuentas por cobrar que si bien es cierto son las encargadas de administrar y recuperar los recursos económicos de la empresa.

Es así que, una cuenta por cobrar se puede definir como derechos exigibles originados por un intercambio de bienes y servicios. Que nace de la negociación entre el vendedor y el comprador obteniendo un beneficio llamado crédito, este es

contrato de manera temporal que afecta de manera directa con los ingresos de la entidad. Pues esto trae consigo el riesgo de generarse una cuenta incobrable debido a la falta de liquidez del comprador, generando así una pérdida a la entidad (Rivero, 2014).

Es decir que no es más que una extensión de crédito comercial por un tiempo concretando entre el vendedor y el cliente. Dando como resultado en muchos de los casos como instrumento de mercadotecnia para promover las ventas y obtener más utilidades. Higuerey (2007), establece tres aspectos de análisis para la administración de cuentas por cobrar que son:

Ilustración 18. Aspectos de Análisis de las cuentas por cobrar.



Fuente: 30. Higuerey, 2007 Elaborado por Autor

Todos estos aspectos ayudan analizar a los futuros prospectos de clientes ya que estos analizan desde liquidez hasta su poder de pago. Reduciendo el riesgo de que la entidad genere cuentas incobrables. Demostrando que este proceso y control la empresa debe llevar a cabo una revisión constante para que la empresa pueda ir provisionando continuamente y que en futuro pueda utilizar esos recursos para cubrir una cuenta incobrable.

Siendo así que el área de cobranzas no solo administra las cuentas por cobrar sino todo un ciclo administrativo de recuperación de cartera. Pues esta es la encargada de llevar orden y control a sus cuentas tanto de clientes como de proveedores, para que estas en un futuro no se consuma el riesgo de materializar una cuenta incobrable. Por otro lado, esta área es la encargada de establecer las políticas o manuales de cobros donde se encuentren plasmados los lineamientos a seguir para el proceso de recuperación.

Actualmente existen muchos métodos de cobro como: cobro directo, este es el proceso más tradicional pues el gestor se acerca de manera directa a la entidad a pagar su cuota vencida, otro método es las transferencias electrónicas, como bien lo dice el nombre este método actualmente es muy manejado por la sociedad ya que no tiene que acercarse a las oficinas, si no que puede pagar su línea de crédito mediante un computador o medio electrónico. A igual que el anterior las transferencias bancarias no son más que medios intermediarios transitorios donde el deudor mueve su dinero a través de aplicativos bancarios. Y como último existen diferentes métodos más que ayudan a las entidades a su recuperación de cartera, el más común entre ellos es el oficial de cobranzas, pues este se dirige al domicilio del deudor para el pago. Este último método no es un proceso fiel, pues pueden existir desviaciones de fondos (Montes, 2005).

CAPÍTULO 3

3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

Introducción

Ya establecida la parte teórica de la Auditoría, pondremos en ejecución a través de un estudio realizado a la Distribuidora DISA, ubicada en la ciudad de Cuenca. La misma que se dedica a la distribución y comercialización de medicamentos y productos farmacéuticos dentro de la ciudad y el austro ecuatoriano. Este estudio se basará en cuatro fases principales como: 1. Fase preliminar; 2. Fase de planificación específica; 3. Fase de ejecución y 4. Fase de comunicación de resultados. Descartando la Fase de Seguimiento, debido a que el estudio tiene una durabilidad de dos meses.

3.1.Fase de planificación Preliminar:

Como ya se estableció anteriormente esta fase contendrá todo el estudio previo a la planificación específica. Este nos ayudará a conocer y a evaluar la condición actual de la Distribuidora DISA, así como nos guiará para conocer el o los departamentos con mayor riesgo.

1.1.Carta de Encargo- Ver Anexo 1.

1.2.Notificación de Inicio de Auditoría- Ver Anexo 2.

Planificación Preliminar
“Distribuidora Silvio Abad- DISA”

Contrato de Aseguramiento

PT.PP.002

Cuenca, 06 de diciembre de 2021

El presente contrato celebrado el 06 de diciembre de 2021, entre la distribuidora DISA. con domicilio en las calles Alfonso Borrero y Lorenzo Piedra, acreditado entre el propietario Silvio Abad Vallejo, por una parte, y la Auditora Estefania Figueroa Vásquez con domicilio en la ciudad de Cuenca, por la otra.

Por cuanto el contratante ha realizado una solicitud de propuestas para la selección y contratación de servicios de auditoría de gestión para la entidad y la aceptación de la misma por parte contratada.

Las partes acuerdan lo siguiente:

Las palabras y expresiones utilizadas en este contrato tendrán el mismo significado que en los documentos de solicitud de propuestas.

➤ **Objetivo General**

Verificar que el área de cobranzas cumpla con los objetivos y las metas propuestas por la empresa a través de los criterios de eficiencia, eficacia y calidad.

➤ **Alcance**

Los servicios a ser prestados por el Auditor deberán efectuarse de conformidad con los términos de este contrato, el cual incluye: Acta de negociación entre contratante y Auditor, propuesta del Auditor, Cartas aclaratorias, Solicitud de propuestas. Todos estos documentos son incorporados al presente contrato y pasan desde este momento a formar parte integrante del mismo.

La Auditoría se realizará de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), dichas normas requieren que una auditoría sea diseñada para obtener evidencia razonable sobre el cumplimiento de los objetivos, mediante procesos en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad existiendo un riesgo inevitable de posibles errores sin ser detectados.

➤ **Objetivos Específicos**

1. Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y los procedimientos que faciliten que el departamento de cobranzas pueda cumplir con los objetivos propuestos.
2. Comprobar si existe un control interno en el departamento con la finalidad de determinar fortalezas o debilidades.
3. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad en la utilización de los recursos.
4. Establecer conclusiones y recomendaciones para el mejor manejo de los departamentos.

➤ **Tiempo de entrega de resultados**

El informe de auditoría estará listo el 31 de enero 2022. Pues estos resultados deberán ser aprobados por ambas partes, lo cual la entidad contratante podrá defender los hallazgos e observaciones encontradas por el auditor a través de sus evidencias.

➤ **Consideraciones especiales**

Pedimos evaluar con más énfasis el proceso de recuperación de cartera. Por otro lado, el estudio abordara todos sus procedimientos y recursos utilizados para la obtención de evidencias que ayuden a determinar que el área estudia sea llevada de óptimamente debajo de los criterios de la auditoría de gestión.

Para que este estudio se lleve a cabo el equipo de trabajo que participara son:

Estefanía Figueroa

Auditor Jefe

Auxiliar de Auditoría 1 Auditor Operativo 1

Auxiliar de Auditoría 2 Auditor Operativa 2

Elizabeth Estefanía Figueroa Vásquez

Auditor Jefe

Silvio Ángel Abad Vallejo

Gerente Propietario DISA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

PROCESOS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	DICIEMBRE					ENERO					ENCARGADOS
			01/12/2021	06/12/2021	13/12/2021	20/12/2021	27/12/2021	03/01/2022	10/01/2022	17/01/2022	24/01/2022	31/01/2022	
P.Preliminar	13/12/2021	21/12/2021											E.E.F.V
P.Específica	22/12/2021	31/12/2021											E.E.F.V
Ejecución	01/01/2022	21/01/2022											E.E.F.V
Comunicación	22/01/2022	31/01/2022											E.E.F.V

Realizado por: Estefania Figueroa

Supervisado por: Estefania Figueroa

DISTRIBUIDORA “DISA”			PT:PP-008	
AUDITORÍA DE GESTIÓN				
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA				
Fase 1: Planificación Preliminar				
Subcomponente: Evaluación del SCI				
N	Objetivos y Procedimientos	REF P/T	RESPONSABLE	
			NOMBRE	FECHA
1	Objetivos			
1.1	Obtener información actualizada de la entidad			
1.2	Familiarización al equipo auditor con las actividades principales y secundarias de los departamentos.			
1.3	Revisión de cumplimiento de normas y leyes.			
2	Procedimientos			
2.1	Programar reunión con el Gerente Propietario para:			
	* Conocer sobre la empresa			
2.2	Programar la visita a las instalaciones de la empresa para:	PT:PP-009	EF	
	* Identificar la estructura de los departamentos	PT:PP-010	EF	
	*Presentación de la carta de encargo.	PT:PP-001	EF	
	*Firmar el contrato de aseguramiento	PT:PP-002	EF	
	* Dar a conocer el inicio de la Auditoría, los objetivos y alcances de la misma	PT:PP-003	EF	
	Solicitar la documentación prioritaria que se vaya analizar como: Leyes, Normas, Reglamentos.	PT:PP-005	EF	
	* Solicitar la información del personal estudiado en el examen.	PT:PP-006	EF	
	* Solicitar el apoyo de los departamentos.			
	*Conocer el organigrama estructural			
	* Conocer el FODA		EF	
	* Solicitar Misión, Visión y objetivos		EF	
	* Solicitar información sobre los planes de Riesgo			
2.3	Programar una reunión con el departamento de Ventas			

	*Entrevistar al jefe de ventas para:	PT:PP-012	EF	
	*Conocer sus políticas de venta			
	*Conocer el funcionamiento de venta			
	*Observar el manejo de las ventas			
2.8	*Entrevistar al responsable del departamento de contable para:	PT:PP-013	EF	
	*Conocer sus funciones y actividades			
	*Conocer el sistema contable			
	*Solicitar Estados Financieros			
	*Solicitar indicadores que midan su desempeño			
2.9	Programar una reunión con el departamento de Crédito y Cobranzas			
	* Entrevistar al responsable de crédito y cobranzas para conocer sus funciones	PT:PP-014	EF	
	* Conocer las actividades principales del departamento			
	*Conocer si tienen políticas de cobro.			
2.10	* Entrevistar al Jefe de Logística	PT:PP:015	EF	
	* Conocer las principales funciones del departamento.			
	*Identificar el proceso de despacho de mercadería			
2.11	Programar reunión con el Gerente y el área contable			
	*Conocer el cronograma de Auditoría	PT:PP-004	EF	
	*Aplicar el Cuestionario de CI preliminar	PT:PP-016	EF	
2.12	Emitir un resumen del Control Interno preliminar	PT:PP-017	EF	
2.13	Elaborar la Matriz de Riesgos y Enfoques preliminar	PT:PP-018	EF	
2.19	Elaborar el Memorándum de la Planificación Preliminar	PT:PP-019	EF	

Realizado por: Estefania Figueroa

Fecha de elaboración: 15/12/2021

Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha de revisión: 16/12/2021

Distribuidora DISA
Carta de Visita a las Instalaciones.

PT.PP.008

Cuenca, 21 de diciembre del 2021

Sr. Silvio Abad Vallejo
Gerente Propietario

Por medio de la presente solicitamos a usted la autorización de la visita técnica a las instalaciones de la Distribuidora DISA ubicadas en las calles Alfonso Moreno y Lorenzo Piedra. Esta visita tiene como objetivo conocer las principales actividades y procesos que realizan, así como el fortalecimiento de los canales de comunicación.

Estefania Figueroa V.
Auditor Jefe

Silvio Abad Vallejo.
Gerente Propietario DISA

VISITA TÉCNICA A LAS INSTALACIONES DE LA DISTRIBUIDORA DISA	
Dirección: Alfonso Borrero y Lorenzo Piedra.	PT: PP-009
Periodo: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2020	
Cédula Narrativa	
<p>El día 22 de Diciembre del 2021, a través de la autorización del propietario, se realizó la visita a las instalaciones de la Distribuidora DISA. Donde el Ing. Hillmar Abab, Gerente general nos recibió y nos guio por la visita técnica. Comentándonos que la distribuidora fue fundada por su padre el Sr. Silvio Abab actualmente propietario quien vio una oportunidad muy buena de invertir en el mercado farmacéutico sus ahorros. También nos comentó que la empresa cuenta con más de 26 años dentro de la industria farmacéutica y que a pesar de la competencia y el gran mercado competitivo han podido crecer dentro de la industria. A través de la visita guiada, nos iba indicando que la empresa está compuesta por cuatro departamentos; en primer lugar, se encontraba el Área Contable encargada de registrar y controlar todas las transacciones diarias de la empresa, como segunda pudimos observar el Área de facturación pues estas son las encargadas de emitir las notas de venta, compra y crédito para los clientes y proveedores. Por otro lado, también encontramos el Área de crédito o cobranzas que está encargada de supervisar a los vendedores, así como también de revisar toda solicitud de crédito de los clientes. Y como última, pero no menos importante pudimos visitar el Área de Logística o como ellos lo conocen las bodegas en las que se encuentra toda la mercadería de la distribuidora. Estas seis bodegas se encuentran clasificadas por líneas de medicamentos. Finalizando el recorrido con la bodega de expirados la cual la distribuidora mantiene aparte de las otras pues estas contienen medicamentos expirados o a fecha de expirar. Es así como la distribuidora día a día distribuyen y cumplen sus funciones de trabajo, indicándonos el gerente general.</p>	
Elaborado por: Estefania Figueroa	
Supervisado por: Jefe de Auditoría	

Una vez conocido todas las instalaciones y de acuerdo con el cronograma y la planificación se ha establecido entrevistas a los principales funcionarios de la empresa quienes representa a los diferentes departamentos de la empresa. Encabezando el conversatorio el gerente general y seguidos los jefes de departamentos.

Entrevistas

PT: PP-010

DISTRIBUIDORA DISA
AUDITORIA DE GESTION AL 31 DE DICIEMBRE 2020

ENTREVISTA CON EL GERENTE

1. ¿Cuál es el objeto social de la Distribuidora?

Nuestro objetivo se basa principalmente en la distribución y comercialización de productos y medicamentos farmacéuticos, correspondiente a las diferentes líneas de la industria farmacéutica. Nuestro principal mercado se encuentra en las farmacias dentro de la localidad de Cuenca, así como las diferentes farmacias del Austro Ecuatoriano.

2. ¿Cuál es su misión, visión de la DISA?

Misión

Contribuir al bienestar y salud de las personas, de manera especial en las comunidades más pequeñas de nuestro País, ofreciendo productos de calidad a un precio adquirible. Así como Generar clientes por medio de un buen servicio, creando planes de fidelidad, de estos clientes para asegurar la operatividad a largo plazo.

Visión

Crecer de manera continua alcanzando competitividad frente a los grandes distribuidores farmacéuticos de nuestro País, a través del lanzamiento de productos propios y la generación de nuevas fuentes de trabajo. Así como la satisfacción de las necesidades de los clientes.

3. ¿Cuántos departamentos componen la Distribuidora?

La distribuidora se encuentra compuesta por cuatro principales departamentos: 1. Departamento Contable. 2. Departamento de Facturación. Departamento de crédito y cobranzas. 3. Departamento de Logística. 4. Departamento de Venta. Sin embargo, también existe un sub área correspondiente al Departamento de Gerencia.

4. ¿Cuál son sus principales valores en que se basa la Distribuidora?	
La Distribuidora basa sus operaciones con honradez, responsabilidad, honestidad, excelencia, compromiso, éticos.	
5. ¿ Qué Área de la Distribuidora DISA, considera más riesgosa?	
La empresa considera que las áreas con más riesgo es el departamento de logística y cobranzas. Pues estas áreas se encuentran vulnerables a pagos no cobrados o mercadería extraviada.	
Realizado por: Estefania Figueroa	Fecha de elaboración: 22/12/2021
Supervisado por:	Fecha de revisión: 23/12/2021

DISTRIBUIDORA DISA
AUDITORIA DE GESTION AL 31 DE DICIEMBRE 2020

ENTREVISTA CON EL JEFE DE VENTAS

1. ¿La Distribuidora tiene políticas de Ventas?

Si, la empresa DISA mantiene diferentes políticas que pueden ser clasificadas para vendedores y clientes. Una de las políticas más importantes de los vendedores se puede decir que es el cumplimiento de cupos mensuales que son establecidos dependiendo de la zona asignada y rentable. Mientras que una de las políticas para los clientes es la puntualidad de pago y límites de cupo.

2. ¿Cuál es su principal función en la empresa?

Es el encargado de supervisar las ventas diarias, mensuales y anuales de los vendedores, a través del cumplimiento de sus cupos establecidos. Así mismo, este es el encargado de analizar y otorgar crédito a los clientes.

3. ¿Cómo maneja las Ventas a crédito?

Las ventas a crédito solo son otorgadas a los clientes frecuentes. Estas son manejadas más por los vendedores pues son ellos los que mantienen el contrato de crédito con los clientes, estableciendo un plazo de 60 días y un máximo de 70 días desde el despacho de los productos farmacéuticos. Sin embargo, también puede existir excepciones de crédito coordinando directamente con la Distribuidora DISA. Por otro lado, también mantienen las ventas con cheques posfechados por lo general estas ventas se realizan a clientes con riesgos de cobros.

4. ¿Cómo se encuentra conformado el departamento de ventas?

El Departamento de Ventas se encuentra encabezado por el Gerente de ventas, seguido de supervisor de ventas y de sus diez vendedores que se encuentran distribuidos dentro del Austro.

Realizado por: Estefania Figueroa Fecha de elaboración: 22/12/2021

Supervisado por: Fecha de revisión: 23/12/2021

DISTRIBUIDORA DISA
AUDITORIA DE GESTION AL 31 DE DICIEMBRE 2020

ENTREVISTA CON EL JEFE DE CRÉDITO

1. ¿La Distribuidora mantiene políticas crediticias para sus clientes?

Si, la empresa maneja sus lineamientos a través de sus políticas de ventas las cuales establecen que un cliente nuevo no puede obtener crédito si no solo al contando obteniendo un descuento del 3% si el pago anticipado, mientras que sus clientes antiguos mantendrán un cupo y crédito hasta 70 días y si el cliente se encuentra en cliente riesgoso se le podrá otorgar crédito con condicionamiento de crédito.

2. ¿ Quiénes son los responsables de autorizar y emitir una solicitud de crédito?

Los vendedores son los encargados de gestionar la solicitud de crédito de los clientes, a través de la entrega de documentos al jefe de ventas el cual se encargará de analizar y evaluar la capacidad de pago y cupo que mantenga.

3. ¿ Cómo funciona la emisión de notas de crédito por devoluciones o rebajas en mercadería?

Las notas de créditos son direccionadas al área de facturación para evaluar y cuadrar con la factura solicitada, luego será evaluada por el área contable. Quien será la encargada de autorizar la nota de crédito para establecer la devolución de mercadería o por descuento para próximas facturas.

4. ¿Existe clientes preferenciales con mayor cupo y mayor plazo de pago?

El cupo mensual de cada cliente dependerá de las compras anteriores y de fidelidad de pago, pero no existe una diferenciación del plazo de pago establecidas dentro de las políticas de venta.

Realizado por: Estefania Figueroa Fecha de elaboración: 22/12/2021

Supervisado por: Fecha de revisión: 23/12/2021

Distribuidora DISA

Auditoria de Gestión al 31 de Diciembre de 2020

Cuestionario de Control Interno

Componente: Ambiente de Control

Principio 1: Compromiso de la entidad con la integridad y los valores éticos.

N*	Pregunta	Si	No	N/A	Calificación total	Ponderación total	Ref.	Observación
1	¿Considera que los altos cargos promueven la integridad y valores éticos para un buen funcionamiento de la empresa?	x			10	10		
2	¿Se encuentran establecidas normas de conducta, a través de un código de convivencia?	x			9	10	Anexo 3	Reglamento Interno
3	¿Se realizan evaluaciones periódicas para verificar el cumplimiento de las normas?		x		0	10		
4	¿Se establecen correcciones oportunas ante cualquier falta hacia las normas de conducta?	x			10	10		

Principio 2: Ejerce la responsabilidad de supervisión

5	¿Se encuentran establecidas las responsabilidades de supervisión de los Propietarios?	x			10	10		
6	¿Se realizan evaluaciones periódicas las habilidades y conocimiento de la Administración?		x		0	10		
7	¿La Administración de la empresa es independiente a los Propietarios?		x		0	10		
8	¿La Administración supervisa el diseño, implementación y ejecución del sistema de control interno por parte de los propietarios?	x			8	10		
Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad.								
9	¿La Dirección incluye a todos los departamentos para la obtención de los objetivos?	x			10	10		
10	¿Establece canales de comunicación para informar de las actividades de la empresa?	x			10	10		
11	¿ Se definen, asignan y limitan facultades y responsabilidades?	x			8	10		
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia								

12	¿ Establece políticas y prácticas adecuadas del departamento de recursos humanos?		x		0	10		No mantienen un departamento de Recursos Humanos
13	¿ Evalúan las competencias disponibles y plantean la falta de las mismas?		x		0	10		
14	¿Descubre, selecciona, capacita y conserva profesionales especialistas apropiados para la empresa?	x			9	10		
15	¿Desarrolla y entrena la sucesión de a los puestos de trabajo?	x			8	10		
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad								
16	¿La Dirección evalúa e implementa la responsabilidad del funcionamiento del control interno de la empresa?	x			10	10		
17	¿Establece y evalúa los lineamientos de desempeño y compensación al personal?	x			8	10		
18	¿Evalúa los lineamos de desempeño y compensación para mantener su importancia?	x			9	10		

19	¿Tiene presente las presiones asociadas al cumplimiento de los objetivos?	x			8	10		
20	¿Evalúa el desempeño y recompensa para aplicar medidas disciplinarias al personal de manera oportuna?	x			9	10		
TOTAL		15	5	0	136	200		
Componente: Evaluación de Riesgos								
Principio 6: Especifica objetivos relevantes								
21	¿Demuestra las decisiones de la administración en relación a la estructura y funcionamiento de la empresa?	x			9	10		El propietario evalúa los riesgos empresariales y toma las decisiones tomando en cuenta al mercado.
22	¿Establecen niveles de tolerancia a los riesgos empresariales?	x			8	10		
23	¿Los objetivos operacionales incorporan logros de desempeño financieros y de operaciones?	x			8	10		
24	¿Los objetivos operacionales sirven de base para asignar recursos para su desempeño financiero?	x			8	10		

25	¿Los objetivos financieros ejecutan los normas contables?	x			8	10	
26	¿Considera la materialidad al momento de la realización de los Estados Financieros?	x			9	10	La responsable de llevar la contabilidad dentro de la empresa mantiene un control y revisión constante a los registros contables.
27	¿Las actividades de la empresa son demostradas por los objetivos financieros?	x			10	10	
28	¿La empresa cumple las normas y marcos externos?		x		0	10	La distribuidora no se encuentra obligada al cumplimiento de marcos externos, pues no es compañía constituida.
29	¿El cumplimiento de las normas externas reflejan las actividades de la empresa?	x			9	10	
30	¿La información interna demuestra las decisiones de la administración?	x			8	10	
31	¿Es considera el nivel de exactitud de la información interna?	x			9	10	
32	¿Los objetivos de la información interna se ven reflejadas con las actividades de la empresa?	x			10	10	

33	¿Los objetivos de cumplimiento demuestran las leyes y regulaciones externas?		x		0	10		
34	¿Los objetivos de cumplimiento toman en cuenta el riesgo de tolerancia en relación a seguridad y normativa?	x			8	10		
Principio 7: Identifica y Analiza los riesgos.								
35	¿La empresa encuentra delimitados los niveles jerárquicos?	x			8	10		Cada cargo operativo mantiene delimitadas sus funciones, sin embargo, la empresa no mantiene un respaldo de funciones.
36	¿Se analiza los riesgos y su impacto de manera interna y externa?		x		0	10		La distribuidora analiza solo riesgos internos.
37	¿La empresa involucra a la administración en la evaluación de riesgos?	x			9	10		
38	¿Se estima la importancia de los riesgos?	x			8	10		
39	¿Delimita cómo gestionar los riesgos?	x			7	10		
Principio 8: Evalúa el riesgo del fraude								
40	¿Conoce los distintos tipos de fraude?	x			9	10		
41	¿Considera las motivaciones que	x			9	10		

	tienen los empleados al cumplir los objetivos o metas?							
42	¿Evalúa los conocimientos que el personal tiene sobre los procesos del negocio, tanto como sus oportunidades o debilidades?	x			8	10		
43	¿Tiene en cuenta las actitudes y justificaciones del personal al momento de cometer actos ilegales?	x			9	10		
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes								
44	¿Estudia los cambios externos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos empresariales?		x		0	10		
45	¿Estima los cambios e impactos importantes del modelo de negocio?	x			9	10		
46	¿Evalúa los cambios de la administración que afectan al sistema de control?			x	N/A	N/A		
	TOTAL	21	4	1	180	250		
Componente: Actividades de control								
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control								
47	¿La evaluación de riesgos está enfocada en mitigarlos, dando una respuesta	x			9	10		

	apropiada y oportuna?						
48	¿La empresa analiza factores específicos como el entorno, los sistema de información y estructura organizacional?	x			9	10	
49	¿La empresa define las actividades de negocio?	x			10	10	La distribuidora diariamente limita las actividades.
50	¿La empresa analiza las diferentes actividades de control: Preventivos, Detección y Correctivos?	x			8	10	
51	¿La empresa conoce a que a nivel jerárquico se aplican las actividades de control?		x		0	10	La empresa no evalúa y mantiene claramente las actividades de control
52	¿Son delimitadas y diferenciadas las funciones de: autorizar, ejecutar, registrar y comprobar?	x			8	10	La empresa mantiene un responsable para cada función
53	¿Existe un control periódico sobre la ejecución del presupuesto del área administrativa?	x			8	10	El área contable mantiene un control mensual sobre el presupuestos de las operaciones
54	¿Posee un responsable para la compra de suministros y contratación de	x			9	10	Se diferencian entre el jefe de contabilidad encargada de comprar y entre el jefe de logística encargo de

	servicios y un responsable para el control y custodia de ellos?						custodiar la mercadería.
55	¿La empresa cuenta con un inventario actualizado de activos fijos?	x			10	10	La empresa al final del año realiza un inventario de activos.
56	¿La empresa posee un método de fácil identificación de los activos fijos?	x			9	10	Mantiene un control de activos
57	¿Las adquisiciones de activos fijos se encuentra autorizadas por alta dirección?	x			10	10	Sin la autorización el propietario no pueden adquirir bienes.
58	¿Las compras de activos se encuentran respaldas?	x			10	10	El área contable es encargada de documentar y respaldas las facturas o contratos de adquisiciones.
59	¿El responsables del área de recaudaciones realiza cuadros de caja periódicos?	x			10	10	
60	¿La empresa genera cierre de cajas diario?	x			10	10	
61	¿La empresa posee políticas de giro de cheques?		x		0	10	
62	¿El responsable de elaborar las conciliaciones bancarias es diferente al	x			10	10	Existe un responsable de realizar las conciliaciones y otro

	responsable del giro de cheques?							para el giro de cheques.
63	¿Los documentos no cobrados son trasladados al área de cobranzas?	x			10	10		El área contable, informa y traspasa al supervisor de ventas quien es el encargado de recuperar esa factura a través de sus vendedores.
64	¿Utiliza un servicio externo para el traslado de los valores recolectados por la empresa?		x		0	10		Los valores ya sean en efectivo o cheques, son enviados a deposito a través de sus choferes.
65	¿La empresa posee con caja fuerte para el resguardo del efectivo?		x		0	10		
66	¿La empresa cuenta con controles seguros que resguarden el efectivo?		x		0	10		
67	¿La empresa registra sus operaciones bajo las normas internacionales financieras?		x		0	10		
68	¿Las operaciones son registradas diariamente?	x			10	10		
69	¿Se encuentran documentados los procesos contables?	x			10	10		
70	¿Los ajustes contables son verificados antes de su contabilización?	x			10	10		

71	¿La empresa mantiene un control sobre los registros contables?	x			9	10	
72	¿La empresa constituye políticas de registros de las operaciones dentro de los Estados Financieros y bajo la normativa vigente?		x		0	10	
73	¿Los comprobantes de ingreso y egresos se encuentran codificados de forma efectiva?	x			10	10	Mantienen una secuencia de forma
74	¿La empresa analiza y corrige oportunamente las diferencias que existirían de las conciliaciones de saldos?	x			9	10	
75	¿La empresa posee mecanismos de comprobación para el cálculo y registro de los riesgos crediticios e interés devengados?		x		0	10	
76	¿Se compara los registros contables contra los inventarios físicos?	x			8	10	
77	¿El área de cobranzas mantiene delimitadas y aprobadas las líneas de crédito?	x			9	10	

78	¿Analiza la capacidad de pago de los clientes por medio de cada solicitud?	x			10	10	DISA, solicita a sus clientes referencias comerciales.
79	¿Se realiza un estudio completo para verificar la información proporcionada de cada cliente?	x			10	10	El departamento de ventas es el encargo de analizar y evidenciar a través de sus referencias comerciales la relación que poseen como clientes.
80	¿Emiten informes de los clientes no sujetos a crédito?		x		0	10	Solo se niega el crédito de venta y si desean podrán comprar al contado
81	¿La empresa posee flexibilidad de las políticas para el otorgamiento de créditos?		x		0	10	Son rígidos con sus políticas de venta.
82	¿Realizan actualizaciones constantes de los expedientes crediticios de los clientes?		x		0	10	
83	¿Todas las solicitudes son evaluadas por el área de cobranzas?	x			8	10	
84	¿La empresa posee medidas de control efectivas para la información de los expedientes?	x			8	10	

85	¿Cada análisis de crédito es evidenciado?		x		0	10	
86	¿Se respeta las tasas de interés de crédito vigente?			x	N/A	N/A	La empresa no cobra intereses
87	¿Se realizan seguimientos eficientes sobre las cuentas incobrables así como su recuperación?	x			10	10	
88	¿La empresa notifica al cliente al presentarse un atraso en el pago del crédito?	x			10	10	Desde el primer día de atraso, la empresa notifica a través de una llamada al cliente que posee facturas pendientes de pago.
89	¿Establecen documentos legales que garanticen la recuperación de los créditos?	x			9	10	
90	¿Los contratos cuentan con respaldo frente a casos fortuitos o robos?	x			10	10	
91	¿El área de cobranzas brinda un comprobante de pago total del crédito?	x			9	10	
92	¿Existe un control que asegure el cuadro del registro auxiliar de cartera contra el registro contable?	x			8	10	

93	¿Los documentos legales cuentan con un resguardo bajo llave?	x			9	10	
94	¿El área cobranzas se encarga de informar los recargos al momento de realizar el proceso de cobranzas?			x	N/A	N/A	No mantienen recargos al momento de recuperación de cartera.
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología							
95	¿Existe dependencia del uso de la tecnología en los procesos de la empresa?	x			8	10	
96	¿Existen actividades de control sobre el sistema tecnológico?	x			8	10	
97	¿Existen actividades de control que aseguren la información de amenazas externas?		x		0	10	No, mantienen controles informáticos.
98	¿Se realiza un mantenimiento oportuno y adecuado sobre los sistemas tecnológicos?	x			8	10	
99	¿Los sistemas informáticos de la empresa son adecuados y suficientes para realizar sus operaciones?	x			9	10	

100	¿La empresa posee un grado de automatización para los procesos de la empresa sean acuerdos a los requerimientos normativos?	x			8	10	
101	¿Los sistemas informáticos están preparados para crecimientos operacionales?	x			8	10	
102	¿Cuentan con medidas de seguridad para el acceso de la información?	x			10	10	
103	¿Mantienen cambios periódicos de claves de acceso?	x			10	10	Cambian cada 6 meses las claves operativas
104	¿Realizan respaldos recurrentes?	x			8	10	Manejo de respaldos internos y externos
105	¿La empresa realiza mantenimientos continuos a los sistemas tecnológicos?	x			9	10	
Principio 12: Se implementa a través de las políticas y procedimientos							
106	¿Se encuentran respaldadas las políticas y procedimientos de implementación?	x			8	10	
107	¿Posee un responsable para la ejecución de las	x			9	10	Cada jefe de área es responsable para que su equipo cumpla con las políticas-

	políticas y procedimientos?							
108	¿Las actividades de control son efectuadas de acuerdo a las políticas en el momento oportuno?	x			10	10		
109	¿La empresa si necesaria, aplica medidas correctivas?	x			10	10		
110	¿El responsable de aplicar las actividades de control es capacitado?		x		0	10		No posee una capacitación continua, pero mantiene el conocimiento.
111	¿La empresa mantiene y garantiza periódicamente que las políticas y procedimientos sean relevantes y efectivos?	x			9	10		
	TOTAL	49	14	2	448	630		
Componente: Información y Comunicación								
Principio 13: Usa Información Relevante								
112	¿Son identificados los requisitos de información como: accesibles, apropiadas, actuales, protegidas, conservada, suficiente, oportunas, válidas y verificables?	x			9	10		

113	¿La empresa estudia datos internos y externos?	x			8	10	
114	¿La empresa considera y transforma datos externos e internos en información?	x			10	10	.El personal manifestó ideas y los jefes analiza para evaluar y considerar aplicar en la empresa
115	¿Mantiene la calidad de la información a través de todo el proceso?	x			8	10	
116	¿Evalúa los costos y beneficios del acceso a la información?	x			8	10	
Principio 14: Comunicación Interna							
117	¿La empresa mantiene una comunicación oportuna de las políticas, procedimientos, objetivos y otros que demuestren la importancia del sistema de control interno?	x			10	10	
118	¿La administración mantiene y comunica oportunamente al directorio de los cambios y problemas que presente el SCI?	x			10	10	La administración es la misma que la dirección.
119	¿Posee líneas de comunicación independientes, confidenciales o anónimas?		x		0	10	

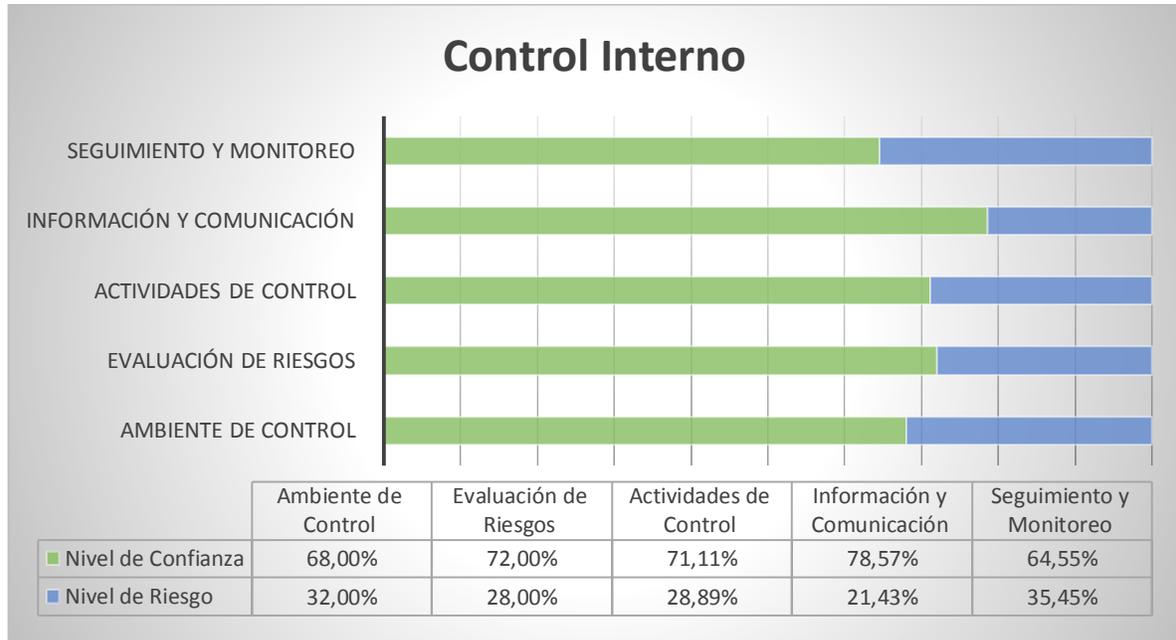
120	¿La empresa posee un método definido de comunicación?	x			9	10		La empresa comunica a través de la reunión semanal.
Principio 15: Comunicación Externa								
121	¿La empresa mantiene relación con las partes externas para la obtención de información?	x			10	10		A través de sus farmacias mantiene y evaluación información del mercado farmacéutico y de los clientes.
122	¿Desarrolla, recepta e implementa controles que faciliten la comunicación externa?	x			8	10		
123	¿Mantiene una comunicación continua con el directorio sobre los nuevos cambios normativos o cumplimientos del SCI?	x			10	10		
124	¿Posee líneas de comunicación externas independientes que faciliten información?		x		0	10		
125	¿Desarrolla algún método de comunicación tomando en cuenta al público o sector que va dirigido?	x			10	10		Existe un estudio continuo sobre las necesidades y requerimientos dentro del sector donde se encuentran.
	TOTAL	12	2	0	110	140		
Componente: Seguimiento y Monitoreo								

Principio 16: Conduce a evaluaciones continuas y/o independientes							
126	¿Se realizan evaluaciones continuas e independientes para las operaciones?		x		0	10	No mantienen evaluaciones continuas.
127	¿La empresa considera el seguimiento de las operaciones tomando en cuenta el cambio?	x			10	10	
128	¿Posee puntos de referencia de cambios?	x			9	10	
129	¿Posee empleado capacitado y competente para las evaluaciones?		x		0	10	
130	¿Se realizan evaluaciones continuas que se integren a los procesos de la empresa?		x		0	10	
131	¿Genera un alcance a las evaluaciones independientes según sus riesgos?	x			8	10	
132	¿Evalúa de forma periódica y objetiva del SCI y la comunicación de sus resultados?	x			7	10	
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias							
133	¿La empresa estudia los resultados de las evaluaciones del SCI para brindar	x			9	10	

	oportunidades de mejora?						
134	¿La empresa regenera un plan de acción para lograr los compromisos establecidos?	x			9	10	
135	¿La administración comunica las deficiencias detectadas a los directivos?			x	N/A	N/A	La administración y la dirección solo es una y son los jefes de departamento son quien comunican.
136	¿La empresa da cumplimiento a las recomendaciones otorgadas de estudios anteriores?	x			9	10	
137	¿La administración posee un seguimiento oportuno y eficiente al momento de supervisar las medidas correctivas de las deficiencias detectadas?	x			10	10	
	TOTAL	8	3	1	71	110	
	TOTAL FINAL				945	1330	

Resumen

Ilustración 19. Resumen del Cuestionario de CI



Fuente 31: Propia Elaborado por: Autor, 2022.

