

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

<http://dx.doi.org/10.35381/i.p.v4i6.1831>

Auditoría de gestión como herramienta de análisis de la cartera de crédito en empresas comerciales

Management audit as a technique for analyzing the loan portfolio in commercial companies

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales
andrea.pacurucu.61@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-8433-1741>

Cecilia Ivonne Narváez-Zurita
inarvaez@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-7437-9880>

Recibido: 02 de febrero 2022
Revisado: 20 de marzo 2022
Aprobado: 15 de mayo 2022
Publicado: 01 de junio 2022

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

RESUMEN

La auditoría de gestión permite realizar una evaluación a la entidad o grupo de estudio específico, para establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos, y el uso de los recursos; de tal forma que los resultados obtenidos de esta evaluación se conviertan en bases, para planificar y elaborar consecutivamente un plan de mejora. Bajo este contexto, la presente investigación tiene como objetivo diseñar lineamientos estratégicos de Auditoría de Gestión, que propicien la optimización de la gestión de crédito de los concesionarios automotrices de la ciudad de Cuenca. El estudio se ejecutó con la participación de los concesionarios constituidos con personería jurídica, mediante la aplicación de un estudio no experimental con alcance descriptivo. Proponiendo varias técnicas o herramientas útiles para el control del proceso de la gestión de cartera como la observación, la verificación, el análisis, la comprobación, entre otros.

Descriptor: Administración de empresas; administración financiera; contabilidad de costes. (Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

The management audit allows an evaluation of the entity or specific study group, to establish the degree of efficiency, effectiveness and economy of the processes, and the use of resources; so that the results obtained from this evaluation become the basis for planning and consecutively developing an improvement plan. In this context, the objective of this research is to design strategic guidelines for management audits that will help optimize the credit management of automotive dealerships in the city of Cuenca. The study was carried out with the participation of dealers constituted with legal status, through the application of a non-experimental study with descriptive scope. Several useful techniques or tools were proposed for the control of the portfolio management process, such as observation, verification, analysis, verification, among others.

Descriptors: Business management; financial administration; cost accounting. (UNESCO Thesaurus).

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

INTRODUCCIÓN

En América Latina y el Caribe a partir del año 2020, el aislamiento social impuesto para mitigar la propagación de la enfermedad por coronavirus, alteró el dinamismo empresarial e impactó de forma negativa los ingresos de las diferentes empresas, ocasionando una baja probabilidad de acceder a un crédito y una alta probabilidad de insolvencia financiera (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020), a tal punto, que la economía mundial deberá replantearse para mejorar, requiriendo nuevas formas de realizar inversiones, préstamos, exportaciones e importaciones (Kader et al., 2021).

En Ecuador, la emergencia sanitaria del año 2020, desencadenó una marcada regresión, incrementó desequilibrios macroeconómicos, y según el Ministerio de Economía y Finanzas (2020) la deuda pública ascendió a 65.3% del PIB entre diciembre del 2019 y diciembre de 2020, teniendo como resultado un retroceso de 10 años de pobreza durante la crisis sanitaria. Las organizaciones con mayor afectación por la pandemia son las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), que representan 21,5% de las unidades productivas del país, las cuales, se caracterizan por tener la libertad de ingresar en el mercado con diversas actividades comerciales o de servicio, siendo fundamentales para la generación de empleos formales y el sustento de diferentes hogares (CEPAL, 2020).

En los primeros meses de la crisis sanitaria derivada del COVID-19, se dispuso en el Ecuador la aprobación de la Ley Humanitaria en el mes de mayo de 2020, la cual, presenta varias disposiciones generales que benefician a las empresas como: la suspensión temporal de desahucio en materia de inquilinato (se deberá pagar al menos el 20% del valor de los cánones pendientes); fortalecimiento del microcrédito (créditos de tipo comercial, ordinario, productivo o microcrédito superiores a los \$25.000,00 USD a un plazo mínimo de 48 meses de los cuales podrán deducirse el 50% del pago de sus intereses, con el fin de mantener activas a las empresas comerciales, de manufactura), entre otras (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

En este contexto, las empresas preocupadas por su permanencia en el mercado optan por utilizar las líneas de crédito como un medio para acrecentar sus ventas. Sin embargo, las cuentas por cobrar podrían acumularse y provocar un desequilibrio económico al no tener procesos y metodologías que garanticen el seguimiento y recuperación de la cartera (Mantilla Carranza y Huanca Callasaca, 2020). En este sentido, la presente investigación tiene por objetivo diseñar lineamientos estratégicos de Auditoría de Gestión, que propicien la optimización de la gestión de crédito de los concesionarios automotrices de la ciudad de Cuenca.

Referencial teórico

La gestión de la cartera de crédito en las empresas comerciales

La empresa comercial se caracteriza por ser intermediaria y fomentar el movimiento comercial, se encuentra respaldada por un capital, siendo la estructura organizacional y la calidad de producto o servicio una de sus principales fortalezas (De la Rosa Navarro, 2016).

En este orden de ideas, cabe señalar que la compra es el acto de intercambiar un bien por otro del mismo valor, con la finalidad de satisfacer una necesidad, mientras que, la venta es la operación mediante la cual una empresa o individuo trasmite a otra la propiedad del bien o servicio considerando factores como el tamaño del mercado, el producto y su cantidad, el tipo de clientes al que está dirigido el producto y el canal de distribución (Acosta Véliz et al., 2018), además, es necesario considerar que en la actualidad no es común que las transacciones de negocios sean pagadas en efectivo, sino mediante créditos a corto plazo, siendo lo más cercano a tener liquidez, requiriendo analizar al cliente, atenerse a los principios básicos de crédito y tener políticas de cobranza (Izar-Landeta y Ynzunza-Cortés, 2017).

