



UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”

CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD-CPA

TEMA:

**AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA
EMPRESA “IMPORTADORA PRODPAC S.A.” DENTRO DEL PERÍODO
EJERCICIO FISCAL 2017**

TUTOR:

Ing. Mercedes Johanna Espinoza Espinoza Mgs.

AUTORES:

María Dolores Calle Hurtado

Miyi Dixiana Moreira Portilla

GUAYAQUIL – GUAYAS – ECUADOR

AÑO 2019

CERTIFICADO DEL TUTOR DE TITULACIÓN

Ing. Mercedes Johanna Espinoza Espinoza Mgs., en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados **María Dolores Calle Hurtado** y **Miyi Dixiana Moreira Portilla**, son autores de la Tesis de Grado titulada: **“Auditoría Financiera a la cartera de crédito de la empresa “IMPORTADORA PRODPAC S.A. dentro del período ejercicio fiscal 2017”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Mercedes Espinoza Espinoza

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

El trabajo de investigación “**Auditoría Financiera a la cartera de crédito de la empresa “IMPORTADORA PRODPAC S.A. dentro del período ejercicio fiscal 2017”**”, presentado por los egresados **María Dolores Calle Hurtado y Miyi Dixiana Moreira Portilla**, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.

Coordinadora de la carrera

Ing. Mercedes Espinoza Espinoza, Mgs.

Tutora trabajo investigación

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.

Miembro del tribunal

Ing. Karina Rengifo Erradez, Mgs.

Miembro del tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

María Dolores Calle Hurtado y Miyi Dixiana Moreira Portilla, autores de este trabajo de titulación denominado **“Auditoría Financiera a la cartera de crédito de la empresa “IMPORTADORA PRODPAC S.A. dentro del período ejercicio fiscal 2017”**, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

**Egresada de la carrera de
Contabilidad y Auditoría**

**Egresada de la carrera de
Contabilidad y Auditoría**

Agradecimiento

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo por permitirme ser parte de ella y abrir sus puertas para poder convertirnos en profesionales. A los diferentes docentes que brindan sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

A la Ing. Mishell Wilches por sus consejos y ayuda incondicional facilitándonos información de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A. para poder lograr este objetivo.

MARÍA DOLORES CALLE HURTADO

MIYI DIXIANA MOREIRA PORTILLA

DEDICATORIA

A Dios quien supo guiarme, darme fuerzas y sabiduría necesaria para cada día prepararme, salir adelante y lograr cada uno de mis objetivos.

A mis padres Julio y Jacinta por inculcarme en mi a hacer lo correcto y darme su apoyo en todo momento.

MARÍA DOLORES CALLE HURTADO

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios que ha sido mi guía en este largo trayecto, por bendecir y guiar cada uno de los pasos que doy, permitiéndome alcanzar una meta más en mi vida. A mis padres pilares fundamentales en mi vida, quienes han velado por mi bienestar y educación, siendo un apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, brindándome su amor, sabiduría, comprensión, depositando su entera confianza en mí.

MIYI DIXIANA MOREIRA PORTILLA

Resumen

El desarrollo del presente proyecto de grado está enfocado en analizar y verificar la eficacia y efectividad del sistema de control interno que la empresa **IMPORTADORA PRODPAC S.A.** utiliza para el manejo y control, de los activos, así como también evidenciar las principales falencias que inciden en el proceso de concesión de los créditos y la recuperación de la cartera vencida de la empresa en el periodo de análisis del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017, a fin de valorar la veracidad y razonabilidad de la información y contable que se revela en los estados financieros, por medio de la aplicación de las normas, técnicas e instrumentos establecidos para la ejecución de una auditoría financiera, cuyas herramientas permitieron identificar los diferentes hallazgos que sustentan la opinión profesional del auditor, así como también el informe final de la auditoría, donde se plantea las respectivas conclusiones y recomendaciones, las cuales sirven de base para el planteamiento de una propuesta que ayude al mejoramiento de los procesos de concesión y recuperación de los créditos, permitido con ello optimizar la liquidez y disminuir los riesgos de morosidad de la cartera vencida.

Palabras claves:

Cartera de créditos

Control interno

Procesos

Estados financieros

Morosidad

Liquidez

Abstract

The development of the present degree project is focused on analyzing and verifying the effectiveness and effectiveness of the internal control system that the company IMPORTADORA PRODPAC S.A. used for the management and control of the assets, as well as evidencing the main shortcomings that affect the process of granting the loans and the recovery of the overdue portfolio of the company in the analysis period from January 1 to December 31 December of 2017, in order to assess the veracity and reasonableness of the information and accounting that is disclosed in the financial statements, through the application of the standards, techniques and instruments established for the execution of a financial audit, whose tools allowed identify the different findings that support the professional opinion of the auditor, as well as the final report of the audit, where the respective conclusions and recommendations are presented, which serve as the basis for proposing a proposal that will help to improve the processes of granting and recovery of credits, thereby enabling liquidity to be optimized and delinquencies of the past due portfolio.

Keywords:

Portfolio of credits

Internal control

Processes

Financial statements

Default

Liquidity

Tabla de Contenido

Certificado del Tutor de Titulación	i
Certificado del tribunal	ii
Declaración de autoría	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	Error! Bookmark not defined.
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Capítulo I.....	1
1.Problematización.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Antecedentes Generales	1
1.3 Formulación del Problema	4
1.4 Planteamiento del Problema.....	4
1.5 Preguntas de investigación	7
1.6 Delimitación del Problema.....	10
1.7 Justificación.....	10
1.8 Objetivos	12
1.8.1 Objetivo general	12
1.8.2 Objetivos específicos.....	12
1.8.3 Conclusiones parciales del capítulo.....	13
Capítulo II.....	14
2. Contextualización.....	14
2.1 Marco Teórico	14
2.1.1 La evolución de la Auditoría	14
2.1.2 Auditoría.....	17
2.1.3 Auditoría financiera.....	18
2.1.4 Fases de la auditoría financiera	20
2.1.5 Importancia de auditoría financiera.....	23
2.1.6 Alcance de la Auditoría	23
2.1.7 Técnicas de Auditoría.....	25
2.1.8 Cartera: Definición	28
2.1.9 Crédito	30

2.1.9 Control interno.....	39
2.1.10 Manual de proceso.....	40
2.1.11 Diagramas de flujo.....	41
2.2 Marco Conceptual	43
2.3 Marco Referencial	45
2.4. Marco legal.....	50
2.4.1 Normas internacionales de auditoría NIA	55
2.4.2 Objetivos.....	56
2.4.3 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)	65
2.5 Variables de la Investigación	71
2.6 Operacionalización de las Variables	72
2.7 Conclusiones parciales del capítulo	74
Capítulo III	75
Marco Metodológico	75
3.1 Plan de investigación.....	75
3.2 Tipos de investigación.....	75
3.3 Fuentes de información	77
3.4 Población.....	77
3.5 Técnicas.....	78
3.6 Análisis de los resultados	79
3.7 Conclusiones parciales del capítulo	79
Capítulo IV	80
Análisis e Interpretación de Resultados.	80
4.1. Aplicación de Instrumentos.....	80
4.1.1. Encuesta dirigida a los accionistas y personal de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.”	80
4.2 Procesos de Auditoría.....	97
4.2.1 Programa de planificación preliminar	107
4.2.2 Planificación específica	115
4.2.3 Ejecución	127
4.2.4 Comunicación de resultados.....	151
4.3 Conclusiones parciales del capítulo	164
Capítulo V	165
Propuesta de Solución	165

5.1 Título de la Propuesta.....	165
5.2 Presentación de la propuesta	165
5.3 Datos informativos de la propuesta	165
5.3.1 Objetivo general de la propuesta	166
5.3.2 Objetivos específicos de la propuesta.....	167
5.3.3 Beneficiarios directos	167
5.3.4 Beneficiarios indirectos	167
5.3.5 Impacto de la propuesta.....	167
5.3.6 Descripción de la propuesta.....	168
5.4 Manual de políticas y procedimientos.....	169
5.4.1. Objetivos.....	171
5.4.2. Alcance	171
5.4.3 Políticas generales.....	171
5.4.4 Políticas de garantía para el otorgamiento del crédito.....	172
5.4.5 Políticas Generales para Concesión y Control del Crédito.....	174
5.4.6 Políticas Generales para la Gestión de Cobranzas.....	175
5.4.7 Políticas para la Recuperación de la Cartera Vencida.....	176
5.5 Responsables.....	180
5.6 Descripción de Procesos.....	182
5.6.1 Descripción de las actividades del proceso de concesión de créditos	182
5.6.1 Flujograma del proceso de concesión de crédito.....	183
5.6.3 Descripción de las actividades del proceso de gestión de cobranzas	184
5.6.4 Flujograma del proceso de gestión de cobranza operativa.....	185
5.6.5 Descripción de los procedimientos para la recuperación de la cartera vencida	186
5.6.5 Flujograma del proceso de cobranza prejudicial	187
5.6.6 Descripción del proceso judicial	188
5.6.7. Flujograma del proceso de cobranza judicial	189
5.6.8. Conclusiones parciales del capítulo.....	190
Referencias.....	191
Apéndices	195

Lista de Tablas

Tabla 1 Variable independiente: Recuperación de la cartera de crédito	72
Tabla. 2 Variable dependiente: Establecer el índice de solvencia	73
Tabla 3. Población	78
Tabla 4. Cuadro de tabulación de datos.	80
Tabla 5: Cuadro de tabulación de datos.	81
Tabla 6: Cuadro de tabulación de datos.	82
Tabla. 7: Cuadro de tabulación de datos.	83
Tabla. 8: Cuadro de tabulación de datos.	84
Tabla. 9: Cuadro de tabulación de datos.	85
Tabla. 10: Cuadro de tabulación de datos.	86
Tabla. 11: Cuadro de tabulación de datos.	87
Tabla. 12: Cuadro de tabulación de datos.	88
Tabla. 13: Cuadro de tabulación de datos.	89
Tabla. 14: Cuadro de tabulación de datos.	90
Tabla. 15: Cuadro de tabulación de datos.	91
Tabla. 16: Cuadro de tabulación de datos.	92
Tabla. 17: Cuadro de tabulación de datos.	93
Tabla. 18: Cuadro de tabulación de datos.	94
Tabla. 19: Cuadro de tabulación de datos.	95
Tabla. 20: Tipos de cobranza.....	177

Lista de Figura

Figura 1. Cobros preventivos	81
Figura 2. Control proceso de cobranza.....	82
Figura 3. Políticas de créditos.	83
Figura 4. Riesgos de cartera vencida.....	84
Figura 5. Ejecución de proceso de créditos y cobranzas.....	85
Figura 6 . Políticas del proceso de cobranzas.....	86
Figura 7. Políticas para la aprobación de créditos.....	87
Figura 8. Registros de cobranzas.....	88
Figura 9. Registro de visitas de cobranzas	89
Figura 10. Aviso clientes morosos	90
Figura 11. Garantías legales.	91
Figura 12. Tiempo establecido para cobro judicial.	92
Figura 13. Proceso de recuperación de cartera.....	93
Figura 14. Cumplimiento de las cuentas de cobro.	94
Figura 15. Informe de indicadores financieros.....	95
Figura 16. Causas de disminución de solvencia.....	96

Capítulo I

1. Problematización

1.1 Tema

AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA EMPRESA
“IMPORTADORA PRODPAC S.A.” DENTRO DEL PERÍODO EJERCICIO
FISCAL 2017

1.2 Antecedentes Generales

La morosidad constituye una problemática de gran interés para las empresas del siglo XXI, debido a que una de las estrategias de mayor utilización por las organizaciones modernas, para la captación de clientes en mercados de alta rivalidad, consiste en ofrecer facilidades de pago a los consumidores y usuarios, para que se motiven a adquirir los bienes o servicios que exhiben los oferentes.

Sin embargo, al ofrecer facilidades de pago a los clientes, se incrementa el riesgo de morosidad en las ventas a crédito, situación que no existe en las ventas al contado, pero si las organizaciones suspenden el crédito a los consumidores o usuarios, pueden dejar de ser competitivos, debido a que la competencia utiliza este tipo de estrategia para permanecer en el mercado por largo tiempo y ganar la fidelidad de la ciudadanía.

Con fundamento en los dos párrafos anteriores, se expone la situación actual de la problemática inherente a la cartera de crédito, que, en este caso, está asociada a las elevadas tasas de morosidad en la organización importadora en donde se delimita el estudio, conflicto que será tratado desde un punto de vista macro y micro en la continuación de la investigación.

Los datos de instituciones europeas como el euro sistemas, por ejemplo, exponen la grave problemática de la morosidad en el viejo continente, desde una perspectiva general, es decir, a nivel de toda la Unión Europea, cuyos países miembros, reportan tasas de morosidad en sus sistemas financieros y no financieros, que oscilan entre 3% al 8% anual, siendo España una de las naciones que mayores complicaciones enfrenta por este problema, debido a que la tasa de morosidad actual reportada por el gobierno español, en el año 2017, fue igual a 7,79%, según los registros del Banco de España, cifra que es inferior a la reportada en el 2012, donde superó los 8,5 puntos porcentuales (Banco de España y Eurosistema, 2018).

Los gobiernos de los países latinoamericanos también abordaron la problemática de la morosidad, con gran interés. Así, por ejemplo, en el año 2017, algunos países demostraron mejoras en este aspecto, entre ellos se citan Perú, Uruguay y Argentina, naciones que reportaron bajas tasas de morosidad en sus sistemas financieros, las cuales bordearon el 3%, con crecimientos bajos del 2% anual; sin embargo, sus sistemas comerciales se situaron entre 3% al 5%, con crecimientos moderados, del 3% al 4%, aproximadamente. “No obstante, otros países como Panamá, en cambio, presentaron altas tasas de morosidad en sus sistemas financieros y comerciales, que superaron el 7%, con incrementos anuales de 23,6% en el segundo indicador en mención” (Asobanca, 2018).