Como podemos la Distribuidora DISA, mantiene un sistema de control con un nivel de confianza global del 71, 05%, dando mayor énfasis en su componente de Información y Comunicación dentro y fuera la empresa, es así que su punto débil dentro de la empresa viene siendo su ambiente de control. Pues la distribuidora no mantiene evaluaciones periódicas que evalúan su desempeño y competencias. Por otro lado, DISA mantiene un nivel de riesgo medio global del 28,95%, pues su componente mayormente riesgos es el Seguimiento y Monitoreo dentro de la empresa.

Informe de Resumen sobre la Evaluación al Control Interno.

PT: PP-016

Introducción

La aplicación del cuestionario tuvo como objetivo evaluar e identificar las actividades y procesos riesgosos para la Distribuidora DISA, a través del cumplimiento e implementación del sistema de control interno.

Objetivos de la Evaluación del Control Interno

- a) Comprobar que las áreas de la empresa apliquen los sistemas de control interno.
- b) Que los departamentos desarrollan sus actividades de conformidad a una planificación de tareas; metas y objetivos.
- c) Que la entidad cumpla con los Reglamentos, Normas y Leyes a las cuales está sujeta.

Alcance

Efectué la evaluación al control interno de la empresa por medio del Cuestionario de Control Interno administrado a las áreas de alto y medios mandos, tomando de referencia la Estructura del Organigrama Empresarial, como el Reglamento Interno que tal efecto ha diseñado la Distribuidora DISA.

La evaluación y examen operacional practicado a las áreas y departamentos referidos, nos va ayudar a determinar que la Administración de DISA, posee un ambiente de control con seguridad razonable en sus operaciones. Teniendo como resultado un sistema estructurado por lo cual el área responsable debe gestionar, accionar y operar las actividades. Sin embargo, es indispensable que los controles internos deben ser revisados continuamente a efecto de llevarlos al cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

En tal sentido, identifique ciertos aspectos que involucran la estructura de control interno en el sistema operativo de las áreas; las que considero son condiciones reportables de conformidad a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas que merecen la atención de la máxima autoridad.

Resultados de la Evaluación al Control Interno

Las situaciones encontradas son las siguientes:

- 1. La empresa no evalúa periódicamente el cumplimiento de normas.
- 2. No poseen un manual de funciones
- 3. No evalúan, ni realiza un levantamiento de perfiles.
- 4. No realizan un levantamiento de riesgos externos.
- 5. No cuenta con políticas suficientes.

6. Presentan deficiencia en las políticas de cobro.
7. No poseen suficientes controles de las actividades.
8. No existe una comprobación y registro de los riesgos crediticios.
9. Son rígidos con sus políticas de crédito.
10. No analizan amenazas externas.
11. La línea de comunicación es básica.

A continuación, se hace una ampliación de las condiciones que debe mejorar la Distribuidora DISA para la eficacia y efectividad del Control Interno de sus operaciones.

Seguimiento a las Recomendaciones de Auditorías Anteriores.

No se han realizado Auditorías Anteriores.

Recomendaciones.

Se recomienda a la Distribuidora mantener evaluaciones periódicas que evalúen el desempeño de las operaciones, así como de su control interno. Por otro lado, que implementen y establezca un manual de funciones para que a futuro no sede un recargo de trabajo a los empleados. Así mismo que estudien y establezcan firmemente sus políticas.

Conclusiones de la Evaluación del Control Interno

Como pudimos evidenciar la Distribuidora mantiene falencias dentro de su sistema de control y operación. Esto se debe a que DISA no cuenta con evaluaciones e indicadores que le ayuden para que su operatividad dentro de sus departamentos sea eficiente y efectiva. De acuerdo con la aplicación del Cuestionario llevado a cabo de acuerdo con el COSO III y sus 17 principios se obtuvo una calificación total de 945, con una ponderación total de 1330 correspondiente a 117 preguntas. Dando como nivel de confianza general del 71,05% y un nivel de riesgo del 28,95%. Si estos valores trasladamos a una matriz de nivel de confianza y riesgo, estos resultados son encajados dentro del nivel medio, es decir, que las pruebas aplicar posteriormente serán de doble propósito.

Atentamente.

Estefania Figueroa V.

Auditora.

Matriz de Riesgos Preliminar de DISA.

PT:PP-017			
DISTRIBUIDORA SILVIO ABAD-DISA MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
COMPONENTE	R.I.	R.C.	ENFOQUE
DISTRIBUIDORA DISA	CALIFICACIÓN: MEDIO	CALIFICACIÓN= 28,95%	
	Apropiación de mercadería	No poseen evaluaciones periódicas para verificar cumplimiento de normas.	Sustantiva
	Exposición química al personal de bodega.	No poseen evaluaciones periódicas para evaluar las habilidades y conocimientos.	Sustantiva
	Apropiación de recursos económicos	La administración no es independiente a los propietarios.	Cumplimiento
	Errores o faltantes de registro de transacciones.	No poseen políticas y prácticas de recursos humanos.	Sustantiva
	Perdida de fidelidad de los proveedores.	No evalúan las competencias disponibles, ni plantean la falta de las mismas.	Doble propósito
	Perdida de fidelidad de los clientes.	La empresa no cumple marcos externos.	Cumplimiento
	Incorrecto manejo de productos farmacéuticos	No poseen objetivos de cumplimiento que demuestren las leyes y regularizaciones externas.	Sustantiva
	Escasez de productos dentro de la industria farmacéutica.	No analizan riesgos externos.	Cumplimiento

	No estudian cambios externos que puedan afectar los objetivos empresariales.	Sustantiva
	No realizan actualizaciones de expedientes crediticios.	Sustantiva
	No mantienen respaldos de análisis de solicitudes crediticias.	Doble propósito
	No implementan actividades de control sobre la información externa.	Cumplimiento
	No mantienen una capacitación continua sobre el responsable de la implementación de las actividades de control.	Sustantiva
	No mantienen un nivel jerárquico sobre las actividades de control.	Cumplimiento
	No poseen políticas de giro de cheques.	Sustantiva
	No poseen un servicio externo para el movimiento de dinero.	Doble propósito
	No poseen métodos de resguardos de dinero.	Sustantiva
	No registran sus operaciones bajo las NIIF.	Cumplimiento
	No poseen políticas de registro de operaciones bajo la normativa vigente.	Sustantiva

	No poseen mecanismos de comprobación para el cálculo y registro de los riesgos crediticios e interés devengados.	Doble propósito
	No emiten informes de clientes no sujetos a crédito.	Sustantiva
	No poseen flexibilidad de las políticas de otorgamiento de crédito.	Cumplimiento
	No poseen líneas de comunicación independientes confidenciales o anónimas.	Cumplimiento
	No poseen líneas de comunicación externas.	Cumplimiento
	No realizan evaluaciones continuas e independientes para evaluar las operaciones.	Sustantiva
	No poseen personal continuamente capacitado.	Doble propósito
	No mantienen una buena comunicación de deficiencias.	Sustantiva

La Distribuidora DISA, no ha realizado una identificación de riesgos, es por ello que conjuntamente y con resultados anteriormente descritos hemos levantado una matriz de los principales riesgos que posee la empresa tanto como los riesgos no controlados como los riesgos de control. De acuerdo con esta evaluación se ha podido identificar que de los riesgos que el 28,95% pertenecen a la DISA no mantiene un óptimo control de riesgo y dando un 70% de riesgo inherentes que la empresa posea.

Esto da que el riesgo de no encontrar o identificar procesos actividades o departamentos que se encuentre vulnerables crezca en un 24,67% de riesgo de detección. Obteniendo un nivel de confianza del 75%, por lo tanto, las pruebas deberán ser sustantivas y de cumplimiento para asegurar que la empresa que llevando sus operaciones de manera eficiente y eficaz contra los riesgos.

Ilustración 20. Calculo del riesgo de Auditoria

RA= RC*RI*RD	NC=CT/PT*100	
	NC=((945/1330)*100)=71,05	
0,05=0,2895*0,70*RD	%	MEDIO
RD=24,67%	RC= 100-71,05=28,95	DOBLE PROPOSITO
NC=100-24,67=75,33		

Fuente:32. Propia Elaborado por: Autor, 2021.

MEMORANDUM PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 00-01

PT:PP-018

Dependencia Auditada: Distribuidora Silvio Abad.

Vigencia Auditada: 2020

Responsable: Elizabeth Estefania Figueroa Vásquez.

Motivo de la Auditoría

Identificar y verificar que la Distribuidora Silvio Abad- DISA, cumpla con los objetivos y metas propuestas bajo los criterios emitidos por la Norma Internacional de Auditoría (NIA), como son eficiencia, eficaz, economía y calidad de sus operaciones.

Objetivos de la Auditoría

1. Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y procedimientos que faciliten que cada departamento pueda cumplir con los objetivos empresariales propuestos.
2. Comprobar si existe un control interno dentro de la Distribuidora DISA, dando un enfoque especial en el Área de cobranzas determinando sus fortalezas y debilidades.
3. Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en la utilización de los recursos.
4. Emitir conclusiones y recomendaciones para mejorar el manejo de los departamentos.

Alcance

Los servicios prestados por la responsable de la Auditoría deberán efectuarse de conformidad con los términos de este contrato, el cual incluye: Carta de encargo, Contrato de Aseguramiento entre la Distribuidora DISA y la Auditora, Cartas aclaratorias, Solicitudes de propuesta realizadas ya en el proceso anterior. Y todos los documentos que sean incorporados al presente contrato y pasen a ser desde este momento parte integrante del mismo.

Esta Auditoría se llevará a cabo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), pues estas normas requieren que una auditoría sea diseñada para obtener evidencia razonable sobre el cumplimiento de los objetivos, mediante los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de sus procesos, dejando una brecha muy pequeña al riesgo inevitable de posibles errores no detectables.

Antecedentes

De acuerdo con conversaciones, entrevistas e informes anteriores se ha podido evaluar que la Distribuidora DISA, no cuenta con un manual de funciones establecido y delimitado para cada cargo o área dentro de la empresa. Así como también la empresa mantiene una gran debilidad material dentro del control interno, pues su diseño y funcionamiento de los elementos del control interno de la empresa no han reducido el nivel de riesgos de posibles errores e irregularidades, en cantidades que podrían ser significativas con relación a los Estados Financieros, pues se encuentran expuestos a ocurrir y no ser detectados oportunamente. Es por ello que este estudio y evaluación hacia la distribuidora y al control interno, será efectuado con el propósito de delimitar y establecer un informe que revele que la importancia de estructurar un control interno adecuado para cada uno de los departamentos, así como las recomendaciones encontradas dentro del estudio, para mejorar las áreas.

Información de la organización

1. Objeto Social.

La distribución y comercialización de productos farmacéuticos a las farmacias dentro al Austro.

2. Objetivos

Objetivos Estratégicos:

- Crecer y mantenerse dentro del mercado farmacéutico.
- Mantener la fidelidad de los clientes.
- Distribuir medicamentos y productos de higiene personal al Austro Ecuatoriano.

Objetivos Operativos:

- Ampliar la distribución de productos farmacéuticos dentro y fuera del Austro Ecuatoriano.
- Satisfacer las necesidades de los clientes.
- Mantener un buen stock de productos medicinales.
- Desarrollar y mantener los recursos financieros y elementos humanos.

Políticas Empresariales

Política de Ventas

La Distribuidora DISA, ha diseñado ciertos lineamientos e incentivos para los vendedores como:

- Los cupos de ventas serán establecidos de acuerdo a la zona de venta y al tipo de clientes que mantengan dentro de su portafolio. Estos cupos son establecidos desde \$30 000,00; \$40 000,00 y \$50 000,00 los cuales tendrán un crecimiento anualmente del 8% en relación con su crecimiento.
- Dependiendo de las ventas tendrán de sobrecupo el 15% mayor de su cupo.
- Si alcanza como mínimo un 90% del cupo asignado recibirá el 1,5% de comisión sobre sus ventas, siempre y cuando se cobre en plazo máximo de 70 días cada factura.
- Si su monto de ventas se encuentra entre el 80% y 89% la comisión será del 1,25% sobre sus ventas, siempre y cuando se cobre en plazo máximo de 70 días cada factura.
- Si su monto de ventas se encuentra entre el 50% y 79% la comisión será del 1,00% sobre sus ventas, siempre y cuando se cobre en plazo máximo de 70 días cada factura.
- No ganará comisión alguna en el caso de que su monto de ventas sea menor al 50% del cupo establecido.
- No ganará comisión en la factura que se cobre a más de 70 días, salvo negociación especial autorizada por el Gerente Comercial para algún cliente.

- No ganará comisión alguna si el vendedor que no ha cumplido con su cupo lo tiene que cumplir fuera de horas laborales comprometiéndose a esto y no cumpliendo.
- Las comisiones se pagarán al termino de cobro de todas las facturas producto de la venta de cada mes.
- Los pedidos serán sincronizados a través del computador, o Tablet del vendedor.

Ventas a contando.

- Serán todas las ventas a clientes nuevos que realicen su pago en efectivo o cheque a la fecha, al momento de la compra y despacho de mercadería.

Ventas a crédito

- Se realizan a todos sus clientes, excepto a los clientes nuevos, cuyo plazo de pago será de 60 a 70 días desde el despacho de los productos.

Ventas con cheque posfechados

- Se podrá vender mercadería a clientes con riesgos, solo si el cliente asegura su pago a través de un cheque con el valor de compra y con fecha posfechada.

Política de Precios

La Distribuidora DISA mantiene los precios regulados por el Ministerio de Salud Pública, a través de su Consejo de Nacional de Fijación de Precios de Medicamentos de Uso y Consumo Humano.

Política de Financiamiento

La Distribuidora Silvio Abad, a largo de los años ha financiado sus operaciones mayormente de su capital de trabajo y ganancia de los periodos anteriores. Los cuales han ayudado a financiar sus operaciones de compra de medicamentos y productos de higiene personal a través de sus proveedores.

Instalaciones

La Distribuidora DISA, se encuentra en la provincia del Azuay dentro del cantón Cuenca. En las calles Lorenzo Borrero 2-19 y Alfonso Piedra, a lado del Centro Educativo Mundo de Fantasía.

Factores Económicos

Se analizará las principales fuentes de ingresos que mantiene la distribuidora, donde se evaluará los puntos más importantes que podrían generar riesgos a la empresa al no conseguir sus objetivos económicos. Por otro lado, se evaluará la cartera de cobros y recuperación.

Sistema Contable y Financiero

La Distribuidora DISA, no mantiene un sistema óptimo contable para el registro de sus transacciones diarias, sin embargo, su área contable registra diariamente sus operaciones a través de la utilización de la herramienta SQL.

Sistema de Información y Comunicación

Los servicios a ser prestados por la Auditora deberán efectuarse de conformidad con los términos estipulados en este contrato, el cual incluye: Carta de encargo, Contrato de Aseguramiento entre la Distribuidora DISA y la Auditora, Cartas aclaratorias, Solicitudes de propuesta. Y todos los documentos que sean incorporados al presente contrato y pasen a ser desde este momento parte integrante del mismo.

Esta Auditoría se llevará a cabo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), pues estas normas requieren que una auditoría sea diseñada para obtener evidencia razonable sobre el cumplimiento de los objetivos, mediante los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de sus procesos, dejando una brecha muy pequeña al riesgo inevitable de posibles errores no detectables.

Punto de Interés de la Auditoría

De acuerdo con la evaluación e investigación preliminar se ha podido evidenciar y observar que la empresa presenta algunas falencias dentro del sistema de control, como en la parte funcional de la empresa. También hemos encontrado que el departamento de cobranzas no juega un papel fundamental dentro DISA, pues no mantienen establecidas las políticas de

cobro dentro de un manual, haciendo que su proceso de recuperación de cartera sea establecido a través de los vendedores. Siendo que cada año su cuenta clientes sigue creciendo exponencialmente y representan más del 50% de sus balances. Conociendo esto y atendiendo al pedido del Gerente Propietario hemos decidido evaluar con más énfasis al departamento de cobranzas. Por lo tanto, el estudio abordará todos sus procedimientos y recursos utilizados para la obtención en la planificación específica.

Criterios de selección de muestra

Nuestro universo es la Distribuidora DISA y las delimitaciones del muestreo se establecerán dentro de la planificación específica.

Tiempo Estimado

El trabajo se lo realizará desde 13 de septiembre de 2021 hasta 31 de enero del 2022.

Equipo de Trabajo

Estefania Figueroa Auditor

Auxiliar de Auditoría 1

Auxiliar de Auditoría 2

Estefania Figueroa V.

Auditor Jefe

Silvio Abad Vallejo.

Gerente Propietario DISA

3.2.Fase de Planificación Especifica:

Dentro de esta fase si planeara de acuerdo con los resultados obtenidos de la fase anterior, pues es la que determina qué departamento o área de la Distribuidora DISA se encuentra vulnerable y más riesgosas. En cuanto a esta etapa se comenzará a través de un programa de trabajo que identifique las actividades y procedimientos que serán evaluados de aquí en adelante.

DISTRIBUIDORA “DISA”			PT:PE-019	
AUDITORÍA DE GESTIÓN				
PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA				
Fase 2: Planificación Especifica				
Subcomponente: Departamento de Cobranzas				
N	Objetivos y Procedimientos	REF P/T	RESPONSABLE	
			NOMBRE	FECHA
1	Objetivos			
1.1	Evaluar el Sistema de Control Interno componente mediante el COSO III.			
1.2	Evaluar las funciones, sistemas de confianza y riesgos de cada departamento hacer evaluado			
1.3	Elaborar el programa de Auditoría para el departamento a evaluar.			
2	Procedimientos			
2.1	Elaborar el programa de planificación específica para el departamento de cobranzas			
	*Programar reunión con el Jefe de Cobranzas	PT:PE-020		
	*Conocer sus principales actividades			
	*Conocer el funcionamiento del Departamento			
	*Conocer sus flujos de operaciones			
2.2	Evidenciar procesos de los departamento a evaluar a través de cedula narrativas			
2.3	Elaborar el cuestionario de control interno para el departamento			
	*Aplicar el cuestionario de control interno por componente al jefe de cobranzas.	PT:PE-021		

	*Identificar los niveles de confianza y riesgos por componente.			
2.4	Levantar la matriz de riesgo del Departamento de Cobranzas con la finalidad de:			
	*Establecer el nivel de riesgo			
	*Establecer el tipo de pruebas aplicar			
2.5	Preparar el plan de muestreo			
2.6	Emitir el Informe de Control Interno específico.			
Realizado por: Estefania Figueroa		Fecha de elaboración: 15/12/2021		
Supervisado por: Juan Carlos Aguirre		Fecha de revisión: 16/12/2021		

Para conocer y evaluar de mejor manera el departamento de cobranzas, se mantuvo una entrevista con el Jefe de cobranzas quien es el encargado de mantener que las carteras de los clientes se mantenga dentro del rango de cobro, de igual manera, es el encargado de evaluar los perfiles de clientes para aplicar un cupo crediticio. Esta entrevista también se dio para establecer el flujo directo del proceso de cobranzas.

DISTRIBUIDORA DISA
AUDITORIA DE GESTION AL 31 DE DICIEMBRE 2020

ENTREVISTA CON EL JEFE DE COBRANZAS

1. ¿Cómo estas compuestas sus principales actividades dentro del departamento?

El jefe de cobranzas, mantiene su principal función siendo el jefe del personal pues es el encargado de manejar al personal dentro de la distribuidora. Por otro lado, dentro del departamento de cobranzas es el encargado de la parte financiera de la distribuidora, es decir, es el encargado de revisar las cuentas bancarias con respecto a cobro de clientes. También es el encargado de mantener un control de cartera de las ventas diarias de la empresa. Así como la clasificación de clientes para otorgamiento de créditos.

2. ¿Qué funciones cumple el Departamento de Cobranzas dentro de la DISA?

El departamento de cobranzas es el área responsable de supervisar que las ventas y otorgamiento de los créditos sean segura, a través de la experiencia y referencias del vendedor y responsable del otorgamiento de los créditos. Es decir, que el jefe de ventas y su equipo son los responsables de que las ventas no sean riesgosos para evitar pérdidas económicas empresariales.

3. ¿Cómo se encuentra establecido el Departamento de Cobranzas?

El departamento de cobranzas es encabezado por el jefe de cobranzas y seguido del equipo de cobro, que dentro de la Distribuidora DISA, son los mismos vendedores encargados de recuperar la cartera a sus clientes.

4. ¿Cómo se encuentra lijado el departamento de cobranzas con el resto de los departamentos?

Principalmente el departamento se encuentra lijado directamente con el área de facturación quienes son los encargados de recibir el pedido de los vendedores. Posteriormente y dependiendo de los clientes el jefe de cobranzas será el encargado de autorizar la venta al cliente. Todo este proceso es llevado de manera sistemática y verbal a través del sistema empresarial llamado SQL.

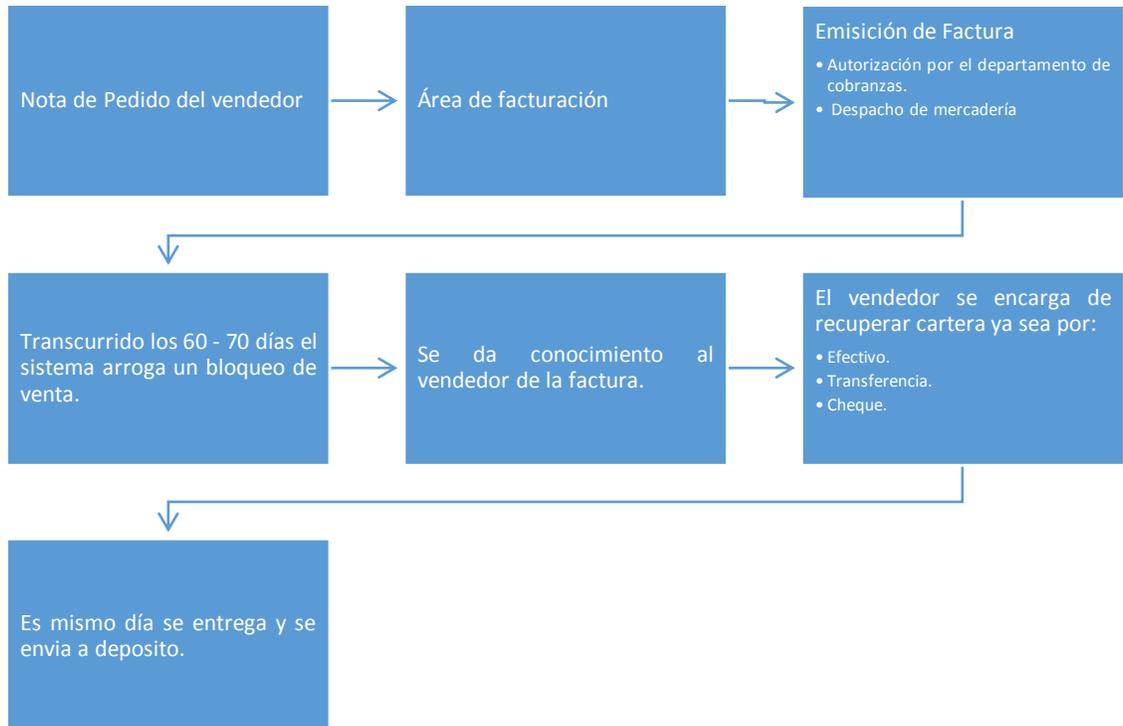
5. ¿La empresa posee políticas de cobro y cuáles son?

La empresa si posee políticas de cobro, pero no se encuentra respaldadas dentro de documentos reglamentarios de la empresa. Sin embargo, el personal conoce y mantiene sus políticas como: 1. El cobro de la factura se realiza dentro de los 60- 70 días, después de la fecha de factura. 2. Es responsabilidad del vendedor recibir y recuperar el monto de la factura dentro de los plazos establecidos.

6. ¿La empresa posee condiciones de cobro y cuáles son?

La empresa no mantiene condiciones de cobro establecidas, pero, sin embargo, la distribuidora mantiene y establece que el vendedor es el responsable de cobrar sus facturas y si no ha logrado recuperar su cartera dentro de los plazos establecidos, serán sus comisiones de venta afectadas y no pagadas. Así mismo si la cuenta de un cliente pasara los 100 días y no se han podido cobrar se cerrara automáticamente su crédito y no se le volverá a despachar mercadería.

7. ¿Cuál es el flujo o proceso de cobranzas?



Realizado por: Estefania Figueroa	Fecha de elaboración: 11/01/2022
Supervisado por: Juan Carlos Aguirre	Fecha de revisión: 12/01/2022

Cuestionario de Control Interno por componente.

PT:PE-021

Distribuidora DISA
Auditoria de Gestión al 31 de Diciembre de 2020
Cuestionario de Control Interno Especifico

Componente: Ambiente de Control

Departamento de Cobranzas

N*	Pregunta	Si	No	N/A	Calificación total	Ponderación total	Ref.	Observación
1	¿El departamento promueve integridad y valores éticos para un buen funcionamiento de la empresa?	x			9	10		
2	¿Cuentan con un manual de funciones y procedimientos del departamento de cobranzas?		x		0	10		El departamento no cuenta con un manual de función, puesto que todo procedimiento sea llevado bajo la experiencia
3	¿Mantienen delimitadas las líneas de supervisión y responsabilidad?	x			7	10		Conocen y mantienen delimitadas las líneas de supervisión pero, sin embargo, no mantienen documentos estas.
4	¿Las funciones del Jefe de Cobranzas, se encuentran separadas de las funciones del Jefe de ventas?	x			10	10		El responsable de cobranzas es una persona independiente al departamento de ventas.
5	¿Cuentan con canales de comunicación para informar las actividades del departamento?		x		0	10		No cuentan con canales de comunicación oficiales, si no se basan en la comunicación

								interna por medio telefónico.
6	¿Usted cree que las responsabilidades asignadas al departamento de cobranzas contribuyen la consecución de objetivos?	x			8	10		El departamento da seguimiento a las metas anuales que se proponen.
7	¿El departamento define, asigna y limitan las responsabilidades al personal de cobranzas?	x			7	10		Aparte de ser el jefe de cobranzas, es el encargado del personal de la distribuidoras y es quien asigna y define las responsabilidades del personal.
8	¿Evalúan y establecen lineamientos de compensación al personal?	x			8	10		El personal de cobranzas es evaluado por liquidez y por recuperación y es recompensado a través de incentivos.
9	¿Se encuentran establecidas las políticas de cobranzas?	x			6	10		Mantienen planteadas las políticas de cobranzas, pero se encuentran respaldadas dentro de los documentos reglamentarios.
10	¿Usted cree que las políticas de cobranzas aportan para que la empresa logre un cobro efectivo?	x			7	10		El jefe del departamento es el encargado de dar seguimiento a la cartera de los clientes diariamente.

11	¿El departamento tiene presente las presiones asociadas al cumplimiento de los objetivos del área?	x			9	10	Ellos se ven presionados a través de la metas anuales de venta que son estipuladas con el laboratorio proveedor.
12	¿Mantienen evaluaciones de desempeño y cumplimiento de las políticas de cobranzas?	x			7	10	Se realizan a través de seguimientos de cartera.
Total		10	2	0	78	120	
Componente: Evaluación de Riesgos							
13	¿Se ven reflejadas las decisiones en relación a la estructura y funcionamiento de la administración dentro del departamento de cobranzas?	x			7	10	
14	¿Los objetivos del departamento son incorporados dentro de los logros de desempeño de la empresa?	x			8	10	
15	¿El departamento tiene delimitados los niveles jerárquicos?	x			8	10	El personal del área tiene presente las responsabilidades y cuáles son sus superiores.
16	¿Analiza los riesgos internos y externos del departamento de cobranzas?	x			6	10	Si se analizan los riesgos, pero en base a la experiencia, pero no cuenta con un estudio de riesgos profundos y documentados.
17	¿El jefe de cobranzas incorpora al todo el personal del departamento para la		x		0	10	Solo se evalúa entre gerencias.

	evaluación de los riesgos?						
18	¿Se estima la importancia de los riesgos de cobranzas?	x			8	10	
19	¿El departamento delimita la gestión de los riesgos?		x		0	10	No delimitan una gestión puesto que manejan sus riesgos en base a la experiencia y a la confianza al cliente.
20	¿El área conoce los diferentes tipos de riesgos que existen dentro y fuera del departamento?	x			7	10	
21	¿Mantienen una evaluación de desempeño y toma de sugerencias para brindar una mejor ejecución de funciones del departamento?	x			6	10	Solo mantienen evaluaciones verbales y no documentadas.
22	¿Usted cree que el personal de cobranzas cumplen de manera eficiente y eficaz las políticas de cobranzas?	x			9	10	El personal se ve obligado a cumplir con las políticas de cobranzas, puesto miden sus esfuerzos de ventas.
23	¿El departamento estudia los cambios e impactos importantes del modelo de negocio con respecto a sus políticas de cobranzas?		x		0	10	No estudian posibles cambios, puesto que el departamento es llevado a través de la experiencia del pago del cliente.
24	¿Usted cree que el personal del área aplica de manera correcta el control interno con respecto	x			8	10	

	del proceso de cobranzas?							
Total		9	3	0	67	120		
Componente: Actividades de Control								
25	¿La evaluación de riesgos del departamento se encuentra enfocada en mitigarlos?	x			7	10		La evaluación y estudio de riesgos es enfocado en el monto de venta y siempre al cliente.
26	¿El departamento se encuentra preparado para responder correctamente una eventualidad de ocurrencia de riesgos?	x			7	10		
27	¿Se han establecidos control efectivos para la detección de riesgos de cobranzas?	x			8	10		El jefe de cobranzas es el encargado de control y dar seguimiento a través de llamadas telefónicas.
28	¿El departamento define las actividades de cobranzas?	x			9	10		
29	¿El departamento realiza actualizaciones constantes de los expedientes crediticios de los clientes?	x			6	10		Mediante el sistema
30	¿El departamento evalúa, delimita y documenta las solicitudes de créditos de los clientes?	x			8	10		Se lleva un control mediante el sistema SQL.
31	¿Existen planes de contingencia de los riesgos crediticios?		x		0	10		No mantienen planes de contingencia de cartera.