Ahora bien, el otorgar un crédito no es un favor que se le hace al cliente, si no es vender el servicio o producto; de esta forma aumentar las ventas y las utilidades, acatando las políticas de cobro, las cuales tiene como objetivo recuperar la cartera sin afectar la

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

constancia del cliente. Por lo tanto, para efectuar una venta a crédito como primer paso se tiene que considerar el historial de crédito, los ingresos, gasto, y la capacidad de pago de los clientes, ante lo expuesto, a la empresa le corresponde evaluar y verificar la viabilidad de conceder una venta a crédito mediante su respectivo análisis interno sobre los saldos de su cartera; la rotación de la misma y su modo de pago, con la finalidad de garantizar la liquidez durante el año (Leal-Fica et al., 2017).

La empresa, de manera simultánea, necesita analizar la antigüedad de la cartera vencida, porque al no recuperarla dentro de los plazos pronosticados se incurre en una brecha financiera, moras e improductividad, que inciden en la atención de necesidades de nuevos clientes, por lo cual, las políticas y principios establecidos para la recaudación o el cobro son necesarios para mitigar dichos escenarios (Parrales-Ramos, 2013).

Riesgo crediticio, el actual reto de las empresas comerciales

En la actualidad, los diferentes riesgos producto de la crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, han conducido a que las empresas operen en escenarios inciertos, situaciones que ha motivado, entre otras cosas, la implantación de estrategias corporativas orientadas a la planificación y previsión de riesgos de flujos de caja (Tacuri-Quesada y López-González, 2021).

Los riesgos son sucesos que no se pronostican, en el caso de las empresas comerciales, se adquieren al momento de realizar una venta a crédito. Se reconocen los riesgos por la naturaleza de impagos, exposición y colaterales (Valle-Carrascal, 2015). Por esta razón, las empresas deben priorizar sus esfuerzos para desarrollar planes que les permitan identificar y evaluar riesgos e implementar una gestión de prevención de riesgos adecuada (Tacuri-Quesada y López-González, 2021), que evite la pérdida de recursos y permita alcanzar las metas de rentabilidad, desempeño y crecimiento, posibilitando mejorar la gestión empresarial y administrativa (Pintado-Illescas y Torres Palacios, 2021; Valencia-Jara y Narváez-Zurita, 2021).

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

Auditoría de gestión: enfoque empresarial y de riesgos

Los autores Castillo-Morocho et al. (2019), definen a la Auditoría de Gestión como el proceso que examina y evalúa las actividades que se realizan en un área, programa, proyecto o actividad; en el marco de la legislación vigente; determina el nivel de eficiencia, eficacia y calidad en el uso de los recursos disponibles, con una visión de mejora constante, aplicando las recomendaciones del informe de auditoría, las necesidades del cliente y los diversos factores que configuran la realidad de la empresa.

Por su parte, Cantos-Ochoa (2019) afirma que la auditoría de gestión es un examen integral y eficaz, tiene como fin examinar y controlar: los recursos humanos y materiales utilizados; la consecución de los objetivos; y el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas que rigen sus operaciones.

Por otro lado, Castillo-Morocho et al. (2019), manifiestan que la auditoría de gestión; implica una evaluación efectiva de las operaciones de la entidad, en concordancia con su objetivo, meta, misión y empleo eficiente de los recursos; por lo que consideran que su finalidad es examinar el rendimiento de la organización en todas sus áreas y en sus diferentes niveles; eficacia, eficiencia y calidad como detallan a continuación:

- **Eficacia:** hace referencia al logro de metas y objetivos propuestos en una actividad o programa; dicho de otro modo, está relacionado con el resultado de los procesos de la producción o los servicios prestados en la cantidad esperada.
- **Eficiencia:** es la capacidad de cumplir los objetivos al mínimo costo posible con relación a los coeficientes o estándares de producción de bienes y servicios; entendiendo que la eficiencia es considerada como el uso idóneo de los recursos.
- **Calidad:** es considerada como la propiedad inherente de cualquier bien o servicio, es decir, se refiere a la satisfacción percibida por el usuario o cliente.

Por otro lado, (Rivera-León & Rivera-Sandoval, 2018), sostienen que los objetivos de la auditoría de gestión se orientan a verificar el manejo apropiado de los recursos y sus

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

procedimientos de operación; además de comprobar la confiabilidad y control de la información; la vigilia y cumplimiento de políticas; y evidenciar la existencia de objetivos y planes tanto realistas como adecuados.

En este contexto, Ruiz-Díaz (2016) indica que es necesario la aplicación de las normas de auditora de gestión para un buen desarrollo de control de gestión, estas normas tienen como enfoque principal la evaluación del control interno, como forma de garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, las cuales están basadas en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), ya que aportan al auditor una metodología adecuada para su aplicación; fundamentada en los principios y pautas que se establecen en las normas como: 200 Responsabilidades; 300 Planeación; 400 Control Interno; 500 Evidencia de Auditoría; 600 Uso del Trabajo de otros; y 700 Conclusiones y dictamen de la auditoría, estas normas trazan el trabajo del auditor (Federación Internacional de Contadores (IFAC), 2016).

Por su parte, Mendoza-Crespo (2009) y Cubero-Abril (2017) identifican tres tipos de riesgos:

- **Riesgo inherente:** es un riesgo propio de cada actividad, proviene de factores internos o externos, este riesgo no puede ser eliminado, por tal razón, puede afectar a diferentes procesos u operaciones.
- **Riesgo de control:** con relación a este riesgo, es posible que los procedimientos de control interno, incluida la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar errores materiales de manera oportuna. Si bien este riesgo no afecta al negocio en su conjunto, si afecta a sus componentes.
- **Riesgo de detección:** este riesgo se origina debido al uso de procedimientos inadecuados, para identificar errores e inconsistencias importantes. No identifica información errónea que pueda ser significativa.

Auditoría de gestión a los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera

Durante la auditoría o examen especial se considera indispensable el criterio profesional del auditor al momento de la recopilación y combinación de las técnicas a emplearse, para la obtención de evidencias confiables, pertinentes y suficientes; pues, deben sustentar los comentarios, conclusiones y recomendaciones del auditor, dichas evidencias pueden ser físicas, documentales, testimoniales, analíticas e informativas, resultados del estudio del universo o de la muestra de la actividad o proceso a auditar (Arnold, 2021).