La Superintendencia de Bancos del Ecuador, es el organismo que controla y registra la tasa de morosidad de las entidades financieras, en donde se destacó tasas de morosidad del crédito de consumo, que fueron mayores al 8,57%, un porcentaje bastante elevado, porque expresó que, de cada 100 clientes del sector comercial, 9 tienen cuotas vencidas que no cancelaron en el plazo convenido (Superintendencia de Bancos, 2018).

Se destaca, según la misma fuente, que la tasa de morosidad en el sector financiero, fue menor durante el periodo anual del 2017, en la banca privada se reportó 3,2%, en las cooperativas de ahorro y crédito fue del 4% y en las mutualistas fue de 6,62%, por consiguiente, es claro destacar que la morosidad es superior en el sector comercial (Superintendencia de Bancos, 2018).

Las ventas a crédito se exponen a la morosidad de los clientes a quienes se les otorgó el crédito, por lo que es necesario que los directivos de la empresa importadora implementen los controles necesarios para que pueda minimizarse este riesgo, para el efecto, es necesario que dentro de los procedimientos organizacionales se incluya la auditoría financiera, en especial, de la cartera de crédito referida a las cuentas por cobrar del activo corriente.

Algunas empresas importadoras que tienen capitales grandes, han desarrollado sistemas para la verificación de los procesos financieros, especialmente aquellos inherentes a la cartera de crédito, la cual no debe tener un índice de morosidad mayor al 2% ni tampoco, una cartera vencida que supere los pronósticos esperados por la alta dirección.

Esta situación generó que las empresas importadoras diseñen e implementen estrategias para mejorar sus ventas, porque el incremento de precios impactó de manera negativo en sus niveles de ingresos, por lo que, de las alternativas para solucionar este conflicto, fue precisamente la oferta de bienes con líneas de créditos (facilidades de pago) a los clientes que solicitaban sus bienes.

La facilidad de pago fue una estrategia para que estas empresas puedan comercializar sus productos importados en el mercado nacional, por lo que, si no ofrece el crédito a sus clientes, puede perder competitividad en un mercado de alta

rivalidad, de esta manera, fue imprescindible para la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A., mantener el crédito y no perder la confiabilidad de sus clientes y continuar con la entrega de los productos con la eficiencia y eficacia que nos caracteriza.

No obstante, esta decisión conllevó el riesgo de que se incrementaran las cuentas por cobrar, por esta razón, se planteó en la presente investigación la elaboración de la auditoría financiera, debido a que la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A. no ha realizado un evento de tal magnitud, menos aún a las cuentas por cobrar, lo que puede generar impactos positivos de alta significancia para el desempeño de la organización y sus relaciones con los clientes.

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo determinar la recuperación de la cartera de crédito vencida para mejorar el índice de solvencia de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A., ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo del ejercicio fiscal 2017?

1.4 Planteamiento del Problema

La empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A. de la ciudad de Guayaquil, que se dedica a la comercialización de artículos importados, cuyos clientes principales son los hogares y las oficinas, aborda la problemática de las variaciones de la cartera de crédito vencida en los años 2017 y 2018, además que se pone de manifiesto la morosidad en buena parte de esta cartera de crédito.

Además, se agrega un incremento de la cartera vencida, debido a las deudas impagas de los clientes. La cartera vencida alcanzó alrededor del 7,5% de las ventas totales en el 2017, cuando la empresa esperaba menos del 2% de morosidad, a lo que se debe agregar que en el transcurso del 2018, en el primer semestre se experimentó

una cartera vencida superior al 8% de la cartera total de crédito, por lo que si esta situación se mantiene afectará a los activos corrientes y a la liquidez de la empresa, reduciendo inclusive su nivel de solvencia y su capacidad para hacer frente a diferentes obligaciones.

Algunos de los impactos que puede sufrir la empresa, los cuales se encuentran relacionados con el incremento de la cartera vencida, hacen referencia al incremento del riesgo de incumplimiento en los pagos de sueldos al personal, cancelación de obligaciones con los proveedores y con instituciones financieras con quienes mantiene préstamo, así como puede impactar en la paralización de las inversiones planificadas y proyectadas por la empresa importadora.

Las causas de la problemática en estudio están asociadas al control de las cuentas por cobrar, por esta razón, a través del desarrollo de la presente investigación, así como también las responsabilidades, procesos y procedimientos para la cobranza de la cartera que se encuentra en morosidad, a continuación, detallamos las principales falencias encontradas:

- Falta de controles preventivos a la cartera por vencer,
- No existen políticas de refinanciamiento de deudas que promuevan la recuperación de cartera vencida,
- No existen políticas para la aprobación de los créditos a los usuarios ni para la ejecución de los procesos de cobranza,
- Falta de controles en los procesos de cobranzas,
- Inaplicación de ciertos procedimientos contables y administrativos,

relacionados con la gestión del riesgo en el crédito,

- Limitaciones de procedimientos documentados para la determinación de la liquidez y solvencia,
- Inobservancia de algunas normativas contables para cumplir con el cálculo de los indicadores financieros,
- Desconocimiento de las causas que afectan la ejecución de los procesos relacionados con la cartera de crédito,
- Falta de controles y mecanismos, para ser eficiente el proceso de cobranza de la cartera vencida,
- Debilidad del indicador financiero de solvencia, debido a que la alta morosidad y crecimiento de las cuentas por cobrar vencidas,
- No se ha fijado tiempos para establecer el cobro de la cartera vencida por la vía judicial ni para recuperar la cartera de crédito a través de la vía coactiva,
- Falta de un responsable que llame y visite al cliente moroso en su domicilio,
- Falta de registro de avisos al cliente moroso, sobre la posibilidad de llegar a la vía judicial,
- No existe un procedimiento para proseguir a la recuperación de la cartera de crédito vencida mediante la vía coactiva,
- Falta de liquidez para asumir sus obligaciones en el tiempo previsto

- Las cuentas incobrables su seguimiento de cobro es limitado por el departamento de cobranzas sin que existe gestión legal,
- El no cumplimiento de metas por la ineficiente gestión de cobro incide en la falta de liquidez,
- No existen garantías, pagares y letras de cambio que respalden los créditos otorgados cuyos montos excedan los USD5,000.00 en el tiempo establecido.

Ante lo expuesto la empresa tiene un alto índice de morosidad cuyo propósito será gestionar a la cartera de crédito con mayor porcentaje de incobrabilidad, es decir, revisando las debilidades en las concesiones de crédito a los clientes que recibieron las facilidades de pago con el fin de que la empresa pueda mantener liquidez y solvencia, para que su funcionamiento sea eficiente.

1.5 Preguntas de investigación

- **¿Cuál es la importancia del desarrollo de una auditoría financiera dentro de la empresa?**

La importancia de realizar una auditoría financiera, es precisamente para fortalecer las operaciones económicas de las organizaciones, porque el recuento histórico presenta algunos impactos negativos en las empresas que no cumplieron adecuadamente.

- **¿Cómo se ejecutará la auditoría financiera?**

Para la ejecución de la auditoría financiera es necesario cumplir con varias fases que incluyen la ejecución de actividades previas, planeación previa, la importancia relativa, evaluación de riesgo y el control interno,

seguidamente se desarrollará el plan y ejecución, conforme a las directrices debe organizarse y documentarse apropiadamente entre los colaboradores del equipo que permita la revisión, evaluación y obtención de conclusiones sobre la información contable sujeta a auditoría.

- **¿Que se espera conseguir con la auditoría financiera a la cartera de crédito vencida?**

El desarrollo de una auditoría financiera a la cartera de créditos permitirá optimizar los procesos y recursos utilizados para mejorar la gestión de créditos y cobranzas y con ello la mejora la rentabilidad financiera del ejercicio empresarial, razón por la que es relevante la ejecución de los siguientes aspectos:

Comprobar que las políticas, procedimiento y estrategias se esté cumpliendo, Comprobar que los activos estén debidamente registrados y protegidos ante pérdida, Asegurar que la información es confiable y útil para la organización, Evaluar la eficacia de la ejecución de la responsabilidad asignada a cada funcionario, Entre otros.

- **¿Por qué es trascendental elaborar una auditoría financiera?**

Por qué medite el examen de auditoría financiera se podrá verificar la razonabilidad de la información que presenta cada uno de los departamentos, evidenciando, las causa y efectos que inciden en la preparación y presentación de los estados financieros.

- **¿En que beneficia la realización de una auditoría financiera a la empresa?**

Una auditoría financiera permite verificar cuenta por cuenta, transacción por transacción, si los registros contables son correctos y si no existe ninguna acción fraudulenta o errores que puedan afectar la razonabilidad de sus cifras, de modo que se puedan tomar las medidas correctivas y preventivas, que a su vez minimicen el riesgo de afectación en la permanencia de la entidad.

- **¿Cuáles son las etapas de una auditoría financiera a la cartera de crédito vencida?**

La realización de una auditoría financiera a la cartera de créditos cumple de las siguientes etapas que son, la Planificación, la Ejecución y Comunicación de los resultados, cada una está dividida por diferentes fases, que permitirán el planeamiento de programas, la evaluación del control interno, la revisión y verificación de la información y la obtención de evidencia suficiente que respaldara la opinión profesional y el informe final de la auditoría.

- **¿Cómo influye sobre el índice de solvencia de una empresa el escaso control de la cartera de crédito vencida?**

El índice de solvencia regla la a capacidad con la que cuenta una entidad u organización para cubrir y suplir las necesidades financieras, por lo que por medio de su aplicación se denota la capacidad del potencial para pagar esos compromisos adquiridos evitando así el sobreendeudamiento de los clientes y la perdida por cuentas impagas.

- **¿Cómo afecta la cartera de crédito vencida en una organización?**

La cartera vencida en una empresa genera altos índices de iliquidez afectando directamente a la operatividad de la misma, disminuyendo su capacidad productiva debido a la pérdida del capital de trabajo.

1.6 Delimitación del Problema

- Campo: Auditoría y contabilidad
- Área: Crédito y Cobranza, Contabilidad
- Aspecto: Auditoría Financiera a la cartera de crédito de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.
- Tema: Auditoría financiera a la cartera de crédito de la empresa “IMPORTADORA PRODPAC S.A.”: período ejercicio fiscal 2017.
- Problema: ¿Cómo determinar la recuperación de la cartera de crédito vencida para mejorar el índice de solvencia de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A., ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el período del ejercicio fiscal?
- Delimitación Espacial: Empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A., del cantón Guayaquil, provincia del Guayas
- Delimitación Temporal: Período desde el 01 de enero al 31 de diciembre 2017
- Línea de investigación: Procesos de control en las organizaciones

1.7 Justificación

El presente trabajo de investigación es necesario para determinar si los procesos relacionados con la cartera de crédito de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A., han cumplido con las expectativas de los directivos, durante el período

comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, es por esta razón que sus operaciones crediticias deben ser verificadas y analizadas sobre todo en su nivel de liquidez y solvencia, con relación a las facilidades de pago otorgadas a sus clientes. Por lo tanto, este trabajo de titulación ayudará a la IMPORTADORA PRODPAC S. A., a mejorar los procesos relacionados con la cartera de crédito, para que ésta recupere su cartera vencida y mejore su índice de solvencia.

Los procesos relacionados con la cartera de crédito en la empresa IMPORTADORA PRODPAC S. A., son de esencial importancia para demostrar su fortaleza financiera, debido a que la recuperación de esa cartera, es indispensable para que la empresa mantenga el flujo de operatividad y la solvencia necesaria, para hacer frente a todas sus obligaciones y presentar rentabilidad, además, al mantener controles eficientes, se reduce el riesgo en la gestión del crédito en las ventas de los clientes, lo que repercute también en el fortalecimiento de las relaciones entre la empresa con los clientes.

Para esto se conlleva realizar la auditoría financiera, en base al cumplimiento cabal de las normativas legales vigentes y las necesidades de la IMPORTADORA PRODPAC S.A., con el fin de identificar vulnerabilidades relacionadas con los procesos de la cartera de crédito, para avisar sobre la situación actual a la gerencia y a los accionistas, con la expectativa de que el proceso de toma de decisiones se vea fortalecido.

El presente trabajo aportará con información que permitirá a la empresa aplicar sólidas políticas en el área de créditos y cobranzas logrando disminuir la morosidad y recuperar cartera vencida logrando una mayor estabilidad a la liquidez de la empresa. La aplicación de una auditoría financiera al proceso de recuperación de

cartera vencida nos permitirá evaluar la conformidad de las operaciones crediticias, mejorando los procedimientos desde la concesión hasta la recuperación del crédito, esto mejorará la rentabilidad de la empresa y sus indicadores.

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Elaborar una auditoría financiera a la cartera de crédito, para establecer la relación entre la tasa de morosidad y el grado de solvencia de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.

1.8.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teórica y metodológicamente la auditoría financiera aplicada al nivel de morosidad de la cartera de crédito y su relación con la solvencia.
- Diagnosticar el nivel actual de morosidad de la cartera de crédito de la IMPORTADORA PRODPAC S.A.
- Presentar los informes de resultados de diagnóstico, aplicando procedimientos de auditoría para determinar la situación actual de las cuentas por cobrar, mediante la observación de los procesos y contactos con personal clave de la compañía.
- Identificar los hallazgos acerca de los controles en las cuentas por cobrar y en los procesos de cobranzas y sus limitaciones, mediante la aplicación de la auditoría financiera.
- Describir los resultados de la auditoría financiera a la cartera de crédito, a través de un informe.
- Diseñar la propuesta para mejorar el control de la cartera vencida de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.