32	¿La empresa mantiene un provisión de cuentas incobrables?		x		0	10		La empresa no mantiene una provisión de cuentas incobrables, puesto que tratan de asegurar la venta.
33	¿El departamento se encuentra automatizado con las otras áreas de la empresa?	x			10	10		
34	¿La gestión de cobro comienza una vez que la factura de por vencida?		x		0	10		Dependerá del caso, puesto que la gestión de cobro es rotativa entre los 60 y 70 días o la forma de pago.
35	¿Se realizan seguimientos eficientes de las cuentas incobrables así como su recuperación?	x			8	10		El jefe de cobranzas es responsable de que la cartera vencida no pase a una cuenta incobrable.
36	¿El área de cobranzas respalda y resguarda sus documentos de cobro?		x		0	10		No mantienen documentos de cobro, se manejan en base a la confianza del cliente.
Total		8	4	0	63	120		
Componente: Información y Comunicación								
37	¿El departamento posee canales de comunicación para sus manuales y políticas del departamento?		x		0	10		No posee manuales, actualmente se dice que están trabajando en ellos.
38	¿El personal de cobranzas conoce y estudia las responsabilidades del departamentos?	x			8	10		

39	¿Poseen canales de comunicación entre el departamento de cobranzas y el departamento contable?	x			7	10		
40	¿La líneas de comunicación que posee el departamento son óptimos y oportunos?	x			7	10		
41	¿Usted cree que el personal de cobranzas cuenta con la información necesaria para el proceso de cobro?	x			9	10		Son los mismos vendedores encargados de recuperar cartera.
42	¿Existen mecanismos de comunicación y gestión de la cartera vencida?	x			8	10		
43	¿Se reporta de manera oportuna y eficiente las cancelaciones de solicitud de crédito?	x			7	10		El sistema arroga un bloqueo para facturación del cliente que cuente con una factura pendiente.
44	¿Poseen líneas de comunicación externas que evalúan la cartera de los clientes?		x		0	10		
45	¿La información suministrada por el área ayuda a la consecución de objetivos y toma de decisiones?	x			8	10		A través de una reunión mensual, el jefe de cobranzas es el encargo de emitir un informe de cartera.
46	¿Existen controles que aseguren la información dentro del departamento de cobranzas?	x			7	10		

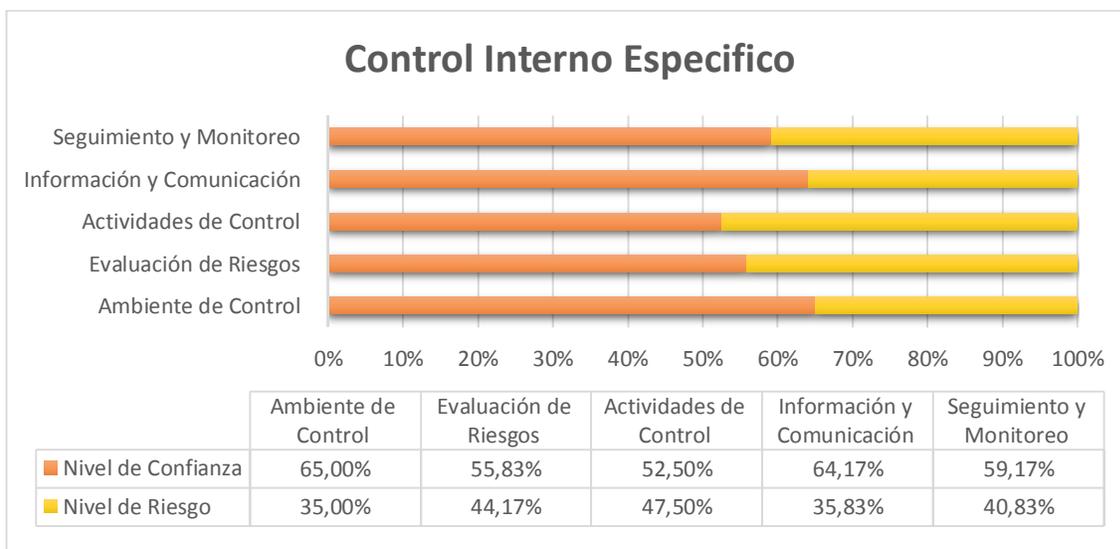
47	¿Existen mecanismos que aseguren la recolección de la información de cobranzas?	x			7	10	
48	¿Se mantiene reportes continuos de cartera y cartera vencida?	x			9	10	Emisión de informes de cartera mensuales
Total		10	2	0	77	120	
Componente: Seguimiento y Monitoreo							
49	¿Se realizan evaluaciones continuas e independientes que aseguren que el proceso de cobro se ha llevado de acuerdo con las políticas?		x		0	10	No se evaluaciones continuas, pero si se da un seguimiento a cada cliente.
50	¿El jefe del departamento da seguimiento a la cartera y a la cartera vencida?	x			10	10	El jefe mantiene un riguroso control de cartera de los clientes. Y a través de todos los años que ha trabajado en base a su experiencia no mantiene casi cartera vencida.
51	¿Existe una supervisión diaria de los procesos de cobranzas?	x			9	10	El jefe de cobranzas es el encargado de dar seguimiento a los cobros y pagos de los clientes, pues es el responsable de llevar las cuentas bancarias.
52	¿La empresa estudia las propuestas de mejoramiento para el departamento de cobranzas?	x			8	10	La empresa está estudiando y levantando un manual de perfiles.

53	¿El departamento da soluciones oportunas e inmediatas a los errores o desviaciones encontradas?	x			7	10		
54	¿El jefe de cobranzas verifica y compara los resultados obtenidos de la recuperación de cartera?	x			8	10		
55	¿El departamento posee puntos de cambios reglamentarios y legales del proceso de cobranzas?		x		0	10		No han tenido casos o puntos legales que le hagan llevar de manera diferente al departamento de cobranzas.
56	¿El departamento estudia, evalúa e implementa planes de acción de desviaciones de recuperación de cartera?	x			7	10		El departamento estudia y evalúa siempre el mejoramiento del vendedor.
57	¿El departamento de cobranzas da seguimiento a los riesgos crediticios dentro y fuera de la empresa?	x			8	10		
58	¿El departamento comunica las deficiencias del área a la administración de la empresa?		x		0	10		El jefe de cobranzas es el responsable de que no exista deficiencias dentro del área y en el caso que hubiera la comunicación sería a él propietario.
59	¿El departamento aplica y da seguimiento a las medidas correctivas del proceso de cobranzas?	x			7	10		

60	¿El departamento se encuentra evaluado por la administración con relación a las medidas correctivas de las deficiencias encontradas?	x			7	10	Siempre existe una comunicación al gerente general y el gerente propietario.
Total		9	3	0	71	120	
TOTAL FINAL		46	14	0	356	600	

La aplicación del cuestionario de control interno por componente al Departamento de Cobranzas ha arrojado que la Distribuidora mantiene un nivel de confianza global de 59,33% y si pones dentro de una matriz de evaluación de confianza la empresa se mantiene en un nivel de confianza medio, es decir que a pesar de que la realice las actividades y control dentro del departamento siguen existiendo falencias dentro del área. Así mismo, los resultados de su nivel de riesgo es 40, 67% considerablemente medio. Todo este estudio se realizó a través de sus cinco componentes identificados como: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Seguimiento y Monitoreo, los cuales se hablarán más a fondo a continuación.

Ilustración 21. Resultados Control Interno



Fuente 33. Autor Elaborado por: Autor, 2022

1. Ambiente de Control.

Dentro de este componente fue analizado el entorno global que mantiene el departamento de cobranzas Dando nos resultado un nivel de confianza del 65,00% y un nivel de riesgos del 35,00% esto se debe a que la distribuidora tiene un riesgo medio para aplicar pruebas de doble propósito. Esto se debido a que la empresa no cuenta con un manual de funciones y procedimientos establecidos dentro del área. Por otro lado, la distribuidora no mantiene canales de comunicación de las actividades del departamento de cobranzas.

Ilustración 22. Ambiente de Control



Fuente 34. Autor Elaborado por: Autor, 2022

2. Evaluación de Riesgos.

Dentro de este componente se analiza que tanto el departamento estimada, identifica y evalúa los riesgos de cobranzas. Obteniendo un nivel de confianza de 55,83% y un nivel de riesgo de 44,17% siendo niveles medios no quiere decir que la empresa mantiene un buen control de los riesgos. Debido a que si bien la empresa se mantiene consiente de los riesgos crediticos que existen en el departamento la empresa ha realizado un buen levantamiento que ayuden a evaluar y gestionar aquellos. Por otro lado, también el departamento no evalúa cambios importantes del modelo de negocio puesto que siempre ha sido llevado de base a la confianza y experiencia dentro del mercado de los cobros.



Fuente 35. Autor Elaborado por: Autor, 2022

3. Actividades de Control.

Dentro de este componente se evaluó las actividades de control que tiene el departamento de cobranzas sobre sus actividades rutinarias. Y se obtuvo un resultado de confianza del 52,50% y un nivel de riesgos de 47,50% esto da como un nivel moderado de confianza y riesgo dentro del departamento. Esto principalmente se da por que la empresa no mantiene planes de contingencia de posibles riesgos crediticios, no mantienen provisión de cuentas incobrables, así como no cuentan con respaldo de documentos de cobro ya que solo mantienen un control por el sistema. Por otro lado, también el departamento vario sus fechas de cobro entre los 60 y 70 días y esto dependerá del método de pago de los clientes.

Ilustración 24. Actividades de Control



Fuente 36. Autor Elaborado por: Autor, 2022

4. Información y Comunicación

Dentro de este componente se evaluó que el departamento de cobranzas mantiene óptimos controles y canales de evaluación y recepción de la documentación e información dentro y fuera del área de cobranzas. Obteniendo un nivel de confianza del 64,17% y un nivel de riesgos 35, 83%, esto principalmente se obtuvo ya que la empresa no mantiene líneas de comunicación de manuales puesto que no poseen, tampoco mantiene una referencia externa sobre la evaluación de la cartera. Sin embargo, la empresa si mantiene líneas de comunicación internas con los otros departamentos, así como emite información oportuna dentro para el cobro.

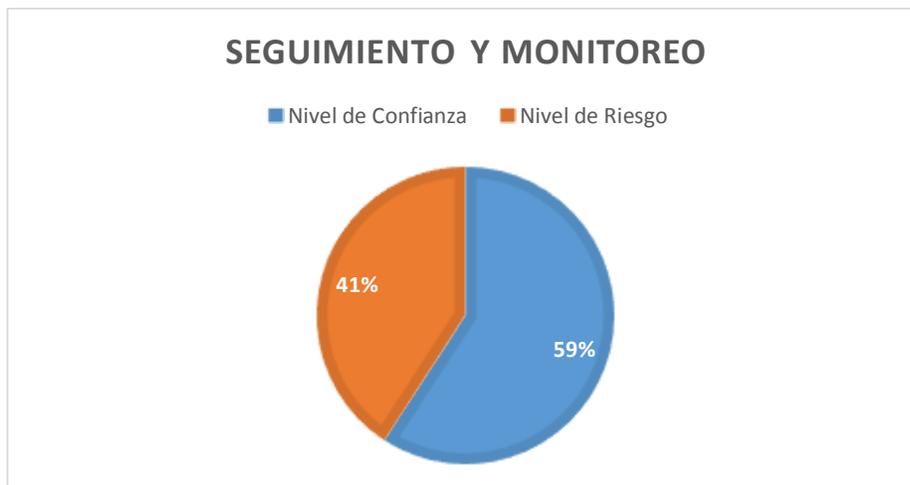
Ilustración 25. Información y Comunicación



Fuente 37. Autor Elaborado por: Autor, 2022

5. Seguimiento y Monitoreo.

Dentro de este componente se evaluó si el departamento mantiene evaluaciones periódicas o continuas que aseguren que los controles y actividades de seguimiento son llevadas de manera óptima. Esto dio como resultado que el nivel de confianza del componente es de 59, 17% y con un nivel de riesgo del 40,83%. Esto se debe a que el departamento de cobranzas si bien da seguimiento a sus procesos de cobro no mantiene una evaluación continua y puntos de cambios, así como una buena comunicación de deficiencias.



Fuente 37. Autor Elaborado por: Autor, 2022

Una vez determinado los niveles de confianza de los controles y los niveles de riesgos del departamento han sido evaluados a través del cuestionario de control interno al departamento de cobranzas anteriormente determinado como una de las áreas riesgosas de la distribuidora DISA por su cantidad económica representativa dentro de los Balances del 2020. Llevado a cabo las evaluaciones y los resultados obtenidos se levantó la matriz de riesgos del departamento que son:

MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA DEPARTAMENTO DE COBRANZAS			
COMPONENTE	R.I.	R.C.	ENFOQUE
DISTRIBUID ORA DISA	CALIFICACIÓN: MEDIO	CALIFICACIÓN= 40,67%	
	Apropiación indebida de recuperación de cartera.	No cuentan con un manual de funciones, ni procedimientos del departamento.	Sustantivo
	Falta de registro y conciliación de pagos de los clientes.	No cuenta canales de comunicación para las actividades del departamento.	Cumplimiento

Perdida de fidelidad de los clientes.	No incorpora al personal dentro de la evaluación de riesgos.	Sustantivo
Incumplimiento y falta de confianza de los clientes.	No gestionan los riesgos del departamento.	Sustantivo
	No estudian los cambios e impactos del modelo del negocio de con respecto a las políticas de cobranzas.	Sustantivo
	No mantienen planes de contingencia de los riesgos crediticios.	Sustantivo
	No poseen una provisión de cuentas incobrables.	Cumplimiento
	No poseen una regulación de días de cobro.	Cumplimiento
	No respaldas los documentos de cobro.	Doble Propósito
	No poseen canales oficiales de comunicación de los manuales y políticas.	Sustantivo
	No poseen líneas de comunicación externas que evalúan la cartera de los clientes.	Sustantivo
	No realizan evaluaciones continuas que aseguren el proceso de cobro de acuerdo a la política de cobranzas.	Cumplimiento
	No poseen puntos de cambios reglamentarios del proceso de cobranzas.	Cumplimiento

		No poseen un buen canal de comunicación de deficiencias	Sustantivo
--	--	---	------------

Existen varios riesgos dentro del departamento de cobranzas que a pesar de que la empresa ha evaluado y mantenido procedimientos de control se han determinado que dentro del proceso de ejecución se deberán aplicar pruebas de doble propósito, es decir tanto pruebas sustantivas como de cumplimiento que ayuden a que auditor pueda determinar y evaluar que los controles y los procedimientos dentro del departamento de cobranzas son llevados de manera eficiente y eficaz. Es por ello que se ha analizado y considerados las siguientes pruebas.

DISTRIBUIDORA “DISA”			PT:PE-022	
AUDITORÍA DE GESTIÓN				
PROGRAMA EJECUCION DE AUDITORÍA				
Fase 2: Planificación Especifica				
Subcomponente: Departamento de Cobranzas				
N	Objetivos y Procedimientos	REF P/T	RESPONSABLE	
			NOMBRE	FECHA
1	Objetivos			
1.1	Detallar los procedimientos que se realizaran en la fase de ejecución con el objetivo de conocer sus niveles de eficiente, eficacia y calidad.			
1.2	Probar la efectividad del control interno, incluyendo las mejoras sugeridas en la planificación específica.			
1.3	Determinar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para el informe de Auditoria.			
2	Procedimientos			
2.1	Pruebas Sustantivas			
2.1.1	Analizar los tipos de clientes y las condiciones de cobro que maneja la distribuidora con la finalidad de determinar si existe paridad de diferentes métodos de cobro.	PT:EJE-001		
2.1.2	Comprobar saldos de clientes con la finalidad de estudiar los días de cobro.	PT:EJE-002		

2.1.3	Consolidar que el monto de facturación fue el monto recolectado con la finalidad de verificar sus saldos.	PT:EJE-003		
2.1.4	Analizar que los cobros de las facturas fueron registradas y depositadas de manera íntegra e inmediata.	PT:EJE-004		
2.1.5	Aplicar indicadores de desempeño para comprobar el cumplimiento de los objetivos del departamento de cobranzas.	PT:EJE-005		
2.1.6	Aplicar indicadores de gestión que midan la efectividad de cobro de la Distribuidora DISA	PT:EJE-006		
2.2	Pruebas Cumplimiento			
2.2.1	Verificar que los vendedores cumplan con las políticas de cobro, estipuladas dentro del reglamento interno anexo 7.	PT:EJE-007		
2.2.2	Verificar que el jefe de cobranzas haya emitido los informes mensuales de cobranzas.	PT:EJE-008		
2.2.3	Comprobar que los cupos de ventas no excedan los montos establecidos y autorizados por el departamento de cobranzas.	PT:EJE-009		
2.2.4	Comprobar que las solicitudes de crédito otorgadas a los clientes cuenten con respaldos de estudios previos de fiabilidad de la información.	PT:EJE-010		
2.2.5	Verificar que el saldo en libros de las ventas, es igual al declarado.	PT:EJE-011		
2.2.6	Comprobar que las facturas se encuentren referenciadas y cruzadas tanto en el sistema como de manera física. Con la finalidad de comprobar que las facturas se encuentren registradas de manera correcta.	PT: EJE-012		
Realizado por: Estefania Figueroa		Fecha de elaboración: 15/12/2021		
Supervisado por: Juan Carlos Aguirre		Fecha de revisión: 16/12/2021		

Una vez determinada las pruebas aplicar dentro del departamento de cobranzas para el proceso de ejecución se ha determinado que el plan de muestreo se llevará de manera de la siguiente manera:

Prueba 1. _ Analizar los tipos de clientes y las condiciones de cobro que maneja la distribuidora con la finalidad de determinar si existe paridad de diferentes métodos de cobro.

Debido al esto número de clientes, se ha decidido tomar una muestra representativa para analizar los tipos de clientes que mantiene la distribuidora DISA, así como el análisis de que si mantienen una paridad de cobros. Para ello se utilizará la formula estadística de muestreo y a su vez la formula aleatoria para la obtención de los nombres que resulten de la ejecución de la formula antes anticipada (=Aleatorio. entre ()). Para ello se utilizará la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * \sigma^2 * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n= Número de muestra.

N= Tamaño de la población de estudio.

Z= Grado de confianza que se establece.

α = Desviación estándar de la población.

E= Error absoluto o precisión de la estimación deseada a la media.

Prueba 2. _ Comprobar saldos de clientes con la finalidad de estudiar los días de cobro.

Debido a la gran cantidad de clientes, se ha decidido tomar una muestra representativa de los clientes a través del criterio de selección y toma de muestra aleatoria, con la ayuda de la herramienta Excel y la aplicación de la formula (=Aleatorio. entre ()). Analizando a través del juicio profesional los primeros 10 clientes al azar.

Prueba 2. _ Consolidar que el monto de facturación fue el monto recolectado.

Se ha determinado que esta prueba se llevará a través de muestra estadística con selección de muestra estratificada de manera mensual, debido a que la distribuidora mantiene una gran

cantidad de transacciones de facturación es por ello y que ha criterio del auditor se ha decidido clasificar los montos de facturación a través de meses.

Prueba 3. _ Analizar que los cobros de las facturas fueron registradas y depositadas de manera íntegra e inmediata.

Este procedimiento se llevará a cabo del muestreo estadístico a través de la fórmula de n, pues esta nos ayudará a tener un mejor tamaño de muestra relativo que demuestre y verifique que los cobros de facturas son registrados de manera íntegra e inmediata al momento de recibir o confirmar el pago del cliente. Es por ello que se va a utilizar la fórmula detallada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * \sigma^2 * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * \sigma^2}$$

Donde:

n= Número de muestra.

N= Tamaño de la población de estudio.

Z= Grado de confianza que se establece.

α = Desviación estándar de la población.

E= Error absoluto o precisión de la estimación deseada a la media.

Posteriormente se seleccionará números al azar a través de la formula (=Aleatorio. entre ()), para la selección de los clientes resultantes de la aplicación de la formula antes seleccionada. Así mismo seleccionaremos una fecha aleatoria para analizar sus registros.

Prueba 4. _ Comprobar que los cupos de ventas no excedan los montos establecidos y autorizados por el departamento de cobranzas.

Este procedimiento se llevará a cabo con muestreo estadístico de criterio sistemático en el cual se estima que la muestra será 10 clientes aproximadamente para la revisión de cupos de ventas mensuales establecidas para cada uno de ellos. Sin embargo, para la realización de este muestreo ocuparemos la fórmula de estimación de i que es la fracción de la muestra a obtener de la toda la población. A demás se deberá elegir un número aleatorio a criterio del auditor que nos ayudará como punto de partida para seleccionar nuestros clientes a revisar. La fórmula a utilizar es:

$$i = \frac{N}{n}$$

Donde:

i = Fracción de la muestra.

N = Universo real.

n = muestra aproximada.

Prueba 5. _ Comprobar que las solicitudes de crédito otorgadas a los clientes cuenten con respaldos de estudios previos de fiabilidad de la información.

Este procedimiento será verificado a través de un muestreo estadístico de criterio aleatorio sobre las ventas a crédito otorgados dentro del 2020, con el fin de determinar si las solicitudes de dichos clientes y los documentos que demuestren la confiabilidad de la información entrega fue confirmada y documentada de manera física o computarizada para respaldo y actualización de información crediticia del cliente. Para ello se ha determinado que de todas las ventas a crédito y con la ayuda de la fórmula de Excel (=Aleatorio. entre ()), se estudiarán a los 15 primeros clientes resultantes de la aplicación.

Todos estos aspectos y procedimientos se llevarán a cabo en la siguiente etapa de ejecución, donde se tendrá que aplicar y verificar que el departamento se esté llevando de la manera más eficiente, eficaz y con calidad las operaciones, así como sus gestiones. Y demostrando que sus controles dentro del departamento son suficientemente capaces de detectar y mitigar los riesgos.

MEMORANDUM PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 00-01

PT: PP-022

Referencia de Planificación Preliminar

De acuerdo con los procedimientos y evaluaciones realizadas anteriormente dentro de la Distribuidora DISA, se ha encontrado que el departamento con más riesgo de gestión y con más fluctuación de dinero es el departamento de cobranzas. Es por ello y a petición del Gerente Propietario y de planificado evaluar al departamento para así determinar que este es llevado de manera eficiente, eficaz y de calidad siendo capaz de cumplir y aportar en el crecimiento empresarial y económico dentro de la Distribuidora DISA.

Objetivos específicos del área o componente.

En cuando al área a analizar corresponderá al departamento de crédito y cobranzas de la Distribuidora Silvio Abad. Mientras que los objetivos estarán establecidos en cada programa de trabajo de auditoría respectivo.

Resumen de la evaluación de control interno.

Basado en el estudio y aplicación previa del cuestionario del control interno al jefe de cobranzas en relación al funcionamiento y aplicación de controles dentro del área, se determinó que poseen un control de sus operaciones medios, es decir, que si bien mantiene un control sobre sus cuentas de cobro y su personal de recuperación. La empresa aun no mantiene un manejo adecuado del dentro departamento ya que le falta determinar un manual de funciones, le falta establecer políticas y criterios de cobro que se encuentren documentados y detallados dentro del reglamento empresarial, también poseen estudios de riesgos, así como sus canales de comunicación aún siguen siendo básicos. Y entre otros puntos de control que sean sido encontrados.

Resumen de riesgos de la auditoria.

En cuanto a los riesgos de auditoria, se ha podido evaluar que el departamento de cobranzas mantiene un riesgo medio, debido a que no mantienen un estudio documentado y sustentado previo de riesgos del departamento, aunque el jefe de cobranzas tiene conocimientos y evalúa los riesgos a través de la confianza del cliente. Sin embargo, esto no deja que el departamento

deje de ser riesgoso para la empresa y más aún porque la distribuidora DISA no mantuvo una provisión de cuentas incobrables. Es por ello y a punto de vista el departamento de cobranzas es el más riesgoso dentro de la empresa ya que mantiene un alto volumen de dinero invertido en su cuenta clientes y que pueden generar un riesgo de pérdida económica si la gestión de cobranzas no es llevada de manera eficiente y eficaz.

Programas de auditoria a aplicarse dentro del examen.

Una vez evaluado el sistema de control interno y determinado los riesgos dentro del departamento de cobranzas, se ha determinado y detallado que las pruebas a aplicarse dentro del área están compuestas por pruebas sustantivas y de cumplimiento que se encuentran detalladas dentro del programa de ejecución. Dando que tanto las pruebas sustantivas como las pruebas de cumplimiento fueron identificadas y determinadas a criterio del auditor con la finalidad de evaluar que los controles de la empresa son llevados de manera eficiente y eficaz, así como encaminados a la consecución de los objetivos empresariales.

Plan de muestreo.

El plan de muestreo fue realizado solo para las pruebas sustantivas y de cumplimiento que su universo o población eran demasiados extensos y como es una primera auditoria de la Distribuidora DISA, se estableció que tomar una muestra representativa a la población podría llevar a su seguridad razonable sobre esos controles sean verificados a través de un muestreo. Para este plan se utilizará el plan de muestreo estadístico con los siguientes criterios.

- Muestreo aleatorio- Función Excel (=Aleatorio. entre ()).
- Muestreo estratificado.
- Muestreo Sistemático.

Tiempo Estimado

El trabajo se lo realizará desde 13 de septiembre de 2021 hasta 31 de enero del 2022.

Equipo de Trabajo

Estefania Figueroa Auditor

Auxiliar de Auditoria 1.

Auxiliar de Auditoria 2.

Estefania Figueroa V.

Auditor Jefe

Silvio Abad Vallejo.

Gerente Propietario DISA

3.3.Fase de Ejecución:

Dentro de esta fase se aplicará todas las pruebas planificadas dentro de la planificación específica donde se podrá demostrar y sustentar a través de hojas de hallazgos los resultados de los procedimientos tanto sustantivos como de cumplimiento dentro del departamento de cobranzas.

Procedimiento 1.

PT:EJE-001

Analizar los tipos de clientes y las condiciones de cobro que maneja la distribuidora con la finalidad de determinar si existe paridad de diferentes métodos de cobro.

Esta prueba tuvo la finalidad conocer más a fondo los tipos de clientes que la Distribuidora DISA, maneja y relaciona sus operaciones dentro del giro de negocio como muestra la tabla resumen. Dentro de este análisis también se evaluó si existe la distribuidora DISA mantiene una preferencia de cobro y si mantiene una igualdad de métodos de cobro. Así mismo en el Anexo 5 se mantiene la base de muestreo que se toma para este procedimiento.

Tabla Resumen

Tabla 5. Tabla resumen tipos de clientes

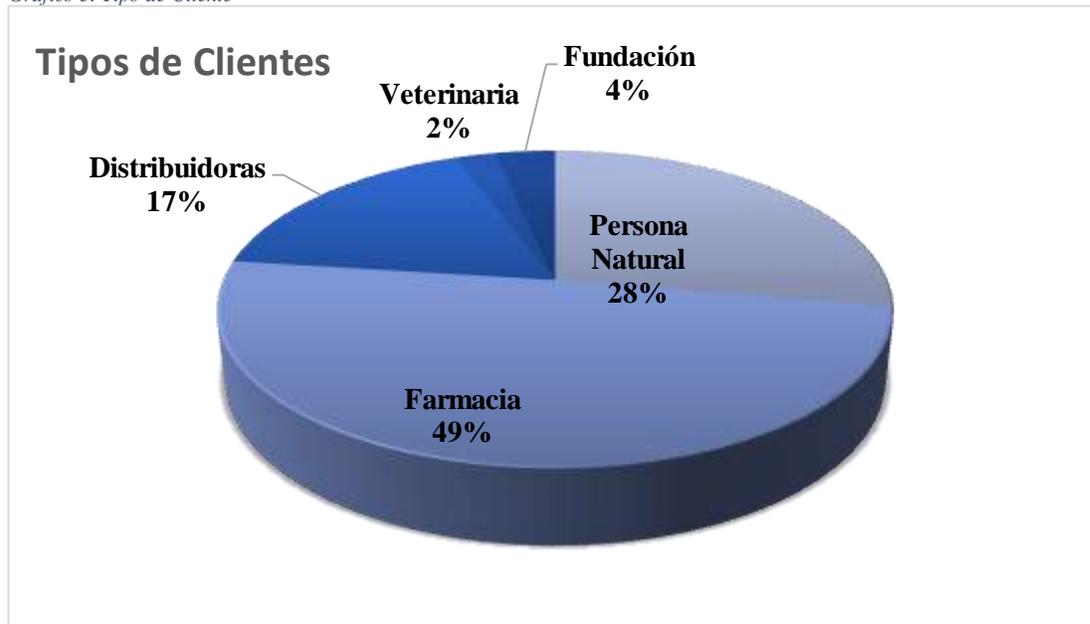
Tipo de cliente	#	%
Persona Natural	24	27,59
Farmacia	43	49,43
Distribuidoras	15	17,24
Veterinaria	2	2,30
Fundación	3	3,45
	87	100

Tabla 6. Formas de Pago

Forma de Pago	#	%
Cheque	32	36,78
Efectivo	35	40,23
Depósitos	20	22,99
	87	100

Dentro del 2020 la empresa ha vendido a diferentes tipos de clientes, pero fundamentalmente están enfocadas a vender a farmacias locales, de acuerdo con el muestreo que se obtuvo del reporte de venta, se demostró que un 49% de su cartera son farmacias locales, seguidas de estas se obtuvo las ventas a personas naturales pero que teniendo en cuenta que estas un mayor parte son propietarias de farmacias o pequeñas boticas que se encuentra registradas a sus nombres, de ahí de este 28% aproximadamente apenas solo 2% de estos clientes son independientes al negocio de venta de productos farmacéuticos. Por otro lado, también la misma distribuye a otras distribuidoras de farmacia más pequeñas representando un 17% de sus clientes. El porcentaje sobrante es distribuido entre clientes con negocios de veterinarias o fundaciones.

Gráfico 5. Tipo de Cliente

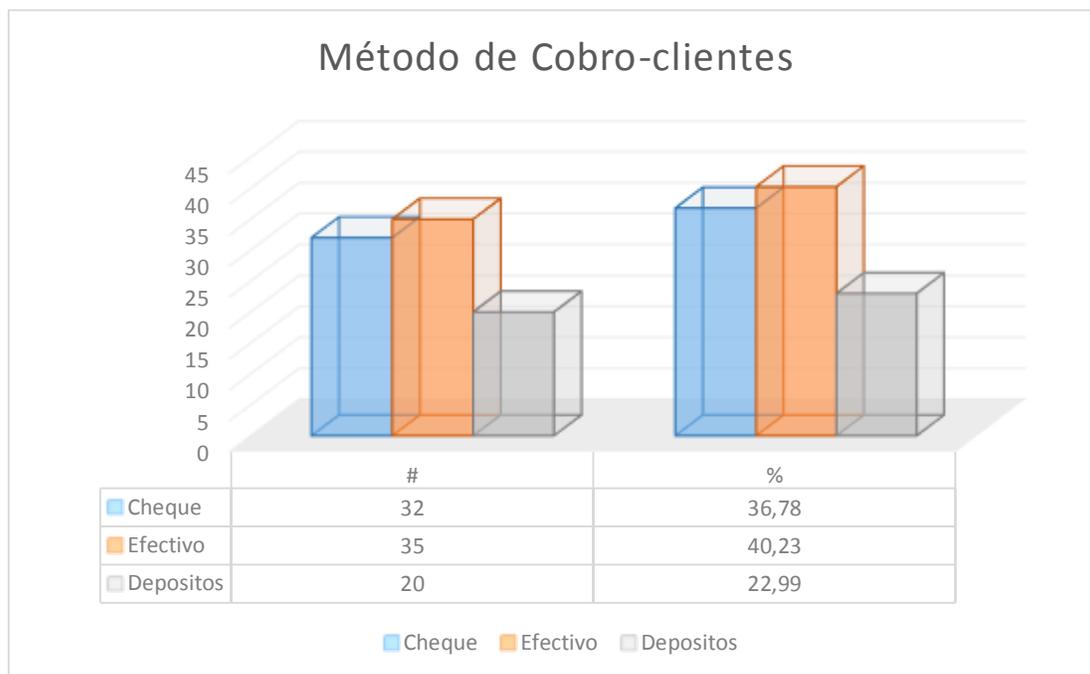


Fuente 38. Reporte ventas DISA 2020 Elaborado por: Autor, 2022

Por otra parte, se analizó los métodos de cobro con la finalidad de conocer si la empresa mantiene un método de cobro preferencial. Para esto se estrago un muestreo de clientes con diferentes tipos de pago para estudiar el nivel de paridad que existe entre ellos. En el gráfico No. 6, se puede observar que el método de cobro optado por de la distribuidora es más el efectivo y el cheque pero que sin embargo hay que tomar en cuenta que también reciben depósitos frecuentemente. Y que si no podemos analizar de manera porcentual el método de cobro entre el efectivo y cheque mantiene una diferencia mínima de preferencia. Obteniendo

como resultado que la Distribuidora DISA no mantiene una preferencia de cobro y se puede llegar a decir que si mantiene una paridad entre los diferentes métodos. Esto también se puede dar debido a que cuando los clientes no cuentan con crédito dentro de la empresa su método de pago es el efectivo o el depósito.

Gráfico 6. Método de Cobro a clientes



Fuente 39. Reporte cobros DISA 2020 Elaborado por: Autor, 2022

Procedimiento 2.

Comprobar saldos de clientes con la finalidad de estudiar los días de cobro.

Esta prueba tuvo la finalidad comprobar los saldos de los clientes al final del año, así como el promedio de días que esos clientes se demoran en pagar sus facturas pendientes al vencimiento. Esto ayudará a conocer cuál fue el promedio total esos clientes al momento de recuperar la cartera. Así mismo en el Anexo 6 se mantiene la base de muestreo que se toma para este procedimiento.