Así también, es preciso mencionar que, en la auditoría de gestión, los indicadores son los encargados de medir, comparar y evaluar de forma cuantitativa y cualitativa el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa en términos de eficiencia, eficacia y calidad, dicho cálculo es útil para tomar medidas correctivas y predecir el comportamiento y resultados futuros de la empresa, los cuales deben ser formulados a partir de un enfoque global o por departamento, acordes a su necesidad, los mismos que se basan en el plan estratégico (Monroy y Simbaqueba, 2017).

Para aplicar la auditoría de Gestión, es necesario tener una metodología que se desarrolle de forma ordenada y sistematizada, para garantizar el adecuado uso y manejo de los resultados, y su posterior revisión y seguimiento. El autor Manrique-Plácido (2019) presenta las siguientes fases de la Auditoría de Gestión:

- Planificación
- Ejecución
- Informe o comunicación de resultados

La fase de planificación tiene como propósito establecer una estrategia general para llevar a cabo la auditoría, mediante la recopilación y el análisis de información específica, a través de herramientas, como el uso del cuestionario de auditoría a fin de identificar los

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

objetivos de auditoría, los riesgos existentes y las normas aplicables; es decir, el resultado de esta fase se expresa en un documento denominado plan de auditoría, el mismo que está conformado por el enunciado de los objetivos y el alcance de la auditoría (Castillo-Morocho et al., 2019; Manrique-Plácido, 2019).

La fase de ejecución comprende el desarrollo del programa o plan de auditoría de forma ordenada y sistematizada mediante técnicas, métodos y procesos necesarios y definidos. Los autores Correa-Guaicha et al. (2016); Manrique-Plácido (2019) consideran que esta segunda etapa de la auditoría incluye el análisis del sistema de control interno de la organización mediante la planificación y realización de pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas, las mismas que determinan si los controles son apropiados y consistentes con el logro de los objetivos y requisitos comerciales. Cabe señalar que las pruebas de control son pruebas cortas y rápidas que responden a la eficiencia operativa de los controles existentes e indican si están reduciendo o no el riesgo, asegurando un desempeño adecuado de los controles internos, a diferencia de las pruebas sustantivas que tomarán más tiempo debido a su implementación más extensa y detallada del proceso de estudio.

Entre los objetivos de la segunda fase de auditoría, se pueden sintetizar los siguientes:

- Aplicar los programas de trabajo.
- Obtener evidencia total para lograr un juicio sobre la gestión
- Desarrollar los hallazgos de auditoría
- Diseñar y organizar los papeles de trabajo
- Mantener comunicación permanente con la empresa auditada.
- Aplicación de programas.

La fase de presentación del informe o comunicación de resultados de la auditoría de gestión tiene por finalidad comunicar de forma verbal los resultados obtenidos de la auditoría, dando paso a que los implicados y responsables den a conocer su opinión; una

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

vez aclarado y conocido dicho informe, este es redactado en narrativa, debe contener capítulos individuales, para cada hallazgo significativo, las conclusiones y sus recomendaciones, definen claramente las causas que dan lugar a las consecuencias de los eventos durante el periodo analizado (Rivera-León y Rivera-Sandoval, 2018). Por último, el equipo técnico y representante legal proceden a ejecutar las recomendaciones recibidas como resultados del proceso de auditoría; para lo cual, se busca la manera de gestionar y disminuir dichos hallazgos, aplicando nuevos lineamientos estratégicos a partir de una auditoría de gestión.

METODOLOGÍA

La investigación es descriptiva no experimental, se fundamentó en la observación de fenómenos tal y como se desarrollan en su contexto natural, para luego analizarlos desde un contexto específico de estudio como la cartera de crédito y la auditoría de gestión, así también, se sustenta teóricamente en la revisión de la literatura de fuentes científicas especializadas; fue transversal y observacional considerando que la recopilación de información se realizó en un único momento (Gutiérrez-Calle et al., 2020).

Para la recopilación de la información se aplicó la técnica de la entrevista. La unidad de análisis estuvo conformada empresas pertenecientes al sector automotriz, subsector comercializadora al por mayor y menor (Código CIIU G4510.01). El universo de estudio fue de 34 comercializadoras localizadas en la ciudad de Cuenca.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales resultados del diagnóstico:

Ventas a crédito: al consultar a los representantes de los concesionarios, sobre quienes fueron los clientes que accedieron a comprar a crédito durante el año 2020, el 35% afirmó que fueron las empresas privadas, seguidas por las empresas de renta o alquiler de vehículos.

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

Procesos de venta a crédito: el 100% de los trabajadores que se desempeña en los concesionarios sigue un proceso de ventas que fue impartido de forma verbal al momento que recibió la inducción laboral

Capacitación: el 50% de las empresas consultadas brindan capacitación a sus empleados en temas relacionados con las ventas y servicio al cliente.

Información de los clientes: el 50% de los concesionarios automotrices mantienen una base de datos de sus clientes.

Análisis para el otorgamiento de créditos: el 81% de empresas encuestadas asegura que realizan verificaciones de factibilidad de pago; el 92% tiene un responsable para autorizar la aprobación de créditos, analizar la información.

Políticas crediticias: el 90% de encuestados afirma que en sus concesionarios se encuentran establecidas las políticas de crédito relacionadas con los montos de financiamiento. Sin embargo, el 98% señala que no tienen fijados los plazos para el otorgamiento de créditos.

Análisis de riesgos: el 90% de encuestados afirmó que al momento de otorgar un crédito no logran identificar los riesgos asociados a esta operación;

Proceso de cobranza: el 60% de encuestados afirmó que en sus concesionarios se procede a notificar a los clientes sobre su atraso en el pago, dentro de la primera semana de vencimiento.

Intereses por mora: el 90% de concesionarios no aplican el cobro de intereses por cuentas vencidas.

Provisiones de cartera: el 61% de concesionarios provisiona la cartera de crédito cada mes, de acuerdo de acuerdo con la maduración de la misma.

Indicadores financieros: el 52% de concesionarios consultados aplica indicadores de liquidez, de gestión e índices de morosidad, sobre la base de esos resultados toman decisiones.

Auditoría de gestión: el 100% de consultados afirma que en sus empresas no se realizan auditorías de gestión.