1.8.3 Conclusiones parciales del capítulo

Por medio del desarrollo del presente capítulo se pudo identificar las principales causas que afectan al normal desempeño de la gestión de créditos y cobranzas de la empresa y el evidente crecimiento de la cartera vencida, cuyo problema ha afectado la liquidez de la entidad, esto a su vez permitió plantear los objetivos tanto generales como específicos que direccionará el cumplimiento de la ejecución de la auditoría financiera al rubro de cuentas por cobrar y cartera de créditos de la empresa.

Capítulo II

2. Contextualización

2.1 Marco Teórico

2.1.1 La evolución de la Auditoría

La auditoría es una herramienta que fue utilizada por las antiguas civilizaciones, porque existe evidencia suficiente de que los pueblos mesopotámicos utilizaron prácticas de control para organizar y regular el comercio, por esta razón, el Código de Hammurabi, la primera legislación que trata sobre este tópico, estableció normativas sobre el control comercial. También en China se reguló esta actividad, las cuales fueron parte de las técnicas administrativas que utilizaban los reyes y emperadores de las épocas antes de Cristo, que fueron perfeccionándose en los reinados de la era medieval y renacentista, así como en los gobiernos de la época contemporánea, que crearon las legislaciones sobre esta materia (Franklin, 2015, p. 23).

La existencia del control contable y administrativo de civilizaciones del planeta, se relata que esta herramienta fue empleada como técnica en la administración de empresas y la contabilidad, en la edad media, donde la clases feudal y el autorizado que protegía los intereses de los reyes, hurgaba en los de menor jerarquía, obligando las a pagar impuestos, para detectar engaños o acciones fraudulentas, surgiendo de forma empírica la auditoría, que se llevó a cabo de forma oral, donde los soberanos tenían plena confianza en los señores feudales, que los obligados a cancelar los impuestos a la realeza de acuerdo a su palabra (Blanco Y. , 2012, p. 33).

Posteriormente, en el Renacimiento, la contabilidad se perfeccionó con el doble registro (debe y haber), lo que mejoró la ejecución de la auditoría, aunque en

aquel entonces, el auditor solo se dedicaba a la revisión de las cuentas, con el fin de evitar el fraude y la negativa de pagar impuestos por parte de los comerciantes o artesanos de aquella época, lo que era considerado como desfalco y era sometido a drásticas sanciones, debido a que era un delito en aquel entonces robarle a la realeza (Estupiñán, 2013, p. 45).

Hasta la caída de las realezas y la llegada de la época contemporánea, la auditoría se mantuvo de la misma manera, especialmente en los pueblos conquistados de África, Asia y América, donde se mantenía un severo sistema de control de las ganancias de los negocios y de los tributos que sus habitantes debían pagar a la corona del país europeo que los dominó durante la colonización, en algunos casos, estos eran demasiado injustos y por este motivo, causaron la revolución de estos pueblos, en el siglo XIX (Santillana, 2013, p. 23).

Precisamente, conformadas las Repúblicas independientes en América y algunas de Asia y África, en pleno siglo XIX, en el año 1862 surgió la figura del auditor como una profesión nueva, que ya había sido de gran utilidad en el renacimiento, pero que se legalizó y se fue perfeccionando lentamente, a partir de la supervisión de la ley británica, más adelante, la mayoría del continente europeo, Estados Unidos y párete de Asia, fueron adoptando este sistema de revisión sistemática, que inicialmente estuvo dirigido a la revisión de cuentas contables (Mira, 2006).

La auditoría financiera adquirió mayor connotación en la década de los 60, a raíz de la globalización de los mercados y los cambios en los paradigmas de las corporaciones, que necesitaban de normas que estandaricen los procesos contables, para que se genere mayor confianza en los mercados, por medio del fortalecimiento del control y de la transparencia financiera, que contribuya significativamente al desarrollo económico de los pueblos.

El nacimiento en 1972, del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC, por sus siglas en inglés), en Londres, generó una transformación en los sistemas de control contable y auditoría en el mundo entero, que fueron transformándose de manera revolucionaria, naciendo en primer lugar, las Normas Internacionales de Contabilidad (por sus siglas, NIC), en el año 1973, algunas de las cuales fueron reemplazadas por las normas NIIF a partir del siglo XXI, cambiando la IASC su denominación por Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (Instituto de Contabilidad y Auditoría, 2013).

Poco después de la creación de las IASC, apareció en el contexto mundial el informe COSO I en 1985, desarrollado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway de Estados Unidos de América, que se transformó en el documento pionero para la evaluación y control contable de las empresas públicas y privadas, el cual evolucionaría en el 2004 al COSO II y en el 2013 al COSO III (Instituto de Contabilidad y Auditoría, 2013).

La mayoría de los países latinoamericanos iniciaron la adopción de las normas NIIF en la primera década del siglo XXI, sin embargo, los continuos atrasos en su adopción final, generaron que en el año 2011, se creara el Grupo Latinoamericano de Emisores de Normas de Información Financiera (GLENIF), que tenía como propósito principal promover la adopción de las normas NIIF en los países pertenecientes a este organismo y fortalecer la cooperación con las empresas públicas y privadas de los Estados miembros, para potenciar el control y la calidad financiera, con base en el cumplimiento de las normativas contables internacionales (Paredes, 2016).

En el Ecuador, las normas NIIF fueron adoptadas como normativa vigente a nivel nacional, desde el año 2006, según Resolución 06.Q.ICI.004 emitida en

septiembre del año en mención, por la Superintendencia de Compañías, que es el organismo que tiene la responsabilidad de controlar el cumplimiento de estos documentos legales. Aunque el plazo para la adopción de estas normativas a nivel nacional, fue el 2009, sin embargo, este se fue aplazando hasta el 2012, sin embargo, en la actualidad las NIIF se encuentran en vigencia en todo el país (Superintendencia de Compañías, 2006).

La auditoría, en términos generales, se concibe con un examen de registros y procesos, que expresan la situación actual de un departamento, empresa o sector y que no solo permite detectar el fraude o la falta de transparencia financiera de las instituciones públicas o privadas, sino que además, facilita la toma de decisiones, porque entrega la línea base real, donde constan las fortalezas y debilidades de las organizaciones auditadas, para que con fundamento en las mismas, se construya el plan de estrategias que mejore la situación observada (Mira, 2006).

La auditoría tiene varias clasificaciones, la más común es aquella que la separa en interna y externa, al respecto, la primera no necesariamente debe realizarla un profesional externo a la empresa, sin embargo, la externa solo puede ser ejecutada por un auditor ajeno a la empresa. Otra clasificación establece que la auditoría puede ser operativa o administrativa y financiera, sobre esta última versa el tema de la presente investigación, por lo que se constituye en la principal variable (Franklin, 2015).

2.1.2 Auditoría

La auditoría es una de las áreas de mayor alcance en los últimos años, debido a que no solo ha sido utilizado en el ámbito contable y financiero, sino que ha sido empleada como herramienta para la solución de problemas en otros campos profesionales, como es el caso de la informática, la gestión de talento humano, los

sistemas de la calidad, la Ingeniería Ambiental, entre otros, que han acogido con beneplácito la metodología de la verificación de procesos, cuentas y recursos.

Según Espino (2015), consideró a la auditoría es la “verificación de procesos, recursos, costos, entre otros aspectos de gran relevancia, inherentes a una organización, la cual es efectuada por un auditor con el propósito de verificar si los mismos cumplen con requisitos técnicos y legales establecidos para cada caso y evitar el fraude” (p. 18).

La auditoría es entonces, un examen crítico y minucioso que se lleva de los procesos administrativos y/o cuentas contables (aunque puede también utilizarse para otros tipos de actividades productivas o de servicios y departamentos en general), cuyo fin es detectar el fraude y tomar las previsiones necesarias para minimizar el impacto que puede tener el mismo en la transparencia de los estados financieros e inclusive en el Presupuesto del Estado, si se trata del gobierno. Por consiguiente, a través de la ejecución de la auditoría, el auditor realiza el examen sistemático de una persona jurídica, destacando que este profesional debe ser completamente ajeno a los intereses de la organización auditada.

2.13 Auditoría financiera

Según Martínez (2018) estableció que la auditoría financiera es el examen que se realiza a los registros contables y estados financieros de cualquier tipo de ente público o privado, para determinar si existe la razonabilidad suficiente en los resultados de los balances económicos e indicadores financieros, en sus cambios, centrándose en último término, “en las ganancias y en el patrimonio”, detectando “cuentas fraudulentas y/o el cumplimiento cabal o parcial de las normas y disposiciones legales” relacionadas con este evento, si el caso amerita (p. 18).

Conceptualmente, la auditoría financiera se refiere a una verificación de las cuentas contables, esto significa que los saldos contables que se presentan en cada estado financiero se revisa en primer lugar de manera general, pero luego, se puede verificar cuenta por cuenta, transacción por transacción, si los registros contables son correctos y si no existe ninguna acción fraudulenta o errores que puedan afectar la razonabilidad de sus cifras, de modo que se puedan tomar las medidas correctivas y preventivas, que a su vez minimicen el riesgo de afectación en la permanencia de la entidad.

Varios de los objetivos que debe cumplir la auditoría financiera se relacionan con el manejo y control adecuado de los recursos financieros, cuya información está asociada al cumplimiento de metas y objetivos, al respecto, “es necesario que el auditor fundamente su examen en las disposiciones legales y reglamentarias que regulan esta actividad, tanto para los entes públicos, como para los privados” (Estupiñán, 2013, p. 45).

La principal ventaja de la auditoría financiera es que soporta la toma de decisiones, debido a que el examen de las cuentas contables y de los estados financieros, se realiza bajo evidencias y contando con las normativas legales correspondientes a cada caso, por lo que los resultados que emanen del informe del auditor, deben ser absolutamente confiables y manifestar la situación real que atraviesa la empresa, por esta razón, la ley exige que la auditoría se lleve a cabo solamente por un auditor externo, que no tenga ninguna relación con la empresa auditada y que además no ofrezca ningún servicio de consultoría, es decir, que solo se dedique a la auditoría, como lo establece los Art. 7 y 233 del Código Orgánico Monetario y Financiero (Asamblea Nacional, 2014).

Ante ello se destaca que las características principales de la auditoría financiera

tienen relación con la objetividad de esta actividad, su carácter sistemático, su delimitación específica, normatividad, además de ser efectuada por un profesional, resaltando que este tipo de auditoría versa sobre resultados concretos y no sobre actividades abstractas, lo que genera mayor confiabilidad para la toma de decisiones directivas y para la aplicación de acciones correctoras o preventivas (Estupiñán, 2013).

Otras ventajas que ofrece la auditoría financiera es que mediante el examen crítico realizado por el auditor, se puede efectuar el diagnóstico oportuno de los problemas que afecten a una organización en el ámbito financiero, debido a que es importante establecer una relación directa entre la problemática, sus causas y la solución a los conflictos presentados en los indicadores financieros, sobre todo en aquellos que impactan directamente a la liquidez, solvencia y rentabilidad, los cuales están asociados intrínsecamente al patrimonio (Mendivil, 2010).

2.1.4 Fases de la auditoría financiera

La auditoría financiera como constancia de evolución a los estados financieros corresponde la razonabilidad del auditor en base a los resultados de su examen con la finalidad de que sirva para tomar decisiones beneficiosas para organización a partir de la información posee sobre la situación financiera de la empresa llevado a cabo mediante la evidencia de auditoría, luego de las operaciones de la empresa, que le permiten mencionar una opinión sobre los estados financieros con referencia a los informes financieros identificados.

La auditoría financiera esta compuestas varias fases que incluyen la ejecución de actividades previas, planeación previa, la importancia relativa, evaluación de riesgo y el control interno, desarrollar el plan y ejecución, conforme a las directrices debe organizarse y documentarse apropiadamente entre los colaboradores del equipo que

permita la revisión, evaluación y obtención de conclusiones sobre la información contable sujeta a auditoría.

- **Ejecutar actividades previas al trabajo:** se establecen los objetivos y alcance de la auditoría financiera, responsabilidades, datos que llevará el informe, el cronograma específico para el desarrollo del trabajo y la forma de la comunicación que deben existir entre el auditor y la organización.

- **Planeación preliminar:** Es el proceso contable y proceso de análisis preliminar de los estados, cuyas actividades que permitan evaluar el riesgo de cuenta y error potencial y el desarrollo de un plan de auditoría adecuado, tomar en cuenta las preocupaciones de negocios emitidos por la alta gerencia, que debe ser respondidas y planificar estrategias que permitan resolverla.

- **Importancia relativa de la auditoría:** Se considera necesario determinar la importancia relativa ligada al riesgo de auditoría desde el inicio del plan, para identificar cuantitativamente las representaciones erróneas que pueden perjudicar los estados financieros.

- **Evaluar el riesgo y el control interno:** El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque efectivo, considerando que la evaluación preliminar del riesgo de control conjuntamente con la evaluación del riesgo de detección apropiado por aceptar las afirmaciones de los estados financieros y para determinar su naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos para dichas afirmaciones.

- **Desarrollar el plan de auditoría:** El plan de auditoría se basa en la

información recogida anteriormente (auditoría anterior) en la que se identifican e indica la necesaria reparación de los errores potenciales y riesgos específicos, mejorando el estado hasta el nivel en que no representen riesgos en la toma de decisiones o en la realización de pruebas sustantivas orientadas a tomar una alternativa adecuada para la solución de errores.