Tabla 7. Saldos de Cartera a Dic 2020

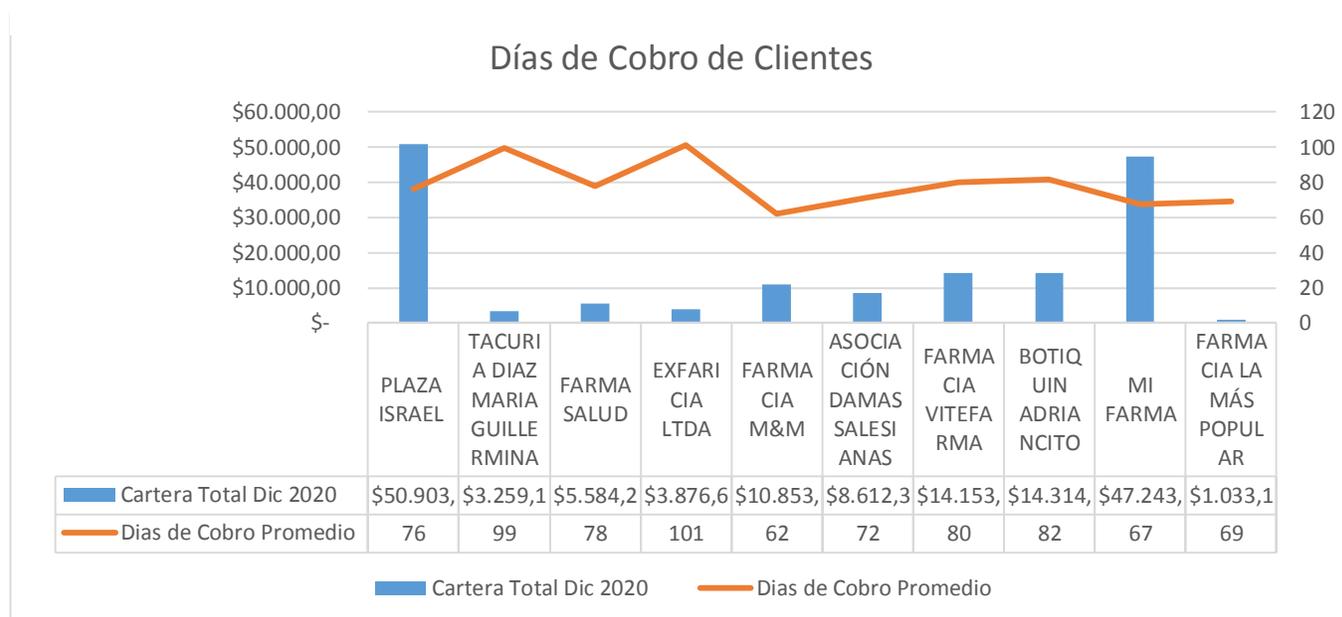
PT:EJ-002

Clientes	Cartera Total Dic 2020	Días de Cobro Promedio	# Ref. Anexos
PLAZA ISRAEL	\$ 50.903,09	76	PT:EJ-002-01
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 3.259,18	99	PT:EJ-002-02
FARMASALUD	\$ 5.584,24	78	PT:EJ-002-03
EXFARICIA LTDA	\$ 3.876,65	101	PT:EJ-002-04
FARMACIA M&M	\$ 10.853,61	62	PT:EJ-002-05
ASOCIACIÓN DAMAS SALESIANAS	\$ 8.612,30	72	PT:EJ-002-06
FARMACIA VITEFARMA	\$ 14.153,60	80	PT:EJ-002-07
BOTIQUIN ADRIANCITO	\$ 14.314,95	82	PT:EJ-002-08
MI FARMA	\$ 47.243,50	67	PT:EJ-002-09
FARMACIA LA MÁS POPULAR	\$ 1.033,17	69	PT:EJ-002-10
		79	✓✓

Fuente 40. Reporte cobros DISA 2020 Elaborado por: Autor, 2022

Se puede observar en la tabla resumen anterior se tomó una muestra aleatoria de 10 clientes para estudiar los movimientos de crédito a Dic 2020 y cuanto se demora en promedio de recuperar la cartera la distribuidora Disa con estos. Si analizamos gráficamente podemos decir que la tendencia de cobros se mantiene el rango menor de cobro que es de 62 días y el rango más alto de recuperación es 101 días, resultado tener un promedio aproximado recurrente de 79 días para el cobro de las facturas vencidas. En el gráfico se analiza que el monto de ventas no influye en los días de pago, más bien el movimiento de las ventas influye con la capacidad, rentabilidad y morosidad de los clientes.

Ilustración 27. Tendencia de Días promedio de Cobro



Fuente 41. Reporte cobros DISA 2020 Elaborado por: Autor, 2022

Hoja de Hallazgo.

DISA	
Auditoría Gestión	
Hoja de Hallazgos No. 001	
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2020	
Título	Exceso de días límites de cobro a clientes
Ref. PT	PT:EJ-002
Condición	Los clientes mantiene un promedio de pago de facturas vencidas de 79 días.
Criterio	De acuerdo con el Reglamento Interno, en la sección del Manual de Ventas se establece que las facturas a crédito deben ser cobradas con un máximo de 70 días.
Causa	Los clientes esperan que las facturas se encuentren vencidas para realizar el pago, puesto que manifiestan que las ventas se encuentran bajas y que también tiene que pagar a sus demás proveedores. Otra causa que se da también es que les brinda a los vendedores cheques sin fondos o posfechados, generaron que el pago se realiza en fechas posteriores. Sin embargo, también existen algunos clientes de buen pago y a ellos se les otorga un mayor tiempo de crédito y al momento de analizar los días de cobro van a saltar con un exceso de días de cobro.
Efecto	Los clientes pueden llegar acumulada demasiados facturas vencidas y pueden generar una insolvencia de pago que con llevaría a la distribuidora DISA una perdida económica considerable.

Comentario	Al momento de dar flexibilidad de pago a los diferentes clientes y no dar cumplimiento a sus políticas de cobro, los clientes se han acostumbrado a esperar que las facturas se encuentren vencidas o con horas de vencer. Generando que las facturas sean acumuladas y que ha futuro pueden llegar a tener una insolvencia de pago y como resultado una pérdida económica para la distribuidora. Esto se dio principalmente por no mantener bien definidos y clasificados los clientes con exclusividad de cobro y no establecer una política específica de cobranzas, los clientes son generalizados como una cartera tardía y con exceso del límite de los 70 días establecidos por la empresa.
Conclusiones	Debido a que la empresa no mantiene políticas establecidas y de clasificación de cliente por días plazo. Existen clientes que esperan que la factura se encuentre vencido o a días de vencer para pagar, es por ello que en futuras transacciones y operaciones pueda existir cartera vencida o cuentas incobrables.
Recomendación	Se recomienda al Gerente General y al área administrativa de la Distribuidora DISA, establecer criterios, políticas, lineamientos y procedimientos que ayuden a reclasificar e identificar a los clientes por rango de días plazo de acuerdo con su criterio crediticio. Así mismo, se recomienda a que los vendedor establezcan y promuevan el pago de las facturas a vencer hasta con 5 días antes.
Elaborado por:	Estefanía Figueroa
Fecha:	04/02/2022
Supervisado por:	Juan Carlos Aguirre
Fecha:	05/02/2022

Procedimiento 3.

Consolidar que el monto de facturación fue el monto recolectado con la finalidad de verificar sus saldos.

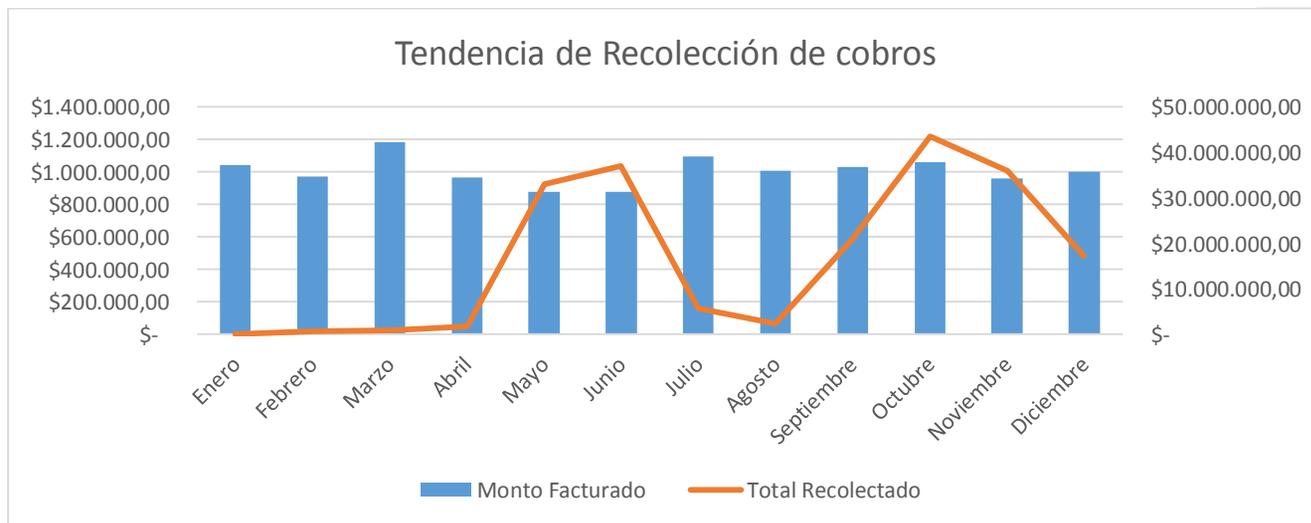
Se realizó este procedimiento con la finalidad de verificar que los montos de facturación son los montos mensuales recolectados después de descuentos, notas de crédito, retenciones tanto de IVA como Renta y demostrar que el monto de ventas netas en libros es el mismo monto declarado, es por ello que se estratifico la muestra en meses para tener un mejor entendimiento y visualización de los débitos y créditos, así como sus saldos en libros.

Ilustración 29. Movimientos y Saldo de Ventas

PT:EJ-003

Periodo	Monto Facturado	Debitos				Total a Cobrar	Créditos			Total Recolectado	Saldo
		Descuentos	Iva de Retención	Notas de Créditos	Renta de Retención		Cheques	Depositos	Efectivo		
Enero	\$ 1.045.939,37	\$ -	\$ 304,71	\$ -	\$ 3.301,17	\$ 1.042.333,49	\$ 3.478,23	\$ 30.465,58	\$ 150,00	\$ 34.093,81	\$ 2.525.958,72
Febrero	\$ 970.682,08	\$ 27.397,38	\$ 504,86	\$ 27.499,26	\$ 5.725,02	\$ 3.435.514,28	\$ 236.923,05	\$ 294.299,30	\$ 112.931,74	\$ 644.154,09	\$ 2.791.360,19
Marzo	\$ 1.181.828,24	\$ 17.916,57	\$ 249,68	\$ 16.823,03	\$ 6.501,83	\$ 3.931.697,32	\$ 567.310,56	\$ 261.038,82	\$ 139.694,18	\$ 968.043,56	\$ 2.963.653,76
Abril	\$ 968.677,38	\$ 6.518,47	\$ 152,64	\$ 30.304,01	\$ 7.470,83	\$ 3.887.885,19	\$ 619.640,95	\$ 960.338,64	\$ 120.047,41	\$ 1.700.027,00	\$ 2.187.858,19
Mayo	\$ 879.214,04	\$ 108.213,22	\$ 173,79	\$ 226.023,65	\$ 6.148,56	\$ 2.726.513,01	\$ 12.717.856,51	\$ 17.997.138,10	\$ 2.386.992,62	\$ 33.101.987,23	\$ 35.828.500,24
Junio	\$ 877.291,92	\$ 11.692,13	\$ 122,58	\$ 951.115,57	\$ 3.022,28	\$ 35.739.839,60	\$ 15.991.884,93	\$ 17.470.071,60	\$ 3.647.756,01	\$ 37.109.712,54	\$ 72.849.552,14
Julio	\$ 1.096.501,48	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.249,83	\$ 73.944.803,79	\$ 5.829.723,62	\$ 1.978,06	\$ -	\$ 5.831.701,68	\$ 79.776.505,47
Agosto	\$ 1.007.732,73	\$ -	\$ 139,01	\$ -	\$ 5.791,17	\$ 80.778.308,02	\$ 2.153.281,02	\$ 165.469,95	\$ 1.279,41	\$ 2.320.030,38	\$ 83.098.338,40
Septiembre	\$ 1.029.892,31	\$ 13.778,98	\$ 379,70	\$ 30.146,81	\$ 10.640,09	\$ 84.073.285,13	\$ 8.434.871,34	\$ 12.198.516,45	\$ 393.330,81	\$ 21.026.718,60	\$ 105.100.003,73
Octubre	\$ 1.061.232,24	\$ 1.539.121,75	\$ 633,72	\$ 1.061.183,41	\$ 11.174,92	\$ 103.549.122,17	\$ 16.133.507,25	\$ 17.419.540,14	\$ 9.922.225,60	\$ 43.475.272,99	\$ 147.024.395,16
Noviembre	\$ 960.775,37	\$ 294.568,72	\$ 454,99	\$ 164.369,29	\$ 9.831,19	\$ 147.515.946,34	\$ 20.375.403,86	\$ 12.010.221,42	\$ 3.571.044,06	\$ 35.956.669,34	\$ 183.472.615,68
Diciembre	\$ 999.447,98	\$ 144.528,00	\$ 455,89	\$ 749.693,02	\$ 6.729,04	\$ 183.570.657,71	\$ 12.186.465,35	\$ 5.025.446,06	\$ 149.378,91	\$ 17.361.290,32	\$ 200.931.948,03
Σ	\$ 12.079.215,14	\$ 2.163.735,22	\$ 3.571,57	\$ 3.257.158,05	\$ 77.585,93	\$ 6.577.164,37	\$ 95.250.346,67	\$ 83.834.524,12	\$ 20.444.830,75	\$ 199.529.701,54	

Ilustración 28. Tendencia de Ventas y Cobros



Monto Facturado	\$ 12.079.215,14
Iva	\$ 147.254,78
Ventas 2020	\$ 11.931.960,36

Fuente 43. Reporte cobros DISA 2020 Elaborado por: Autor, 2022

DISA	
Auditoría Gestión	
Cédula Narrativa 002	
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2020	
Título	Consolidar que el monto de facturación fue el monto recolectado con la finalidad de verificar sus saldos.
Ref. PT	PT:EJ-003
Proceso	Tendencia de cobro.
<p>A través de un analizar matemático se consolido el monto de ventas total mensuales, así como sus débitos y créditos obteniendo el total de monto cobrado durante el año 2020. La distribuidora DISA mantiene registro separados entre las ventas realizadas dentro del año y otro registro independiente de cobro donde se puede analizar las fechas de cobro y registro contable, así mismo especifica el método de cobro y descuentos que tuvieron dentro del cobro ya se por devolución de mercadería o descuento por pronto pago así mismo existen rubros de las retenciones de la factura. Analizando y clasificando cada rubro se determina que la distribuidora DISA mantuvo una recolección total de \$199.529,701,54 entre facturas que vencieron de enero y diciembre del año 2020. Por otro lado, la distribuidora mantiene una tendencia uniforme pues que existen meses con montos de ventas bajos y cobros altos entonces hace que la curva se distorsione también se da a que los días de cobro no son uniformes pues que existe una cobros menores a los 60 y mayor a 70 días.</p>	
Elaborado por:	Estefanía Figueroa
Fecha:	05/02/2022
Supervisado por:	Juan Carlos Aguirre
Fecha:	06/02/2022

Procedimiento 4.

Analizar que los cobros de las facturas fueron registradas y depositadas de manera íntegra e inmediata.

Este procedimiento se llevó a cabo con la finalidad comprobar y verificar que las recuperaciones de las facturas fueron entregados, registrados y depósitos de manera e íntegra e inmediata según los criterios propuestos dentro del departamento de cobranzas. Para evitar posibles fraudes o apropiación indebida de fondos ajenos. Es por ello que se tomara una muestra estadísticamente representativa para la población de ventas efectuados.

Muestreo

$$n = \frac{Z^2 * \alpha^2 * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * \alpha^2}$$

N= Tamaño de la población que es de objeto de estudio.

Z= Grado de confianza que se establece.

α = Desviación estándar de la Población objeto de estudio.

E= Error absoluto o precisión de la estimación deseada de la media.

NC:	90%	95%	99%
Z:	1,64	1,96	2,58

α = 25% E= 0,05 N=900

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,25)^2 * (900)}{(0,05)^2 * (900-1) + (1,96)^2 * (0,25)^2}$$

n= 87

PT: EJ-004

n	Número	Clientes	Fecha de Facturación	Monto de Facturación	Fecha de Cobro	Monto de Cobro	Fecha de registro	Diferencias		Observaciones
								Días	Monto	
1	398	FARMACIA CENTRAL SIGSIG	27/08/2020	271,12	26/10/2020	271,12	29/10/2020	3	0,00	
2	469	FARMAPLUS	30/09/2020	140,23	30/11/2020	\$ 140,23	30/11/2020	0	0,00	Se genera nota de crédito
3	753	SAN ANDRES MATRIZ	10/06/2020	551,11	19/06/2020	\$ 524,94	22/06/2020	3	-26,17	Se genera un descuento por pronto Pago
4	741	ROSERO ROMERO MARIA ALEJANDRA	28/08/2020	315,68	02/09/2020	\$ 315,68	21/10/2020	49	0,00	
5	387	FARMACIA FRANCESA	06/02/2020	187,90	26/02/2020	\$ 180,38	28/02/2020	2	-7,52	Se genera un descuento y una retención de Renta
6	873	VETERINARIA VASQUEZ	31/08/2020	140,00	30/11/2020	\$ 140,00	27/11/2020	-3	0,00	Se genera una diferencia por cheque depositado
7	785	SAN MARTIN VII	02/09/2020	517,00	26/09/2020	\$ 487,27	22/09/2020	-4	-29,73	Se genera un descuento y una retención de Renta
8	739	ROSARIO ARIAS	22/10/2020	300,00	22/10/2020	300,00	23/10/2020	1	0,00	
9	427	FARMACIA PICHINCHA P.	02/10/2020	143,66	06/11/2020	\$ 143,66	06/11/2020	0	0,00	
10	15	*****EC	17/03/2020	720,96	05/05/2020	\$ 720,96	07/05/2020	2	0,00	Comprobantes de depósito enviado por valija

1 1	884	VITAL VERDE	21/09/2020	523,77	24/11/2020	\$ 523,77	24/11/2020	0	0,00	
1 2	90	***CRIOLLO SACAQUIRIN MIRIAM DEL ROCIO	10/06/2020	33,51	17/11/2020	\$ 30,83	18/11/2020	1	-2,68	Se genera nota de crédito
1 3	189	BERMEO ALTAMIRANO LIGIA MARINA	24/01/2020	340,03	04/02/2020	\$ 340,03	04/02/2020	0	0,00	
1 4	634	MUÑOZ AMAYA JOSE IGNACIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No presenta compras en el año
1 5	632	MULLO POMAQUIZA DANNY JOSE	18/07/2020	112,76	26/09/2020	\$ 112,76	24/09/2020	-2	0,00	
1 6	893	YANZAGUANO LUCIO HERMINIO	08/04/2020	280,92	27/05/2020	\$ 280,92	29/05/2020	2	0,00	
1 7	252	CLINICA MARIA AUXILIADORA CLIMAUXI CIA. LTDA.	10/02/2020	35,28	28/05/2020	\$ 35,28	28/05/2020	0	0,00	
1 8	84	***ABAD SANCHEZ PEDRO EDUARDO	13/02/2020	1175,00	31/07/2020	\$ 1.175,00	14/05/2020	-78	0,00	Cheque posfechado
1 9	424	FARMACIA METROPOLITANA	06/04/2020	329,30	09/06/2020	\$ 329,30	09/06/2020	0	0,00	
2 0	61	****FARMACITY GE1	04/02/2020	555,05	05/05/2020	\$ 555,05	06/05/2020	1	0,00	
2 1	603	MEDILOJA	07/08/2020	857,46	11/11/2020	\$ 657,46	12/11/2020	1	-200,00	Se realiza un deposito en efectivo de la diferencia

2 2	637	NAREA PEREZ WILIAM ADRIAN	03/07/202 0	37,44	18/09/20 20	\$ 37,44	18/09/20 20	0	0,00	
2 3	645	NORTE (LOS ENCUENTROS)	16/03/202 0	600,80	11/05/20 20	\$ 600,80	16/05/20 20	5	0,00	
2 4	87	***CARRILLO TOLEDO MARIA JOSE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/ A	N/A	No presenta compras en el año
2 5	82	****YANZAGUAN O TENEMAZA JOHN KEVIN	13/02/202 0	152,25	13/02/20 20	\$ 147,35	13/02/20 20	0	-4,90	Se genera descuento por pago en efectivo
2 6	646	NOVAMEDICAL FARMACIA SAN LUIS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/ A	N/A	No presenta compras en el año
2 7	779	SAN MARTIN II	09/09/202 0	459,35	26/09/20 20	\$ 432,94	22/09/20 20	-4	- 26,41	Se genera un descuento y una retención de Renta
2 8	812	SANTA MARTHA	25/05/202 0	564,83	04/06/20 20	\$ 546,69	16/06/20 20	12	- 18,14	Se genera un descuento y una retención de Renta
2 9	780	SAN MARTIN III	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/ A	N/A	No presenta compras en el año
3 0	164	APROMED	09/03/202 0	1713,09	15/03/20 20	\$ 1.644,5 7	07/04/20 20	23	- 68,52	Se genera un descuento y una retención de Renta
3 1	374	FAREZ TOAPANTE MARCIA ELIZABETH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/ A	N/A	No presenta compras en el año
3 2	88	***CASTILLO EFREN	17/07/202 0	156,00	17/09/20 20	\$ 156,00	17/09/20 20	0	0,00	
3 3	784	SAN MARTIN VI	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/ A	N/A	No presenta compras en el año

3 4	529	JERUSALEN	09/01/2020	195,03	04/04/2020	\$ 195,03	31/03/2020	-4	0,00	
3 5	785	SAN MARTIN VII	01/04/2020	473,54	20/04/2020	\$ 473,54	20/04/2020	0	0,00	Se presenta nota de crédito
3 6	326	DIEGO FERNANDO CASTILLO BACUILIMA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No presenta compras en el año
3 7	368	FABIAN ZAMBRANO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No presenta compras en el año
3 8	567	LOJA	27/05/2020	222,99	30/05/2020	\$ 159,52	28/05/2020	-2	- 63,47	Diferencia en efectivo
3 9	812	SANTA MARTHA	04/02/2020	420,18	13/02/2020	\$ 384,64	17/02/2020	4	- 35,54	Se genera un descuento y una retención de Renta
4 0	430	FARMACIA SAN FRANCISCO	08/09/2020	17,16	23/10/2020	\$ 17,16	23/10/2020	0	0,00	
4 1	777	SAN MARTIN	24/11/2020	700,00	09/12/2020	\$ 659,75	04/12/2020	-5	- 40,25	Se genera una diferencia por cheque depositado
4 2	859	TODOFARMA	27/03/2020	209,30	30/03/2020	\$ 245,00	30/03/2020	0	35,70	Se abona a una factura siguiente
4 3	310	DANNA CAROLINA	07/01/2020	978,90	20/03/2020	\$ 969,25	03/02/2020	-46	-9,65	Retiene renta
4 4	172	ASTUDILLO AVILES CESAR PATRICIO	13/07/2020	24,62	21/09/2020	\$ 24,62	25/09/2020	4	0,00	
4 5	409	FARMACIA HERAS	02/05/2020	52,20	25/05/2020	\$ 52,20	28/05/2020	3	0,00	
4 6	29	*****FARMIAVILA 2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No presenta compras en el año

4 7	761	SAN FRANCISCO	07/01/2020	158,77	17/02/2020	\$ 140,00	17/02/2020	0	- 18,77	Se genera un descuento
4 8	285	CRUZ AZUL FARMA VIDA	14/07/2020	230,96	14/02/2020	\$ 106,54	17/02/2020	3	- 124,42	Se genera nota de crédito
4 9	591	MAS SALUD	10/01/2020	100,04	05/06/2020	\$ 100,04	05/06/2020	0	0,00	
5 0	126	***TINITANA PARDO MARIA ALEXANDRA	20/04/2020	601,32	10/06/2020	\$ 600,00	18/06/2020	8	-1,32	Descuento
5 1	149	ALFREDO CALDERON	09/03/2020	22,50	28/05/2020	\$ 22,50	28/05/2020	0	0,00	
5 2	54	****EXFARI CIA LTDA	11/06/2020	430,00	22/04/2020	\$ 425,70	28/04/2020	6	-4,30	Descuento
5 3	313	DE FARMACIAS SUIZA CADFAS S. A.	06/04/2020	78,30	22/12/2020	\$ 78,10	22/12/2020	0	-0,20	Mercadería extemporánea se devuelve con nota de crédito
5 4	590	MARTINEZ PORRAS JOHANNA LISBETH	24/07/2020	105,81	30/09/2020	\$ 105,81	01/10/2020	1	0,00	
5 5	622	Monseñor Ángel Solivio Sánchez Loaiza	07/10/2020	1243,22	16/12/2020	\$ 1.221,46	18/12/2020	2	- 21,76	Descuento
5 6	376	FARMA CENTER	11/08/2020	101,88	15/09/2020	\$ 112,46	17/09/2020	2	10,58	Saldo pendiente
5 7	316	DEL PUEBLO	11/02/2020	1362,13	16/05/2020	\$ 1.348,51	14/05/2020	-2	- 13,62	Se retiene

58	111	***LA DOLOROSA 2	02/09/2020	1867,29	29/12/2020	\$ 1.867,29	30/10/2020	-60	0,00	Cheque posfechado
59	430	FARMACIA SAN FRANCISCO	07/09/2020	440,39	09/11/2020	\$ 440,39	30/09/2020	-40	0,00	Cheque posfechado
60	487	FIGUEROA VASQUEZ ISMAEL	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No presenta compras en el año
61	774	SAN MARCOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No presenta compras en el año
62	480	FCIA EL ROSARIO	02/01/2020	401,80	17/03/2020	\$ 401,80	26/03/2020	9	0,00	
63	317	DEL PUEBLO	28/01/2020	225,00	14/04/2020	\$ 225,00	22/04/2020	8	0,00	
64	10	*****FARMACIA VIRGEN DE LAS MERCEDES	13/01/2020	90,45	07/05/2020	\$ 90,45	06/05/2020	-1	0,00	
65	803	SANGACHA JAÑA JOSE ARNULFO	22/09/2020	115,03	27/11/2020	\$ 115,03	27/11/2020	0	0,00	
66	889	XIMENA DURAN	12/03/2020	101,50	19/05/2020	\$ 101,50	19/05/2020	0	0,00	
67	748	SAN AGUSTIN	19/02/2020	320,90	27/02/2020	\$ 282,52	27/02/2020	0	-38,38	Se divide el pago 1er. 282,52 y el 2do. 38.38
68	124	***SAN CAMILO DE LELLIS SUC	03/02/2020	454,00	03/02/2020	\$ 454,00	04/02/2020	1	0,00	
69	523	INGLESA	05/03/2020	94,59	21/03/2020	\$ 94,59	20/03/2020	-1	0,00	
70	598	MEDIC	08/04/2020	22,00	05/05/2020	\$ 22,00	12/05/2020	7	0,00	
71	587	MARIA BELEN	27/04/2020	137,55	29/06/2020	\$ 129,62	29/06/2020	0	-7,93	Se dividen en notas de crédito

7 2	564	LLIVISACA CONTRERAS CARLOS ADRIAN	28/10/202 0	21,58	18/12/20 20	\$ 21,58	18/12/20 20	0	0,00	
7 3	609	MENDEZ TRELLES ANA SOFIA	13/07/202 0	908,63	21/09/20 20	\$ 908,63	21/09/20 20	0	0,00	
7 4	68	****MUÑOZ SOLORZANO JOSE LUIS	13/03/202 0	770,10	24/04/20 20	\$ 770,10	24/04/20 20	0	0,00	Se emite nota de crédito
7 5	327	DIEGO PACHECO	09/07/202 0	319,92	11/09/20 20	\$ 319,92	18/09/20 20	7	0,00	
7 6	158	AMYS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/ A	N/A	No presenta compras en el año
7 7	607	MEJORA TU VIDA	23/09/202 0	240,03	24/09/20 20	\$ 240,03	24/09/20 20	0	0,00	
7 8	727	REINA DEL CISNE	24/03/202 0	247,50	26/05/20 20	\$ 247,50	01/06/20 20	6	0,00	
7 9	248	CHIQUINTAD	30/06/202 0	283,58	06/09/20 20	\$ 283,58	08/09/20 20	2	0,00	
8 0	121	***PICON BERNAL FENANDO MANUEL	25/08/202 0	143,40	03/12/20 20	\$ 143,40	03/12/20 20	0	0,00	
8 1	381	FARMABANOS PLUS	18/02/202 0	80,73	25/04/20 20	\$ 80,73	18/04/20 20	-7	0,00	Cheque depositado
8 2	104	***FCIA ECUATORIANA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/ A	N/A	No presenta compras en el año
8 3	492	FREDY MOROCHO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/ A	N/A	No presenta compras en el año
8 4	618	MODELO	15/10/202 0	60,00	15/10/20 20	60,00	17/10/20 20	2	0,00	
8 5	31	*****FSC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/ A	N/A	No presenta compras en el año

8 6	670	PANAMERICANA	02/03/2020	84,26	30/04/2020	\$ 84,26	30/04/2020	0	0,00	
8 7	8	*****SAN MATEO	12/02/2020	268,36	22/04/2020	\$ 268,36	24/04/2020	2	0,00	

Criterios:

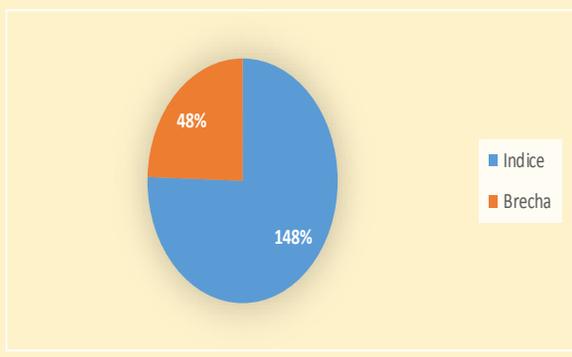
Criterio	Observación
	Registro de cobro de 0 a 3 días, después de la fecha de cobro.
	Registro de cobro de 4 a 15 días, después de la fecha de cobro.
	Registro de cobro mayor o igual a los 16 días, después de la fecha de cobro.
	Registro de cobro menor a 0 días, después de la fecha de cobro.

DISA	
Auditoría Gestión	
Hoja de Hallazgos No. 003	
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2020	
Título	Diferencias de Cobros
Ref. PT	PT:EJ-004
Condición	La cuenta de cobros mantienen deferenencias con respecto a las facturas.
Criterio	De acuerdo al departamento contable de DISA, se podrá registrar un valor diferente a la factura si los débitos son por concepto de descuentos por pronto pago, por la emisión de nota de crédito o por retenciones ya sea por iba o por renta.
Causa	Se presenta diferencias de saldo al momento de la recolección de las facturas vencidas o por vencer por rubros establecidos dentro de los criterios. Sin embargo, hay faltantes que no han sido declarados y el cobro no se realizó por el valor total.
Efecto	Dentro de los clientes y facturas revisadas aletoriamente tuvo faltantes pequeños que han sido dados de baja a través de descuentos, notas de crédito o retenciones que al final del día terminan descuadrando al momento de que el Jefe analiza los comprobantes de cobro. Pues las diferencias no siempre se ven reflejadas el mismo día sino en días posteriores.
Comentario	De acuerdo con el departamento contable, si se podrá desglosar el valor de la factura, pero teniendo en cuenta que cumpla con los criterios establecidos por el departamento, si no cumple con esos criterios se tendrá que registrar como faltante para el próximo cobro o vencimiento de la factura si el cliente no pago todo y solo abono. Sin embargo, las facturas aleatorias revisadas por medio del muestreo se encontraron diferencias que se tendrían que evaluar más a fondo si esos faltantes fueron cobrados en futuras facturas siguiente o analizar el recorrido del mismo faltante.
Conclusiones	Es importante que el departamento mantenga un mejor criterio de selección y referencia cuando las facturas no son cobradas en su totalidad. Así mismo en cada factura mantener el detalle de cada rubro diferente porque no se cobró la factura.
Recomendación	Se recomienda al Jefe de cobranzas y a la Jefe de contabilidad tener una mejor clasificación de cobros con el propósito de mantener y evaluar una mejor referencia de por qué el cobro no se realizó en total. Por otro lado, también es importante que cada vendedor registre de manera detallada si el cobro fue un solo pago o abonos.
Elaborado por:	Estefanía Figueroa
Fecha:	06/02/2022
Supervisado por:	Juan Carlos Aguirre
Fecha:	07/02/2022

Procedimiento 5.

Aplicar indicadores de desempeño para comprobar el cumplimiento de los objetivos del departamento de cobranzas y aplicar indicadores de gestión que midan la efectividad de cobro de la Distribuidora DISA.