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

PROPUESTA

En este apartado se presentan los lineamientos estratégicos basados en la Auditoría de Gestión, que se proponen a los concesionarios automotrices de la ciudad de Cuenca, con la finalidad de evaluar y optimizar la gestión de la cartera de crédito en las (ver figura 1).

Lineamientos estratégicos de auditoría de gestión

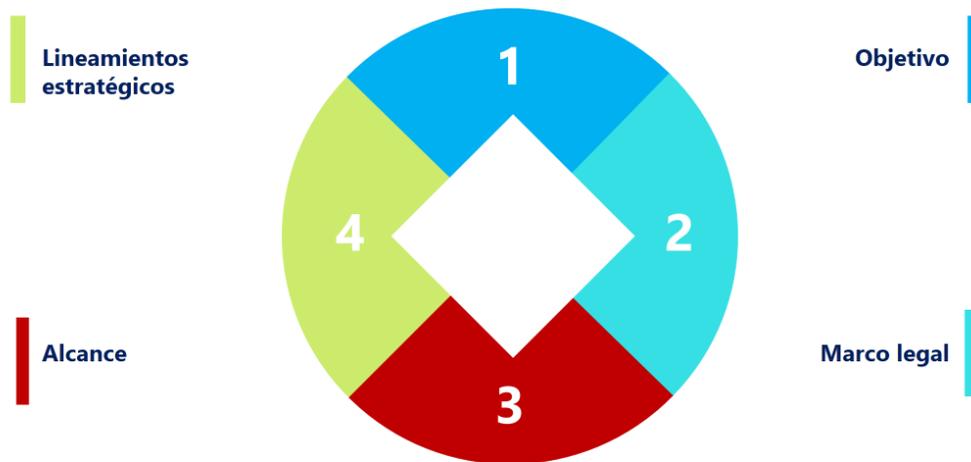


Figura 1. Lineamientos estratégicos de Auditoría de Gestión que permite la optimización de la gestión de créditos.

Fuente: Investigación de campo.

1. Objetivo de la propuesta

Objetivo general

Implementar lineamientos estratégicos basados en la auditoría de gestión, para el manejo óptimo de la gestión de cartera.

Objetivos específicos

- Revisar las competencias que tiene el personal encargado de la recuperación de la cartera; señalar particularidades que figuren una amenaza, para el cumplimiento del objetivo de cada uno de los procesos; de las empresas.
- Evaluar el proceso de la gestión de cartera, su funcionamiento, la efectividad de cada proceso de otorgamiento de crédito, que permita administrar y dar respuesta al riesgo.
- Implementar medidas de control para la consecución de los objetivos, seguimiento y evaluación a las actividades para otorgamiento y manejo de la cartera de crédito.

2. Marco legal

Los lineamientos estratégicos de auditoría se encuentran regidos por las Normas de auditoría interna: 400 actividades de control: Esta norma indica que, las actividades de control, tanto de detección y de prevención, se aplican en todo momento y en toda la organización, señalando como responsables de su aplicación al personal que labora en la empresa. De tal modo, que estas actividades de control deben aportar a disminuir los riesgos y estar alineadas con los objetivos de cada concesionario.

3. Alcance

Los lineamientos estratégicos basados en la auditoría de gestión son diseñados para evaluar la eficacia y efectividad de cada una de las etapas del proceso de una venta a crédito. Además, entre las fuentes de información que se consideran para la evaluación de la gestión de cartera, se encuentran:

- Información obtenida de las técnicas de investigación aplicadas en la unidad de estudio.
- Base de datos de la cartera de clientes.
- Auditorías internas realizadas.
- Indicadores de gestión y estados financieros.

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

- Auditorías externas publicadas en la página de la Superintendencia de Compañías.

4. Lineamientos estratégicos

Los lineamientos estratégicos permitirán la recolección de evidencias y su posterior análisis, a fin de determinar que los datos suministrados por parte de los empleados y funcionarios son correctos. A continuación, se detallan las distintas evidencias a las que el auditor puede acceder y el proceso a realizar para auditar la gestión de la cartera de crédito.

Observación: la evaluación la realiza el supervisor del área durante la investigación de campo, aquí, el asesor de ventas da a conocer al cliente el producto y sus beneficios, tratando de incurrir en su decisión de compra.

Tabla 1.
Actividades realizadas por parte del Asesor de Ventas.

Questionario de cumplimiento	Muestra:	Al azar	Técnica:	Observación
Actividades realizadas por parte del Asesor de Ventas				
Nombre de la empresa:				No.
Período de evaluación:				
Nombre del/la colaborador/a:				Cargo:
Actividad.	Cumplimiento según el control			Observaciones
	Si	No	Puntuación	
1. Enseñó al cliente el modelo del vehículo acorde a sus necesidades.			/10	
2. Indicó al cliente las particularidades que tiene el modelo del vehículo.			/10	
3. Informó al cliente de las ventajas que tiene el vehículo			/10	
4. Indicó al cliente las facilidades de pago que brinda el concesionario acorde al modelo de vehículo de su preferencia.			/10	
5. Llenó el formulario con los datos básicos del cliente que servirán como datos para dar seguimiento: a) nombres y apellidos, b) dirección, c) número de teléfono y/o celular.			/10	
6. Solicitó al cliente firmar la autorización prediseñada para revisar su buró de crédito y verificar en el sistema de la central de riesgos.			/10	

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

7. Ingreso los datos en el sistema o base de datos para su registro.			/10	
8. Se facilita solicitud de crédito con el concesionario.			/10	
Calificación sobre 80 puntos			/80	
Elaborado por:		Fecha:		Cargo:
Revisado por:		Fecha:		Cargo:
Autorizado por:		Fecha:		Cargo:

Comprobación: en esta etapa, el supervisor verifica que el encargado compruebe la veracidad de la información que proporciona el cliente y así determinar la factibilidad de otorgamiento de una venta a crédito, dejando constancia documental mediante reportes, llamadas telefónicas, correos electrónicos, capturas de páginas con el resultado de la búsqueda, entre otros.