• **Ejecutar el plan de auditoría:** En caso en que se confíe en la auditoría se procede a la comprobación de los procedimientos de control y vigilancia, o en su caso realizar las pruebas pertinentes para que sean confiables y llegar a la conclusión del alcance de la auditoría fue suficiente y los estados financieros no son erróneos, mediante la medición de factores cuantitativos y cualitativos, además de la revisión de los estados financieros y verificar que estos son coherentes con la información y si están informadas de forma adecuada.

• **Concluir e informar:** Se realiza la revisión de eventos subsecuentes administración ha revelado adecuadamente los sucesos y transacción es importantes que tienen lugar, o que se conocen entre la fecha del balance y la fecha del dictamen, se emitirán los informes, en una reunión con los directivos para detallar el contenido, y establecer la objetividad de los comentarios y recomendaciones sobre Control Interno y la opinión sobre los Estados Financieros (Vergara, 2015).

La comunicación de los resultados se lo realizará a través de la elaboración de un informe, el cual deberá ser informado por medio de una conferencia final realizada por el jefe del equipo auditor, emitido mediante comunicación escrita con 48 horas de anticipación, donde se indicará el día, la hora y el lugar de su celebración.

2.1.5 Importancia de auditoría financiera

La importancia de realizar una auditoría financiera, es precisamente para fortalecer las operaciones económicas de las organizaciones, porque el recuento histórico presenta algunos impactos negativos en las empresas que no cumplieron adecuadamente con esta premisa. Se cita los casos de Enron y Parmalat, corporaciones que, a pesar de encontrarse entre las más fuertes del planeta, por la solidez de sus finanzas, sin embargo, quebraron a inicios del siglo XXI, detectándose años después, que falsearon la información de las auditorías financieras, las cuales no fueron imparciales (Arroyo & Artucha, 2004).

A partir de estos acontecimientos históricos, han tenido lugar algunos hechos importantes en el marco de los sistemas de auditoría, especialmente en la legislación, la cual se ha orientado a impedir que los auditores realicen otras actividades diferentes a la auditoría, valga la redundancia, así como también que su conexión con las organizaciones, se pueda extender por mucho tiempo, como lo establece El Art. 72 de la Ley Orgánica para el Fortalecimiento y Optimización del Sector Societario y Bursátil, no se puede ir más allá de los tres años.

2.1.6 Alcance de la Auditoría

El entorno de la auditoría está relacionado íntimamente a la praxis empresarial y a las actividades que se desarrolla con la finalidad de optimizar los procesos y recursos utilizados para mejorar la productividad y con ello la mejora de rentabilidad financiera del ejercicio empresarial, razón por la que es relevante la descripción del alcance de la auditoría que serán expuestas en los siguientes párrafos.

De acuerdo al criterio de Dearde el alcance la auditoria está enfocada en la evaluación de adecuaciones y efectividad del control interno, en el que incluye el

cumplimiento óptimo de las responsabilidades asignadas dentro de la organización, en la que también incluyen los siguientes aspectos:

- Revisar y evaluar la validez y suficiencia en a la aplicación de los controles financieros para prever un control efectivo.
- Comprobar que las políticas, procedimiento y estrategias se esté cumpliendo.
- Comprobar que los activos estén debidamente registrados y protegidos ante pérdida.
- Asegurar que la información es confiable y útil para la organización.
- Evaluar la eficacia de la ejecución de la responsabilidad asignada a cada funcionario.
- Asesoría en mejoras operativas para cada área.
- Identificación para optimización de recursos y potenciales ahorros, y el impacto en los estados financieros.
- Implantación de recomendaciones de auditorías (Dearde, 2016).

Al mencionar los alcances de la auditoría interna hace alusión a los procedimientos acordes a las circunstancias en las que se encuentra la organización para lograr sus objetivos institucionales, las cuales tan regidas mediante la normativa internacional de auditoría para ser ejecutados los procedimientos correspondientes al proceso.

De acuerdo con lo considerado por él (Instituto de Comités de Auditoría, 2014), el rol a desempeñarse para la auditoría de una organización juega un rol significativo y de gran valor para la institución, el cual no debe limitarse en los alcances de seguridad y controles implementados para gerencia, debido a que este debe brindar soporte al comité de auditoría y la empresa, y cada alcance es adaptado de

acuerdo al tipo de organización pues no aplica la misma para todas, entre estos se encuentran incluidos: el equilibrio entre auditoría y consultoría, participación y fijación de alcances, madurez del ambiente de control en la organización y seguridad brindada por la gestión de auditoría (p. 1).

La auditoría interna ejerce la funcionalidad de auditoría de gestión, además de acciones operacionales, el cual se aplica dependiendo del tipo de organización, como por ejemplo no pueden ser aplicados los mismos alcances debido al tamaño y complejidad operacional, las funciones de la auditoría está compuesta por todas las acciones mencionadas anteriormente sin embargo, existen casos en los que no se cumplen a cabalidad, razón por la que es necesario que esta pueda identificar los puntos de mejora y corregir debilidades en las empresas convirtiéndose en una función significativa.

2.1.7 Técnicas de Auditoría

Para Blanco (2013), determinó que las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para obtener la evidencia que le permita su opinión profesional.

Los procedimientos de auditoría se denominan también técnicas que son aplicadas a una determinada partida o grupo de hechos o circunstancias relacionadas con los estados financieros y demás operaciones que ejecuta una entidad comercial, constituyéndose en una herramienta fundamental para la realización del trabajo del auditor.

Las técnicas de auditoría son las siguientes:

2.1.7.1 Estudio general.

Deberá aplicarse con cuidado y diligencia, por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un auditor con preparación, experiencia y madurez, para asegurar un juicio profesional sólido y amplio.

2.1.7.2 Análisis.

Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta una partida determinada.

El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

- **Análisis de saldos:** Existen cuentas en las que los distintos movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos de otros, por ejemplo, en una cuenta de clientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, etc., son compensaciones totales o parciales de los cargos por ventas. En este caso, el saldo de la cuenta está formado por un neto que representa la diferencia entre las distintas partidas que se registraron en la cuenta.
 - **Análisis de movimientos:** En otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas, por ejemplo, en las cuentas de resultados; y en algunas cuentas de movimientos compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores, o bien, por razones particulares no convenga hacerlo.

2.1.7.2 Inspección.

Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros.

2.1.7.3 Confirmación.

Obtención de una comunicación escrita por una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida.

2.1.7.4 Investigación.

Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la empresa. Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimientos y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa. Por ejemplo, el auditor puede formarse su opinión sobre la cobrabilidad de los saldos de deudores, mediante informaciones y comentarios que obtenga de los jefes de los departamentos de crédito y cobranzas de la empresa.

2.1.7.5 Declaración.

Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan.

2.1.7.6 Certificación.

Obtener de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

2.1.7.7 Observación. Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos ejecutados por otra persona. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, verificando. Ocularmente la forma como el personal de la empresa las realiza.

2.1.7.8 Cálculo. Verificación matemática de alguna partida. Hay partidas en la contabilidad que son resultados de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

2.1.7.9 El interrogatorio. Búsqueda de la información adecuada, dentro o fuera de la organización del cliente. Los interrogantes podrán variar desde los formales por escrito, dirigidos a terceras personas, hasta consultas informales orales, dirigidas a la dirección o al personal del cliente.

2.1.7.10 Revisión analítica. Es el término usado para describir la variedad de técnicas disponibles para evaluar la racionalidad de los estados financieros.

2.1.8 Cartera: Definición

La cartera de crédito constituye una de las principales variables de la presente investigación, debido a que se propone la realización de una auditoría financiera que se encuentre relacionada con esta cuenta contable, donde se encuentran inmersas las cuentas por cobrar y los procesos de cobranzas.

De acuerdo al autor citado, se estima que la cartera de crédito es un documento que permite resguardar las cuentas relacionados a los activos financieros y de las operaciones financieras que permanecen como constancia de una cartera de reserva, con el cual la tercera persona tiene posibilidades de reclamar dichas obligaciones adeudadas (Soto, 2016).

Por otra parte, todos los documentos que se encuentran inmersos dentro de los activos financieros y operaciones componen la denominada cartera de crédito, este cumple con la finalidad de reservar los derechos y obligaciones de los terceros, por su parte, la persona que posee dicho documento debe cumplir con las condiciones estipuladas en el contrato.

Al respecto se establece que la cartera de crédito se encuentra clasificada por los siguientes tipos:

- Cartera de Crédito Bruta: este tipo de cartera se relaciona a una entidad financiera, el cual, no deduce la provisión para los créditos incobrables.
- Cartera de Crédito Neta: es el total de todas las cuentas que conforma la cartera de crédito de una institución bancaria, y deduce dichas provisiones para créditos incobrables.
- Cartera Improductiva: se refiere a los préstamos que hace que no genere ningún tipo de renta financiera a la entidad, y el cual este compuesto por la cartera que no genera intereses o ingresos y la cartera vencida (Proaño, 2014).

La cartera de crédito corresponde a un grupo de clientes de las organizaciones que mantienen deudas pendientes a causa de la extensión de un crédito para la adquisición de bienes los cuales permiten mejorar los rubros de ventas, sin embargo, existen el riesgo de no pago de dichas cuentas, razón por la empresa debe mantener una gestión de crédito que evite el incumplimiento de cuentas impagas.

(Morales, 20014) estableció que la cartera de crédito de una organización corresponde a las operaciones financieras concedidas a los clientes por concepto

de pago de bienes muebles que ofertan en la empresa, por los cuales se otorgan documentos que respaldan la operación y permiten el cobro de las obligaciones pactadas.

La cartera de crédito hace alusión a aquellos clientes a quienes se les ha otorgado un crédito en las organizaciones, por concepto de la adquisición de bienes como los que comercializa la IMPORTADORA PRODPAC S.A., que utiliza el crédito como forma de pago que permite aumentar la comercialización de los productos.

2.1.9 Crédito

Al conceptualizar la cartera de crédito, se procede a describir la terminología de la palabra crédito, el cual, consta de un préstamo que realiza una tercera persona con la finalidad de mejorar la situación económica, cancelación de otros servicios o compras de bienes. Sin embargo, para acceder al crédito la persona debe realizar una serie de documentos para constatar de la entrega del dinero.

El término crédito proviene del latín “creditum”, que significa tener confianza, esta operación se basa en la entrega de dinero en efectivo, mercadería o servicio a una persona denominada prestamista, sin embargo, esto implica el riesgo de que la persona no realice el reembolso de la misma (Del Valle, 2016).

En forma general el crédito es el uso de un capital de una empresa u otros y que este debe ser devuelto dentro de un tiempo determinado. Cabe recalcar que, para acceder a un crédito o préstamo, el acreedor debe realizar un contrato donde ambos involucrados estén conformes con lo estipulado, además a esta acción se le agrega un mínimo porcentaje de interés.

Otra definición del crédito es la entrega de dinero en físico proporcionada de una entidad bancaria, bienes o servicios, en caso de ser préstamo financiero el

prestamista se compromete al reembolso en un tiempo determinado, ya sea este a corto o largo plazo y este va acompañado de intereses fijados dentro del contrato establecido por ambas partes (Garcia & Quiñonez, 2016).

De acuerdo a los autores mencionados, el crédito es una acción que se ejecuta en medios civilizados que tiene relación a lo social y económico de las demás personas, por su parte, las instituciones financieras que se dedican a ofrecer este tipo de servicio, están expuestos a varios peligros, como la morosidad, pérdida económica, competitividad, entre otros.

- **Propósito del crédito**

El crédito tiene como finalidad mejorar la situación económica de las personas que adquieren el monto monetario, el cual, permite cubrir las deudas, compra de bienes o disponer de un negocio. Cabe recalcar que el crédito también posee ventajas y desventajas del mismo:

Según el criterio de Herrera (2014) determinó las ventajas del crédito para la entidad y prestamista, las cuales se detalla a continuación:

- Incremento de usuarios o clientes
- Competitividad dentro del mercado
- La cancelación de pago consecutivos disminuye los intereses
- Agilidad dentro de las operaciones comerciales
- Mientras que Melinkoff (2015) mencionó que las desventajas de Crédito son:
- Morosidad del cliente
- Pérdidas económicas al no pagar los clientes
- Intereses altos

- Incremento de la cartera vencida
- Perdidas de bienes por la falta de pago por parte del cliente.

2.1.9.1 Etapas cobro de cartera.

Este proceso de gestión de cobro de cartera se realiza estableciendo segmentación del total de la cartera de créditos, con el fin de determinar la etapa preventiva, etapa administrativa, etapa perjudica y etapa jurídica.

- **Etapa preventiva:** Gestión se desarrolla antes del vencimiento de una cuota de la obligación de un deudor con el objeto de recordar el próximo pago o vencimiento. Esta labor se enmarca dentro de las tareas de seguimiento y acompañamiento a nuestros deudores.
- **Etapa administrativa:** Gestión aplicada al segmento de cartera desde el día 1 de mora y hasta los 60 días. Se iniciará una gestión de cobro de las obligaciones por canales internos y/o externos especializados en la actividad de cobranza persuasiva por intermedio de llamadas, cartas, mensajes de texto y llamadas telefónicas.
- **Etapa pre jurídica:** Si agotadas las anteriores etapas, la respuesta del deudor no ha sido positiva, a partir del día 61 o de acuerdo al nivel de riesgo se trasladará la gestión de recuperación a los profesionales externos especializados en esta gestión precaviendo el inicio del cobro jurídico. Se intensificará el envío de comunicaciones, llamadas, mensajes de texto y/o telefónicos; en algunos casos gestión personalizada al deudor por medio de visitas de campo.
- **Etapa jurídica:** Después de agotar todas las posibilidades para normalizar las obligaciones, se procederá a iniciar el cobro a través de un proceso judicial. Se deberán observar las directrices impartidas por el juez en cada

etapa del proceso, pues él es la autoridad competente para adoptar los mecanismos tendientes a hacer cumplir sus decisiones.