PT:EJ-006

Tableros de Control								
Objetivo	Nombre del Indicador	Dimensión	Estándar	Método de calculo	Unidad de Medida	Frecuencia de Medida	Interpretación	Gráfico
Crecer las ventas un 10%, con respecto al año 2019.	Porcentaje de crecimiento de las ventas, con respecto al año 2019.	Eficacia	10%	$= \frac{\text{Ventas 2020}}{\text{Ventas 2019} - 1} * 100$	%	Anual	Indice	
			Margenes de Aceptación				148%	
			Rango +10				Brecha	
			15%				48%	

Saldo Final del Año

Inventarios

\$ 909.113,96

2019

\$ 1.114.050,65

2020

Clientes

\$ 1.517.719,04

\$ 1.894.570,66

Cuentas por pagar

\$ 411.379,80

\$ 635.684,31

Ventas

\$ 9.825.224,53

\$ 11.279.441,54

Costo de Venta

\$ 9.018.646,89

\$ 10.181.718,57

DISA	
Auditoría Gestión	
Hoja de Hallazgos No. 004	
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2020	
Título	Cumplimiento del crecimiento del 10% de las ventas, con respecto al año 2019
Ref. PT	PT:EJ-001
Condición	A través de las metas anuales la Administración de DISA se propuso para el 2020 aumentar un 10% las ventas netas dentro del territorio del Austro. Obteniendo un crecimiento no solo de la meta propuesta sino de un 15% más.
Criterio	Las ventas aumentaron un 123% con respecto al año 2019, sobrecumplimiento su meta impuesta al inicio del 2020.
Causa	La buena gestión de los vendedores y el comportamiento del mercado hizo que la Distribuidora DISA cumple con el objetivo de crecer sus ventas, teniendo una tendencia mayor en los meses de marzo y entre los meses de agosto.
Efecto	El crecimiento de las ventas es un factor para la empresa puesto que le genera más liquidez para el giro del negocio, sin embargo, trae consigo un crecimiento mayor de cartera que se tiene que analizar muy minuciosamente para evitar que se genere cartera vencida o cuentas incobrables. Dando como resultado que para el año 2020 las ventajas tengan una brecha del 48% con respecto al año 2019.
Comentario	La buena gestión del departamento de ventas y conjuntamente con el departamento de cobranzas y a la mano del comportamiento del mercado lograron cumplir su meta de crecer un 10% las ventas para el año 2020. Sin embargo también hubo un índice de crecimiento de 148% y una brecha positivo del 48% relativamente más que el año 2019.
Conclusiones	Es importante que la empresa mantenga un ritmo de crecimiento constante en los siguientes años, para que la cartera por vencer o vencida crezca de manera brusca para evitar cuenta incobrables.
Recomendación	Se recomienda al Jefe de ventas que trabaje conjuntamente con el Jefe de cobranzas para mantener una tendencia y paridad que los cobros, brindando un crecimiento sano para los departamentos. Así mismo, se recomienda a los jefes de departamento evaluar el crecimiento del mercado farmacéutico para establecer nuevas metas de crecimiento superior de las antes impuestas.
Elaborado por:	Estefanía Figueroa
Fecha:	08/02/2022
Supervisado por:	Juan Carlos Aguirre
Fecha:	10/02/2022

Tableros de Control							
Disminuir el número de días promedio de cobro a 50 días.	Disminuir en promedio el número de días de cobro de clientes.	Eficacia	50	=(Promedio de días cobro actuales/Promedio de días anterior)	Días	Anual	Indice
			Margenes de Aceptación	0,87			0,02
			Rango +-10				Brecha
							-99,98

Días Promedio de Cobro

Datos

Promedio de días de Cobro 2020 **54**

Promedio de días de Cobro 2019 **62**

CxC Inicial \$ 1.517.719,04

CXc Final \$ 1.894.570,66

CXC Promedio

$$CxC_{Promedio} = \frac{Ivn. Inicial CxC + Ivn. Final CXC}{2}$$

Calculo

CxC Promedio = \$ 1.706.144,85

Rotación de CxC

$$\text{Rotación de CxC} = \frac{\text{Ventas}}{\text{CxC promedio}}$$

Calculo

Rotación de CXC 7 Veces

Días de CxC

$$\text{Días CxC} = \frac{360}{\text{Rotación de CxC}}$$

Calculo

Días CxC 54 Días

DISA	
Auditoría Gestión	
Hoja de Hallazgos No. 005	
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2020	
Título	Incumplimiento de disminución en promedio el número de días de cobro de clientes.
Ref. PT	PT:EJ-006
Condición	La empresa mantiene un promedio de días de cobro de 54 días.
Criterio	A través del reglamento interno y como meta propuesta en el 2020 el departamento de cobranzas se establece disminuir el número promedio de días a 50 días para la recuperación de las facturas.
Causa	La tasa de los clientes de que son mayor tiempo de pago y la tasa de los clientes que se maneja a los créditos a través de abonos hacen que la Distribuidora DISA mantenga un promedio de días de mayor a los 70 días, generando que los vendedores suban el número promedio de los clientes y disminuya a un valor menor a las 70. Pues esta disminución solo alcanza un 0,87%
Efecto	La diferenciación de los clientes por método de crédito o pago, hace difícil para se pueda analizar y discutir el número de días a la meta de 50 días ya que se obtiene una brecha negativa -99,98.
Comentario	DISA a través del tiempo se ha enfocado más en la eficiencia los cobros para que no se genere cartera incobrable, pero no ha dedicado un estudio a los días de cobro, puesto que el vendedor solo trata de recuperar su cartera. Es por ello que los días de cobro cuentan con una variabilidad grande. Puesto que los vendedores no clasifican o establece el criterio de cobro dentro el pedido, es por ello que la diferenciación de días en algunas facturas es grande. Es importante saber que si la empresa hoy mantiene su promedio en 54 días es por que poseen cliente que no mantiene crédito con la empresa y pagan en efectivo, si no el promedio de días cobro debería ser mayor a 54.
Conclusiones	Es importante tener en cuenta que la Distribuidora DISA mantiene actualmente una buena cartera de clientes pues si no podemos analizar uno a uno existen cliente muy puntual en sus pagos que hacen que el crédito de sus facturas salga a 90 días plazo.
Recomendación	Se recomienda al Jefe de cobranzas y crédito centrar su vista en la clasificación de las líneas de crédito de acuerdo con los plazos de cobro para así analizar y establecer rangos de periodos de cobro. Y poder establecer metas más ciertas sobre que rango de fecha tiene mayor fluidez.
Elaborado por:	Estefanía Figueroa
Fecha:	08/02/2022
Supervisado por:	Juan Carlos Aguirre
Fecha:	10/02/2022

Tableros de Control								
Medir el nivel de cumplimiento de recuperación de cartera, con respecto a No. De las ventas 2020.	Porcentaje de cumplimiento de cobro de las facturas correspondientes al 2020.	Eficacia	95%	=(# de Cobros efectuados en 2020/# de cobros objetivo en 2020) *100	%	Anual	87%	<p>No. de Cobros 2020</p> <p>Indice: 87% Brecha: -13%</p>
			Margenes de Aceptación				83%	
			Rango +10					

Datos:

# De cobros totales efectuados 2020	25670
# De cobros Objetivos a alcanzar en el 2020.	31093

DISA	
Auditoría Gestión	
Hoja de Hallazgos No. 006	
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2020	
Título	Incumplimiento de No. De Cobros.
Ref. PT	PT:EJ-006
Condición	El No. De cobros efectuados durante el 2020 llegaron a cumplir un 85% de recuperación de la cartera vendida del mismo año.
Criterio	De acuerdo con el departamento de cobranzas y la junta administrativa se estableció una meta de recuperación de cartera del 95% con respecto a las ventas efectuadas ese año.
Causa	La falta de seriedad de los clientes y atrasos. Así como la gestión del vendedor en recuperar su cartera, hizo que la empresa no pueda cumplir con la meta propuesta.
Efecto	El departamento de cobranzas finalizo el año 2020 con una brecha del -13% que con lleva que no pudiera cumplir la meta propuesta del año.
Comentario	A través de las metas presupuestas el departamento de cobranzas conjunto con la administración no pudo cumplir con la meta de llegar a cobrar un 95% de la cartera de las ventas efectuadas de ese año. Esto se dio principalmente que los clientes no cumplieron con la promesa de pago dentro del rango de los 70 días y generando retrasos.
Conclusiones	A pesar de que el departamento no cumplió con la meta propuesta está casi por llegar al margen de aceptación +- un 10% más. Es decir que, si la empresa maneja y gestiona mejor a sus clientes, sus futuros cobros pueden llegar a incrementar en número.
Recomendación	Se recomienda al jefe de ventas analizar y gestionar de mejor manera a sus vendedores, para que ellos puedan gestionar sus clientes maximizando el número de cobros dentro del año, con respecto a las ventas. Es ayudará a mantener una buena relación con los clientes para que no exista retrasos y falta de seriedad de pago por parte de los clientes.
Elaborado por:	Estefanía Figueroa
Fecha:	08/02/2022
Supervisado por:	Juan Carlos Aguirre
Fecha:	10/02/2022

Procedimiento 7.

Verificar que los vendedores cumplan con las políticas de cobro, estipuladas dentro del reglamento interno anexo 1.

En este procedimiento se evaluó el cumplimiento de las políticas y criterios establecidos dentro del reglamento interno de la Distribuidora DISA, dando fe que los procesos y los criterios de recuperación de cartera ese eficientes y oportunos. Esta prueba de cumplimiento se llevó a través de un checklist mientras se hacía una visita de campo con los vendedores.

Ilustración 30. Cumplimiento de la Normativa

Checklist					PT:EJ -007	
	Cumple	Parcial	No cumple	N/A	Observaciones	Evidencias
El vendedor cumplió las metas impuestas por el Departamento de Ventas	✓	☐			Los vendedores sobrepasaron su cupo de venta entre 10% y 20%, en los meses más fluyentes como es de Agos-Oct.	
El vendedor mantiene su cartera dentro del rango entre los 60 y 70 días como establece el reglamento interno.		✗			Mayormente los clientes esperan que la factura se vaya a vencer para realizar el pago de la misma, sin embargo, existen cliente que sobrepasan los 70 días plazo del cobro puesto que los clientes establecen días recurrentes para que el vendedor les cobre. Por otro lado, el vendedor se mantiene pendiente a las alertas del sistema para las facturas que están por vencer entre los 65 y 68 días o ya se encuentran vencidas.	
El vendedor establece y coordina los pedidos a través del sistema SQL.	✓				El vendedor siempre mantiene conectado su celular o su Tablet al sistema SQL, puesto que este se encuentra toda la información de los clientes. Así como también tienen la función de conectar las POS	

				para la impresión de comprobantes de cobro para los clientes. Es importante que ellos siempre mantengan la conexión puesto que también disponen del sistema de pedido y stock de los productos inventariados dentro de las bodegas.
El vendedor reporta su itinerario diariamente.	✓			Los vendedores deberán reportarse en la empresa a las 8:00 para la reunión diaria con el Jefe del Departamento de Cobranzas, Así mismo deberán reportarse a las 14:30 con los cobros efectuados durante el día y con los comprobantes de respaldos y dinero o cheques eso dependerá como el cliente le pago.
El vendedor elabora su informe diario de visita y cobros.		✗		No mantienen informes físicos diarios de visita, si no que dan a dar a conocer de manera verbal a su Jefe dando constancia y evidencia del transcurso del día
El vendedor entrega el bale de cobro a los clientes.	✓			El vendedor se imprimirá dos comprobantes de cobro a través del POS. El original dejará al cliente como respaldo que se hizo el pago y dando de baja la factura a vencer o vencida. La copia se quedará el vendedor para respaldo y cuadre de cobros los cuales al final del día serán entregados al Supervisor de cobros para que pueda verificar los cobros y autorizar la baja de la factura.

El vendedor reporta y entrega los cobros diarios a su supervisor.	✓				Al momento que el vendedor entrega los comprobantes de cobro de los clientes, deberá entregar los cobros ya sean por cheques, comprobantes de depósito o efectivo al Jefe de Cobranzas para posterior verificación.
El vendedor establece un círculo de respeto con el cliente.	✓				El vendedor mantiene un vínculo de respeto y confianza con el cliente, puesto que es necesario seguir teniendo una buena relación comercial para mantener la fidelidad del cliente.
El vendedor da seguimiento a su cartera vencida para un cobro efectivo.		✗			El vendedor siempre trata de dar un seguimiento a su cartera siempre que puede, pero no es diario.
Elaborado por: Estefania Figueroa					Fecha:09/02/2022
Supervisado por: Juan Carlos Aguirre					Fecha: 10/02/2022

Marcas de Auditoria	
Si cumple	✓
Parcial	✗
No cumple	✗
N/A	n/a

Ver Anexo 7- Reglamento Interno

Procedimiento 8.

Verificar que el jefe de cobranzas haya emitido los informes mensuales de cobranzas.

Este proceso se ejecutó para verificar que el Jefe de Cobranzas, establezca los reportes e informes diarios ya sean de cartera vencida o cartera por vencer. Pues esta información siempre es manejada en las reuniones semanales y mensuales entre los vendedores o con la Administración. En esta prueba también se demostrará si estos reportes fueron comunicados con los responsables e interesados del caso, pues esto le ha ayuda comprensión el manejo de las cuentas de los clientes. Para esta prueba de cumplimiento se utilizarán las siguientes marcas de auditoría detalladas a continuación:

Marcas de Auditoría	
Si	✓
No	⊗
Comprobado	ç
No posee la documentación	¢

Ilustración 31. Generación de Reportes

	Reportes semanales				Comunicación			Comprobación	Observaciones	
	Cobros		Cartera Vencida							
	Si	No	Si	No	Administrativo	Vendedores	Otros			
Enero	✓			⊗	✓	✓		¢	No hay vencida	
Febrero	✓			⊗	⊗	✓		ç		
Marzo		⊗	✓		⊗	⊗		ç	Pandemia	
Abril		⊗		⊗	⊗	⊗		ç	Pandemia	
Mayo		⊗	✓		✓	✓		¢		
Junio	✓		✓		✓	✓		ç		
Julio	✓		✓		⊗	✓		ç		
Agosto	✓		✓		⊗	✓		¢		
Septiembre	✓			⊗	✓	⊗		¢		
Octubre	✓		✓		⊗	✓		¢		
Noviembre	✓		✓		✓	✓		ç		
Diciembre	✓		✓		✓	✓		ç		
Elaborado por: Estefania Figueroa							Fecha: 09/02/2022			
Supervisado por: Juan Carlos Aguirre							Fecha: 09/02/2022			

Fuente 43: DISA Elaborado por: Autor, 2020

Como podemos observar en la ilustración anterior y con ayuda de las marcas de auditoría hemos encontrado algunas diferencias negativas que puede perjudicar en calidad de gestión de cartera. Estos puntos ayudan para que tengan un óptimo control a los reportes obtenidos mediante el sistema SQL. Estas diferencias en x que no se encuentra la documentación archivo o en físico para posterior cuadro de caja. Sin embargo, eso nos afirma el Jefe del departamento, pero no podemos asegurar mientras no se haga la comprobación física utilizando los diferentes métodos como es comprobación visual. Es por ello que realizo la ilustración No.31.

Por consiguiente, se comprobó que algunos reportes mensuales no fueron generados o puesto en conocimiento a los involucrados, teniendo algunas diferencias entre lo afirmado por el jefe como la comprobación física.

Procedimiento 9.

Comprobar que los cupos de ventas no excedan los montos establecidos y autorizados por el departamento de cobranzas.

Esta prueba de cumplimiento se llevo a cabo para mantener la seguridad que los clientes no sobrepasen el cupo autorizado por el departamento de cobranzas. Es por ello que sea tomado una muestra de 10 clientes aleatorios para el análisis no solo de cupo autorizado, sino también para estudiar el cupo disponible y la línea de crédito.

En este proceso se tome en cuenta para el muestreo la fórmula de i que significa sacar una fracción de la muestra. A continuación, detallo la muestra por:

Datos:

Muestro

Fórmula:
$$i = \frac{N}{n}$$

Donde:

i = Fracción de la muestra.

N= Universo Real

n= muestra aproximada.

Datos

i = ?

N= 900 Clientes

n= 10 Clientes

i = $\frac{900 \text{ Clientes}}{10 \text{ Clientes}} = 90$

Número aleatorio 80

Clientes	Cupo			Condición		Plazo/Días	Observaciones
	Autorizado	Ocupado	Disponible	Línea de Crédito	Línea Cobro		
****TODOFARMA	\$ 20.000.000,00	\$ 9.706.067,88	▶ \$ 10.293.932,12	Cerrada	Efectivo	60	
ASTRID	\$ 20.000.000,00	\$ 11.618.220,80	▶ \$ 8.381.779,20	Cerrada	Efectivo/Deposito	60	
CONSULTAMED	\$ 3.000.000,00	\$ 1.988.127,01	▶ \$ 1.011.872,99	Cerrada	Efectivo	60	
EL GIRASOL	\$ 10.000.000,00	\$ 11.619.853,89	▶ \$ (1.619.853,89)	Abierta	Mixto	60	Se sobrepasa el cupo, pero se autorizo por que tiene un buen historial de pago.
FARMACIA VIRGEN DEL CARMEN	\$ 15.000.000,00	\$ 11.766.298,00	▶ \$ 3.233.702,00	Cerrada	Efectivo/Deposito	60	
JESUS DE PRAGA	\$ 15.000.000,00	\$ 11.508.273,57	▶ \$ 3.491.726,43	Abierta	Cheque/Efectivo	60	
MONIBIRM	\$ 20.000.000,00	\$ 12.030.899,75	▶ \$ 7.969.100,25	Abierta	Efectivo/Deposito	60	
PUERTAS DEL SOL	\$ 12.000.000,00	\$ 11.472.532,69	▶ \$ 527.467,31	Abierta	Cheque	60	
SANCHEZ VALLEJO MARLON LEONARDO	\$ 10.000.000,00	\$ 9.965.369,82	▶ \$ 34.630,18	Cerrada	Cheque/Efectivo	60	
YANZAGUANO CAMPOVERDE MANUEL ROBALINO	\$ 10.000.000,00	\$ 9.965.369,82	▶ \$ 34.630,18	Abierta	Cheque/Efectivo	60	
Realizado por: Estefania Figueroa						Fecha: 09/02/2022	
Supervisado por: Juan Carlos Aguirre						Fecha: 10/02/2022	

Fuente 44: DISA Elaborado por: Autor, 2020

Muestreo

81	****TODOFARMA
171	ASTRID
261	CONSULTAMED
351	EL GIRASOL
441	FARMACIA VIRGEN DEL CARMEN
531	JESUS DE PRAGA
621	MONIBIRM
711	PUERTAS DEL SOL
801	SANCHEZ VALLEJO MARLON LEONARDO
891	YANZAGUANO CAMPOVERDE MANUEL ROBALINO

Fuente 45.DISA Elaborado por: Autor; 01/02/2022

Para manejar una buena cartera de clientes, es necesario conocer el tipo de crédito que tiene la empresa por ejemplo crédito de línea abierta significa que son clientes VIP, pues estos si bien el Jefe establece un criterio y experiencia del cliente los cupos se encuentran abiertos. Así mismo se analizado las líneas de créditos cerrada, pues esta depende mucho de saldo promedio que tienen los clientes. Por general son muy poco que mantiene un cupo de abierto.

En la aplicación de esta prueba dio como un resultado un sobrecupo la farmacia “El Girasol” arrogando un saldo final negativo, con respecto al cupo utilizado con su rango de 60 días. Por otro lado, también hay que tener en cuenta que los vendedores deberán identificar tanto su línea y sus días de Cobro. Mientras que los demás clientes se mantienen dentro del cupo y con saldo de cupos a favor de ellos.

Procedimiento 10

Comprobar que las solicitudes de crédito otorgadas a los clientes cuenten con respaldos de estudios previos de fiabilidad de la información.

Este procedimiento se llevó a cabo con la finalidad de conocer, comprobar y evidenciar que los clientes que vayan a cogerse a las ventas a crédito sean analizados y evaluados, descartando que sean clientes riesgos o manipuladores de la información. Este análisis nace en un checklist y revisión de documentos que respalden económicamente al cliente,

Este proceso se realizó de un muestreo de manera aleatorio entre los clientes seleccionados para estudio se analizará los 15 primeros.

Ilustración 33. Muestreo clientes

Muestreo	
No. Cliente	Cliente
571	LOS ANGELES
647	OFTALMOLASER
138	ABAD HNOS
730	REINOSO ZHUNIO PEDRO ISAAC
674	PARRA CALDERON RAUL ESTEBAN
328	DIFACED S. A
633	MUNOZ JIMENEZ JOHANNA MICHELLE
508	GUAYAQUIL 2
169	ASOCIACION DAMAS SALESIANAS
812	SANTA MARTHA
648	OLIVO FARMACIA
577	LUIS EDUARDO ARCE
93	***ESPEJO
526	JADAN MERCHAN IVAN PATRICIO
875	VIDA SANA

N o.	Clientes	Solicitud de Crédito	Datos Habilitantes			Información Básica	Referencias			Información Financiera	Justificación de Ingresos	Respaldos de Bienes	Garantía	Garante			Observaciones
			Ruc	Ric	Cil		Laborales	Comerciales	Familiares					S	N	N/A	
57 1	LOS ANGELES	✓	✓			✓	☒			✓	☒	☒	No firma			☒	
64 7	OFTALMOLA SER	☒	✓			☒				☒	✓	☒	Letra			☒	
13 8	ABAD HNOS	☒	✓			✓				✓	☒	☒	No firma			☒	
73 0	REINOSO ZHUNIO PEDRO ISAAC	✓				✓				✓	☒	☒	No firma			☒	
67 4	PARRA CALDERON RAUL ESTEBAN	✓		✓		✓	☒	☒	☒	☒	☒	☒	No firma	✓			
32 8	DIFACED S. A	☒	☒			☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	No firma			☒	Cliente antiguo
63 3	MUNOZ JIMENEZ JOHANNA MICHELLE	✓				✓	☒			✓	✓	N/A	Letra			☒	
50 8	GUAYAQUIL 2	✓	✓			✓				✓	✓	✓	No firma			☒	
16 9	ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	☒	☒			☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	No firma			☒	Cliente antiguo
81 2	SANTA MARTHA	☒	✓			✓				✓	☒	☒	No firma			☒	

64	OLIVO	✓	✓		✓	☒			✓	☒	☒	No firma	☒	
8	FARMACIA													
57	LUIS	✓		✓	✓	☒		☒	☒	✓	☒	No firma	✓	
7	EDUARDO													
	ARCE													
93	***ESPEJO	☒	✓		✓				✓	✓	✓	No firma	☒	Cliente antiguo
	JADAN													
	MERCHAN													
52	IVAN	✓			✓	✓			✓	✓	N/A	Letra		
6	PATRICIO													
87	VIDA SANA	☒	☒		☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	No firma	☒	Cliente antiguo
Realizado por: Estefania Figueroa										Fecha: 10/02/2022				
Supervisado por: Juan Carlos Aguirre										Fecha: 10/02/2022				

Marcas de Auditoría	
Presenta	✓
No presenta	☒
Teléfonos trabajo	
Ref. Comercial	
Ref. Familiares	

Ver modelo de solicitud Anexo7.

Como podemos ver en el gráfico no existen muchas solicitudes de créditos aplicados, puesto que uno este método de formulario y levantamiento de información lleva un poca más de 1 año y algunos clientes no poseen estos documentos de respaldo. Sin embargo, toda esta información fue evaluado desde hace mucho tiempo atrás de manera verbal y guiándose en la confianza al cliente para el otorgamiento. Otro factor es que el cliente no le genera confianza la entrega de información dentro del formulario ya que existe un pagaré a la orden para que si el cliente de no pagará se efectuar el cobro a ese crédito directo. Pues ellos manifiestan que las otras farmacéuticas no tienen que firmar un pago a la orden. Toda esta documentación se encuentra se encuentra respalda dentro los archiveros.

Procedimiento 11.

Verificar que el saldo en libros de las ventas, es igual al declarado.

Este proceso es sumamente pequeño pues se solo se realiza una verificación de saldos con la finalidad de que el total de las ventas netas sea igual a las ventas declaradas, disminuyendo el nivel de diferencias declaradas. Es por ello que debemos conocer a cuánto asciende las ventas del 2020 y cuanto fue el monto declarado por parte de la empresa.

	Valor en Libros	Valor Declarado	Diferencias	Ajuste		Saldo Final	Comprobación
				Debe	Haber		
							PT:EJ-012
Enero	\$ 1.033.589,66	\$ 1.033.589,66	\$ -			\$ 1.033.589,66	✓✓
Febrero	\$ 960.140,49	\$ 960.140,49	\$ -			\$ 960.140,49	✓✓
Marzo	\$ 1.169.406,41	\$ 1.169.406,41	\$ -			\$ 1.169.406,41	✓✓
Abril	\$ 958.388,51	\$ 958.388,51	\$ -			\$ 958.388,51	✓✓
Mayo	\$ 869.670,11	\$ 869.670,11	\$ -			\$ 869.670,11	✓✓
Junio	\$ 867.276,16	\$ 867.276,16	\$ -			\$ 867.276,16	✓✓
Julio	\$ 1.084.909,80	\$ 1.084.909,80	\$ -			\$ 1.084.909,80	✓✓

Agosto	\$ 994.395,87	\$ 994.395,87	\$ -		\$ 994.395,87	✓✓
Septiembre	\$ 1.016.891,17	\$ 1.016.891,17	\$ -		\$ 1.016.891,17	✓✓
Octubre	\$ 1.043.372,84	\$ 1.043.372,84	\$ -		\$ 1.043.372,84	✓✓
Noviembre	\$ 948.007,80	\$ 948.007,80	\$ -		\$ 948.007,80	✓✓
Diciembre	\$ 985.911,54	\$ 985.911,54	\$ -		\$ 985.911,54	✓✓
Total en libros	\$ 11.931.960,36		≈	Total Declarado	\$ 11.931.960,36	Σ

Realizado por: Estefania Figueroa
Supervisado por: Juan Carlos Aguirre

Fecha:09/02/2022
Fecha:09/02/2022

Marcas de Auditoría	
Igualdad	≈
Diferencias	≠
Saldos Comprobados	Σ
Saldos verificados	✓✓

Como podemos observar que el monto declarado cada mes fue el mismo monto que posee la distribuidora en sus libros contables, es decir que no existe alguna diferenciación o ajuste con respecto a los valores recolectados y declarados frente a los auxiliares de los clientes.

Procedimiento 12.

Comprobar que las facturas se encuentren referenciadas y cruzadas tanto en el sistema como de manera física. Con la finalidad de comprobar que las facturas se encuentren registradas de manera correcta.

Este proceso se llevó a cabo con la finalidad de verificar que los vendedores registren por medio del sistema los cobros referenciados de acuerdo a las facturas físicas. Es por ello que se ha decidido analizar a cada vendedor tomando en cuenta su venta más grande y más pequeña tomando de muestreo aleatorio de un cliente. Para ello se hizo el cruce con una revisión en el sistema contra la documentación física.

Sistema SQL								Documentación física							PT:E JE- 012
Vendedor	Cliente	No. De Factura registrado	Mont o Registrado	Fecha de facturación registrada	No.docu mento de cobro	Fecha de registr o	Método de cobro registrado	No. De factura	Mont o Facturado	Fecha de Factura	No. De comprobante de cobro	Fecha de Cobro	Método de cobro	Comprobación	Observación
01	Su Económica	P268229	245,05	07/10/2020	VP001087	24/12/2020	Cheque	P268229	245,05	07/10/2020	VP001087	24/12/2020	Cheque	Ç✓	
01	Su Económica	P261395	16,34	03/08/2020	AU000052	08/10/2020	Cheque	P261395	16,34	03/08/2020	AU000052	15/10/2020	Cheque	Ç✓	El vendedor no envía pronto el cheque a la empresa.
02	Tienda Naturista del Roció	P265111	81,59	17/09/2020	FZ002761	20/11/2020	Efectivo	P265111	81,59	17/09/2020	FZ002761	20/11/2020	efectivo	Ç✓	
02	Tienda Naturista del Roció	P262933	141,68	21/08/2020	FZ002650	23/10/2020	Cheque	P262933	141,68	21/08/2020	FZ002650	27/10/2020	Cheque	Ç✓	Se mantiene una diferencia de días puesto que la empresa registra la fecha de cobro cuando llega el cheque físico, sin embargo, esa factura fue cobro antes.

03	FCIA. Kennedy	P2637 24	149,2 3	28/08/ 2020	D600074 1	04/11/ 2020	Cheque	P263 724	149,2 3	28/08/ 2020	D60007 41	07/11/ 2020	Cheque	Ç✓	Se mantiene una diferencia de días de cobro con el día de registro, puesto que el cheque fue enviado por valija desde Machala.
03	FCIA. Kennedy	P2637 24	232,0 4	12/08/ 2020	D600074 1	04/11/ 2020	Cheque	P263 724	232,0 4	12/08/ 2020	D60007 41	04/11/ 2020	Cheque	Ç✓	
04	FCIA FULLPH ARMA	P2614 26	1030, 22	23/07/ 2020	0003857	09/10/ 2020	Cheque	P261 426	1030, 22	23/07/ 2020	000385 7	17/10/ 2020	Cheque	Ç✓	
04	FCIA FULLPH ARMA	P2614 26	18,90	23/07/ 2020	0003857	09/10/ 2020	Cheque	P261 426	18,90	23/07/ 2020	000385 7	17/10/ 2020	Cheque	Ç✓	
05	FARMA CIAS JOSE LUIS	P2611 87	81,10	20/07/ 2020	NT00002 9	06/10/ 2020	Deposito	P261 187	81,10	20/07/ 2020	NT0000 29	30/09/ 2020	Deposito	Ç✓	Se mantiene una diferencia de días de registro debido a que el vendedor no envió factura para dar de baja la factura.
05	FARMA CIAS JOSE LUIS	P2623 75	7,50	13/08/ 2020	NT00006 5	16/10/ 2020	Deposito	P262 375	7,50	13/08/ 2020	NT0000 65	12/10/ 2020	Deposito	Ç✓	Transferencia interbancaria

06	FARMACIA ALEXANDRA	P259238	100,00	06/04/2020	D7001549	10/09/2020	Cheque	P259238	100,00	06/04/2020	D7001549	05/09/2020	Cheque	Ç✓	
06	FARMACIA ALEXANDRA	P260221	106,81	29/06/2020	D7001585	24/09/2020	Cheque	P260221	106,81	29/06/2020	D7001585	18/09/2020	Cheque	Ç✓	El cliente entrega cheque posfechado.
07	FCIA. EL ROCIO	P259646	89,76	07/01/2020	MS001114	16/09/2020	Cheque	P259646	89,76	07/01/2020	MS001114	14/10/2020	Cheque	Ç✓	El vendedor no receipta pronto el cheque.
07	FCIA. EL ROCIO	P259643	100,29	15/10/2020	D8001114	16/09/2020	Cheque	P259643	100,29	15/10/2020	D8001114	26/09/2020	Cheque	Ç✓	El vendedor no receipta pronto el cheque.
08	FARMACIA MACAR A	P258415	20,71	16/07/2020	A3001440	01/09/2020	Deposito	P258415	20,71	16/07/2020	A3001440	27/08/2020	Deposito	Ç✓	
08	FARMACIA MACAR A	P259338	146,17	03/06/2020	A3001472	11/09/2020	Deposito	P259338	146,17	03/06/2020	A3001472	09/09/2020	Deposito	Ç✓	El cliente realiza transferencia interbancaria
09	FARMACIA MARIA AUXILIA DORA	P267213	250,00	12/10/2020	HP000193	14/12/2020	Cheque	P267213	250,00	12/10/2020	HP000193	15/12/2020	Cheque	Ç✓	
09	FARMACIA MARIA AUXILIA DORA	P244664	504,28	18/02/2020	A3001040	02/03/2020	Deposito	P244664	504,28	18/02/2020	A3001040	26/02/2020	Deposito	Ç✓	

10	FCIA. SANTA MARTH A	P2522 59	658,2 6	21/04/ 2020	0014733	16/06/ 2020	Depos ito	P252 259	658,2 6	21/04/ 2020	001473 3	04/06/ 2020	Depo sito	Ç✓	
10	FCIA. SANTA MARTH A	P2591 68	937,3 9	13/05/ 2020	79164	10/09/ 2020	Cheq ue	P259 168	937,3 9	13/05/ 2020	79164	15/09/ 2020	Cheq ue	Ç✓	Se entrega cheque posfechado.
Realizado por: Estefania Figueroa Fecha: 10/02/2020 Supervisado por: Juan Carlos Aguirre Fecha: 11/02/2022															

Marcas de Auditoría	
Registrado Cruzado	Ç
Registro comprobado	✓

Como podemos observar en esta prueba se pudo analizar y demostrar que los vendedores en muchos de los casos y más cuando los vendedores no trabajan dentro del área del austro no registraran y no envían los cobros a la distribuidora, así mismo se generan días tardíos cuando los cobros son cheques, ya sé porque los cheques que entregan los clientes son posfechados o se demoran en receptor el departamento. También se puede observar que los vendedores si registran y cruzan las facturas de manera correcta para dar de baja las facturas físicas y los comprobantes de cobro.

Una vez aplicadas comprobadas, verificadas todas las pruebas, se procede a emitir el informe borrador de Auditoría donde dependerá de los hallazgos encontrados para emitir su informe con o sin salvedades. Es por ello que se debe mantener el juicio profesional al momento de emitir con salvedades el estudio del departamento de cobranzas.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

PT: EJ-013

Cuenca, 08 de febrero de 2022

Sr. Silvio Abad

Gerente Propietario de DISA

Estimado:

Por medio del presente me permito saludarle y al mismo tiempo hacerle llegar el informe de Auditoría de Gestión; examinando a la Distribuidora Silvio Abad y en especial al departamento de cobranzas llegando analizar el sistema de control interno que maneja la organización para el periodo comprendido del 01 de enero del 2020 al 31 de diciembre de 2020. Pues este brinda responsabilidad a la Administración, obteniendo nuestra responsabilidad y expresar una opinión acerca de la administración realizada del sistema antes señalada en base a nuestra auditoría.

El objetivo que se planteó en este examen es determinar la eficiencia, la eficacia y calidad del departamento de Cobranzas de la Distribuidora DISA.

Nuestro examen fue realizado de Acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente aceptadas, Las Normas Internacionales de Auditoría, normas y políticas establecidas por la entidad; Las cuales requieren que la auditoría se plantea y se ejecuta de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que el sistema de control interno no contenga errores significativos. Y que está preparado de acuerdo con las operaciones efectuadas de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables

Con salvedades

En nuestra opinión salvo por lo anotado en las observaciones, podemos decir que la gestión realizada dentro del departamento de cobranzas durante el periodo de 01 de enero del 2020 al 31 de diciembre del 2020 está comprometida dentro de una insuficiencia gestión empresarial, puesto que no presenta razonabilidad en algunos aspectos importantes.

La Distribuidora en base a la auditoría realizada al departamento muestra un manejo de cumplimiento y eficiencia favorables ya que las gestiones de los vendedores y jefe de equipos han de obtener los objetivos planteados como es el aumento de ventas. Sin embargo, existen otros aspectos importantes que tanto el departamento de cobranzas como el departamento de ventas debería trabajar a la par con la administración como es reclasificación de los clientes

por tipo o días plazo de cobro. Otro punto importante también dentro del departamento de cobranzas también es necesario clasificar en dos categorías diferentes la una venta a crédito y la otras las ventas al contado.

Por otro lado, la insuficiencia de criterios dentro las políticas de cobro y de reconocimientos de riesgos con lleva a que la empresa puede llegar a presentar dificultades provocando que los clientes o los vendedores puedan llegar a tener una cartera muy amplia y a su vez es importante que el departamento de cobranzas trabaje conjuntamente para evitar y disminuir el % de cartera vencida y así evitar cartera incobrable.

En nuestra opinión debido a la importancia que tiende los hechos analizados en el sistema de gestión de la empresa en el departamento auditado, dichos resultado no expresan una fiel imagen de DISA al 31 de diciembre del 2020.

Una vez expuesto la situación actual del departamento, nos permitimos presentar las siguientes recomendaciones:

- Levantar, Establecer y Desarrollar políticas, manual, criterios de cobro.
- Subdividir las ventas a crédito con las ventas de a contado.
- Reclasificar a los clientes por tipo de clientes.
- Establecer rango de cobro.
- Dar seguimiento a la cartera vencida
- Mantener un crecimiento constante de crecimiento de ventas.
- Realizar controles más exhaustivos para que los clientes no paga en un plazo mayor a los 70 días.
- Promover el uso de solicitudes de créditos para un mejor estudio del cliente.