Tabla 2.
Comprobación de la información que el cliente proporciona.

Comprobación de información	Muestra:			Al azar	Técnica:	Comprobación		
Comprobación de información documentada por parte del Asesor de Ventas								
Nombre de la empresa:							No.	
Período de evaluación:								
Nombre del/la colaborador/a:					Cargo:			
Comprobación de información del cliente							Cumplimiento según el control	
						Si	No	Puntuación
1. Número de cargas familiares con los documentos de identidad de cada uno.	1 a 2	2 a 4	5 a más	Números de Identificación				10
								/10
2. Mediante el documento de identificación se verifica nombres y apellidos, lugar y fecha de nacimiento, sexo, edad, estado civil.	Nombres y Apellidos	Lugar y fecha de nacimiento	Sexo	Estado civil	Edad			10
								/10
3. Se verifica los datos laborales: Dirección de la empresa donde labora mediante una llamada telefónica.	Nombre de la empresa	Números telefónicos marcados	Dirección de la empresa	Cargo que ejerce	Fecha de actualización de Dirección			10
								/10
4. Comprobación de los datos del cónyuge:	Nombres y Apellidos	Edad	No. de identificación	Contacto				10

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

	Nombre de la empresa	Cargo que ejerce	Dirección de la empresa	Contacto empresa				
							/10	
5. Referencia familiar (contacto y dirección) realizando una llamada de confirmación	Nombres y Apellidos		Contactos	Referencia			10	
							/10	
6. Comprobación de documentos que sustentan la solvencia del cliente como activo fijo.	Propia	Familiar		Arrendada			10	
	Escritura de propiedad	Escritura de propiedad		Contrato de arriendo				
Vivienda:							/10	
Calificación sobre 60 puntos							/60	
Nota:	Si el/la solicitante es soltera/o se procederá a colocar una calificación de 10/10 en el punto que hace referencia al cónyuge, y el mismo se procede a colocar en observaciones.							
Observaciones:								
Comprobación ingresos del cliente y su cónyuge (persona natural)						Cumplimiento según el control		
						Si	No	Puntuación
7. Honorarios	RUC	Última declaración de impuestos		Promedio de Ingresos	Promedio de egresos		10	
							/10	
8. Sueldo principal	Rol de pagos	Mecanizado	Contrato				10	
							/10	
9. Sueldo secundario	Rol de pagos	Mecanizado	Contrato				10	
							/10	
10. Sueldo Cónyuge	Rol de pagos	Mecanizado	Contrato	Última declaración de impuestos			10	
							/10	
11. Ventas	RUC	Última declaración de impuestos		Promedio de Ingresos	Promedio de egresos		10	
							/10	
12. Arriendos	Contrato	Fecha de inicio		Fecha de finalización			10	
							/10	
13. Comisiones	Rol de pagos		Facturas				10	
							/10	
14. Dividendos	Constitución de la empresa		Contrato de compra venta de acciones				10	
							/10	
15. Herencias	Formulario 107		Testamento				10	
							/10	
16. Facturas por cobrar	Letra de cambio firmada por parte del deudor						10	
							/10	

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

17. Pensiones, montepío	Libreta de la institución financiera que es depositado					10	
						/10	
18. Otros (explicar otros ingresos)	Descripción del sustento					10	
						/10	
Calificación sobre 120 puntos						/120	
Nota:	En el caso de que uno de los puntos no aplique al solicitante, se procederá a colocar una calificación de 10/10 en el punto que no aplica, y se señalará como observación en el apartado correspondiente.						
Observaciones:							
Comprobación de los egresos del cliente y su cónyuge (persona natural)					Cumplimiento según el control		
					Si	No	Puntuación
19. Cálculos de gastos familiares en efectivo	\$ Alimentación	\$ Vestimenta	\$ Salud	\$ Transporte		10	
						/10	
20. Pago de arriendo	Contrato de arriendo					10	
						/10	
21. Pago préstamo	Tabla de amortización	Carta de la institución financiera		Estado de cuenta bancaria		10	
						/10	
22. Tarjetas de Crédito	Estado de cuenta bancaria			Ingreso	Egreso	10	
						/10	
Calificación sobre 40 puntos						/40	
Nota:	Se calificará con el puntaje máximo a cada egreso que no aplique al solicitante; de igual forma, se tendrá que colocar dicha observación en el apartado correspondiente.						
Observaciones:							
Comprobación de los datos del cliente (persona jurídica)					Cumplimiento según el control		
					Si	No	Puntuación
23. Empresa	Nombre de la empresa	Dirección y teléfono de la empresa	Ciudad	Sector actividad de la empresa		10	
						/10	
Calificación sobre 10 puntos						/10	
Nota:	En el caso de que el/ la solicitante sea persona natural, se coloca la puntuación máxima y se procede a colocar como observación; ya que este apartado es aplicable a empresas.						
Observaciones:							
Comprobación de los ingresos y gastos del cliente (persona jurídica)					Cumplimiento según el control		
					Si	No	Puntuación
24. Empresa	Estado de Flujo de efectivo:			Ingreso	Egreso	10	
						/10	
Calificación sobre 10 puntos						/10	

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

Nota:	En el caso de que el/ la solicitante sea persona natural, se coloca la puntuación máxima y se procede a colocar como observación; ya que este apartado es aplicable a empresas.					
Observaciones:						
Comprobación de la documentación de Garantía:				Cumplimiento según el control		
				Si	No	Puntuación
29. Garantías de Respaldo:	Aval de una institución financiera: Contrato con la IFIS	Hipotecaria: cobertura mínima de 150% (escritura o título de propiedad)	Personal: *Cedula de Identidad. *Papeleta de votación. *Rol de pagos o sustento de ingresos, *Documento que sustentan la propiedad de Bienes			10
						/10
Calificación sobre 10 puntos						/10
Nota:	En el caso que no exista ningún tipo de garantía, se coloca la puntuación máxima y la observación correspondiente.					
Observaciones:						
Calificación total sobre 250 puntos						/250
Elaborado por:		Fecha:		Cargo:		
Revisado por:		Fecha:		Cargo:		
Autorizado por:		Fecha:		Cargo:		

Investigación e inspección: el supervisor o encargado verifica si la documentación recopilada cumple con los requisitos necesarios para otorgar una venta a crédito e inspecciona el lugar donde reposa dicha información.