2.1.9.2 Morosidad. Dentro de este párrafo se describe la terminología de la morosidad, donde se establece que la morosidad es un endeudamiento que tiene como obligación del presupuesto. Este tiene origen desde el fraude presupuestario, además se presentan cambios normativos que permite evitar el efecto de ocultar la deuda.

De acuerdo al autor, se manifiesta que la morosidad es catalogada como la falta de puntualidad de pago sobre una deuda adquirida dentro de un tiempo determinado, además se refiere cuando una persona no realiza la devolución de un producto o a su vez el impago y este individuo es registrado como moroso (Lewis, 2014).

La palabra morosidad se refiere a la acción de impuntualidad de pago de dinero o la devolución de una mercadería, otra definición básica que se establece es la obligación que pesa sobre una persona que ha realizado algún tipo de endeudamiento y que el tiempo establecido para cancelar ha concluido.

Por otra parte, se manifiesta que la morosidad permite medir el tiempo de retraso de los pagos que no se cancelan a tiempo y a la vez los intereses van aumentando dentro de las finanzas, por esta razón es importante establecer un documento donde indique el compromiso de la devolución del préstamo o caso contrario, la entidad será obligada a tomar medidas como embargo de bienes (González & Gómez, 2014),

Si bien es cierto, la morosidad es calculada mediante tasa, con el fin de tener conocimiento sobre la situación financiera y calidad que posee la institución, para esto se emplean las cuantías de créditos morosos más la cuantía total de crédito de la

empresa, por otro lado, se debe tener en cuenta en los términos de mora y fallo, ya que no son iguales. En el caso de morosidad es el retraso de pagos y los créditos fallidos se refieren a las deudas incobrables.

2.1.9.3. Causas de la morosidad. Una causa de la morosidad que el individuo presenta después de que realiza la adquisición del crédito es la mala planificación de los ingresos económicos del deudor, por esta razón, la cancelación de los pagos es tardíos y las entidades financieras toman medidas en elevar los cobros mensuales, otra consecuencia es el embargo de los bienes de la persona morosa.

A continuación, se presenta las siguientes causas que provocan la morosidad:

- **La complejidad en la liquidación y los problemas financieros.** - Esta condición se produce cuando los plazos de cobros y pagos se juntan provocando situaciones complejas que tiene de a producirse la morosidad para empresa. Debido a que el deudor no cuenta con los recursos necesarios para saldar la cuenta llevando a la condición de moroso el cual al pasar del tiempo se agrava, razón por la que existe la necesidad de diseños de estrategias para que las cuentas puedan ser pagadas o refinanciadas, y la situación no se mantenga mucho tiempo de esa forma.
- **Los factores económicos.** – Se le atribuyen a cuando los ingresos del deudor no abastecen para el cumplimiento de sus obligaciones por saldar, razón por la que realizan adquieren más deudas apareciendo mayor número de deudores aumentando la morosidad de la empresa.
- **Aspectos circunstanciales.** – Se trata las estrategias que la empresa para motivos circunstanciales en la que el cliente no puede hacer frente a sus

obligaciones la cual no puede evitar dejar de pagar o estirar su plazo de pago, debido a eventualidades adversas, como enfermedad, rodo o catástrofe en la haya sido afectado, razón por la que le compañía debe tener un plan de contingencia ante este tipo de emergencias (Morales, 20014).

Existen varias opciones por las cuales los clientes pueden convertirse en deudores por no cumplir con los plazos determinados en los pagos, pueden determinarse una serie de motivos que suelen ser los más frecuentes. Las empresas complejas consecuencias que se producen al elevar los costes financieros, provocando de esta manera gastos fuera de lo establecido. El recobro de morosos es una tarea compleja que necesita de una comprensión desde el comienzo para lograr implementar soluciones adecuadas según cada cliente y cada contexto que los rodea.

2.1.9.4 Consecuencia de la morosidad. Uno de los principales problemas a los que se enfrentan las empresas se trata de la morosidad, cuyas deudas se ven impagos cuya situación es contraria para el empresario por lo que es necesaria la adopción de medidas, para que evite la desestabilidad de la empresa que la pueda llevar a la quiebra, alguna de las consecuencias de la morosidad son las siguientes:

De acuerdo al criterio establecido por López (2017), entre las principales consecuencias de la morosidad son las siguientes:

- **Los tipos de interés.** – La morosidad cuesta dinero a las empresas que han de seguir pagando durante un tiempo adicional los saldos que no han podido ser cobrados a su vencimiento. El sobre coste que tiene lugar a consecuencia de los retrasos en el cobro, será mayor si los tipos de interés son altos e inferior en caso contrario. Por ello el perjuicio económico a consecuencia de la morosidad será mayor, cuanto más bajos sean los tipos.

- **Influencia del mercado y ventas.** – Las consecuencias de la morosidad serán mayores o menores en función la situación del mercado. Si la empresa puede compensar pérdidas por morosidad de forma inmediata llevando a cabo otras operaciones con clientes solventes, podrá seguir con su actividad sin mayores problemas. No será así en el caso de que la situación del mercado no sea favorable y no se puedan realizar nuevas operaciones comerciales.
- **Margen de beneficios.** – Si una empresa no cobra las ventas realizadas, la pérdida económica es equivalente al coste del producto vendido. También deja de recibir los beneficios derivados del margen comercial que hubiese percibido al cobrar el producto vendido.

Es de suma importancia tomar en cuenta los costos de operación y recursos utilizados para financiar el crédito irrecuperable, el cual debe ser calculado desde el momento de la venta con la finalidad de recuperar en el menor tiempo posible, además si los costos forman parte del capital es necesario contabilizar los costes de oportunidad, para el tiempo que estos recursos serán improductivos.

2.1.9.5 Solvencia. La solvencia financiera se considera la capacidad con la que cuenta la organización para cumplir con las obligaciones sin considerar su plazo, en algunos casos se considera la liquidez de una empresa, cuando está capacitada para cubrir los pasivos contraídos al vencimiento de los mismos y demuestra la situación que se presenta en el futuro.

La solvencia o liquidez se relaciona con la capacidad que tiene una empresa para cumplir a tiempo con sus obligaciones a corto plazo, así como también la destreza

con la que cuenta para convertir sus activos y pasivos corrientes en efectivo inmediato.

De acuerdo a lo indicado por Esclava (2014), la solvencia se considera “la capacidad para enfrentar los compromisos financieros en el largo plazo”, para analizar la solvencia se debe incluir los diferentes compromisos a corto y largo plazo, además de los recursos utilizados para realizar la evaluación de mayor relevancia en el análisis, esto es el resultado del análisis financiero y desarrollo del ámbito bancario del riesgo crediticio.

La solvencia es la capacidad con la que cuenta una entidad u organización para cubrir y suplir las necesidades financieras, por lo que se denota la capacidad del potencial para pagar esos compromisos adquiridos, por lo tanto, para mantener liquidez se requiere tener solvencia previamente, se destaca que la solvencia se considera la posesión de muchos bienes para pagar las deudas adquiridas permitiendo convertir esos bienes en efectivo.

Según Espino las ratios que se consideran de la solvencia financiera son endeudamiento y de estructura financieras:

- **Ratios de endeudamiento:** Mediante estas ratios se tiene la finalidad de medir y evaluar los diferentes niveles de deudas de la empresa con terceros ajenos y de forma específica aquellas que tienen un coste explícito a través del pago de unos intereses (gastos financieros).
- **Ratios de estructura financiera:** Estas ratios evalúan la relación entre determinadas magnitudes de la estructura financiera de la empresa, como su proporción con las magnitudes económicas – financieras básicas que permiten el desarrollo y el crecimiento de la empresa (Espino, 2015).

Mediante la capacidad financiera de la empresa es posible enfrentar las obligaciones de pago que se mantiene con terceros, la fórmula aplicada para conocer la solvencia es:

Ratio de Solvencia (%) = Patrimonio Neto * 100 / Activo Total (Santillana, 2013).

El análisis de la solvencia ha evolucionado a lo largo del tiempo, otra forma que se utiliza para evaluar la solvencia es el análisis fondo que presupone la fiabilidad de la información contable contenida en el balance de situación, cuando se tiene la finalidad de cubrir los compromisos financieros con dinero se establece la capacidad que tiene la empresa para generar el dinero para cubrir dichas obligaciones.

2.1.9.6 Como se mide la solvencia. Se emplean diferentes ratios financieras para medir la solvencia de un ente económico, (Rubio, 2007) propuso las siguientes:

- Solvencia total
- Firmeza
- Independencia financiera

2.1.9.7 Solvencia total. Solvencia total = Activo neto real total / Deudos totales.

Por activo neto real total se entiende el que resulta de restar de su importe íntegro las amortizaciones acumuladas, las provisiones y los gastos amortizables. Dicha ratio debe ser mayor de 1, pues si es inferior, indicaría que la empresa se encuentra en situación de quiebra. En consecuencia, cuanto más alto sea esta ratio, mayor será la garantía que la empresa ofrece a sus acreedores. Es menos significativo que el de liquidez y tiene el inconveniente de hacer intervenir los activos fijos con sus correspondientes problemas de valoración y amortización.

2.1.9.8 Firmeza. En cuanto a las deudas a medio y largo plazo correspondiente a la siguiente ratio: y largo plazo, es interesante establecer la relación.

$$\text{Firmeza} = \text{Activo neto real fijo} / \text{Pasivo Fijo}$$

El activo neto real fijo comprende el material, inmaterial y financiero, estimado por su valor actual según balance. El pasivo fijo incluye las deudas a medio y largo plazo. Esta ratio informa sobre la financiación del inmovilizado. Un índice elevado expresa que el activo fijo está financiado, principalmente, por capitales propios.

2.1.9.9 Independencia financiera. La relación entre capitales propios y ajenos determina el grado de independencia financiera y se halla conforme al siguiente ratio:

$$\text{Independencia financiera} = \text{Neto patrimonial} / \text{Deudas totales}$$

Es evidente que cuanto más alto sea esta ratio, más asegurada estará la estabilidad financiera de la empresa. Puede variar de 0,08 para los bancos a 0,6 para la gran industria. Constituye, a la vez, un índice de solvencia y un índice de rendimiento, ya que los recursos ajenos han de soportar el correspondiente gasto financiero por el concepto de interés.

2.1.9 Control interno.

Según el autor (Estupiñan, 2015), “el control interno fue considerado como una guía que contiene herramientas que permiten definir la efectividad de la evaluación del sistema de control interno relacionado con los reportes financieros externos” (p. 15).

2.1.9.1 Objetivos de control interno. El control interno busca de manera general proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera a fin de promover la eficacia de las operaciones

2.1.9.2 Elementos del control interno. Los elementos del control interno más fundamentales para el proceso de auditoría son el ambiente de control, la evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación los procedimientos de control, la vigilancia, la división del control interno.

2.1.10 Manual de proceso

Un manual de procedimientos es un elemento del sistema de control interno, el mismo que contiene un documento detallado en integral de forma ordenada y sistemática todas las instrucciones , responsabilidades de las distintas operaciones o actividades que se efectúa dentro de una organización y en todas y cada una de las áreas o departamentitos que al integra (Astudillo & Gomez, 2012).

2.1.10.1 Ventajas de un manual de procedimientos. Entre las principales ventajas que proporciona la utilización de un manual de procedimientos esta.

- Permite conocer el funcionamiento interno relacionado con el desarrollo de tareas o actividades y los alcances de los responsables de su ejecución.
- Ayuda a la inducción y adiestramiento del personal nuevo como una capacitación de las actividades que se desarrolla en las diferentes áreas.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema de auditoría.
- facilita las actividades del proceso de auditoría y la evaluación del control interno de una entidad.