Conclusiones

La elaboración de la Auditoria de Gestión a los procesos del departamento de cobranzas DISA, nos permitió conocer las fortalezas y debilidades de la empresa en cuanto a la consecución de sus objetivos estratégicos, financieros y de calidad. Los hallazgos encontrados y las recomendaciones son puestas a consideración de los proceso y áreas involucradas cuya finalidad es tomar las acciones correctivas que permiten mejorar la efectividad y eficacia en sus operaciones, el indicador de gestión aplicados a la empresa no cumple y eficacia en sus

Estefania Figueroa V.

Auditor Jefe

Silvio Abad Vallejo.

Gerente Propietario DISA

Referencias

- RAE. (2005). *Real Academia Española*. <https://www.rae.es/dpd/Latinoam%3%A9rica>
- ai.espe.edu.ec. (2003). Manual de Auditoría de Gestión . <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%3%ADa-Gubernamental-Cap-V.pdf>
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría Un Enfoque Integral*. México: PEARSON EDUCACIÓN. <https://contabilidadparatodos.com/libro-auditoria-un-enfoque-integral/>
- Arias Gonzalez, I. P. (2018). Auditoria en un enfoque de gestión. *Observatoria de la Economía Latinoamericana*.
- Armas García, R. (2008). *Auditoría de Gestión. Concepto y Métodos*. La Habana: Félix Varela. https://www.academia.edu/35713004/Auditoria_de_Gestion
- Cantos, M. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. 21. Venezuela. <https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/99359223011.pdf>
- Colque, A. (2011). *Academia.edu*. https://www.academia.edu/29184355/_LIBRO_DE_AUDITORIA_FINANCIERA_Teoria_y_practica
- Contraloría General del Estado. (2012). Manual de Auditoría Gubernamental. Ecuador. <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%3%ADa-Gubernamental-Cap-I.pdf>
- Cubero, T. (2019). *Manual de Auditoría de Gestión: Enfoque empresarial de riesgos*. Cuenca: Universidad del Azuay . <http://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceuzuay/catalog/book/82>
- Dávila, F. (2021). Importancia de la Auditoría de gestión en las decisiones empresariales. Cuenca, Ecuador. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10630>
- Escuela Superior de Tlahuelilpan. (2011). Auditoría Informática. México. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/sistemas/auditoria_informatica/auditoria_informatica.pdf
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión Estratégica al cambio*. México: PEARSON EDUCACIÓN. https://www.academia.edu/37765867/Auditor%3%ADa_administrativa_Enrique_Benjam%3%ADn_Franklin_2ed_2_
- Gereffi, G. (1983). Producción y comercialización de medicamentos básicos en América Latina y el Caribe. <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/240/3/RCE3.pdf>
- Gonzales, M. (2015). *Academia.edu*. https://www.academia.edu/12184317/Fundamentos_de_Auditoria.

- González, R. (2014). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III.
- Grimaldo, L. (2014). Importancia de las auditorías internas y externas dentro de las organizaciones. Bogotá.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13537/Importancia%20de%20las%20Auditorias.pdf?sequence=1>
- Higuerey, A. (2007). *Universidad de los Andes*. Obtenido de
http://www.webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anhigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf
- IAASB. (2013). NIA, 315. <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
- IFAC. (2007). *Auditoría Financiera de Pymes*. (S. Mantilla, Trad.) ECOE, EDICIONES.
http://cunori.edu.gt/descargas/GUIA_NORMAS_INTERNACIONALES_AUDITORIA.PYMES.pdf
- IFRS. (2016). <https://www.nicniif.org/home/normas/niif-para-las-pymes.html>
- ISO 19011. (2018). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Obtenido de
<https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>
- Jimenez, L. (2019). El acceso a medicamentos en Latinoamérica, una mirada al caso de Costa Rica. Costa Rica. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000400008
- KPI'S. (2018). https://www.pefft.usach.cl/sites/pefft/files/kpis_0.pdf
- Melo, B. (2017).
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1260/Auditoria%20Administrativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Merchán, N., Pinargote, N., Baque, E., Chiquito, G., Acebo, R., & Paredes, L. (2018). Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales. *Polo de Conocimiento*.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/490>
- Montes, A. (2005). La Administración del departamento de crédito y cobranzas en empresas farmaceuticas. México.
<http://ri.iberomex.mx/bitstream/handle/iberomex/860/014610s.pdf?sequence=1>
- Morales, C. (2018). *Repositorio Universidad del Azuay*.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8360>
- Morales, M. (2018). Auditoría de gestión al proceso de recuperación de cartera de la empresa Jarquifar Cia.ltda del periodo 2017. Cuenca.
- Moran, O. (2019). Auditoría de Gestión como herramienta para la mejora de la eficacia y eficiencia en los procesos administrativos de las organizaciones. Machala. Obtenido de
http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14805/1/E-11308_MORAN%20SUNCION%20OSCAR%20VLADIMIR.pdf

- Ortiz, E. (2018). Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/326831844_El_Mercado_Farmaceutico_Ecuatoriano
- Ortiz, E., Galarza, C., Cornejo, F., & Ponce, J. (2014). *Scielo*. Obtenido de
<https://www.scielo.org/article/rpsp/2014.v36n1/57-62/es/>
- Rivero, A. (2014). Propuesta de Estrategia Financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas.
- Santillán, C. (2013). Auditoría de gestión aplicada a la empresa industrial Viset (Vidrios de Seguridad Templado) ciudad de riobamba, provincia chimborazo, período enero-diciembre 2011. Riobamba.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa. Proceso y Aplicación*. México, DF: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. V. Obtenido de
https://www.academia.edu/24434468/Auditoria_administrativa_1ed_sotomayor
- Villaroel, E. (2007). Obtenido de
https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf
- Zurita, R. (2006). Obtenido de
https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_2/tecnicas_modernas_auditoria_fiscal_zurita_espana.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Carta de Encargo

PT.PP.001

Cuenca, 06 de diciembre de 2021

Señor.

Silvio Ángel Abad Vallejo

Gerente Propietario de la Distribuidora Silvio Abad- DISA.

De mi Consideración:

Estimado la presente carta es enviada con el fin de constatar la Auditoría de Gestión al Área de Cobranzas la Distribuidora Silvio Abad- DISA, en el periodo auditado del 1° de Enero al 31 de diciembre de 2020.

El principal objetivo que se evaluará en esta Auditoría es conocer el manejo del Departamento de Cobranzas, enfocado en evaluar el manejo de recuperación de cartera, así como el análisis de sus políticas de ventas. Así como también la evaluación del departamento en cuestión y los conocimientos de como realizan sus actividades, utilizando las Normas de Control Interno para ejecutar las revisiones en todos los controles que se realicen mediante el sistema COSO 3, siendo una guía para obtener una opinión acertada, que nos ayude a medir el desempeño de los objetivos, las metas a cumplir en el área de cobranzas y así poder verificar la eficiencia y eficacia en todo el departamento.

Siendo primordial para realizar este proceso la responsabilidad y supervisión la Administración General de la empresa, la cual se encargará de todos los procedimientos con las políticas de la entidad señalada.

Atentamente.

Estefania Figueroa V.

Auditora.

Anexo 2

Notificación de Inicio de Auditoría

PT.PP.004

Sección: Equipo de trabajo Auditora: Estefania Figueroa

Asunto: Notificación de inicio de la Auditoría de Gestión

Sr. Silvio Ángel Abad Vallejo

Gerente Propietario de la Distribuidora DISA

Presente.

Para dar cumplimiento al contrato firmado entre la Distribuidora DISA y la Auditora Estefania Figueroa, notifica a usted que la firma iniciará la Auditoría de Gestión al área de Cobranzas, en el periodo entre 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

La auditoría será realizada en base a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), misma que se llevará a cabo por la responsable Estefania Figueroa, considerando técnicamente según sus necesidades, de la firma auditora a la cual pertenece.

Atentamente,

Elizabeth Estefania Figueroa Vásquez

Auditor Jefe de Equipo

Anexo 3

Distribuidora DISA **Solicitud de Información**

PT.PP.005

Cuenca 14 de diciembre del 2021

Sr. Silvio Ángel Abad Vallejo

Gerente Propietario

Por medio de la presente solicito que no se brinde la información a detallar correspondiente de sus principales funciones e indicadores que tenga estrecha relación con el análisis del desempeño del examen durante el periodo entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020. El proceso de auditoría se llevará a través de entrevistas, conversaciones, observaciones y otras técnicas necesarias para llevar el proceso de manera adecuada. La información solicitada será:

1. Información Básica de la empresa
 - 1.1. Reseña histórica.
 - 1.2. Actividades principales.
 - 1.3. Principales Cargo.
2. Información financiera.
 - 2.1. Balance General.
 - 2.2. Estado de Resultados.
 - 2.3. Indicadores de desempeño.
3. Información de Mercado.
 - 3.1. Clientes.
 - 3.2. Proveedores.
 - 3.3. Competidores.

Estefania Figueroa V.

Auditor Jefe

Silvio Abad Vallejo.

Gerente Propietario DISA

Anexo 4

Distribuidora DISA **Solicitud de Información**

PT.PP.006

Cuenca 20 de diciembre del 2021

Sr. Silvio Ángel Abad Vallejo

Gerente Propietario

Por medio de la presente solicitamos que nos brinde la información a detallar correspondiente de sus actividades, funciones o personal que tenga estrecha relación con el análisis del examen durante el periodo entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020. El proceso de auditoría se llevará a través de entrevistas, conversaciones, observaciones y otras técnicas necesarias para llevar el proceso de manera adecuada. La información solicitada será:

1. Plan estratégico
 - 1.1. Visión.
 - 1.2. Misión.
 - 1.3. Valores.
 - 1.4. Organigrama.
 - 1.5. Objetivos.
 - 1.6. FODA.
2. Listado de Personal a cargo.
 - 2.1. Nombres completos.
 - 2.2. Cargo que emplea.
 - 2.3. Información personal.
3. Manual de Funciones.
4. Ley, Normas, Reglamentos, Políticas.
5. Departamentos.

Estefania Figueroa V.

Auditor Jefe

Silvio Abad Vallejo.

Gerente Propietario DISA

Anexo 5

Base Muestra Procedimiento 1			
Muestreo Estático	Cliente	Tipo de Cliente	Forma de Pago
7	*****SUIZA	Farmacia	Cheque
44	****Washinton Enrique Romero Morales	Persona Natural	Efectivo
74	****SAN GREGORIO 1	Farmacia	Cheque
90	***CRIOLLO SACAQUIRIN MIRIAM DEL ROCIO	Persona Natural	Efectivo
97	***FARMACIA EL TEJAR	Farmacia	Cheque
113	***LAS COLINAS	Farmacia	Efectivo
114	***LOPEZ SALAS FAUSTO XAVIER	Persona Natural	Efectivo
134	13 ABRIL	Farmacia	Efectivo
135	20 DE ENERO	Farmacia	Depositos
148	ALEXANDRA	Persona Natural	Cheque
161	ANDRADE SERRANO ANA FABIOLA	Persona Natural	Depositos
164	APROMED	Distribuidoras	Cheque
170	ASOCIACION DE FARMACIAS INDEPENDIENTES DE LOJA	Distribuidoras	Cheque
178	B C	Distribuidoras	Depositos
194	BIOFARMA	Farmacia	Efectivo
204	BOTIQUIN JERUSALEN	Farmacia	Cheque
205	BRAVO LOPEZ BRALDZ 1 Cia Ltda	Farmacia	Cheque
210	C.C.V	Farmacia	Efectivo
216	CAIVINAGUA ASTUDILLO MARCIA	Persona Natural	Efectivo
221	CALLE SIAVICHAY EFRAIN REINALDO	Persona Natural	Cheque
231	CASTRO ALCOCER GABRIEL ELIAS	Persona Natural	Efectivo
232	CATACUCHA	Distribuidoras	Depositos
233	CEDENO INTRIAGO LEYDY ELIZABETH	Persona Natural	Cheque
246	CHILE	Farmacia	Depositos
254	COMUNITARIA ANITA	Farmacia	Cheque
270	CORDERO OCHOA MARCO PAUL	Persona Natural	Efectivo
280	CRISTO SALVADOR	Fundación	Depositos
292	CRUZ AZUL PIO BRAVO	Farmacia	Cheque
317	DEL PUEBLO	Farmacia	Efectivo
326	DIEGO FERNANDO CASTILLO BACUILIMA	Persona Natural	Efectivo
328	DIFACED S. A	Distribuidoras	Efectivo
332	DISTRIBUIDORA MOLINA EL TAMBO DISMOLINA CIA. LTD	Distribuidoras	Efectivo
335	DROGUERIA VETERINARIA	Veterinaria	Depositos
341	ECO-FARMA	Farmacia	Depositos
348	EL DESCUENTON 2	Farmacia	Depositos
364	ESPIRITU SANTO	Fundación	Depositos
368	FABIAN ZAMBRANO	Persona Natural	Efectivo
376	FARMA CENTER	Farmacia	Cheque
389	FARMACIA ALEXANDRA	Farmacia	Cheque
390	FARMACIA AMAZONAS	Farmacia	Depositos
399	FARMACIA CIELO AZUL	Farmacia	Efectivo
413	FARMACIA LA ESPERANZA Km72	Farmacia	Cheque
419	FARMACIA MARISOL	Farmacia	Depositos
422	FARMACIA MAXIPHARMA	Farmacia	Cheque
430	FARMACIA SAN FRANCISCO	Farmacia	Efectivo
442	FARMACIA VITAFARM	Farmacia	Cheque
444	FARMACIA ZOE	Farmacia	Depositos
445	FARMACIAECOSUIZA CIA. LTDA.	Farmacia	Cheque
469	FARMAPLUS	Farmacia	Depositos
481	FCIA SAN MATEO	Farmacia	Efectivo
495	FUNDACION SOCIO EDUCATIVA ALBERTO HIDALGO JARRI	Fundación	Depositos
537	JUAN GABRIEL	Persona Natural	Cheque
543	KAREM	Farmacia	Depositos
548	LA ECONOMICA	Farmacia	Cheque
600	MEDICAL CARE PHARMACY ORELLANA	Farmacia	Depositos
603	MEDILOJA	Distribuidoras	Depositos
604	MEDILYF	Distribuidoras	Efectivo
609	MENDEZ TRELLES ANA SOFIA	Persona Natural	Depositos
614	MI FARMACIA	Farmacia	Cheque
620	MOLINA SANCHEZ GALO JESUS	Farmacia	Efectivo
638	NARVAEZ TERREROS NAVIA MARIBEL	Farmacia	Efectivo
642	NATURISTA VIDA NUEVA	Distribuidoras	Cheque
670	PANAMERICANA	Farmacia	Cheque
682	PELAEZ RODRIGUEZ KARINA JACQUELINE	Persona Natural	Efectivo
684	PEREZ LEON MARTHA INES DEL PILAR	Persona Natural	Cheque
703	PRAXXEL CIA LTDA.	Farmacia	Cheque
706	PRODUCTOS NATURALES DEL VALLE	Distribuidoras	Cheque
709	PROMEDICSER S A S	Distribuidoras	Efectivo
711	PUERTAS DEL SOL	Farmacia	Cheque
732	RIVADENEIRA RIVADENEIRA MIRNA ELIZABETH	Persona Natural	Efectivo
746	SALUD Y VIDA	Distribuidoras	Efectivo
763	SAN HERNANDEZ	Farmacia	Efectivo
779	SAN MARTIN II	Farmacia	Cheque
780	SAN MARTIN III	Farmacia	Efectivo
791	SAN PAUL	Farmacia	Cheque
817	SARANGO GUAMAN MINA PACARI	Persona Natural	Efectivo
819	SARI PAÑI ROSA CLAUDINA	Persona Natural	Efectivo
865	UMEFA	Distribuidoras	Efectivo
867	VALVERDE SANTOS MARIO ALFREDO	Distribuidoras	Efectivo
871	VETERINARIA DIGLAR	Veterinaria	Efectivo
875	VIDA SANA	Distribuidoras	Efectivo
876	VIDAL HERRERA CRISOSTOMO VICENTE	Persona Natural	Depositos
885	VITALITY	Farmacia	Efectivo
892	YANZAGUANO CAMPOVERDE PATRICIO	Persona Natural	Cheque
893	YANZAGUANO LUCIO HERMINIO	Persona Natural	Cheque
895	ZAMBRANO VILLEGAS ROCIO TRINIDAD	Persona Natural	Cheque
899	ZHUNIO MINGA EGNV CLEMENTE	Persona Natural	Efectivo

Anexo 6

PT:EJ-002-01

Cliente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
PLAZA ISRAEL	1092,73	06/01/2020	70	16/03/2020	14/03/2020	68	
PLAZA ISRAEL	29,86	06/01/2020	70	16/03/2020	14/03/2020	68	
PLAZA ISRAEL	892,58	13/01/2020	70	23/03/2020	21/03/2020	68	
PLAZA ISRAEL	963,81	20/01/2020	70	30/03/2020	31/03/2020	71	
PLAZA ISRAEL	392,24	27/01/2020	70	06/04/2020	30/04/2020	94	
PLAZA ISRAEL	797,96	06/02/2020	70	16/04/2020	12/05/2020	96	
PLAZA ISRAEL	957,31	10/02/2020	70	20/04/2020	12/05/2020	92	
PLAZA ISRAEL	542,7	18/02/2020	70	28/04/2020	22/05/2020	94	
PLAZA ISRAEL	263,7	18/02/2020	70	28/04/2020	22/05/2020	94	
PLAZA ISRAEL	161,95	19/02/2020	70	29/04/2020	22/05/2020	93	
PLAZA ISRAEL	916,15	02/03/2020	70	11/05/2020	30/05/2020	89	
PLAZA ISRAEL	721,03	02/03/2020	70	11/05/2020	30/05/2020	89	
PLAZA ISRAEL	716,53	09/03/2020	70	18/05/2020	13/06/2020	96	
PLAZA ISRAEL	101,75	09/03/2020	70	18/05/2020	13/06/2020	96	
PLAZA ISRAEL	652,73	16/03/2020	70	25/05/2020	13/06/2020	89	
PLAZA ISRAEL	828,85	30/03/2020	70	08/06/2020	16/06/2020	78	
PLAZA ISRAEL	750,37	30/03/2020	70	08/06/2020	16/06/2020	78	
PLAZA ISRAEL	765,75	05/05/2020	70	14/07/2020	05/09/2020	123	
PLAZA ISRAEL	404,49	12/05/2020	70	21/07/2020	12/09/2020	123	
PLAZA ISRAEL	939,92	19/05/2020	70	28/07/2020	19/09/2020	123	
PLAZA ISRAEL	224,52	19/05/2020	70	28/07/2020	22/05/2020	3	
PLAZA ISRAEL	621,02	25/05/2020	70	03/08/2020	30/05/2020	5	
PLAZA ISRAEL	555,57	01/06/2020	70	10/08/2020	05/09/2020	96	
PLAZA ISRAEL	184,89	01/06/2020	70	10/08/2020	19/09/2020	110	
PLAZA ISRAEL	1213,73	08/06/2020	70	17/08/2020	19/09/2020	103	
PLAZA ISRAEL	1146,16	16/06/2020	70	25/08/2020	05/09/2020	81	
PLAZA ISRAEL	97,2	16/06/2020	70	25/08/2020	05/09/2020	81	
PLAZA ISRAEL	68,28	16/06/2020	70	25/08/2020	05/09/2020	81	
PLAZA ISRAEL	298,09	16/06/2020	70	25/08/2020	05/09/2020	81	
PLAZA ISRAEL	1103,1	22/06/2020	70	31/08/2020	26/09/2020	96	
PLAZA ISRAEL	580,54	29/06/2020	70	07/09/2020	26/09/2020	89	
PLAZA ISRAEL	757,05	06/07/2020	70	14/09/2020	19/09/2020	75	
PLAZA ISRAEL	643,37	13/07/2020	70	21/09/2020	19/09/2020	68	
PLAZA ISRAEL	133,95	14/07/2020	70	22/09/2020	03/10/2020	81	
PLAZA ISRAEL	867,06	20/07/2020	70	28/09/2020	12/09/2020	54	
PLAZA ISRAEL	307,76	21/07/2020	70	29/09/2020	26/09/2020	67	
PLAZA ISRAEL	811,3	27/07/2020	70	05/10/2020	03/10/2020	68	
PLAZA ISRAEL	101,5	27/07/2020	70	05/10/2020	03/10/2020	68	
PLAZA ISRAEL	777,51	03/08/2020	70	12/10/2020	10/10/2020	68	
PLAZA ISRAEL	1210,09	10/08/2020	70	19/10/2020	18/10/2020	69	
PLAZA ISRAEL	1450,96	10/08/2020	70	19/10/2020	18/10/2020	69	
PLAZA ISRAEL	87,12	10/08/2020	70	19/10/2020	18/10/2020	69	
PLAZA ISRAEL	57,9	10/08/2020	70	19/10/2020	18/10/2020	69	
PLAZA ISRAEL	1513,32	17/08/2020	70	26/10/2020	24/10/2020	68	
PLAZA ISRAEL	77,75	17/08/2020	70	26/10/2020	31/10/2020	75	
PLAZA ISRAEL	106,01	21/08/2020	70	30/10/2020	31/10/2020	71	
PLAZA ISRAEL	1116,05	24/08/2020	70	02/11/2020	31/10/2020	68	
PLAZA ISRAEL	974,5	24/08/2020	70	02/11/2020	31/10/2020	68	
PLAZA ISRAEL	120	25/08/2020	70	03/11/2020	31/10/2020	67	
PLAZA ISRAEL	1368,34	01/09/2020	70	10/11/2020	12/11/2020	72	
PLAZA ISRAEL	317,19	01/09/2020	70	10/11/2020	12/11/2020	72	
PLAZA ISRAEL	78,81	04/09/2020	70	13/11/2020	16/11/2020	73	
PLAZA ISRAEL	1206,06	07/09/2020	70	16/11/2020	16/11/2020	70	
PLAZA ISRAEL	60,85	07/09/2020	70	16/11/2020	16/11/2020	70	
PLAZA ISRAEL	208	07/09/2020	70	16/11/2020	16/11/2020	70	
PLAZA ISRAEL	1258,52	08/09/2020	70	17/11/2020	16/11/2020	69	
PLAZA ISRAEL	1183,72	10/09/2020	70	19/11/2020	19/11/2020	70	
PLAZA ISRAEL	331,2	10/09/2020	70	19/11/2020	19/11/2020	70	
PLAZA ISRAEL	1208,1	15/09/2020	70	24/11/2020	24/11/2020	70	
PLAZA ISRAEL	423,06	15/09/2020	70	24/11/2020	24/11/2020	70	
PLAZA ISRAEL	329,29	15/09/2020	70	24/11/2020	19/11/2020	65	
PLAZA ISRAEL	647,48	21/09/2020	70	30/11/2020	29/11/2020	69	
PLAZA ISRAEL	327,46	28/09/2020	70	07/12/2020	24/11/2020	57	
PLAZA ISRAEL	1066,23	05/10/2020	70	14/12/2020	14/12/2020	70	
PLAZA ISRAEL	783,67	05/10/2020	70	14/12/2020	14/12/2020	70	
PLAZA ISRAEL	827,43	12/10/2020	70	21/12/2020	21/12/2020	70	
PLAZA ISRAEL	756,69	19/10/2020	70	28/12/2020	14/12/2020	56	
PLAZA ISRAEL	113,75	20/10/2020	70	29/12/2020	-		
PLAZA ISRAEL	457,65	27/10/2020	70	05/01/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	813,46	03/11/2020	70	12/01/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	564,44	09/11/2020	70	18/01/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	172	16/11/2020	70	25/01/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	1092,13	16/11/2020	70	25/01/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	1267,04	23/11/2020	70	01/02/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	243,22	23/11/2020	70	01/02/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	480,49	07/12/2020	70	15/02/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	117,5	08/12/2020	70	16/02/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	700,83	14/12/2020	70	22/02/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	1990,36	21/12/2020	70	01/03/2021	N/A		
PLAZA ISRAEL	409,41	21/12/2020	70	01/03/2021	N/A		
	\$ 50.903,09					76	

PT:EJ-002-02

Cliente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 129,32	02/01/2020	70	12/03/2020	31/03/2020	89	
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 258,17	05/02/2020	70	15/04/2020	27/05/2020	112	
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 414,61	16/04/2020	70	25/06/2020	n/a		No se encuentra registro
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 354,69	20/05/2020	70	29/07/2020	n/a		No se encuentra registro
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 128,21	22/06/2020	70	31/08/2020	n/a		No se encuentra registro
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 387,31	28/07/2020	70	06/10/2020	05/12/2020	130	
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 93,40	31/08/2020	70	09/11/2020	05/12/2020	96	
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 170,11	01/09/2020	70	10/11/2020	05/12/2020	95	
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 436,74	22/09/2020	70	01/12/2020	05/12/2020	74	
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 202,82	14/10/2020	70	23/12/2020	n/a		No se encuentra registro
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 111,72	27/10/2020	70	05/01/2021	n/a		
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 96,00	10/11/2020	70	19/01/2021	n/a		
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 69,20	17/11/2020	70	26/01/2021	n/a		
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 186,40	18/11/2020	70	27/01/2021	n/a		
TACURIA DIAZ MARIA GUILLERMINA	\$ 220,48	22/12/2020	70	02/03/2021	n/a		
	\$ 3.259,18					99	

PT:EJ-002-03

Cliente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
FARMASALUD	\$ 1.615,52	15/01/2020	70	25/03/2020	27/02/2020	43	
FARMASALUD	\$ 171,45	15/01/2020	70	25/03/2020	27/02/2020	43	
FARMASALUD	\$ 65,58	15/01/2020	70	25/03/2020	27/02/2020	43	
FARMASALUD	\$ 347,37	20/01/2020	70	30/03/2020	27/02/2020	38	
FARMASALUD	\$ 1.222,42	22/01/2020	70	01/04/2020	06/04/2020	75	
FARMASALUD	\$ 644,00	28/01/2020	70	07/04/2020	06/04/2020	69	
FARMASALUD	\$ 192,20	04/02/2020	70	14/04/2020	10/05/2020	96	
FARMASALUD	\$ 1.325,70	06/02/2020	70	16/04/2020	16/05/2020	100	
FARMASALUD	\$ 132,12	07/02/2020	70	17/04/2020	16/05/2020	99	
FARMASALUD	\$ 614,29	28/02/2020	70	08/05/2020	10/05/2020	72	
FARMASALUD	\$ 156,60	03/03/2020	70	12/05/2020	10/05/2020	68	
FARMASALUD	\$ 505,76	04/03/2020	70	13/05/2020	10/05/2020	67	
FARMASALUD	\$ 271,76	12/03/2020	70	21/05/2020	04/07/2020	114	
FARMASALUD	\$ 45,00	12/03/2020	70	21/05/2020	04/07/2020	114	
FARMASALUD	\$ 16,13	13/03/2020	70	22/05/2020	04/07/2020	113	
FARMASALUD	\$ 237,20	16/03/2020	70	25/05/2020	04/07/2020	110	
FARMASALUD	\$ 80,64	24/03/2020	70	02/06/2020	18/07/2020	116	
FARMASALUD	\$ 1.562,46	02/04/2020	70	11/06/2020	16/05/2020	44	
FARMASALUD	\$ 1.370,32	03/09/2020	70	12/11/2020	11/11/2020	69	
FARMASALUD	\$ 973,24	10/09/2020	70	19/11/2020	17/11/2020	68	
FARMASALUD	\$ 1.428,00	23/10/2020	70	01/01/2021	N/A		
FARMASALUD	\$ 1.470,32	06/11/2020	70	15/01/2021	N/A		
FARMASALUD	\$ 831,45	11/11/2020	70	20/01/2021	N/A		
FARMASALUD	\$ 1.395,03	26/11/2020	70	04/02/2021	N/A		
FARMASALUD	\$ 99,52	27/11/2020	70	05/02/2021	N/A		
FARMASALUD	\$ 215,08	04/12/2020	70	12/02/2021	N/A		
FARMASALUD	\$ 766,08	18/12/2020	70	26/02/2021	N/A		
	\$ 5.584,24					78	

Cliente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
EXFARI CIA LTDA	\$ 430,00	16/01/2020	70	26/03/2020	16/02/2020	31	
EXFARI CIA LTDA	\$ 105,00	20/01/2020	70	30/03/2020	16/02/2020	27	
EXFARI CIA LTDA	\$ 750,00	04/02/2020	70	14/04/2020	16/02/2020	12	
EXFARI CIA LTDA	\$ 479,81	28/02/2020	70	08/05/2020	01/09/2020	186	
EXFARI CIA LTDA	\$ 430,00	11/06/2020	70	20/08/2020	01/09/2020	82	
EXFARI CIA LTDA	\$ 542,52	14/09/2020	70	23/11/2020	31/12/2020	108	
EXFARI CIA LTDA	\$ 1.023,00	14/09/2020	70	23/11/2020	31/12/2020	108	
EXFARI CIA LTDA	\$ 116,32	21/09/2020	70	30/11/2020	31/12/2020	101	
	\$ 3.876,65					101	

Cliente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
FARMACIA M&M	\$ 330,07	09/01/2020	70	19/03/2020	18/03/2020	69	
FARMACIA M&M	\$ 316,38	06/02/2020	70	16/04/2020	14/04/2020	68	
FARMACIA M&M	\$ 354,20	21/02/2020	70	01/05/2020	30/04/2020	69	
FARMACIA M&M	\$ 567,41	05/03/2020	70	14/05/2020	13/05/2020	69	
FARMACIA M&M	\$ 356,46	19/03/2020	70	28/05/2020	26/05/2020	68	
FARMACIA M&M	\$ 95,70	24/03/2020	70	02/06/2020	08/06/2020	76	
FARMACIA M&M	\$ 212,38	26/03/2020	70	04/06/2020	04/06/2020	70	
FARMACIA M&M	\$ 206,24	30/03/2020	70	08/06/2020	08/06/2020	70	
FARMACIA M&M	\$ 329,55	10/04/2020	70	19/06/2020	30/06/2020	81	
FARMACIA M&M	\$ 105,75	16/04/2020	70	25/06/2020	04/07/2020	79	
FARMACIA M&M	\$ 95,28	18/04/2020	70	27/06/2020	04/07/2020	77	
FARMACIA M&M	\$ 315,66	22/04/2020	70	01/07/2020	30/06/2020	69	
FARMACIA M&M	\$ 77,56	30/04/2020	70	09/07/2020	13/05/2020	13	
FARMACIA M&M	\$ 524,72	04/05/2020	70	13/07/2020	13/05/2020	9	
FARMACIA M&M	\$ 29,13	04/05/2020	70	13/07/2020	13/05/2020	9	
FARMACIA M&M	\$ 246,08	07/05/2020	70	16/07/2020	04/06/2020	28	
FARMACIA M&M	\$ 28,76	07/05/2020	70	16/07/2020	04/06/2020	28	
FARMACIA M&M	\$ 238,34	12/05/2020	70	21/07/2020	08/06/2020	27	
FARMACIA M&M	\$ 193,25	18/05/2020	70	27/07/2020	08/06/2020	21	
FARMACIA M&M	\$ 157,69	23/05/2020	70	01/08/2020	26/09/2020	126	
FARMACIA M&M	\$ 137,87	10/06/2020	70	19/08/2020	26/09/2020	108	
FARMACIA M&M	\$ 369,96	11/06/2020	70	20/08/2020	18/06/2020	7	
FARMACIA M&M	\$ 88,01	02/07/2020	70	10/09/2020	26/09/2020	86	
FARMACIA M&M	\$ 156,19	10/07/2020	70	18/09/2020	26/09/2020	78	
FARMACIA M&M	\$ 80,45	11/07/2020	70	19/09/2020	26/09/2020	77	
FARMACIA M&M	\$ 258,32	16/07/2020	70	24/09/2020	23/09/2020	69	
FARMACIA M&M	\$ 179,72	20/07/2020	70	28/09/2020	26/09/2020	68	
FARMACIA M&M	\$ 441,54	23/07/2020	70	01/10/2020	19/11/2020	119	
FARMACIA M&M	\$ 221,60	28/07/2020	70	06/10/2020	06/10/2020	70	
FARMACIA M&M	\$ 159,43	29/07/2020	70	07/10/2020	06/10/2020	69	
FARMACIA M&M	\$ 128,30	03/08/2020	70	12/10/2020	03/11/2020	92	
FARMACIA M&M	\$ 159,92	12/08/2020	70	21/10/2020	03/11/2020	83	
FARMACIA M&M	\$ 69,22	14/08/2020	70	23/10/2020	03/11/2020	81	
FARMACIA M&M	\$ 282,47	20/08/2020	70	29/10/2020	23/09/2020	34	
FARMACIA M&M	\$ 101,52	21/08/2020	70	30/10/2020	03/11/2020	74	
FARMACIA M&M	\$ 84,00	21/08/2020	70	30/10/2020	26/09/2020	36	
FARMACIA M&M	\$ 418,62	11/09/2020	70	20/11/2020	19/11/2020	69	
FARMACIA M&M	\$ 156,13	24/09/2020	70	03/12/2020	20/12/2020	87	
FARMACIA M&M	\$ 201,60	13/10/2020	70	22/12/2020	03/11/2020	21	
FARMACIA M&M	\$ 434,32	22/10/2020	70	31/12/2020	19/11/2020	28	
FARMACIA M&M	\$ 244,14	29/10/2020	70	07/01/2021	N/A		
FARMACIA M&M	\$ 106,27	09/11/2020	70	18/01/2021	N/A		
FARMACIA M&M	\$ 153,37	12/11/2020	70	21/01/2021	N/A		
FARMACIA M&M	\$ 621,27	02/12/2020	70	10/02/2021	N/A		
FARMACIA M&M	\$ 95,83	02/12/2020	70	10/02/2021	N/A		
FARMACIA M&M	\$ 214,47	08/12/2020	70	16/02/2021	N/A		
FARMACIA M&M	\$ 223,89	18/12/2020	70	26/02/2021	N/A		
FARMACIA M&M	\$ 66,78	18/12/2020	70	26/02/2021	N/A		
FARMACIA M&M	\$ 217,79	22/12/2020	70	02/03/2021	N/A		
	\$ 10.853,61					62	