Tabla 3.

Inspección de documentación básica obligatoria para una venta a crédito.

Inspección de información	Muestra:		Al azar	Técnica:		Inspección- Investigación	
Inspección e investigación de la documentación básica para otorgar una venta a crédito							
Nombre de la empresa:						No.	
Período de evaluación:							
Nombre del/la colaborador/a:				Cargo:			
Requisitos.	Existencia		Obligatoriedad	Cumplimiento según el control			Observaciones
				Si	No	Puntuación	
1. Comprobante de depósito	Documento Físico	Documento digital válido	Obligatorio			/10	

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

Depósito en efectivo de la cuota inicial			X			
2. Copias de originales del documento de identidad y papeleta de votación.	Documento Físico	Documento digital válido	Obligatorio			/10
Deudor o solicitante			X			
Cónyuge			Si es casada/o			
Deudor solidario			Si se solicitó garante			
Aval de una institución financiera			Si se colocó como garantía			
3. Documento válidos que avalen los Ingresos	Documento Físico	Documento digital válido	Obligatorio			/10
Rol de pagos,			X			
Mecanizado.			X			
4. Referencias comerciales	Documento Físico	Documento digital válido	Obligatorio			/10
Referencias comerciales firmadas, selladas, actualizadas, con montos de compra.			En el caso que se le solicite.			
5. Croquis del domicilio, verificado con el último pago de servicio básico	Documento Físico	Documento digital válido	Obligatorio			/10
Deudor			X			
Garantes			En el caso de existir garante			
6. Copias de las escrituras y otros documentos.	Documento Físico	Documento digital válido	Obligatorio			/10
Casa			X			
Terreno			En el caso que posea este bien			
Edificio			En el caso que posea este bien			
Otro bien			Indique que otro bien			
Matricula de vehículo en el caso de poseer			En el caso que posea este bien			
7. Copias notariada	Documento Físico	Documento digital válido	Obligatorio			/10
Disolución conyugal en el caso de estar divorciados.			En el caso que exista			
Calificación total sobre 70 puntos						/70
Elaborado por:		Fecha:		Cargo:		
Revisado por:		Fecha:		Cargo:		

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

Autorizado por:	Fecha:	Cargo:
------------------------	---------------	---------------

Verificación, comprobación y análisis: En esta fase se analiza, verifica y comprueba que el o los responsables del verificar la capacidad de pago, la tasa de interés y la legalidad de las garantías presentadas se encuentren dentro de lo normado por cada concesionario.

Tabla 4.
Verificación de capacidad de pago del cliente.

Verificación, comprobación y análisis de la información	Muestra:	Al azar	Técnica:	Verificación, comprobación y análisis					
Actividades internas para la aprobación o negación del crédito por parte del responsable									
Nombre de la empresa:				No.					
Período de evaluación:									
Nombre del/la colaborador/a:			Cargo:						
Gestión interna de validación otorgamiento de crédito									
Actividades	Nombre del cliente:				Factibilidad de venta a crédito		Cumplimiento según el control		
	Marca de vehículo		No de crédito		Si	No	Si	No	Puntuación
1. El deudor tiene la capacidad para realizar el pago	Buró de crédito / Documento con el resultado de búsqueda en el buró de crédito en la fecha	Ingresos/Rol de pagos	Gastos básicos/ Vestimenta, alimentación, transporte, salud	Egresos / Crédito hipotecario, crédito financiero, tarjetas de crédito, entre otros					/10
	Factible / No Factible	\$	\$	\$					
2. Se pretende otorga el crédito acorde con las políticas de venta a crédito.	Mayor de edad	Central de riesgos / Historial crediticio	Obligatoriedad de garantía de ser el caso	Contratación de seguro del vehículo					/10
	#	Factible / No Factible	Hipotecario Deudor solidario Aval de IFIS	Copia de contrato de seguro					
3. Se verifico la capacidad de pago del deudor solidario	Documento con el resultado de búsqueda en el buró de crédito en la fecha	Rol de pagos	Vestimenta, alimentación, transporte, salud	Crédito hipotecario, crédito financiero, tarjetas de crédito, entre otros					/10

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

	Factible / No Factible	\$	\$	\$					
4. La tasa de interés que se aplicó al cliente, es congruente con lo establecido en las políticas de la empresa	Tasa de Interés	Tiempo/meses (no > a 5 años)	Se aplicó los intereses según el tipo de Solicitante						/10
	%	#	Persona natural Persona jurídica						
5. Se verifico la legalidad de las garantías presentadas	Hipotecario	Deudor solidario		Aval de Institución Financiera					/10
	Escritura legal	Rol de pagos Mecanizado Pensión / Jubilación Declaración de impuestos		Contrato que se mantiene con la Institución Financiera					
Calificación total sobre 50 puntos									/50
Observaciones:									
Elaborado por:		Fecha:		Cargo:					
Revisado por:		Fecha:		Cargo:					
Autorizado por:		Fecha:		Cargo:					

Entrevista y revisión de gestión: el encargado de controlar la legalización de crédito, procede a la entrevista y revisión del cumplimiento de los procedimientos establecidos para que se otorgue una venta a crédito hasta que esté completamente legalizado.

Tabla 5.
 Revisión de requisitos obligatorios para legalizar la venta a crédito.