2.1.10.2 Contenidos de un manual de procedimientos. El contenido de un manual de procedimientos se detalla a continuación

- Título y código del procedimiento.
- Introducción, explicación corta del procedimiento
- Empresa, estructura empresarial y marco jurídico de la entidad
- Descripción del procedimiento
- Objetivos
- Normas aplicables al procedimiento.
- Requisitos
- Documentos y archivos
- Descripción de las operaciones
- Responsabilidades
- Gráficos o diagramas de flujo del procedimiento
- Medidas de seguridad u auto control aplicables al procedimiento
- Informes

2.1.11 Diagramas de flujo

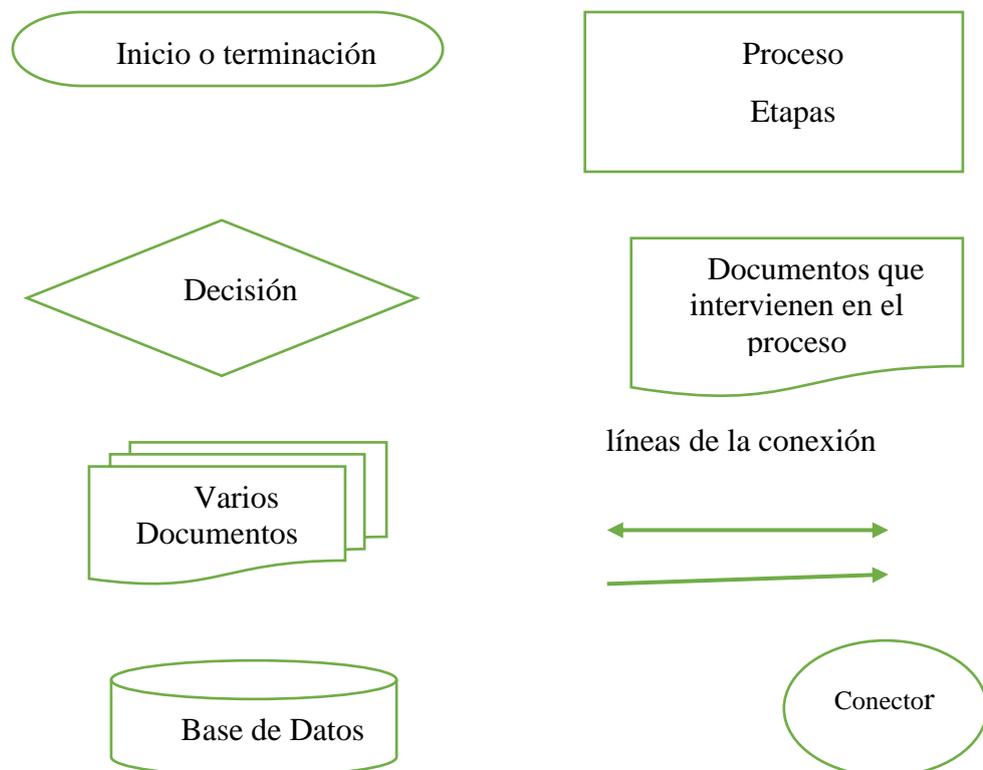
Los diagramas de flujo o también conocidos como Flujogramas están contenidos de gráfico que permiten representar cada uno de los pasos que conforma un procedimiento, estableciendo la secuencia de los distintos pasos y su relación entre sí (Astudillo & Gomez, 2012).

El diseño de un diagrama de flujo es una actividad que agrega valor, ya que permite representar el proceso a fin de que éste pueda ser analizado por quienes serán los responsables de llevar a cabo su ejecución, los cuales podrán aportar nuevas ideas para cambiarlo o mejorar dicho procedimiento.

2.1.11.1 Ventajas de la utilización de un flujograma. Entre las principales ventajas que proporciona la utilización de una manual se detalla las siguientes.

- Identifica los diversos problemas y sus oportunidades de mejora de los procesos.
- Identifica pasos repetitivos evitando la duplicidad de actividades.
- Evidencia las distintas interfaces tanto entre los clientes como los proveedores y demás transacciones relacionadas con el proceso.
- Facilita a los empleados el análisis de cada una de las actividades.
- Se consideran una herramienta útil para la capacitación e inducción del nuevo personal.

2.1.11.2. Simbología utilizada en un diagrama de flujo.



2.2 Marco Conceptual

Amenazas. – Es la amenaza latente de que se puede presentar un evento negativo que pueda afectar las operaciones de un negocio, el cual puede ser provocado por alguien o ser producto de la misma evolución y manifestación de la naturaleza (Estupiñán, 2013).

Auditoría. – La auditoría es la “verificación de procesos, recursos, costos, entre otros aspectos de gran relevancia, inherentes a una organización, la cual es efectuada por un auditor con el propósito de verificar si los mismos cumplen con requisitos técnicos y legales establecidos para cada caso y evitar el fraude” (Espino, 2015).

Auditoría financiera. – La auditoría financiera es “el examen que se realiza a los registros contables y estados financieros de cualquier tipo de ente público o privado, para determinar si existe la razonabilidad suficiente en los resultados de los balances económicos e indicadores financieros, en sus cambios”, centrándose en último término, “en las ganancias y en el patrimonio”, detectando “cuentas fraudulentas y/o el cumplimiento cabal o parcial de las normas y disposiciones legales” relacionadas con este evento, si el caso amerita (Martínez, 2018).

Autonomía. – Se refiere a la limitación de un empleado o profesional, para ser responsable por los riesgos y la toma de decisiones, siendo también un sinónimo de independencia de otras personas o procesos (Marcuse, 2009). También se define como la capacidad de la entidad para realizar la gestión de las actividades asignadas, sin encontrarse sujeto a ninguna otra entidad, ni pública ni privada (Romero, 2013).

Control interno. – Es el mecanismo mediante el cual se evalúa el sistema de control interno relacionado con los procesos, registros documentales y digitales, recursos y demás aspectos de la empresa, sean concretos o abstractos, como es el

caso de las cuentas contables, controles propiamente dichos, entre otros, que se requieren verificar para asegurar la máxima eficiencia y eficacia de las operaciones y una apropiada protección de su patrimonio (Blanco Y. , 2012).

Eficiencia. – Destaca la producción u output por unidad de input; por consiguiente, es un término que denota la productividad de los recursos y equivale, por lo tanto, a la relación directa entre la cantidad producida y los recursos consumidos (Pérez, 2012).

Eficacia. – Destaca el nivel de contribución para el cumplimiento cabal de los propósitos de la empresa (Rojas, 2018)

Evaluación de control interno. – es un proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario que permitirá la identificación y calificación de cada uno de los componentes del control interno (Mendivil, 2010).

Importación. – es la acción mediante la cual una empresa ingresa mercaderías de origen extranjero al territorio nacional, cumpliendo los requisitos jurídicos estipulados por el organismo aduanero correspondiente, los cuales se encuentran asociados al régimen de importación de ese país (Secretaría Nacional de Aduanas del Ecuador, 2018).

Indicadores. – son las magnitudes que manifiestan una calificación positiva o negativa, de cumplimiento o incumplimiento (García, 2014).

Gestión. – consiste en la evaluación de grado de eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos y metas en un plazo de tiempo prefijado con antelación (Blanco Y. , 2012).

Planeación estratégica. – Se refiere a la herramienta mediante la cual las organizaciones establecen su plan para cumplir los objetivos, estableciendo cada estrategia de acuerdo a sus metas, propósitos, misión, visión y razón de ser del negocio, destacando además la importancia de la identificación de oportunidades y riesgos, así como del establecimiento de fortalezas y debilidades de la empresa (Ramírez, 2008).

Procedimientos analíticos. – Consisten específicamente en el análisis de los índices y las tendencias que pueden transformarse en significativas para el negocio, especialmente al detectar falencias o fortalezas y riesgos (Estupiñán, 2013).

Riesgo. – Se refiere a la probabilidad de que tenga lugar un evento inesperado que puede generar impactos negativos para las operaciones del negocio y cuya protección dependerá de la severidad de sus consecuencias y de la probabilidad de su ocurrencia (Estupiñán, 2013).

Proceso. – Secuencia de actividades sistemáticas que generan valor a un bien o servicio (Pérez, 2012).

Vulnerabilidades. – Grado de limitación de los controles de las pertenencias de la empresa frente a una amenaza, así como su capacidad de afectar al patrimonio (Estupiñán, 2013).

Sistematización de la gestión. – Coordinación de actividades para que siempre se repita o se efectúe con la máxima eficiencia posible (Pérez, 2012).

2.3 Marco Referencial

Claramente, se establece una conexión entre la auditoría financiera, el control de los registros contables y estados financieros, con la toma de decisiones y también

con las sanciones que pueden surgir a partir de los resultados de esta auditoría, sobre todo si una organización no cumple con los requisitos mínimos para continuar operando o simplemente, si su información económica demuestra debilidad de liquidez, solvencia o rentabilidad.

Para que este antecedente tome mayor fuerza como parte de la fundamentación teórica de la presente investigación, se ha extraído de la revisión bibliográfica, algunos estudios concernientes a la auditoría financiera, con delimitaciones temporales menores a cinco años atrás y espaciales de la localidad, nacionales o internacionales, si el caso amerita, los cuales se detallan en los párrafos seguidos.

Además, se hace referencia a los trabajos realizados por varios autores con la similitud del tema planteado, además se realiza la búsqueda de información en fuentes secundarias tales como: libros, tesis, artículos científicos y otros. Cabe recalcar que se toma investigaciones elaboradas posteriormente a cinco años de anterioridad para que su información sea actualizada y mantenga validez para las próximas generaciones.

La investigación desarrollada Cipriano (2016) tituló el tema “La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito”, el objetivo principal fue verificar la auditoría financiera permita determinar la presencia de clientes morosos en el banco de crédito, la metodología utilizada fue científica, descriptiva, bibliográfica y de campo, además se empleó la técnica de la encuesta a 30 colaboradores de la empresa, los resultados evidenciaron que por medio del sistema de auditoría financiera se puede controlar la presencia de clientes morosos y la recuperación de créditos en el banco, por esta razón, se recomienda la

auditoría financiera en la evaluación y análisis de sus componentes de los estados financieros y permite la planificación de la evaluación del control interno.

El aporte de la investigación antecedente se observa en la metodología aplicada para recabar información del impacto existente en la recuperación de crédito en los clientes pymes, donde se consideró importante aplicar la auditoría financiera para evaluar los componentes financieros y la planificación de los mismos a través de las herramientas del control interno.

La tesis elaborada por el egresado, Núñez (2016), cuyo tema denominado fue “Auditoría financiera a la cartera de la Cooperativa de ahorro y crédito "Textil 14 de marzo"”, el objetivo del estudio era revisar ciertas cuentas pertenecientes a Carteras de crédito con la finalidad de aportar al mejoramiento de sus procesos y operaciones, los métodos empleados fueron descriptivo, bibliográfico y de campo, los resultados permitió concluir que el personal de la Cooperativa no reciben capacitaciones y no realizan metas de las funciones asignadas, además que la empresa presenta errores en el momento de migrar la información de un módulo hacia otro, por lo tanto, se recomienda a la empresa desarrollar capacitaciones para el personal en conjunto con el Consejo de Administración y Vigilancia, además se recomienda al gerente realizar auditorías a los sistemas automatizados para determinar fallas que se presentan por su mal manejo.

Esta tesis aportó en los indicadores financieros de rotación de cartera y de solvencia, debido a que diagnosticó la situación actual de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito "Textil 14 de marzo", de modo que se le entregó a la alta dirección de esta institución un informe veraz que sirva como línea base para la implementación de acciones correctivas y preventivas.

El estudio desarrollado por los autores Ochoa y Guerra (2014), cuyo tema fue “Auditoría financiera al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y créditos Guachapala LTDA” (p. 26), con el objetivo de inspeccionar y verificar los acontecimientos pasados de sus actividades y movimientos económicos administrativos, dentro de la investigación se empleó la metodología descriptiva, bibliográfica, de campo, además del uso de técnicas de procedimiento de auditoría, métodos de evaluación de control interno, en conclusión se evidenció que no existe respaldo por parte de los socios en cuanto a la justificación de sus ingresos por tanto se debe verificar los montos de la cooperativa, por esta razón, se recomendó al gerente general y al Comité de Créditos emplear certificados para los socios para verificar el valor promedio de los negocios.

Mediante esta investigación referencial, se pudo identificar el diagnóstico actual de los movimientos de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y créditos Guachapala LTDA”, para establecer los controles y sus limitaciones a través de una revisión general que se fundamentó en las Normas de Contabilidad y Auditoría, con cuyos resultados, la alta dirección debe plantear las estrategias que le permitirán a esta institución fortalecer su capacidad financiera.

Otro estudio elaborado por Palma y Torres (2015), titulado como “Auditoría de la cuenta por cobrar y su incidencia en los estados Financieros de la empresa Industrial GOYA. S.A”, cuyo objetivo fue determinar la incidencia de una auditoría de las cuentas por cobrar en los Estados Financieros El estudio planteado tomo métodos como el inductivo, deductivo, además se empleó la técnica de la encuesta, donde los resultados evidenciaron que la falta del establecimiento de políticas y procedimientos para la otorgación y calificación de clientes, otra problemática es la falta de un

departamento de crédito y cobranza, falta de políticas para el cobro o la recuperación de cartera.

A través de esta investigación se pudo conocer el estado actual de las cuentas por cobrar en la empresa Industrial GOYA. S.A”, para determinar la eficiencia de esta cuenta contable y las limitaciones en los controles, que permitan contar con un documento en el cual basar la estrategia a corto y largo plazo. Esto significa que el estudio contribuyó a delinear una propuesta para que la empresa en referencia pueda recuperar su cartera, en un período de tiempo adecuado, que además fortalezca las relaciones entre la entidad, socios y usuarios en general.

La última investigación elaborado por Montero y Reyes (2015), titularon el trabajo como “Auditoría financiera al rubro de cartera de crédito de una institución financiera”, el objetivo principal fue conocer mediante una revisión analítica y determinante a los estados financieros de la entidad bancaria, la metodología aplicada en la investigación fueron descriptiva, de campo, bibliográfica, las conclusiones del trabajo fue analizar consciente y efectivamente el conjunto de los estados financieros, validar y examinar el control interno de la entidad.

A través de la realización de la auditoría financiera de la cartera de crédito, en la entidad bancaria tomada como referencia, se pudo conocer la evolución de las diferentes carteras de crédito que mantiene la entidad, de modo que se pudo verificar el cumplimiento de los objetivos y del plan estratégico establecido por la alta dirección. Los resultados obtenidos fueron claves para la toma de decisiones y para el fortalecimiento de la gestión financiera en la empresa.

Los estudios tomados evidencia que la auditoría financiera es importante en toda empresa ya que permite llevar un control en los componentes que forman el estado

financiero, además permite evaluar el control interno, riesgo de la entidad financiera, por otro lado, es importante que el representante de la empresa realice capacitaciones para que las actividades sean más eficientes.