Cliente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 1.281,96	13/01/2020	70	23/03/2020	15/04/2020	93	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 337,42	14/01/2020	70	24/03/2020	15/04/2020	92	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 15,66	14/01/2020	70	24/03/2020	15/04/2020	92	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 50,40	15/01/2020	70	25/03/2020	15/04/2020	91	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 208,26	06/03/2020	70	15/05/2020	13/05/2020	68	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 220,28	06/03/2020	70	15/05/2020	13/05/2020	68	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 926,12	06/03/2020	70	15/05/2020	13/05/2020	68	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 208,70	10/03/2020	70	19/05/2020	13/05/2020	64	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 234,22	10/03/2020	70	19/05/2020	13/05/2020	64	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 247,97	19/03/2020	70	28/05/2020	04/06/2020	77	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 1.119,90	13/07/2020	70	21/09/2020	16/09/2020	65	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 281,90	15/07/2020	70	23/09/2020	16/09/2020	63	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 87,00	17/07/2020	70	25/09/2020	16/09/2020	61	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 180,30	20/08/2020	70	29/10/2020	24/10/2020	65	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 780,55	04/09/2020	70	13/11/2020	07/11/2020	64	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 274,58	10/09/2020	70	19/11/2020	14/11/2020	65	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 97,63	11/09/2020	70	20/11/2020	14/11/2020	64	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 85,10	08/10/2020	70	17/12/2020	12/12/2020	65	
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 319,83	23/10/2020	70	01/01/2021	N/A		
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 697,26	12/11/2020	70	21/01/2021	N/A		
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 157,56	13/11/2020	70	22/01/2021	N/A		
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 52,20	13/11/2020	70	22/01/2021	N/A		
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 283,30	11/12/2020	70	19/02/2021	N/A		
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 279,87	11/12/2020	70	19/02/2021	N/A		
ASOCIACION DAMAS SALESIANAS	\$ 184,33	16/12/2020	70	24/02/2021	N/A		
	\$ 8.612,30					72	

Cliente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
FARMACIA VITAFARM	\$ 114,32	02/01/2020	70	12/03/2020	24/03/2020	82	
FARMACIA VITAFARM	\$ 337,46	03/01/2020	70	13/03/2020	24/03/2020	81	
FARMACIA VITAFARM	\$ 109,50	03/01/2020	70	13/03/2020	24/03/2020	81	
FARMACIA VITAFARM	\$ 254,58	06/01/2020	70	16/03/2020	24/03/2020	78	
FARMACIA VITAFARM	\$ 122,44	08/01/2020	70	18/03/2020	27/03/2020	79	
FARMACIA VITAFARM	\$ 330,03	10/01/2020	70	20/03/2020	27/03/2020	77	
FARMACIA VITAFARM	\$ 172,66	10/01/2020	70	20/03/2020	27/03/2020	77	
FARMACIA VITAFARM	\$ 83,61	15/01/2020	70	25/03/2020	27/03/2020	72	
FARMACIA VITAFARM	\$ 82,50	20/01/2020	70	30/03/2020	27/03/2020	67	
FARMACIA VITAFARM	\$ 99,48	03/02/2020	70	13/04/2020	29/04/2020	86	
FARMACIA VITAFARM	\$ 43,05	06/02/2020	70	16/04/2020	29/04/2020	83	
FARMACIA VITAFARM	\$ 329,75	07/02/2020	70	17/04/2020	29/04/2020	82	
FARMACIA VITAFARM	\$ 227,00	10/02/2020	70	20/04/2020	29/04/2020	79	
FARMACIA VITAFARM	\$ 101,10	19/02/2020	70	29/04/2020	29/04/2020	70	
FARMACIA VITAFARM	\$ 144,25	19/02/2020	70	29/04/2020	29/04/2020	70	
FARMACIA VITAFARM	\$ 673,40	02/03/2020	70	11/05/2020	20/05/2020	79	
FARMACIA VITAFARM	\$ 255,02	04/03/2020	70	13/05/2020	20/05/2020	77	
FARMACIA VITAFARM	\$ 40,80	11/03/2020	70	20/05/2020	23/05/2020	73	
FARMACIA VITAFARM	\$ 245,00	12/03/2020	70	21/05/2020	23/05/2020	72	
FARMACIA VITAFARM	\$ 174,94	12/03/2020	70	21/05/2020	23/05/2020	72	
FARMACIA VITAFARM	\$ 371,82	01/04/2020	70	10/06/2020	20/06/2020	80	
FARMACIA VITAFARM	\$ 170,02	06/04/2020	70	15/06/2020	20/06/2020	75	
FARMACIA VITAFARM	\$ 944,06	07/04/2020	70	16/06/2020	25/06/2020	79	
FARMACIA VITAFARM	\$ 90,00	08/04/2020	70	17/06/2020	25/06/2020	78	
FARMACIA VITAFARM	\$ 368,96	14/04/2020	70	23/06/2020	22/06/2020	69	
FARMACIA VITAFARM	\$ 46,98	23/04/2020	70	02/07/2020	29/06/2020	67	
FARMACIA VITAFARM	\$ 93,96	23/04/2020	70	02/07/2020	29/06/2020	67	
FARMACIA VITAFARM	\$ 176,80	29/04/2020	70	08/07/2020	29/06/2020	61	
FARMACIA VITAFARM	\$ 375,03	04/05/2020	70	13/07/2020	22/06/2020	49	
FARMACIA VITAFARM	\$ 51,96	06/05/2020	70	15/07/2020	14/09/2020	131	
FARMACIA VITAFARM	\$ 154,80	12/05/2020	70	21/07/2020	15/09/2020	126	
FARMACIA VITAFARM	\$ 382,48	13/05/2020	70	22/07/2020	15/09/2020	125	
FARMACIA VITAFARM	\$ 162,24	18/05/2020	70	27/07/2020	14/09/2020	119	
FARMACIA VITAFARM	\$ 24,00	20/05/2020	70	29/07/2020	14/09/2020	117	
FARMACIA VITAFARM	\$ 132,00	29/05/2020	70	07/08/2020	28/09/2020	122	
FARMACIA VITAFARM	\$ 71,63	29/05/2020	70	07/08/2020	28/09/2020	122	
FARMACIA VITAFARM	\$ 265,35	02/06/2020	70	11/08/2020	14/09/2020	104	
FARMACIA VITAFARM	\$ 174,67	02/06/2020	70	11/08/2020	14/09/2020	104	
FARMACIA VITAFARM	\$ 33,30	10/06/2020	70	19/08/2020	15/09/2020	97	
FARMACIA VITAFARM	\$ 239,90	01/07/2020	70	09/09/2020	14/09/2020	75	
FARMACIA VITAFARM	\$ 44,80	02/07/2020	70	10/09/2020	14/09/2020	74	
FARMACIA VITAFARM	\$ 154,90	02/07/2020	70	10/09/2020	14/09/2020	74	
FARMACIA VITAFARM	\$ 166,68	02/07/2020	70	10/09/2020	14/09/2020	74	
FARMACIA VITAFARM	\$ 56,64	03/07/2020	70	11/09/2020	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 373,62	06/07/2020	70	14/09/2020	15/09/2020	71	
FARMACIA VITAFARM	\$ 144,75	07/07/2020	70	15/09/2020	15/09/2020	70	
FARMACIA VITAFARM	\$ 79,44	09/07/2020	70	17/09/2020	15/09/2020	68	
FARMACIA VITAFARM	\$ 125,66	10/07/2020	70	18/09/2020	28/09/2020	80	
FARMACIA VITAFARM	\$ 148,62	10/07/2020	70	18/09/2020	28/09/2020	80	
FARMACIA VITAFARM	\$ 60,80	13/07/2020	70	21/09/2020	28/09/2020	77	
FARMACIA VITAFARM	\$ 179,84	23/07/2020	70	01/10/2020	28/09/2020	67	
FARMACIA VITAFARM	\$ 130,74	04/08/2020	70	13/10/2020	23/10/2020	80	
FARMACIA VITAFARM	\$ 678,00	07/08/2020	70	16/10/2020	23/10/2020	77	
FARMACIA VITAFARM	\$ 66,20	12/08/2020	70	21/10/2020	23/10/2020	72	
FARMACIA VITAFARM	\$ 416,61	26/08/2020	70	04/11/2020	06/11/2020	72	
FARMACIA VITAFARM	\$ 201,66	07/09/2020	70	16/11/2020	13/11/2020	67	
FARMACIA VITAFARM	\$ 332,49	11/09/2020	70	20/11/2020	01/12/2020	81	
FARMACIA VITAFARM	\$ 78,10	14/09/2020	70	23/11/2020	01/12/2020	78	
FARMACIA VITAFARM	\$ 93,94	15/09/2020	70	24/11/2020	01/12/2020	77	
FARMACIA VITAFARM	\$ 75,96	16/09/2020	70	25/11/2020	01/12/2020	76	
FARMACIA VITAFARM	\$ 44,15	16/09/2020	70	25/11/2020	01/12/2020	76	
FARMACIA VITAFARM	\$ 117,44	17/09/2020	70	26/11/2020	01/12/2020	75	
FARMACIA VITAFARM	\$ 79,07	17/09/2020	70	26/11/2020	01/12/2020	75	
FARMACIA VITAFARM	\$ 198,72	22/09/2020	70	01/12/2020	01/12/2020	70	
FARMACIA VITAFARM	\$ 140,00	23/09/2020	70	02/12/2020	01/12/2020	69	
FARMACIA VITAFARM	\$ 71,16	05/10/2020	70	14/12/2020	19/12/2020	75	
FARMACIA VITAFARM	\$ 59,58	14/10/2020	70	23/12/2020	19/12/2020	66	
FARMACIA VITAFARM	\$ 71,16	20/10/2020	70	29/12/2020	19/12/2020	60	
FARMACIA VITAFARM	\$ 86,64	30/10/2020	70	08/01/2021	19/12/2020	50	
FARMACIA VITAFARM	\$ 323,76	05/11/2020	70	14/01/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 221,47	05/11/2020	70	14/01/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 59,58	05/11/2020	70	14/01/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 60,80	06/11/2020	70	15/01/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 125,00	10/11/2020	70	19/01/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 70,35	10/11/2020	70	19/01/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 172,64	23/11/2020	70	01/02/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 127,08	24/11/2020	70	02/02/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 39,38	26/11/2020	70	04/02/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 63,96	01/12/2020	70	09/02/2021	N/A		
FARMACIA VITAFARM	\$ 141,36	04/12/2020	70	12/02/2021	N/A		
	\$ 14.153,60					80	186

Cliente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
ADRIANCITO	\$ 286,00	13/02/2020	70	23/04/2020	30/03/2020	46	
ADRIANCITO	\$ 254,89	13/02/2020	70	23/04/2020	03/04/2020	50	
ADRIANCITO	\$ 304,48	13/02/2020	70	23/04/2020	13/04/2020	60	
ADRIANCITO	\$ 484,48	13/02/2020	70	23/04/2020	13/04/2020	60	
ADRIANCITO	\$ 126,16	13/02/2020	70	23/04/2020	17/04/2020	64	
ADRIANCITO	\$ 142,72	13/02/2020	70	23/04/2020	17/04/2020	64	
ADRIANCITO	\$ 270,76	13/02/2020	70	23/04/2020	23/04/2020	70	
ADRIANCITO	\$ 219,80	13/02/2020	70	23/04/2020	23/04/2020	70	
ADRIANCITO	\$ 219,04	13/02/2020	70	23/04/2020	23/04/2020	70	
ADRIANCITO	\$ 315,69	13/02/2020	70	23/04/2020	23/04/2020	70	
ADRIANCITO	\$ 211,11	13/02/2020	70	23/04/2020	23/04/2020	70	
ADRIANCITO	\$ 166,48	13/02/2020	70	23/04/2020	14/04/2020	61	
ADRIANCITO	\$ 26,34	13/02/2020	70	23/04/2020	13/04/2020	60	
ADRIANCITO	\$ 48,14	13/02/2020	70	23/04/2020	13/04/2020	60	
ADRIANCITO	\$ 52,32	13/02/2020	70	23/04/2020	08/05/2020	85	
ADRIANCITO	\$ 427,94	13/04/2020	70	22/06/2020	29/05/2020	46	
ADRIANCITO	\$ 179,96	13/04/2020	70	22/06/2020	29/05/2020	46	
ADRIANCITO	\$ 325,88	13/04/2020	70	22/06/2020	11/06/2020	59	
ADRIANCITO	\$ 234,68	13/04/2020	70	22/06/2020	13/06/2020	61	
ADRIANCITO	\$ 260,34	13/04/2020	70	22/06/2020	13/06/2020	61	
ADRIANCITO	\$ 215,11	13/04/2020	70	22/06/2020	13/06/2020	61	
ADRIANCITO	\$ 136,67	13/04/2020	70	22/06/2020	13/06/2020	61	
ADRIANCITO	\$ 57,05	13/04/2020	70	22/06/2020	20/06/2020	68	
ADRIANCITO	\$ 186,25	13/04/2020	70	22/06/2020	22/06/2020	70	
ADRIANCITO	\$ 291,10	07/05/2020	70	16/07/2020	08/09/2020	124	
ADRIANCITO	\$ 332,48	07/05/2020	70	16/07/2020	08/09/2020	124	
ADRIANCITO	\$ 282,95	07/05/2020	70	16/07/2020	08/09/2020	124	
ADRIANCITO	\$ 71,45	07/05/2020	70	16/07/2020	25/09/2020	141	
ADRIANCITO	\$ 251,45	05/06/2020	70	14/08/2020	10/09/2020	97	
ADRIANCITO	\$ 81,49	05/06/2020	70	14/08/2020	25/09/2020	112	
ADRIANCITO	\$ 308,15	02/07/2020	70	10/09/2020	25/09/2020	85	
ADRIANCITO	\$ 208,73	02/07/2020	70	10/09/2020	08/09/2020	68	
ADRIANCITO	\$ 321,47	02/07/2020	70	10/09/2020	06/10/2020	96	
ADRIANCITO	\$ 283,64	02/07/2020	70	10/09/2020	23/10/2020	113	
ADRIANCITO	\$ 211,94	02/07/2020	70	10/09/2020	30/10/2020	120	
ADRIANCITO	\$ 201,96	02/07/2020	70	10/09/2020	13/11/2020	134	
ADRIANCITO	\$ 178,42	02/07/2020	70	10/09/2020	13/11/2020	134	
ADRIANCITO	\$ 5,82	02/07/2020	70	10/09/2020	23/10/2020	113	
ADRIANCITO	\$ 424,36	06/08/2020	70	15/10/2020	13/11/2020	99	
ADRIANCITO	\$ 117,70	06/08/2020	70	15/10/2020	13/11/2020	99	
ADRIANCITO	\$ 187,41	06/08/2020	70	15/10/2020	06/10/2020	61	
ADRIANCITO	\$ 207,62	06/08/2020	70	15/10/2020	30/10/2020	85	
ADRIANCITO	\$ 44,08	06/08/2020	70	15/10/2020	30/10/2020	85	
ADRIANCITO	\$ 209,49	06/08/2020	70	15/10/2020	20/11/2020	106	
ADRIANCITO	\$ 209,86	06/08/2020	70	15/10/2020	30/10/2020	85	
ADRIANCITO	\$ 212,12	06/08/2020	70	15/10/2020	23/10/2020	78	
ADRIANCITO	\$ 64,65	06/08/2020	70	15/10/2020	30/10/2020	85	
ADRIANCITO	\$ 199,94	07/08/2020	70	16/10/2020	13/11/2020	98	
ADRIANCITO	\$ 205,08	07/08/2020	70	16/10/2020	13/11/2020	98	
ADRIANCITO	\$ 63,00	07/08/2020	70	16/10/2020	30/10/2020	84	
ADRIANCITO	\$ 432,76	10/09/2020	70	19/11/2020	13/11/2020	64	
ADRIANCITO	\$ 235,41	10/09/2020	70	19/11/2020	20/11/2020	71	
ADRIANCITO	\$ 234,63	10/09/2020	70	19/11/2020	20/11/2020	71	
ADRIANCITO	\$ 355,80	10/09/2020	70	19/11/2020	27/11/2020	78	
ADRIANCITO	\$ 163,89	10/09/2020	70	19/11/2020	13/11/2020	64	
ADRIANCITO	\$ 302,46	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 221,63	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 434,00	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 195,13	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 195,41	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 48,86	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 271,96	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 192,83	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 179,92	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 212,84	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 34,17	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 23,70	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
ADRIANCITO	\$ 250,90	20/11/2020	70	29/01/2021	N/A		
	\$ 14.314,95					82	

Cliente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
MI FARMA	\$ 15,35	02/01/2020	70	12/03/2020	10/02/2020	39	
MI FARMA	\$ 269,01	02/01/2020	70	12/03/2020	20/02/2020	49	
MI FARMA	\$ 108,31	04/01/2020	70	14/03/2020	10/02/2020	37	
MI FARMA	\$ 143,27	07/01/2020	70	17/03/2020	09/03/2020	62	
MI FARMA	\$ 238,54	07/01/2020	70	17/03/2020	09/03/2020	62	
MI FARMA	\$ 52,85	07/01/2020	70	17/03/2020	04/03/2020	57	
MI FARMA	\$ 232,84	11/01/2020	70	21/03/2020	09/03/2020	58	
MI FARMA	\$ 13,57	11/01/2020	70	21/03/2020	09/03/2020	58	
MI FARMA	\$ 421,36	14/01/2020	70	24/03/2020	09/03/2020	55	
MI FARMA	\$ 97,17	17/01/2020	70	27/03/2020	04/03/2020	47	
MI FARMA	\$ 102,30	17/01/2020	70	27/03/2020	28/03/2020	71	
MI FARMA	\$ 251,59	20/01/2020	70	30/03/2020	28/03/2020	68	
MI FARMA	\$ 99,07	23/01/2020	70	02/04/2020	30/03/2020	67	
MI FARMA	\$ 69,16	24/01/2020	70	03/04/2020	30/03/2020	66	
MI FARMA	\$ 202,99	28/01/2020	70	07/04/2020	01/04/2020	64	
MI FARMA	\$ 48,76	29/01/2020	70	08/04/2020	01/04/2020	63	
MI FARMA	\$ 70,30	29/01/2020	70	08/04/2020	01/04/2020	63	
MI FARMA	\$ 156,18	30/01/2020	70	09/04/2020	01/04/2020	62	
MI FARMA	\$ 163,48	31/01/2020	70	10/04/2020	11/04/2020	71	
MI FARMA	\$ 176,46	01/02/2020	70	11/04/2020	11/04/2020	70	
MI FARMA	\$ 72,46	03/02/2020	70	13/04/2020	11/04/2020	68	
MI FARMA	\$ 151,90	03/02/2020	70	13/04/2020	11/04/2020	68	
MI FARMA	\$ 111,10	04/02/2020	70	14/04/2020	11/04/2020	67	
MI FARMA	\$ 197,39	06/02/2020	70	16/04/2020	11/04/2020	65	
MI FARMA	\$ 169,41	10/02/2020	70	20/04/2020	18/04/2020	68	
MI FARMA	\$ 163,34	12/02/2020	70	22/04/2020	18/04/2020	66	
MI FARMA	\$ 113,92	14/02/2020	70	24/04/2020	18/04/2020	64	
MI FARMA	\$ 228,98	17/02/2020	70	27/04/2020	24/04/2020	67	
MI FARMA	\$ 46,79	18/02/2020	70	28/04/2020	24/04/2020	66	
MI FARMA	\$ 200,37	20/02/2020	70	30/04/2020	24/04/2020	64	
MI FARMA	\$ 120,52	28/02/2020	70	08/05/2020	04/05/2020	66	
MI FARMA	\$ 390,98	02/03/2020	70	11/05/2020	04/05/2020	63	
MI FARMA	\$ 45,48	03/03/2020	70	12/05/2020	15/05/2020	73	
MI FARMA	\$ 70,84	04/03/2020	70	13/05/2020	15/05/2020	72	
MI FARMA	\$ 370,12	06/03/2020	70	15/05/2020	15/05/2020	70	
MI FARMA	\$ 247,24	10/03/2020	70	19/05/2020	19/05/2020	70	
MI FARMA	\$ 23,29	10/03/2020	70	19/05/2020	19/05/2020	70	
MI FARMA	\$ 154,12	12/03/2020	70	21/05/2020	19/05/2020	68	
MI FARMA	\$ 123,56	12/03/2020	70	21/05/2020	19/05/2020	68	
MI FARMA	\$ 132,08	13/03/2020	70	22/05/2020	19/05/2020	67	
MI FARMA	\$ 219,55	16/03/2020	70	25/05/2020	24/05/2020	69	
MI FARMA	\$ 99,62	17/03/2020	70	26/05/2020	24/05/2020	68	
MI FARMA	\$ 181,77	19/03/2020	70	28/05/2020	24/05/2020	66	
MI FARMA	\$ 278,24	20/03/2020	70	29/05/2020	20/05/2020	61	
MI FARMA	\$ 109,86	20/03/2020	70	29/05/2020	24/05/2020	65	
MI FARMA	\$ 608,45	20/03/2020	70	29/05/2020	04/06/2020	76	
MI FARMA	\$ 157,40	23/03/2020	70	01/06/2020	04/06/2020	73	
MI FARMA	\$ 240,47	25/03/2020	70	03/06/2020	04/06/2020	71	
MI FARMA	\$ 111,64	26/03/2020	70	04/06/2020	04/06/2020	70	
MI FARMA	\$ 18,69	26/03/2020	70	04/06/2020	04/06/2020	70	
MI FARMA	\$ 348,68	30/03/2020	70	08/06/2020	11/06/2020	73	
MI FARMA	\$ 45,19	30/03/2020	70	08/06/2020	11/06/2020	73	
MI FARMA	\$ 68,08	30/03/2020	70	08/06/2020	11/06/2020	73	
MI FARMA	\$ 44,45	01/04/2020	70	10/06/2020	11/06/2020	71	
MI FARMA	\$ 120,96	02/04/2020	70	11/06/2020	11/06/2020	70	
MI FARMA	\$ 82,91	02/04/2020	70	11/06/2020	11/06/2020	70	
MI FARMA	\$ 375,24	06/04/2020	70	15/06/2020	22/06/2020	77	
MI FARMA	\$ 189,83	06/04/2020	70	15/06/2020	22/06/2020	77	
MI FARMA	\$ 120,43	07/04/2020	70	16/06/2020	22/06/2020	76	
MI FARMA	\$ 213,43	07/04/2020	70	16/06/2020	22/06/2020	76	
MI FARMA	\$ 443,75	13/04/2020	70	22/06/2020	30/06/2020	78	
MI FARMA	\$ 31,00	13/04/2020	70	22/06/2020	30/06/2020	78	
MI FARMA	\$ 251,15	14/04/2020	70	23/06/2020	30/06/2020	77	
MI FARMA	\$ 52,09	15/04/2020	70	24/06/2020	30/06/2020	76	
MI FARMA	\$ 154,81	17/04/2020	70	26/06/2020	30/06/2020	74	
MI FARMA	\$ 70,02	17/04/2020	70	26/06/2020	30/06/2020	74	
MI FARMA	\$ 259,75	20/04/2020	70	29/06/2020	05/07/2020	76	
MI FARMA	\$ 59,10	20/04/2020	70	29/06/2020	05/07/2020	76	
MI FARMA	\$ 210,92	21/04/2020	70	30/06/2020	05/07/2020	75	
MI FARMA	\$ 135,23	22/04/2020	70	01/07/2020	05/07/2020	74	
MI FARMA	\$ 121,60	22/04/2020	70	01/07/2020	05/07/2020	74	
MI FARMA	\$ 186,51	24/04/2020	70	03/07/2020	05/07/2020	72	
MI FARMA	\$ 91,70	24/04/2020	70	03/07/2020	05/07/2020	72	
MI FARMA	\$ 212,89	28/04/2020	70	07/07/2020	05/07/2020	68	
MI FARMA	\$ 25,73	28/04/2020	70	07/07/2020	07/09/2020	132	
MI FARMA	\$ 106,86	29/04/2020	70	08/07/2020	07/09/2020	131	
MI FARMA	\$ 43,39	01/05/2020	70	10/07/2020	07/09/2020	129	
MI FARMA	\$ 343,13	02/05/2020	70	11/07/2020	07/09/2020	128	
MI FARMA	\$ 164,20	04/05/2020	70	13/07/2020	04/06/2020	31	
MI FARMA	\$ 275,34	07/05/2020	70	16/07/2020	04/06/2020	28	
MI FARMA	\$ 254,42	08/05/2020	70	17/07/2020	04/06/2020	27	
MI FARMA	\$ 92,31	08/05/2020	70	17/07/2020	04/06/2020	27	
MI FARMA	\$ 292,13	11/05/2020	70	20/07/2020	04/06/2020	24	
MI FARMA	\$ 74,88	12/05/2020	70	21/07/2020	04/06/2020	23	
MI FARMA	\$ 288,71	18/05/2020	70	27/07/2020	04/06/2020	17	
MI FARMA	\$ 58,35	19/05/2020	70	28/07/2020	20/05/2020	1	
MI FARMA	\$ 369,29	19/05/2020	70	28/07/2020	11/06/2020	23	
MI FARMA	\$ 55,33	19/05/2020	70	28/07/2020	11/06/2020	23	
MI FARMA	\$ 44,45	20/05/2020	70	29/07/2020	11/06/2020	22	
MI FARMA	\$ 164,63	21/05/2020	70	30/07/2020	22/06/2020	32	
MI FARMA	\$ 238,31	23/05/2020	70	01/08/2020	22/06/2020	30	
MI FARMA	\$ 27,27	23/05/2020	70	01/08/2020	30/06/2020	38	
MI FARMA	\$ 248,35	25/05/2020	70	03/08/2020	30/06/2020	36	
MI FARMA	\$ 200,07	27/05/2020	70	05/08/2020	30/06/2020	34	
MI FARMA	\$ 24,38	27/05/2020	70	05/08/2020	28/05/2020	1	
MI FARMA	\$ 75,60	27/05/2020	70	05/08/2020	04/06/2020	8	
MI FARMA	\$ 200,50	29/05/2020	70	07/08/2020	30/06/2020	32	

MI FARMA	\$ 97,18	29/05/2020	70	07/08/2020	30/06/2020	32
MI FARMA	\$ 43,39	01/06/2020	70	10/08/2020	30/06/2020	29
MI FARMA	\$ 207,03	02/06/2020	70	11/08/2020	21/10/2020	141
MI FARMA	\$ 106,71	04/06/2020	70	13/08/2020	05/07/2020	31
MI FARMA	\$ 359,35	09/06/2020	70	18/08/2020	05/07/2020	26
MI FARMA	\$ 30,00	09/06/2020	70	18/08/2020	09/10/2020	122
MI FARMA	\$ 220,83	11/06/2020	70	20/08/2020	24/09/2020	105
MI FARMA	\$ 71,49	11/06/2020	70	20/08/2020	30/09/2020	111
MI FARMA	\$ 85,40	11/06/2020	70	20/08/2020	07/09/2020	88
MI FARMA	\$ 37,92	11/06/2020	70	20/08/2020	15/09/2020	96
MI FARMA	\$ 81,41	12/06/2020	70	21/08/2020	30/09/2020	110
MI FARMA	\$ 146,75	15/06/2020	70	24/08/2020	24/09/2020	101
MI FARMA	\$ 349,35	17/06/2020	70	26/08/2020	22/06/2020	5
MI FARMA	\$ 21,49	17/06/2020	70	26/08/2020	05/07/2020	18
MI FARMA	\$ 33,71	17/06/2020	70	26/08/2020	05/07/2020	18
MI FARMA	\$ 178,39	22/06/2020	70	31/08/2020	05/07/2020	13
MI FARMA	\$ 184,20	23/06/2020	70	01/09/2020	05/07/2020	12
MI FARMA	\$ 41,76	26/06/2020	70	04/09/2020	07/09/2020	73
MI FARMA	\$ 41,76	26/06/2020	70	04/09/2020	07/09/2020	73
MI FARMA	\$ 245,00	29/06/2020	70	07/09/2020	07/09/2020	70
MI FARMA	\$ 367,66	29/06/2020	70	07/09/2020	07/09/2020	70
MI FARMA	\$ 59,64	30/06/2020	70	08/09/2020	07/09/2020	69
MI FARMA	\$ 185,11	02/07/2020	70	10/09/2020	15/09/2020	75
MI FARMA	\$ 146,87	03/07/2020	70	11/09/2020	15/09/2020	74
MI FARMA	\$ 125,24	03/07/2020	70	11/09/2020	15/09/2020	74
MI FARMA	\$ 166,54	06/07/2020	70	14/09/2020	15/09/2020	71
MI FARMA	\$ 167,20	06/07/2020	70	14/09/2020	15/09/2020	71
MI FARMA	\$ 164,16	09/07/2020	70	17/09/2020	15/09/2020	68
MI FARMA	\$ 32,70	09/07/2020	70	17/09/2020	15/09/2020	68
MI FARMA	\$ 229,91	11/07/2020	70	19/09/2020	24/09/2020	75
MI FARMA	\$ 365,32	14/07/2020	70	22/09/2020	24/09/2020	72
MI FARMA	\$ 152,87	15/07/2020	70	23/09/2020	24/09/2020	71
MI FARMA	\$ 198,44	16/07/2020	70	24/09/2020	24/09/2020	70
MI FARMA	\$ 112,72	16/07/2020	70	24/09/2020	24/09/2020	70
MI FARMA	\$ 141,37	16/07/2020	70	24/09/2020	24/09/2020	70
MI FARMA	\$ 114,20	21/07/2020	70	29/09/2020	30/09/2020	71
MI FARMA	\$ 202,24	21/07/2020	70	29/09/2020	30/09/2020	71
MI FARMA	\$ 51,00	21/07/2020	70	29/09/2020	30/09/2020	71
MI FARMA	\$ 251,50	23/07/2020	70	01/10/2020	30/09/2020	69
MI FARMA	\$ 74,77	24/07/2020	70	02/10/2020	30/09/2020	68
MI FARMA	\$ 265,02	27/07/2020	70	05/10/2020	16/10/2020	81
MI FARMA	\$ 30,79	28/07/2020	70	06/10/2020	16/10/2020	80
MI FARMA	\$ 226,34	28/07/2020	70	06/10/2020	16/10/2020	80
MI FARMA	\$ 152,77	29/07/2020	70	07/10/2020	16/10/2020	79
MI FARMA	\$ 187,96	30/07/2020	70	08/10/2020	21/10/2020	83
MI FARMA	\$ 151,18	01/08/2020	70	10/10/2020	21/10/2020	81
MI FARMA	\$ 171,85	03/08/2020	70	12/10/2020	16/10/2020	74
MI FARMA	\$ 207,63	04/08/2020	70	13/10/2020	21/10/2020	78
MI FARMA	\$ 186,43	05/08/2020	70	14/10/2020	21/10/2020	77
MI FARMA	\$ 81,52	06/08/2020	70	15/10/2020	21/10/2020	76
MI FARMA	\$ 167,64	07/08/2020	70	16/10/2020	21/10/2020	75
MI FARMA	\$ 252,09	12/08/2020	70	21/10/2020	02/11/2020	82
MI FARMA	\$ 99,50	13/08/2020	70	22/10/2020	02/11/2020	81
MI FARMA	\$ 319,50	17/08/2020	70	26/10/2020	02/11/2020	77
MI FARMA	\$ 115,09	17/08/2020	70	26/10/2020	06/11/2020	81
MI FARMA	\$ 168,57	19/08/2020	70	28/10/2020	16/10/2020	58
MI FARMA	\$ 242,36	20/08/2020	70	29/10/2020	06/11/2020	78
MI FARMA	\$ 112,46	21/08/2020	70	30/10/2020	06/11/2020	77
MI FARMA	\$ 122,14	24/08/2020	70	02/11/2020	06/11/2020	74
MI FARMA	\$ 319,31	25/08/2020	70	03/11/2020	06/11/2020	73
MI FARMA	\$ 154,98	28/08/2020	70	06/11/2020	06/11/2020	70
MI FARMA	\$ 344,49	31/08/2020	70	09/11/2020	20/11/2020	81
MI FARMA	\$ 121,29	31/08/2020	70	09/11/2020	24/11/2020	85
MI FARMA	\$ 78,00	01/09/2020	70	10/11/2020	27/11/2020	87
MI FARMA	\$ 161,11	02/09/2020	70	11/11/2020	13/11/2020	72
MI FARMA	\$ 341,90	03/09/2020	70	12/11/2020	20/11/2020	78
MI FARMA	\$ 192,55	03/09/2020	70	12/11/2020	20/11/2020	78
MI FARMA	\$ 47,80	07/09/2020	70	16/11/2020	22/11/2020	76
MI FARMA	\$ 440,16	07/09/2020	70	16/11/2020	22/11/2020	76
MI FARMA	\$ 57,35	07/09/2020	70	16/11/2020	22/11/2020	76
MI FARMA	\$ 109,05	08/09/2020	70	17/11/2020	24/11/2020	77
MI FARMA	\$ 313,46	08/09/2020	70	17/11/2020	24/11/2020	77
MI FARMA	\$ 71,40	10/09/2020	70	19/11/2020	27/11/2020	78
MI FARMA	\$ 498,51	10/09/2020	70	19/11/2020	27/11/2020	78
MI FARMA	\$ 72,31	10/09/2020	70	19/11/2020	27/11/2020	78
MI FARMA	\$ 226,13	11/09/2020	70	20/11/2020	27/11/2020	77
MI FARMA	\$ 328,56	14/09/2020	70	23/11/2020	26/11/2020	73
MI FARMA	\$ 155,57	15/09/2020	70	24/11/2020	26/11/2020	72
MI FARMA	\$ 49,37	16/09/2020	70	25/11/2020	29/11/2020	74
MI FARMA	\$ 57,50	16/09/2020	70	25/11/2020	29/11/2020	74
MI FARMA	\$ 256,24	16/09/2020	70	25/11/2020	29/11/2020	74
MI FARMA	\$ 358,36	17/09/2020	70	26/11/2020	30/11/2020	74
MI FARMA	\$ 113,68	17/09/2020	70	26/11/2020	30/11/2020	74
MI FARMA	\$ 210,31	18/09/2020	70	27/11/2020	28/11/2020	71
MI FARMA	\$ 453,24	21/09/2020	70	30/11/2020	30/11/2020	70
MI FARMA	\$ 26,23	21/09/2020	70	30/11/2020	30/11/2020	70
MI FARMA	\$ 138,50	22/09/2020	70	01/12/2020	08/12/2020	77
MI FARMA	\$ 283,23	22/09/2020	70	01/12/2020	08/12/2020	77
MI FARMA	\$ 232,60	23/09/2020	70	02/12/2020	08/12/2020	76
MI FARMA	\$ 192,29	24/09/2020	70	03/12/2020	12/12/2020	79
MI FARMA	\$ 92,71	25/09/2020	70	04/12/2020	12/12/2020	78
MI FARMA	\$ 566,53	28/09/2020	70	07/12/2020	15/12/2020	78
MI FARMA	\$ 104,05	28/09/2020	70	07/12/2020	15/12/2020	78
MI FARMA	\$ 63,64	28/09/2020	70	07/12/2020	02/12/2020	65
MI FARMA	\$ 489,79	30/09/2020	70	09/12/2020	19/12/2020	80
MI FARMA	\$ 6,99	30/09/2020	70	09/12/2020	19/12/2020	80
MI FARMA	\$ 216,65	30/09/2020	70	09/12/2020	19/12/2020	80
MI FARMA	\$ 140,12	01/10/2020	70	10/12/2020	24/12/2020	84
MI FARMA	\$ 247,13	02/10/2020	70	11/12/2020	24/12/2020	83
MI FARMA	\$ 583,63	05/10/2020	70	14/12/2020	29/12/2020	85