Entrevista y revisión de gestión de documentos	Muestra:	Al azar	Técnica:	Entrevista y revisión de gestión
Legalización de la Venta a Crédito				
Nombre de la empresa:				No.
Período de evaluación:				
Nombre del/la colaborador/a:			Cargo:	
1. ¿El asesor de crédito envía al departamento jurídico los documentos necesarios solicitando la viabilidad del otorgamiento de una venta a crédito?				
Respuesta:				
Documentos de sustento con su respectivo recibido: (indicar)				
Observaciones:				

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

2. ¿Se comunica al cliente la situación en las que fue aprobado el crédito vehicular, como: El detalle de los valores que debe cancelar el cliente mensualmente, plazo, tasa de interés, ¿interés de mora y explica los beneficios que tiene?					
Respuesta:					
Documentos de sustento con la firma del cliente en los diferentes documentos que se dio a conocer y como se otorgó su venta a crédito: (indicar)					
Observaciones:					
3. ¿Gestionó la firma del cliente, garantes y cónyuges, los documentos legales?					
Respuesta:					
Documentos de sustento con la firma del cliente que recibe su copia y la firma de los mismos: (indicar)					
Observaciones:					
4. ¿Ingresa al sistema la información complementaria referente a la compra del vehículo, si necesita accesorios, datos de la factura, etc.?					
Respuesta:					
Documentos de sustento con la firma del cliente que recibe su copia y la firma de los mismos: (indicar)					
Observaciones:					
4. ¿Se procedió con la facturación del vehículo en la fecha real?					
Respuesta:					
Documentos de sustento con la firma del cliente que recibe su copia y la firma de los mismos: (indicar)					
Observaciones:					
6. ¿Se enviaron los contratos a legalizar en el registro mercantil?					
Respuesta:					
Documentos de sustento con la firma de recibido o documento digital que se haya enviado: (indicar)					
Observaciones:					
Elaborado por:		Fecha:		Cargo:	
Revisado por:		Fecha:		Cargo:	
Autorizado por:		Fecha:		Cargo:	

Confirmación: se procede con la confirmación de las notificaciones realizadas a los clientes que se encuentran en mora mediante diferentes medios de comunicación.

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

Tabla 6.
 Verificación de la eficiencia y eficacia del personal de cobranzas.

Confirmación de realización de notificación	Muestra:	Al azar	Técnica:	Confirmación				
Actividades del responsable de cobranzas								
Nombre de la empresa:					No.			
Período de evaluación:								
Nombre del/la colaborador/a:				Cargo:				
Nombre del cliente:				No de crédito				
Actividades		Marca de vehículo		Cumplimiento según el control				
		Notificación		Respuesta		Si	No	Puntuación
1. Se notifica a los clientes con 8 días antes de la fecha de pago de su cuota		Se solicita la grabación de la llamada		Favorable / Desfavorable				/10
2. Se notifica al cliente 3 días después de que pasara la fecha de pago.		Se solicita la grabación de la llamada		Favorable / Desfavorable				/10
3. Se notifica al cliente 8 días después de que pasara la fecha de pago.		Se solicita la grabación de la llamada		Favorable / Desfavorable				/10
4. Se notifica al cliente de manera diaria hasta contactar personalmente con el deudor después de los 30 días a partir de la fecha de pago.		Se solicita la grabación de la llamada		Favorable / Desfavorable				/10
5. Se notifica al cliente dentro de los 90 días después de la fecha de vencimiento que se procederá de manera legal para realizar el cobro.		Se solicita la grabación de la llamada		Favorable / Desfavorable				/10
Calificación total sobre 50 puntos							/50	
Observaciones:								
Elaborado por:		Fecha:		Cargo:				
Revisado por:		Fecha:		Cargo:				
Autorizado por:		Fecha:		Cargo:				

Rastreo y Análisis: se da seguimiento al cumplimiento de los indicadores de rentabilidad, liquidez, eficiencia y eficacia de los concesionarios, y se analiza si los resultados obtenidos de cada indicador son considerados por la alta gerencia para la toma de decisiones.

Andrea Cristina Pacurucu-Arcentales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

Tabla 7.
 Seguimiento de elaboración y uso de indicadores en la toma de decisiones.

Seguimiento y análisis de indicadores		Muestra:	Al azar	Técnica:	Rastreo y análisis					
Seguimiento y análisis de indicadores										
Nombre de la empresa:								No.		
Período de evaluación:										
Nombre del/la colaborador/a:					Cargo:					
Indicadores	Formulas	Aplicación		Toma de decisiones con base en los resultados por la alta gerencia		Cumplió con el objetivo		Cumplimiento según el control		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Puntuación
1. Indicador de Rotación de cartera	$\frac{Ventas}{Cuentas\ por\ cobrar}$									/10
2. Indicador de eficiencia.	$\frac{Resultado\ alcanzado * 100}{Resultado\ Previsto}$									/10
3. Indicador de eficacia.	$\frac{\frac{Resultado\ alcanzado}{Costo\ real} * Tiempo\ invertido}{\frac{Resultado\ previsto}{Costo\ previsto} * Tiempo\ previsto}$									/10
Calificación total sobre 30 puntos										/30
Observaciones:										
Elaborado por:		Fecha:		Cargo:						
Revisado por:		Fecha:		Cargo:						
Autorizado por:		Fecha:		Cargo:						

La aplicación de los lineamientos antes planteados, que fueron realizados con base en las técnicas de la auditoría de gestión, consienten la verificación del cumplimiento y aplicación de los procedimientos; permitiendo realizar observaciones; agregar un valor,

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

ponderación o calificación a cada actividad si se considera necesaria y solicitar correcciones a aquellas que obtenga una calificación baja.

CONCLUSIONES

Se puede concluir, que la auditoría es un proceso sistemático, que busca generar acciones para el cumplimiento de estrategias, evalúa el rendimiento, constituye una herramienta de gestión para el manejo eficiente de las diferentes actividades operativas. Así también, el control interno es una herramienta que permite analizar, evaluar y mitigar los riesgos existentes en el proceso de otorgamiento de crédito a los clientes, en donde, la toma de decisiones por la alta gerencia son las adecuadas.

Ahora bien, respecto a la cartera de crédito, se revela que constituye uno de los principales ingresos de los concesionarios automotrices, sin embargo, si no es administrada de manera eficiente y eficaz, existe la probabilidad de que los concesionarios tengan problemas de liquidez y a su vez tengan que cesar su actividad comercial. De tal manera, que en las etapas de otorgamiento de crédito existe una débil planificación por falta de implementación de políticas de crédito, que van desde la calificación del sujeto de crédito hasta el otorgamiento del mismo. Es por ello, que las unidades de riesgos de los concesionarios buscan mitigar los riesgos inherentes, de control y de detección, para mantener una cartera sana, fortaleciendo la economía y liquidez del giro del negocio.