2.4. Marco legal

Las importadoras son entidades que se dedican a la comercialización de diversa gama de productos de toda índole, pero que no son producidos en el país, sino que su manufactura o elaboración tiene lugar en el extranjero, pero que llegan al país a través de la comercialización internacional. Esta clase de empresas pertenecen al sector privado y, por consiguiente, están reguladas sus actuaciones, por la Superintendencia de Compañías, que es el organismo rector encargado de verificar los estados financieros de las empresas y calificar la transparencia de una u otra empresa.

IMPORTADORA PRODPAC S.A. es una empresa dedicada a la importación de una extensa gama de productos, la cual es una sociedad anónima perteneciente al sector privado, que se encuentra controlado por la Superintendencia de Compañías, es decir, que está obligada a publicar y entregar sus estados financieros a este organismo rector, quien debe calificarla en términos financieros, dependiendo de la transparencia que acrediten sus balances e indicadores financieros.

Al respecto, se debe mencionar que la normativa del Art. 78 del Código Orgánico Monetario y Financiero, señala que la Superintendencia de Compañías tiene entre sus atribuciones, “la auditoria, vigilancia, control e intervención del mercado de valores y de todas las personas jurídicas de derecho privado no financieros” (Asamblea Nacional, 2014), alegando además que estas empresas también deben regirse por la Ley de Empresas. Al respecto, el Art. 10 de este último cuerpo de leyes

mencionado, faculta a este organismo a realizar el control de las empresas del sector privado no financiero (Congreso Nacional, 1999).

Artículo 78.- Ámbito. La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, entre otras atribuciones en materia societaria, ejercerá la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión del mercado de valores, del régimen de seguros y de las personas jurídicas de derecho privado no financieras, para lo cual se regirá por las disposiciones de la Ley de Empresas, Ley de Mercado de Valores, Ley General de Seguros, este Código y las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Los actos expedidos por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, dentro de todos los ámbitos de su competencia, gozarán de la presunción de legalidad y se sujetarán a lo preceptuado en el artículo 73 respecto de su impugnación, reforma o extinción, salvo cuando la ley regule otro procedimiento en materias específicas.

Las personas jurídicas que no forman parte del Sistema Financiero Nacional, y que no estén bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que como parte del giro específico de su negocio efectúen operaciones de crédito por sobre los límites que establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, serán controladas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, de acuerdo con este Código (Asamblea Nacional, 2014).

Algunas de los cuerpos legales que hacen referencia a la necesidad de que las empresas del sector privado realicen auditorías financieras, son el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley de Mercado de Valores y la Ley Orgánica para el Fortalecimiento y Optimización del Sector Societario y Bursátil, debido a que la Ley de Empresas se refiere a esta temática, pero de manera general.

Además se destacan normativas jurídicas expresadas en otros cuerpos legales, como es el caso del Art. 194 de la Ley de Mercado de Valores (Asamblea Nacional, 2017), que es concordante con el Art. 72 de la Ley Orgánica para el Fortalecimiento y Optimización del Sector Societario y Bursátil, cuerpos legales que manifiestan en conjunto que “ninguna sociedad jurídica podrá realizar la auditoría externa a una entidad determinada del sector privado, por un número mayor de tres años consecutivos” (Asamblea Nacional, 2014).

Art. 2.- Personas jurídicas obligadas a contar con auditoría externa. - Están obligadas a someter sus estados financieros anuales al dictamen de auditoría externa: a) Las empresas nacionales de economía mixta y anónimas con participación de personas jurídicas de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública, cuyos activos excedan de cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100,000.00). b) Las sucursales de empresas o empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas que se hubieran establecido en Ecuador y las asociaciones que éstas formen entre sí o con empresas nacionales, siempre que los activos excedan los cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100,000.00). c) Las empresas nacionales anónimas, en comandita por acciones y de responsabilidad limitada, cuyos montos de activos excedan los quinientos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 500,000.00). d) Las empresas sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros obligada a presentar balances consolidados. e) Las sociedades de interés público definidas en la reglamentación pertinente (Superintendencia de Compañías, 2016).

Art. 17.- Requisitos mínimos de los informes de auditoría externa. - El informe de auditoría externa incluirá: el dictamen conforme lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría No. 700 – Formación de la opinión y emisión del informe de auditoría sobre los estados financieros, 705 – Opinión modificada en el informe emitido por un auditor independiente, y 706 – Párrafos de énfasis y párrafos sobre otras cuestiones en el informe emitido por un auditor independiente, los estados financieros y las notas a los estados financieros. El informe contendrá al menos las siguientes revelaciones: I. DICTAMEN: a) Una relación de los estados financieros que han sido auditados, así como la identificación del ejercicio o de los ejercicios objeto del examen. b) Declaración de que la preparación de los estados financieros es responsabilidad de la administración de la empresa o la salvedad respectiva. c) Declaración de que el examen fue efectuado de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, y que ha sido planificado y realizado para obtener un grado razonable de seguridad de que los estados financieros están exentos de exposiciones erróneas o falsas de carácter significativo. d) Declaración de que la auditoría incluye: 1. El examen, a base de pruebas y evidencia que respalden las cantidades y la información presentada en los estados financieros. 2. La evaluación y cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera utilizadas, de las normas de carácter tributario vigentes, así como de las estimaciones importantes efectuadas por la administración. 3. Evaluación de la presentación general de los estados financieros. e) Emisión de una opinión sobre la razonabilidad que presentan los estados financieros de la empresa a la fecha del Estado de Situación Financiera, los resultados de sus operaciones, y flujos de efectivo

por el periodo terminado en esa fecha. Si la opinión incluyere una o más salvedades se cuantificarán su efecto. f) En el encabezado del dictamen se dejará constancia de que éste corresponde a auditores independientes, y se especificará el lugar y fecha de emisión. Dicho dictamen será avalado con la firma del auditor, haciendo constar el número de inscripción en el Registro Nacional de Auditores Externos. En caso de que el auditor externo sea una persona jurídica, el dictamen será suscrito por el representante legal, apoderado o socio responsable (Superintendencia de Compañías, 2016).

De la Auditoría Externa: Art. 194.- Del concepto. - Se entenderá por auditoría externa la actividad que realicen personas jurídicas, que, especializadas en esta área, den a conocer su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros para representar la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad auditada. También estas entidades podrán expresar sus recomendaciones respecto de los procedimientos contables y del sistema de control interno que mantiene el sujeto auditado. Las instituciones reguladas por esta Ley, así como los emisores de valores inscritos en el Catastro Público del Mercado de Valores estarán obligadas a llevar auditoría externa. Dicha auditoría deberá efectuarse por lo menos anualmente de acuerdo con las normas que para el efecto dicte el C.N.V. Para el control de las operaciones, que realicen las entidades públicas, en aplicación de esta Ley, podrán contratarse firmas auditoras externas, previa autorización de la Contraloría General del Estado, cuando las entidades estén sometidas a su control. Para tal efecto se aplicarán las disposiciones previstas en esta Ley, en lo que no se opongan a las leyes de control pertinentes. Se exceptúan del cumplimiento de esta obligación a los representantes de los obligacionistas,

emisores de facturas comerciales negociables, las asociaciones gremiales formadas por los entes creados al amparo de esta ley, y otros que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante disposición de carácter general, en función de las necesidades del mercado. Ninguna persona jurídica podrá efectuar auditoría externa por más de tres años consecutivos respecto de un mismo sujeto de auditoría.

La auditoría financiera que se va a realizar en la presente investigación, está orientada a satisfacer los requisitos legales y contables o financieros, de una empresa que se encuentra clasificada dentro de las importadoras, es decir, que realiza actividades inherentes al comercio exterior, en este caso, inherentes a la comercialización en el medio nacional de mercancías de origen internacional.

La importación, según la Secretaría Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) (2018), “es la acción mediante la cual una empresa ingresa mercaderías de origen extranjero al territorio nacional, cumpliendo los requisitos jurídicos estipulados por el organismo aduanero correspondiente, los cuales se encuentran asociados al régimen de importación de ese país”.

2.4.1 Normas internacionales de auditoría NIA

Con respecto a la NIA 610 trata del Auditor externo con respecto al trabajo de los auditores internos que indica la responsabilidad del auditor, externo con respecto al trabajo de los auditores internos cuando el auditor externo ha determinado, de conformidad con la NIA 3151, que es posible que la función de auditoría interna sea relevante para la auditoría. Esta NIA no trata de los casos en que auditores internos individuales presten ayuda directa al auditor externo al llevar a cabo procedimientos de auditoría.

2.4.2 Objetivos

Los objetivos del auditor externo, cuando la entidad dispone de una función de auditoría interna que el auditor externo ha determinado que puede ser relevante para la auditoría, son:

Determinar si se utilizarán trabajos específicos de los auditores internos y, en su caso, la extensión de dicha utilización

En caso de utilizar trabajos específicos de los auditores internos, determinar si dichos trabajos son adecuados para los fines de la auditoría

A continuación, se nombran las Normas Internacionales de Auditoría vigentes:

- **NIA 200. Objetivos Generales del Auditor Independiente y de Conducta de una Auditoría de Acuerdo con Estándares Internacionales en la Revisión.**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades globales que tiene el auditor independiente cuando realiza una auditoría de estados financieros de conformidad con las NIA. En particular, establece los objetivos globales del auditor independiente y explica la naturaleza y el alcance de una auditoría diseñada para permitir al auditor independiente alcanzar dichos objetivos. Así mismo explica el alcance, la aplicabilidad y la estructura de las NIA e incluye requerimientos que establecen las responsabilidades globales del auditor independiente aplicables en todas las auditorías, incluida la obligación de cumplir las NIA.

- **NIA 210. Acuerdo de los términos del encargo de auditoría.**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades que tiene el auditor al acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección y,

cuando proceda, con los responsables del gobierno de la entidad. Ello incluye determinar si concurren ciertas condiciones previas a la auditoría cuya responsabilidad corresponde a la dirección y, cuando proceda, a los responsables del gobierno de la entidad.

- **NIA 220. Control de Calidad de la Auditoría de Estados Financieros.**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades específicas que tiene el auditor en relación con los procedimientos de control de calidad de una auditoría de estados financieros. También trata, cuando proceda, de las responsabilidades del revisor de control de calidad del encargo. Esta NIA debe interpretarse conjuntamente con los requerimientos de ética aplicables.

- **NIA 230. Documentación de Auditoría**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de preparar la documentación de auditoría correspondiente a una auditoría de estados financieros. En el anexo se enumeran otras NIA que contienen requerimientos específicos de documentación y orientaciones al respecto. Los requerimientos específicos de documentación de otras NIA no limitan la aplicación de la presente NIA. Las disposiciones legales o reglamentarias pueden establecer requerimientos adicionales sobre documentación.

- **NIA 240. Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de Estados Financieros con Respecto al Fraude**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades que tiene el auditor con respecto al fraude en la auditoría de estados financieros.

Los objetivos del auditor son: (a) identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros debida a fraude; (b) obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada con respecto a los riesgos valorados de incorrección material debida a fraude, mediante el diseño y la implementación de respuestas apropiadas; y (c) responder adecuadamente al fraude o a los indicios de fraude identificados durante la realización de la auditoría.

Al aplicar los procedimientos de valoración del riesgo y llevar a cabo las actividades relacionadas para obtener conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, como se requiere en la NIA 3156, el auditor aplicará los procedimientos recogidos en los apartados 17-24 con el fin de obtener información para identificar los riesgos de incorrección material debida a fraude.

- **NIA 250. Consideración de las Disposiciones Legales y Reglamentarias en la Auditoría de Estados Financieros**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias en la auditoría de estados financieros. Esta NIA no es de aplicación en el caso de otros encargos que proporcionan un grado de seguridad en los que al auditor se le contrata específicamente para comprobar el cumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias específicas e informar al respecto de manera separada.

- **NIA 260.- Comunicación con los responsables del Gobierno de la Entidad**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables del gobierno de la entidad en una auditoría de estados financieros. Aunque la presente NIA se aplica con

independencia de la dimensión o estructura del gobierno de la entidad, su aplicación presenta particularidades cuando todos los responsables del gobierno de la entidad participan en su dirección, y en el caso de entidades cotizadas. Esta NIA no establece requerimientos relativos a la comunicación del auditor con la dirección de una entidad o con sus propietarios a menos que sean a la vez responsables del gobierno de la entidad.

- **NIA 265.- Comunicación de las Deficiencias en el Control Interno a los responsables del Gobierno y a la Dirección De La Entidad**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente, a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección, las deficiencias en el control interno que haya identificado durante la realización de la auditoría de los estados financieros. Esta NIA no impone responsabilidades adicionales al auditor con respecto a la obtención de conocimiento del control interno y al diseño y la realización de pruebas de controles (...).

- **NIA 300.- Planificación de la Auditoría de Estados Financieros**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría de estados financieros. Esta NIA está redactada en el contexto de auditorías recurrentes.

- **NIA 315.- Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y de su Entorno**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad. El objetivo del auditor es planificar la auditoría con el fin de que sea realizada de manera eficaz.

El auditor llevará a cabo las siguientes actividades al comienzo del encargo de auditoría actual: 3 (a) la aplicación de los procedimientos requeridos por la NIA 220 relativos a la continuidad de las relaciones con clientes y el encargo específico de auditoría¹; (b) evaluación del cumplimiento de los requerimientos de ética aplicables, incluidos los relativos a la independencia, de conformidad con la NIA 2202; y (c) establecimiento de un acuerdo de los términos del encargo, tal como requiere la NIA 2103.