MI FARMA	\$ 34,80	05/10/2020	70	14/12/2020	24/12/2020	80	
MI FARMA	\$ 15,02	08/10/2020	70	17/12/2020	30/12/2020	83	
MI FARMA	\$ 71,16	08/10/2020	70	17/12/2020	30/12/2020	83	
MI FARMA	\$ 398,64	08/10/2020	70	17/12/2020	30/12/2020	83	
MI FARMA	\$ 410,44	09/10/2020	70	18/12/2020	02/01/2021	85	
MI FARMA	\$ 195,40	09/10/2020	70	18/12/2020	20/11/2020	42	
MI FARMA	\$ 450,70	12/10/2020	70	21/12/2020	06/11/2020	25	
MI FARMA	\$ 100,68	12/10/2020	70	21/12/2020	30/12/2020	79	
MI FARMA	\$ 297,88	13/10/2020	70	22/12/2020	24/12/2020	72	
MI FARMA	\$ 36,54	14/10/2020	70	23/12/2020	24/12/2020	71	
MI FARMA	\$ 637,72	14/10/2020	70	23/12/2020	06/01/2021	84	
MI FARMA	\$ 24,00	14/10/2020	70	23/12/2020	05/01/2021	83	
MI FARMA	\$ 121,85	16/10/2020	70	25/12/2020	06/11/2020	21	
MI FARMA	\$ 218,29	17/10/2020	70	26/12/2020	19/12/2020	63	
MI FARMA	\$ 614,77	19/10/2020	70	28/12/2020	15/12/2020	57	
MI FARMA	\$ 124,67	22/10/2020	70	31/12/2020	15/12/2020	54	
MI FARMA	\$ 181,25	24/10/2020	70	02/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 295,13	27/10/2020	70	05/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 46,70	27/10/2020	70	05/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 94,89	28/10/2020	70	06/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 81,09	28/10/2020	70	06/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 385,47	30/10/2020	70	08/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 389,10	03/11/2020	70	12/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 208,32	04/11/2020	70	13/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 262,55	05/11/2020	70	14/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 46,98	05/11/2020	70	14/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 91,27	06/11/2020	70	15/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 255,47	09/11/2020	70	18/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 241,53	11/11/2020	70	20/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 332,96	11/11/2020	70	20/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 363,31	14/11/2020	70	23/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 144,53	16/11/2020	70	25/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 3,26	16/11/2020	70	25/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 349,51	18/11/2020	70	27/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 183,82	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 70,84	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 614,78	20/11/2020	70	29/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 22,23	20/11/2020	70	29/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 144,11	21/11/2020	70	30/01/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 457,28	23/11/2020	70	01/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 81,64	24/11/2020	70	02/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 68,45	24/11/2020	70	02/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 140,60	24/11/2020	70	02/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 193,05	25/11/2020	70	03/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 79,62	25/11/2020	70	03/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 281,45	27/11/2020	70	05/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 328,86	30/11/2020	70	08/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 27,87	30/11/2020	70	08/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 143,87	01/12/2020	70	09/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 152,50	03/12/2020	70	11/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 294,68	04/12/2020	70	12/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 153,79	07/12/2020	70	15/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 246,30	07/12/2020	70	15/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 158,01	08/12/2020	70	16/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 105,75	10/12/2020	70	18/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 437,78	14/12/2020	70	22/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 269,72	19/12/2020	70	27/02/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 522,76	22/12/2020	70	02/03/2021	N/A		
MI FARMA	\$ 338,14	24/12/2020	70	04/03/2021	N/A		190
MI FARMA	\$ 480,09	28/12/2020	70	08/03/2021	N/A		
Total	\$ 47.243,50					67,4037559	

Ciiente	Total	Fecha de Facturación	Días Plazo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Cobro	Días transcurridos	Observaciones
LA MAS POPULAR	\$ 77,47	17/01/2020	70	27/03/2020	13/03/2020	56	
LA MAS POPULAR	\$ 164,55	24/01/2020	70	03/04/2020	01/04/2020	68	
LA MAS POPULAR	\$ 140,07	20/02/2020	70	30/04/2020	15/04/2020	55	
LA MAS POPULAR	\$ 31,63	12/03/2020	70	21/05/2020	14/05/2020	63	
LA MAS POPULAR	\$ 130,00	12/03/2020	70	21/05/2020	14/05/2020	63	
LA MAS POPULAR	\$ 160,45	31/03/2020	70	09/06/2020	06/06/2020	67	
LA MAS POPULAR	\$ 201,90	14/04/2020	70	23/06/2020	19/06/2020	66	
LA MAS POPULAR	\$ 127,10	27/04/2020	70	06/07/2020	26/06/2020	60	
LA MAS POPULAR	\$ 92,53	27/04/2020	70	06/07/2020	26/06/2020	60	
LA MAS POPULAR	\$ 259,35	13/05/2020	70	22/07/2020	03/09/2020	113	
LA MAS POPULAR	\$ 181,97	05/06/2020	70	14/08/2020	26/06/2020	21	
LA MAS POPULAR	\$ 139,20	17/06/2020	70	26/08/2020	03/09/2020	78	
LA MAS POPULAR	\$ 117,29	18/06/2020	70	27/08/2020	11/09/2020	85	
LA MAS POPULAR	\$ 143,88	25/06/2020	70	03/09/2020	23/09/2020	90	
LA MAS POPULAR	\$ 102,23	16/07/2020	70	24/09/2020	09/10/2020	85	
LA MAS POPULAR	\$ 106,55	27/08/2020	70	05/11/2020	05/11/2020	70	
LA MAS POPULAR	\$ 137,78	10/09/2020	70	19/11/2020	19/11/2020	70	
LA MAS POPULAR	\$ 64,99	24/09/2020	70	03/12/2020	11/12/2020	78	
LA MAS POPULAR	\$ 149,52	19/11/2020	70	28/01/2021	N/A		
LA MAS POPULAR	\$ 78,23	10/12/2020	70	18/02/2021	N/A		
	\$ 1.033,17					69	

Anexo 7

Modelo de solicitud de crédito

FORMULARIO DE CREACION DE CLIENTE

TIPO DE CREDITO: CONTADO CREDITO NORMAL OTRO ESPECIFIQUE _____ COD. CLIENTE _____

DATOS REQUERIDOS AL SOLICITANTE / DATOS DEL NEGOCIO

RAZON SOCIAL: _____ RAZON COMERCIAL: _____
 RUC: _____ REPRESENTANTE LEGAL: _____
 TIPO DE NEGOCIO: DISTRIBUIDOR/ MAYORISTA PUBLICO FARMACIA EMPRESA OTROS ESPECIFIQUE _____
 TIEMPO DE EXISTENCIA DEL NEGOCIO: AÑOS: _____ MESES: _____ TIEMPO QUE DURA EL NEGOCIO: AÑOS: _____ MESES: _____
 DIRECCION COMERCIAL: PROVINCIA: _____ CANTON: _____ PARROQUIA: _____
 AVENIDA O CALLE, NUMERO, TRANSVERSAL: _____
 TELEFONO COMERCIAL: _____ CELULAR: _____ E-MAIL: _____
 TIPO DE PAGO: TRANSFERENCIA EFECTIVO DEPÓSITO CHEQUE

DATOS PERSONALES (SOLO PERSONA NATURAL)

ESTADO CIVIL: SOLTERO(A) CASADO(A) UNION LIBRE VIUDO DIVORCIADO
 SEPARACION DE BIENES: SI NO DETALLE DE HIJOS / CARGAS: _____ HIJOS / CARGAS: _____
 VIVIENDA: PROPIA ARRENDADA VIVE CON FAMILIARES PRESTADA HIPOTECADA: SI NO
 DIRECCION DOMICILIO: PROVINCIA: _____ CANTON: _____ PARROQUIA: _____
 AVENIDA O CALLE, NUMERO, TRANSVERSAL: _____
 FAMILIAR CERCAÑO: _____ PARENTESCO: _____ TELEFONO: _____

REFERENCIAS BANCARIAS

INSTITUCION FINANCIERA	TIPO CUENTA	NUMERO DE CUENTA	AÑO APERTURA	TITULAR	PARENTESCO
_____	_____	_____	_____	_____	_____

REFERENCIAS COMERCIALES / PRINCIPALES PROVEEDORES

NOMBRE RAZON SOCIAL PROVEEDOR	AÑOS COMERCIO	N. COMPRAS POR AÑO	DIAS CREDITO	TELEFONO	CONTACTO
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Con la firma de este documento autorizo expresamente al Departamento de Crédito y cobranzas de ABAD SILVIO. Para que a través de la información constante en la Central de Riesgos y Buros de información crediticia pueda acceder a toda la información de mi comportamiento de crédito y el de la empresa a la que represento. De igual forma ABAD SILVIO, queda expresamente autorizado para que pueda utilizar, transferir y entregar dicha información a autoridades competentes, buros de información crediticia, pudiendo hacer público mi comportamiento crediticio y el de la empresa a la que represento. ABAD SILVIO se reserva el derecho de efectuar cargos adicionales, honorarios de abogados, intereses por financiamiento y por mora sobre los valores de capital no cancelados oportunamente por el cliente, quien(es) lo(s) acepta(n) y se compromete(n) en pagar dichos cargos, sin que para el efecto sea necesario llegar a la etapa judicial. La mora en el pago a ABAD SILVIO de los valores adeudados por el cliente genera(n) los máximos intereses de mora autorizados por la Autoridad Monetaria respectiva.

<p style="font-size: small;">ACEPTADA. Sin protesto, el valor recibido. - El pago no podrá hacerse por partes, ni aun por herederos - sujetos - los jueces de esta ciudad, al juicio ejecutivo verbal sumario, a la elección de demandante.</p> <p style="text-align: right;">Ciudad: _____</p>	<p style="text-align: center;">FRMA DEL CLIENTE</p> <p>_____</p> <p style="font-size: small;">POR AVAIL _____ constituido solidariamente responsable con _____ sin protesto. El pago no podrá hacerse por partes, ni aun por herederos - Estipulo (amos) las demás condiciones constantes de la letra y aceptación.</p> <p style="text-align: right;">Ciudad: _____</p>	<p style="text-align: center;">FRMA DEL GARANTE</p> <p>_____</p> <p style="font-size: small;">PAGUESE A LA ORDEN DE _____</p> <p style="font-size: small;">valor recibido, sin protesto y responsabilidad.</p> <p style="text-align: right;">Ciudad: _____</p>	<p style="text-align: center;">FRMA DEL ENDOSANTE</p> <p>_____</p>
---	--	---	---

INFORMACION FINANCIERA (Persona Natural)

INGRESOS MENSUALES _____	EGRESOS MENSUALES _____	PEQUEÑA <input type="checkbox"/>
(+) VENTAS MENSUALES _____	(-) COMPRA INVENTARIO NEGOCIO _____	MEDIANA <input type="checkbox"/>
N° EMPLEADOS <input type="text"/>	N° LOCALES <input type="text"/>	GRANDE <input type="checkbox"/>

BIENES INMUEBLES _____	VALOR BIEN _____	HIPOTECADOSI/NO _____	PAGO MENSUAL _____
_____	_____	_____	_____
VEHICULOS _____	_____	PRENDADOSI/NO _____	PAGO MENSUAL _____
_____	_____	_____	_____

INFORMACION FINANCIERA (Persona Juridica)

CAPITAL SOCIAL: Sujeito: _____	Pagado: _____	Patrimonio: _____
NUMERO DE EMPLEADO _____	PERSONAL DE PRODUCCION _____	PERSONAL VENTAS: _____
SOCIOS O ACCIONISTAS _____	PERSONAL ADMINISTRATIVO: _____	_____
NOMBRE RAZON SOCIAL _____	CI/ RUC _____	VALOR PARTICIPACION/ ACCION _____
_____	_____	_____
EMPRESAS RELACIONADAS _____	RUC _____	VALOR PARTICIPACION/ ACCION _____
NOMBRE RAZON SOCIAL _____	_____	_____

USO DEL AREA COMERCIAL

CUPO SUGERIDO POR EL VENDEDOR <input type="text"/>	DIAS SOLICITADOS POR EL VENDEDOR <input type="text"/>	FIRMA DEL VENDEDOR _____
_____	_____	NOMBRE DEL VENDEDOR _____

USO DE CREDITO Y COBRANZAS

AUTORIZADO SI NO

OBSERVACIONES DE LA AUTORIZACION: _____

CUPO TOTAL _____ DIAS CREDITO _____ CONTADO

JEFE DE CREDITO Y COBRANZAS _____ GERENTE ADMINISTRATIVO _____ VICEPRESIDENTE FINANCIERO _____

FECHA: _____

Modelo de Letra de Cambio- Garantía créditos

 <small>ESTADOS UNIDOS DE AMERICA</small>		Fecha <input type="text"/>	POR US \$ <input type="text"/>
LETRA DE CAMBIO	CIUDAD <input type="text"/>	Nº <input type="text"/>	VENCE EN: <input type="text"/>
Se servirá usted a pagar incondicionalmente en este lugar a <input type="text"/> días vista de la aceptación por esta LETRA DE CAMBIO , a la orden de <input type="text"/>			
La cantidad de <input type="text"/> dólares de los Estados Unidos de América.			
más intereses del <input type="text"/> % anual, y por la mora el <input type="text"/> % anual sin protesto			
Exímase de presentación para aceptación y pago, así como los avisos por falta de estos hechos.			
A: <input type="text"/>		TELF: <input type="text"/>	ATENTAMENTE
DIRECCION: <input type="text"/>	CIUDAD: <input type="text"/>	C.C: <input type="text"/>	FIRMA DEL EMISOR

Anexo 8

Art. 5.- Empleador y Trabajador.- Para la aplicación y los efectos de este reglamento se determina que:

a) El empleador será Distribuidora DISA, a través de su representante legal y propietario Lcdo. Silvio Ángel Abad Vallejo, o la persona que este designe para ejercer las funciones inherentes a su cargo, siendo la única persona capaz de contratar trabajadores o solicitar visto bueno, desahucio, o en general dar de baja a un trabajador o cambiar de puesto o lugar de trabajo, acorde con lo establecido con el código Laboral.

b) El Trabajador.- Será considerado trabajador toda persona capaz, que preste sus servicios lícitos y personales, de carácter físico, intelectual, y material, en virtud de una remuneración y bajo relación de dependencia.

Art. 6.- Del contrato de trabajo.- El Empleador podrá realizar válidamente cualquier tipo de contrato de los que reconoce el Código Laboral debiendo ser legalizado en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 7.- Los documentos y más datos personales del trabajador que formen parte de la carpeta individual, serán de carácter confidencial, pudiendo conferirse copias de ellos únicamente al interesado titular, o a las autoridades de trabajo o por orden judicial.

Art. 8.- Dentro de este reglamento quedan incorporadas todas las normas jurídicas que rigen dentro de la República del Ecuador.

CAPITULO II

DEL HORARIO, DURACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO Y PUNTUALIDAD

Art. 9.- El horario de trabajo es el aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales y de acuerdo a la actividad que desarrolla la empresa, el mismo que será de lunes a viernes, de ocho horas a doce horas treinta minutos y de catorce horas treinta minutos a dieciocho horas. Cumpliendo cada trabajador el máximo de horas laborales permitidas por la Ley semanal y mensualmente.

Art. 10.- La falta o inasistencia al trabajo sin causa justificada se ajustará a lo que prevé el primer inciso del art. 54 del Código de Trabajo "Pérdida de la remuneración.- El trabajador que faltare injustificadamente a media jornada

2

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA "DISTRIBUIDORA SILVIO ABAD DISA"

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Objeto Social.- para la aplicación del presente reglamento se utilizará los términos: "DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MEDICINALES SILVIO ABAD" o "DISTRIBUIDORA DISA" o solamente "DISA" para referirse a la empleadora, de conformidad con el código de trabajo, la persona que se obliga a la prestación de un servicio o a la ejecución de un trabajo se denominará "TRABAJADOR", entendiéndose a este término para incluir a los empleados.

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- El presente reglamento se aplicará dentro de las instalaciones de la "DISTRIBUIDORA DISA", y fuera de ella en los casos en los que los trabajadores o empleados cumplan funciones de la empresa fuera de la empresa.

Los trabajadores de la "DISTRIBUIDORA DISA", quedan sometidos al cumplimiento estricto de las disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo; su desconocimiento no será eximente de responsabilidad.

Deberá exhibirse una copia de este reglamento en las instalaciones de la "DISTRIBUIDORA DISA", visible para su conocimiento.

El presente Reglamento será aplicable a todo el personal que se encuentre sujeto al Código de Trabajo y sus normas serán incorporadas en los contratos individuales de trabajo preexistente entre la "DISTRIBUIDORA DISA" y los trabajadores.

Art. 3.- El objeto de la distribuidora de productos farmacéutico y medicinales "DISA" es el de dedicarse a la venta y distribución de medicinas al por mayor y por menor. La dirección es Alfonso Borrero 2-25 y Lorenzo Piedra, del cantón Cuenca Provincia del Azuay.

Art. 4.- Forman parte de este reglamento el anexo 1 el cual se aplica al programa de estímulos e inventivos a los trabajadores de la distribuidora DISA



u

1

extraordinarias cuando el empleador así lo haya dispuesto; la falta a este artículo será considerada como falta leve pudiendo convertirse en grave por la reiteración.

CAPÍTULO IV

DE LAS REMUNERACIONES

Art. 18.- Las remuneraciones serán pagadas directamente al trabajador o a la persona designada expresamente por él, en el lugar en donde presta sus servicios, salvo convenio expreso entre las partes.

Art. 19.- Los anticipos o pagos por quincenas.- Es facultad del empleador otorgar a sus trabajadores anticipos o pagar la remuneración por quincenas, mismos que luego serán descontados de la respectiva remuneración mensual unificada.

CAPÍTULO V

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

Art. 20.- De los derechos.- A más de los derechos consagrados en la constitución y en las leyes de la República los trabajadores de la Distribuidora DISA tendrán los siguientes derechos:

1. Gozar de estabilidad y pleno reconocimiento y satisfacción de sus derechos laborales con sujeción al cumplimiento de sus deberes y obligaciones.
2. Recibir por la prestación de sus servicios, una remuneración mensual acorde a los conocimientos y capacidades de cada trabajador y que no podrá ser menor a la fijada como básica unificada del trabajador por el gobierno.
3. Recibir los demás beneficios legales a los trabajadores, tales como la vacaciones anuales, décimos, tercer y cuarto sueldos, ser asegurado al IESS,
4. Hacer uso de licencias y permisos de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo y este Reglamento.
5. De acuerdo a las metas alcanzadas tendrá derecho a incentivos y premios que el empleador fijará con antelación, de acuerdo a los parámetros los cuales se toman en cuenta para la fijación de los cupos de venta, los cuales serán publicados mensualmente.

6

2.- Cuando por Ley o por Decreto Ejecutivo haya la obligatoriedad en el cumplimiento de descanso.

Art. 15.- A solicitud del trabajador previa autorización del Empleador este podrá ausentarse, a la, o las jornadas de trabajo, con cargo a vacaciones sin que tenga derecho a remuneración por los días de ausencia.

CAPÍTULO III

DEL TRABAJO SUPLEMENTARIO

Art. 16.- Se entenderá como trabajo suplementario el trabajo extra que el trabajador realice para su empleador y que realice fuera de la jornada o turno normal de trabajo conforme el contrato individual de trabajo y las siguientes reglas:

1.- El empleador tendrá la facultad de que cuando así lo amerite la naturaleza del negocio se pueda someter a los trabajadores a horarios especiales fuera de las horas de trabajo normales;

2.- El empleador reconoce el trabajo extraordinario siempre y cuando no esté de por medio incentivos, premios o estímulos, por los que el trabajador pague por alcanzarlos.

3.- Las horas suplementarias o extraordinarias de que menciona el código de trabajo, deberán ser autorizadas por parte del empleador, acorde con sus necesidades y requerimientos, so pena de que dicho trabajo suplementario no sea reconocido como tal;

4.- Este trabajo suplementario o extraordinario tampoco será reconocido como tal en los caso de recuperación obligatoria del tiempo de trabajo suspendido por razones de caso fortuito o fuerza mayor, de conformidad con lo establecido en el Código de Trabajo.

5.- El recargo económico por este sobre tiempo, se reconocerá de conformidad a lo señalado para el efecto el Código de Trabajo art. 55.

Art. 17.- Salvo que el trabajador tenga justificativo legal de conformidad con este reglamento no podrá negarse a realizar las jornadas de trabajo suplementarias o

5

- 12.- Ingresar al trabajo en estado estivo o bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
- 13.- Portar armas entro de la Distribuidora DISA
- 14.- Cruzar información a la competencia.
- 15.- Recibir visitas que interrumpan sus labores;
- 16.- Proferir insultos, burlas, lanzar gritos a sus compañeros de trabajo o a sus superiores.
- 17.- Usar el teléfono de la Distribuidora DISA para uso personal.
- 18.- Utilizar redes sociales a través de internet dentro de las horas laborables sea con el servidor de la Distribuidora DISA o con servidor propio.
- 19.- Ajustar su conducta a los presupuestos establecidos en el Código Penal para los distintos tipos penales; si el trabajador ajustara su conducta a algún tipo penal, será denunciado inmediatamente a la fiscalía.

CAPÍTULO VII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y DE LAS SANCIONES

Art. 23.- Los trabajadores que contravengan las disposiciones constantes en el código de trabajo y el presente Reglamento Interno, serán sancionados de acuerdo a las disposiciones que para el efecto establece el mismo Código de Trabajo y este Reglamento.

Art. 24.- De las Sanciones.- para precautelar la disciplina y el cabal cumplimiento de las obligaciones por parte de los trabajadores se establece sanciones.

Art. 25.- las faltas se clasifican en leves y graves:

Son faltas leves:

- 1.- Amonestación verbal;
- 2.- Amonestación escrita;
- 3.- La Multa en los términos del Código de Trabajo art. 44 lit. b)

10

- 21.- Es obligación del trabajador comunicar al empleador el cambio de domicilio.

CAPÍTULO VI

DE LAS PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

Art. 22.- A más de las prohibiciones establecidas en el código de trabajo art. 46, a los trabajadores de DISA, les está prohibido:

- 1.- Suspender las actividades inherentes a su trabajo en horas laborables, salvo autorización del empleador;
- 2.- No concurrir al trabajo cuando se haya comprometido a fin de cumplir con las metas y cupos en días y horas fuera de la jornada de trabajo.
- 3.- Abandonar su puesto de trabajo salvo autorización del Empleador;
- 4.- Encargar a otra persona sin permiso del empleador su labor diaria;
- 5.- Poner en peligro los bienes de la Distribuidora DISA o su propia integridad física.
- 6.- Tomar bienes o servicios de la Distribuidora DISA para su uso personal o de terceros, sin autorización del Empleador.
- 7.- Ocuparse el dinero producto de cobranzas de propiedad de DISA.
- 8.- Entregar el dinero recaudado sin recibir el acta o recibo de cobro de entrega.
- 9.- Ningún trabajador está autorizado a hablar, explicar o dar información de la Distribuidora DISA, entendiéndose de esta forma, todo lo inherente a esta, como a sus representantes, trabajadores o negocio mismo; si es menester dar información de cualquier clase será en presencia del representante legal o la persona que este designe.
- 10.- No podrá el trabajador entregar mercadería en otro lugar o persona sino a quien se ha facturado.
- 11.- No podrá utilizar los bienes de la empresa en beneficio o uso propio ni de terceros, excepto cuando el empleador así lo haya permitido.

9

4.- El fraude, la deslealtad y el abuso de confianza en las gestiones encomendadas, así como cualquier conducta constitutiva de delito, reservándose el empleador el derecho de denunciar en la vía penal.

5.- La falta a la verdad, o falseamiento de información la cual debe entregar a sus superiores o empleador con respecto a sus labores.

6.- Toda falta que sea reiterativa por al menos tres ocasiones se considerará falta grave dentro de un periodo de un mes de acuerdo al art. 636 del Código de Trabajo.

7.- La manifiesta insubordinación individual o colectiva

8.- Causar daño en locales, mercadería, materiales, vehículos, documentos y en general en todos los bienes de DISA.

9.- La desobediencia a este reglamento y al reglamento de higiene y seguridad.

Disposiciones Transitorias

El Presente Reglamento interno de trabajo entrará en vigencia desde la fecha en que sea aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Lcdo. Silvio Abad Vallejo

Propietario Distribuidora DISA



Amonestación verbal.- Es la que realiza el empleador o su representante, cuando el empleado o trabajador ha incurrido en una de las causales del art. 23 numerales: 1, 3, 4, 8, 15, 17 de este reglamento.

Amonestación escrita.- Es la que realiza el empleador o su representante, cuando el empleado o trabajador ha incurrido en una de las causales del art. 25 numerales: 5, 10, 11, 18 y no cumplir con las obligaciones del art. 22 de este reglamento.

Multa.- Es la que se le impone al trabajador cuando su conducta se ha ajustado a lo previsto en este reglamento;

En el caso del numeral 2 del art. 23 se le impondrá al trabajador una multa de, el diez por cientos del sueldo que perciba, y su reincidencia será considerada falta grave.

Para los casos de multa establecidos en este reglamento interno, entre ellos los atrasos injustificados al trabajo y otros se aplicará la siguiente escala:

1.- La primera vez será multa del 5% de la remuneración Básica Unificada del Trabajador.

2.- La segunda vez será del 8 % de la remuneración Básica Unificada del Trabajador.

3.- La Tercera vez será del diez por ciento de la remuneración Básica Unificada del trabajador y se considerará falta grave.

San faltas graves las causales de terminación del contrato de los artículos 172 y 173 del Código de Trabajo, y las que estipula este reglamento del Art. 23 Numerales: 6, 7, 9, 12, 13, 14, 16, y 19 *ibídem*. También se considera falta grave no cumplir con el art. 24 de este reglamento; a más de las señaladas serán consideradas faltas graves:

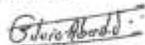
1.- La falta de probidad, o conducta inmoral del trabajador;

2.- Las injurias graves irrogadas al empleador o a su cónyuge, sus ascendientes o descendientes;

3.- Ineptitud manifiesta del trabajador para realizar las labores encomendadas;

- No ganara comisión alguna si el vendedor que no ha cumplido con su cupo lo tiene que cumplir fuera de horas laborables comprometiéndose a esto y no cumpliendo.
- Las comisiones se pagarán al término de cobro de todas las facturas producto de la venta de cada mes.
- Los pedidos serán sincronizados a través del computador, o tablet del vendedor.
- Deberá reportarse diariamente en la oficina a las 8am y 2.30 pm para comunicar la zona de trabajo para ese día, a la vez que elaborara diariamente un informe.
- Recibirá mensualmente los viáticos para su gira de acuerdo al número de viajes que realice en el mes, recibiendo por este concepto entre veinte y veinte y cinco dólares diarios, contra factura.
- El Sueldo es el básico que rige la ley a la fecha del contrato.
- Se le entregará mensualmente tickets por un valor de \$65 (sesenta y cinco dólares) para gasolina, la misma que podrá adquirirla en la Estación de Servicio El Arenal.
- En caso de alcanzar el sobrecupo, recibirá un incentivo de \$100 (cien dólares) al momento del cobro de comisiones del mes correspondiente.
- Por cobro efectivo de cartera (70 días) se pagará un premio de \$30 (treinta dólares) es decir al 10 del mes subsiguiente deberán estar canceladas todas las ventas del mes a un plazo no mayor a 70 días, para adquirir el mencionado premio.

Atentamente,



Lcdo. Silvio Abad V.

GERENTE PROPIETARIO



ANEXO 1

MANUAL DE VENTAS

A continuación se detalla los incentivos a los trabajadores de la Distribuidora DISA según lo diseñado por el Lcdo. Silvio Abad Gerente General de Distribuidora DISA

- Los Cupos de ventas son de \$ 50.000,00; \$ 40.000,00 y 30.000,00 dependiendo de la zona asignada al vendedor; este aumentará anualmente en base al crecimiento del mercado farmacéutico establecido en un 8%.
- Tendrá un monto de sobrecupo que será un 15% mayor al cupo establecido
- Si alcanza como mínimo el 90% del cupo asignado recibirá el 1.5% de comisión sobre sus ventas, siempre y cuando se cobre en un plazo máximo de 70 días cada factura.
- Si su monto de ventas es del 80 al 89% la comisión será el 1.25% sobre sus ventas, siempre y cuando se cobre en un plazo máximo de 70 días cada factura.
- Si su monto de ventas es del 50 al 79% la comisión será el 1% sobre sus ventas, siempre y cuando se cobre en un plazo máximo de 70 días cada factura.
- No ganará comisión alguna en el caso de que su monto de ventas sea menor al 50% del cupo establecido.
- No ganará comisión en la factura que se cobre a más de 70 días, salvo negociación especial autorizada por el Gerente Comercial para algún cliente.

804

DIRECCIÓN REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE CUENCA
Resolución Aprobación de Reglamento Interno N° MRL-DRTSP6-2014-0626-R2-LR

CUENCA, 06 de agosto de 2014

CONSIDERANDO:

QUE, en la Reforma Integral del ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS, publicado en el Registro Oficial N° 159, del 24 de junio del 2011, se considera las atribuciones y responsabilidades de las Direcciones Regionales del Trabajo y Servicio Público; cc) Aprobar reglamentos internos de trabajo; y, gg) Resolver sobre la aprobación de reglamentos internos de trabajo y horarios de trabajo de empresas legalmente constituidas y de personas naturales.

QUE, el Proyecto de Reglamento Interno de Trabajo, de SILVIO ANGEL ABAD VALLEJO "DISTRIBUIDORA DISA", con domicilio en la Provincia de Azuay, Cantón Cuenca, fue presentado para su aprobación por su representante,

QUE, el Analista Jurídico del Ministerio de Relaciones Laborales, considera procedente la aprobación del Reglamento Interno de SILVIO ANGEL ABAD VALLEJO "DISTRIBUIDORA DISA"; presentado para su aprobación, con domicilio en la Provincia de Azuay, Cantón Cuenca.

En ejercicio de las Atribuciones que le confiere el Art. 64 del Código de Trabajo esta Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público:

RESUELVE:

- Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de Trabajo, de SILVIO ANGEL ABAD VALLEJO "DISTRIBUIDORA DISA"; con domicilio en la Provincia de Azuay, Cantón Cuenca.
- Art. 2.- Quedan incorporadas al Reglamento Interno de Trabajo, de SILVIO ANGEL ABAD VALLEJO "DISTRIBUIDORA DISA"; las disposiciones del Código del Trabajo, que prevalecerán en todo caso, así como lo convenido en el Contrato Colectivo, si lo hubiere;
- Art. 3.- Todo lo que se contraponga a la Constitución de la República del Ecuador, a los Tratados Internacionales en materia laboral y al Código de Trabajo se entenderán como nulos.
- Art. 4.- La presente Resolución junto al Reglamento Interno de Trabajo, de SILVIO ANGEL ABAD VALLEJO "DISTRIBUIDORA DISA", deberán ser exhibidos permanentemente en lugares visibles del trabajo.
- Art. 5.- Se deja constancia que la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público deslinda cualquier tipo de responsabilidad, respecto de la veracidad y autenticidad de la información y documentación anexa para la aprobación del presente reglamento.

Diana Lucía Andrade Abril



DIRECTORA REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE CUENCA (E)

Anexo 9

DISA
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE 2020

ACTIVO		3,377,764.97
ACTIVO CORRIENTE		3,320,731.76
CAJA	600.00	
BANCO DEL AUSTRO	20,363.88	
BANCO DEL PICHINCHA	266,308.89	
CLIENTES	1,894,570.66	
INVENTARIOS	1,114,050.65	
ANTICIPO PROVEEDORES	2,472.00	
CREDITO TRIBUTARIO	22,365.68	
ACTIVO FIJO		57,033.21
MUEBLES Y ENSERES	949.86	
VEHICULOS	28,531.01	
EQUIPO OFICINA	27,552.34	
PASIVO		2,869,615.46
PROVEEDORES	2,002,854.04	
CTAS. X PAGAR	635,684.31	
SUELDOS Y BENEFICIOS X PAGAR	89,604.98	
IMP X PAGAR	33,707.07	
OTRAS CTAS X PAGAR	107,765.06	
CAPITAL		508,149.51



ELABORADO POR:
ANDREA CORNEJO
CONTADORA
C.I. 0103591418
REG N.047343



REVISADO POR:
LCDO. SILVIO ABAD

DISA
R.U.C. 010073295
Cuenca - Ecuador

Anexo 10

DISA
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE 2020

ACTIVO		3,377,764.97
ACTIVO CORRIENTE		3,320,731.76
CAJA	600.00	
BANCO DEL AUSTRO	20,363.88	
BANCO DEL PICHINCHA	266,308.89	
CLIENTES	1,894,570.66	
INVENTARIOS	1,114,050.65	
ANTICIPO PROVEEDORES	2,472.00	
CREDITO TRIBUTARIO	22,365.68	
ACTIVO FIJO		57,033.21
MUEBLES Y ENSERES	949.86	
VEHICULOS	28,531.01	
EQUIPO OFICINA	27,552.34	
PASIVO		2,869,615.46
PROVEEDORES	2,002,854.04	
CTAS. X PAGAR	635,684.31	
SUELDOS Y BENEFICIOS X PAGAR	89,604.98	
IMP X PAGAR	33,707.07	
OTRAS CTAS X PAGAR	107,765.06	
CAPITAL		508,149.51



ELABORADO POR:
ANDREA CORNEJO
CONTADORA
C.I. 0103591418
REG N.047343



REVISADO POR:
LCDO. SILVIO ABAD

DISA
R.U.C. 010073295
Cuenca - Ecuador