Es así, que las empresas están propensas a un riesgo constante, lo que debilita sus operaciones e influye en la pérdida de mercado, donde, los concesionarios automotrices deben contar con un área de crédito, que regule y planifique la gestión de cartera, de acuerdo al contexto socioeconómico, con personal capacitado y con competencia para el diseño, otorgamiento y administración del crédito. En este sentido, las aplicaciones de los lineamientos estratégicos establecerán medidas de mitigación de riesgo para mantener una cartera sana, con una base de datos sólida de clientes, que le permitan a

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

la alta gerencia tomar decisiones con mayor precisión y crecimiento en el mercado automotriz.

Ciertamente, es necesario que los concesionarios automotrices de la ciudad de Cuenca, consideren los lineamientos estratégicos propuestos en esta investigación, como una guía, para cumplir con sus objetivos, fortaleciendo los diferentes procesos de otorgamiento de crédito, midiendo el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos, en cada una de las actividades, beneficiando el giro del negocio.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica de Cuenca; por motivar el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Acosta Véliz, M., Salas Narváez, L., Jiménez Cercado, M., & Guerra Tejada, A. M. (2018). *La administración de ventas. Conceptos Clave en el Siglo XXI* (1 ed.). 3Ciencias. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. <https://n9.cl/3cj4i>
- Arnold, D. (2021). Las evidencias y pruebas como fundamento de validez científica en las auditorías forenses Evidence and proofs as a scientific validity basis in forensic audits. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 8(2), 121–129. <https://n9.cl/82397>
- Arteaga-Coello, H., Intriago-Manzaba, D., y Mendoza-García, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas The science of business administration A ciência da administração de empresas. *Dominio de las ciencias*, 2(4), 421–431. <https://n9.cl/0m371>

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). Ley Organica De Apoyo Humanitario. En Registro Oficial Suplemento 229 del 22 de junio del 2020. www.lexis.com.ec
- Cantos-Ochoa, M. E. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos*, 21(2), 422–448. <https://doi.org/10.36390/telos212.09>
- Castillo-Morocho, J. C., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., y Torres-Palacios, M. M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. *Visionario Digital*, 3(2.1.), 159–188. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1..551>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). En Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). <https://doi.org/10.18356/952207e4-es>
- Correa-Guaicha, H., Aguilar-Ordóñez, L., y Romero-Hidalgo, O. (2016). Auditoría de Gestión de la Calidad. Un enfoque práctico. Ediciones UTMACH. <https://n9.cl/bizyl>
- Cubero-Abril, T. (2017). Manual de auditoría de gestión Enfoque empresarial y de riesgos. En Universidad del Azuay. Casa Editora Universidad del Azuay. <https://n9.cl/cmjpo>
- De la Rosa Navarro, A. (2016). *La función comercial* [Universidad de Jaén]. <https://n9.cl/g28eq>
- Federación Internacional de Contadores (IFAC). (2016). Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, otros encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados. IFAC. <https://n9.cl/4kq6sp>
- Gutiérrez-Calle, J. P., Narváez-Zurita, C. I., Torres-Palacios, M. M., y Erazo-Álvarez, J. C. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio de Ciencias*, 6(1), 127–166. <https://n9.cl/zpsn7>
- Izar-Landeta, J. M., y Ynzunza-Cortés, C. B. (2017). El Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47. <https://doi.org/10.15765/plnt.v13i24.701>
- Kader, S. A., Abdul Rahman, A. R., Meero, A., Islam, K. M. A., Zayed, N. M., y Hasan, K. B. M. R. (2021). Covid-19: After Effects Of Coronavirus And Its Impact On Global Economy. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(SpecialIssue1), 1–9.

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

- Leal-Fica, A. L., Aranguiz-Casanova, M. A., y Gallegos-Mardones, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1), 181–207. <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Manrique-Plácido, J. M. (2019). Introducción a la Auditoría. Ediciones Carolina.
- Mantilla Carranza, L. J., y Huanca Callasaca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *Sciéndo.*, 23(4), 259–263. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Mendoza-Crespo, J. (2009). Detección Del Fraude En Una Auditoría De Estados Financieros. *Perspectivas*, 24, 227–242.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Boletín de deuda pública Interna y Externa. <https://n9.cl/lqoxv>
- Monroy, L., y Simbaqueba, N. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas. *Administración de Empresas*, 14(1), 1–19. <https://n9.cl/r3mqg>
- Parrales-Ramos, C. A. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas [Universidad Politécnica Salesiana]. <https://n9.cl/ziuxw>
- Pintado-Illescas, G. C., y Torres Palacios, M. M. (2021). Plan de contingencia y gestión de riesgos financieros en respuesta al COVID-19. *Cienciamatria*, 7(2), 187–216. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.508>
- Rivera-León, F. A., y Rivera-Sandoval, F. A. (2018). Auditoría de Gestión como Instrumento en la Decisión Gerencial. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 35–42. <https://doi.org/10.15381/gtm.v21i41.15420>
- Ruiz-Díaz, Y. A. (2016). Las normas internacionales de auditoría, herramienta fundamental en las firmas de auditoría. *Revista Universidad Militar Nueva Granada*, 1, 1–13. <https://n9.cl/p1gbt>

Andrea Cristina Pacurucu-Arcenales; Cecilia Ivonne Narváez-Zurita

Tacuri-Quesada, G. E., y López-González, C. P. (2021). Riesgo financiero en las pequeñas y medianas empresas en época de pandemia. Caso: ASOPROTEXAPRO. *Cienciamatria*, 7(2), 629–659. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.524>

Valencia-Jara, B. D., y Narváez-Zurita, C. I. (2021). La gestión de riesgos financieros y su incidencia en la toma de decisiones. *Cienciamatria*, 7(2), 691–722. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.526>

Valle-Carrascal, J. M. (2015). *Modelos de medición del riesgo de crédito* [Universidad Complutense de Madrid]. <https://n9.cl/k60m8>