El auditor establecerá una estrategia global de auditoría que determine el alcance, el momento de realización y la dirección de la auditoría, y que guíe el desarrollo del plan de auditoría. 8. Para establecer la estrategia global de auditoría, el auditor: (a) identificará las características del encargo que definen su alcance; (b) determinará los objetivos del encargo en relación con los informes a emitir con el fin de planificar el momento de realización de la auditoría y la naturaleza de las comunicaciones requeridas; (c) considerará los factores que, según el juicio profesional del auditor, sean significativos para la dirección de las tareas del equipo del encargo; (d) considerará los resultados de las actividades preliminares del encargo y, en su caso, si es relevante el conocimiento obtenido en otros encargos

realizados para la entidad por el socio del encargo; y (e) determinará la naturaleza, el momento de empleo y la extensión de los recursos necesarios para realizar el encargo.

El auditor desarrollará un plan de auditoría, el cual incluirá una descripción de: (a) la naturaleza, el momento de realización y la extensión de los procedimientos planificados para la valoración del riesgo, como determina la NIA 3154 ; (b) la naturaleza, el momento de realización y la extensión de procedimientos de auditoría posteriores planificados relativos a las afirmaciones, tal como establece la NIA 3305 ; (c) otros procedimientos de auditoría planificados cuya realización se requiere para que el encargo se desarrolle conforme con las NIA.

- **NIA 320.- Importancia Relativa o Materialidad en la Planificación y Ejecución de la Auditoría**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de aplicar el concepto de importancia relativa en la planificación y ejecución de una auditoría de estados financieros.

El objetivo de una auditoría de estados financieros es hacer posible al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, respecto de todo lo importante, de acuerdo con un marco de referencia para información financiera aplicable. La evaluación de qué es de importancia relativa es un asunto de juicio profesional. Al diseñar el plan de auditoría el auditor establece un nivel aceptable de importancia relativa a modo de detectar en forma cuantitativa las representaciones erróneas de importancia relativa. Sin embargo, necesitan considerarse tanto el monto (cantidad) y la naturaleza (calidad) de las representaciones. Ejemplos de representaciones erróneas cualitativas sería la

descripción inadecuada e impropia de una política de contabilidad cuando es probable que un usuario de los estados financieros fuera guiado equivocadamente por la descripción, y el dejar de revelar la infracción a requisitos reguladores cuando es probable que la imposición consecuente de restricciones regulatorias hará disminuir en forma importante la capacidad de operación.

- **NIA 330.- Respuestas del Auditor a los Riesgos Valorados**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor, en una auditoría de estados financieros, de diseñar e implementar respuestas a los riesgos de incorrección material identificados y valorados por el auditor de conformidad con la NIA 315.

- **NIA 450.- Evaluación de las Incorrecciones Identificadas durante la Realización de la Auditoría**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas en la auditoría.

La NIA 700 trata de la responsabilidad que tiene el auditor, al formarse una opinión sobre los estados financieros, de concluir sobre si ha alcanzado una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material. La conclusión del auditor requerida por la NIA 700 tiene en cuenta la evaluación que el auditor realiza del efecto, en su caso, de las incorrecciones no corregidas sobre los estados financieros, de conformidad con la presente NIA1. La NIA 3202 trata de la responsabilidad que tiene el auditor de aplicar el concepto de importancia relativa adecuadamente en la planificación y ejecución de la auditoría de estados financieros.

El objetivo del auditor es evaluar: (a) el efecto en la auditoría de las incorrecciones identificadas; y (b) en su caso, el efecto de las incorrecciones no corregidas en los estados financieros.

El auditor acumulará las incorrecciones identificadas durante la realización de la auditoría, excepto las que sean claramente insignificantes. El auditor determinará si es necesario revisar la estrategia global de auditoría y el plan de auditoría cuando: (a) la naturaleza de las incorrecciones identificadas y las circunstancias en las que se produjeron indican que pueden existir otras incorrecciones que, sumadas a las incorrecciones acumuladas durante la realización de la auditoría, podrían ser materiales; o (b) la suma de las incorrecciones acumuladas durante la realización de la auditoría se aproxima a la cifra de importancia relativa determinada de conformidad con la NIA 320.

- **NIA 500.- Evidencia de Auditoría**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) explica lo que constituye evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros, y trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión.

- **NIA 501.- Evidencia de Auditoría**

Consideraciones Específicas para Determinadas Áreas Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las consideraciones específicas que el auditor ha de tener en cuenta en relación con la obtención de evidencia de auditoría suficiente y adecuada, de conformidad con la NIA 330, la NIA 500 y otras NIA aplicables, con respecto a determinados aspectos de las existencias, los litigios y reclamaciones en

los que interviene la entidad, así como la información por segmentos en una auditoría de estados financieros. NIAA 505.- Confirmaciones Externas Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata del empleo por parte del auditor de procedimientos de confirmación externa para obtener evidencia de auditoría (...). No trata de las indagaciones sobre litigios y reclamaciones (...).

- **NIA 805.- Consideraciones Especiales-Auditorías de Estados Financieros Únicos Y Elementos, Cuentas o Partidas Específicas de un Estado Financiero**

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) en su serie 100-700 se aplican a una auditoría de estados financieros, y deben adaptarse de acuerdo con las circunstancias cuando se apliquen a auditorías de otra información financiera histórica. Esta NIA aborda las consideraciones especiales en la aplicación de esas NIA a una auditoría de un solo estado financiero o de un elemento, cuenta o partida específica de un estado financiero. El estado financiero único o el elemento, cuentas o partida específica de un estado financiero, puede estar preparado de acuerdo con un marco de referencia de propósito general o especial (...).

Esta NIA no se aplica al dictamen del auditor de un componente, emitido como resultado del trabajo realizado en la información financiera de un componente, por solicitud de un equipo de trabajo del grupo con el fin de auditar los estados financieros.

- **NIA 810.- El Examen de Información Financiera Prospectiva**

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre los trabajos para examinar e informar sobre

información financiera prospectiva incluyendo los procedimientos del examen para los mejores estimados y supuestos hipotéticos. Esta NIA no aplica al examen de información financiera prospectiva expresada en términos generales o narrativos, como la encontrada en la discusión y análisis por la administración en el informe anual de una entidad, aunque muchos de los procedimientos explicados aquí puedan ser adecuados para dicho examen.

2.4.3 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

“Las Normas Internacionales de Contabilidad, han sido producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes organizaciones técnicas, financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros” (Freire, 2015).

Las NIC, son un conjunto de normas o lineamientos técnicos que establece información que debe presentarse en los estados financieros; y cuyo propósito es reflejar de manera uniforme la imagen fiel de la empresa, permite la comparabilidad y un mayor grado de transparencia en los reportes financieros. A continuación, se realizará una síntesis de los aspectos más importantes de las NIC.

- **NIC N°.1- Presentación de Estados Financieros**

El objetivo de las normas es prescribir las bases de presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar la comparabilidad con los estados financieros de periodos anteriores de la misma empresa y con los estados financieros de otras empresas. Esta norma establece consideraciones generales para la presentación, orientación para su estructura y requerimientos mínimos sobre contenido así: (Freire, 2015).

- Propósitos de los estados financieros,
- Responsabilidad de los estados financieros,
- Componentes de los estados financieros,
- Balance general (componentes de activos, pasivos y patrimonio),
- Estados de resultados (información de ser presentada),
- Cambios en el patrimonio,
- Estados de flujo de efectivo,
- Notas a los estados financieros.

- **NIC N°.7- Estado de Flujo de Efectivo**

La información sobre los flujos de efectivo de una empresa es útil para promocionar a los usuarios de estados financieros una base para la habilidad de la empresa para generar efectivo y sus 36 equivalentes y las necesidades de la empresa en las que fueron utilizadas dichos flujos de efectivo, esta norma incluye:

- Beneficios de la información,
- Definiciones,
- Efectivo y sus equivalentes,
- Presentación de un estado de flujo efectivo,
- Actividades operativas,
- Actividades de inversión,

- **NIC N°.8 –Ganancia o Pérdida del Periodo, Errores**

- **Fundamentales y Cambios en Políticas Contables**

El objetivo de esta norma es señalar la clasificación, relevación y tratamiento contable de ciertas partidas en el estado de resultados, de modo que todas las empresas lo preparen y lo presenten sobre una base consistente. Esta norma debe aplicarse al presentar las ganancias o pérdidas por actividades ordinarias y las partidas extraordinarias en el estado de resultado y para la contabilización de los cambios en estimaciones contables, errores fundamentales y cambios en políticas; incluye: (Freire, 2015).

- Definiciones (partidas extraordinarias, actividades extraordinarias, operaciones descontinuadas, errores fundamentales y políticos contables),
- Ganancia o pérdida por el periodo,
- Partidas extraordinarias,
- Ganancia o pérdida por actividades ordinarias,
- Cambios en las estaciones contables,
- Cambios de políticas contables.

- **NIC N°.18- Ingresos**

La utilidad se define como aumentos en los beneficios económicos durante el periodo contable en la forma de entradas o incrementos de activos o disminuciones de pasivos que resultan en aumentos de capital, distintos a aquellos que se refiere a contribuciones de los socios o accionistas; incluye: (Freire, 2015).

- Definiciones,
- Cuantificaciones del ingreso,
- Identificación de la transacción,
- Venta de bienes,
- Presentación de servicios.

- **NIIF 9- Instrumentos Financieros**

Objetivo: El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Alcance: Esta Norma se aplicará por todas las entidades a todos los tipos de instrumentos financieros, excepto a: (a) aquellas participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, que se contabilicen de acuerdo con la NIIF 10 Estados Financieros Consolidados, NIC 27 Estados Financieros Separados, NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos. No obstante, en algunos casos la NIIF 10, la NIC 27 o la NIC 28 requieren o permiten que una entidad contabilice las participaciones en una subsidiaria, asociada o negocio conjunto de acuerdo con algunos o todos los requerimientos de esta Norma. Las entidades también aplicarán esta Norma a los derivados sobre las participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, salvo cuando el derivado cumpla la definición de instrumento de patrimonio de la entidad que contiene la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación. (b) Derechos y obligaciones surgidos de arrendamientos a los que sea aplicable la NIC Arrendamientos. Sin embargo: (i) las cuentas por cobrar de

arrendamientos reconocidas por el arrendador están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas y deterioro de valor de esta Norma; (ii) las cuentas por pagar de arrendamientos financieros reconocidas por el arrendatario están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas de esta Norma; y (iii) los derivados implícitos en los arrendamientos están sujetos a los requerimientos sobre derivados implícitos de esta Norma. (c) Los derechos y obligaciones de los empleadores derivados de planes de beneficios a los empleados, a los que se aplique la NIC 19 Beneficios a los Empleados. (d) Los instrumentos financieros emitidos por la entidad que cumplan la definición de un instrumento de patrimonio de la NIC 32 (incluyendo opciones y certificados de opción para la suscripción de acciones) o que se requiera que sean clasificados como un instrumento de patrimonio de acuerdo con los párrafos 16A y 16B o los párrafos 16C y 16D de la NIC 32. No obstante, el tenedor de este instrumento de patrimonio aplicará esta Norma a esos instrumentos, a menos que cumplan la excepción mencionada en el apartado (a) anterior. (e) Derechos y obligaciones surgidos de (i) un contrato de seguro, según lo define la NIIF 4 Contratos de Seguro, que sean diferentes de los derechos y obligaciones de un emisor procedentes de un contrato de seguros que cumple la definición de contrato de garantía financiera, o (ii) un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4 por contener un componente de participación discrecional. Sin embargo, esta Norma es aplicable a un derivado que esté implícito en un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4, si el derivado no es en sí mismo un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4. Además, si un emisor de contratos de garantía financiera ha manifestado previa y explícitamente que considera a tales contratos como de seguro y ha usado la contabilidad aplicable a contratos de seguros, el emisor puede optar entre aplicar esta Norma o la NIIF 4 a dichos contratos de garantía financiera (véanse

los párrafos B2.5 y B2.6). El emisor podrá efectuar la elección contrato por contrato, pero la elección que haga para cada contrato será irrevocable. (f) los contratos a término entre un adquirente y un accionista que vende para comprar o vender una adquirida que dará lugar a una combinación de negocios dentro del alcance de la NIIF 3 Combinaciones de Negocios en una fecha de adquisición futura. El plazo del contrato a término no debería exceder un periodo razonable normalmente necesario para obtener las aprobaciones requeridas y para completar la transacción. (g) Compromisos de préstamo diferentes a los compromisos de préstamo descritos en el párrafo 2.3. Sin embargo, un emisor de compromisos de préstamo aplicará los requerimientos de deterioro de valor de esta Norma a los compromisos de préstamo que no estén de otra forma dentro del alcance de esta Norma. También, todos los compromisos de préstamo están sujetos a los requerimientos de baja en cuentas de esta Norma. (h) Instrumentos financieros, contratos y obligaciones derivados de transacciones con pagos basados en acciones, a los que se aplica la NIIF 2 Pagos Basados en Acciones, excepto los contratos que estén dentro del alcance de los párrafos 2.4 a 2.7 de esta Norma, a los que es de aplicación esta Norma. (i) Derechos a recibir pagos para reembolsar a la entidad por desembolsos que requiere realizar para cancelar un pasivo que reconoce como una provisión de acuerdo con la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes, o para los que, en un periodo anterior, reconoció una provisión de acuerdo con la NIC 37. (j) Derechos y obligaciones dentro del alcance de la NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes que son instrumentos financieros, excepto los que especifica la NIIF 15 que se contabilicen de acuerdo con esta Norma.

- **¿Cuál es el propósito de la auditoría financiera?**

El principal objetivo de una auditoría financiera se basa en garantizar a los usuarios de los estados financieros la veracidad de la información revelada, facilitando la toma de decisiones y el desarrollo económico de la misma.

2.5 Variables de la Investigación

- **Variable independiente.**
- Auditoría financiera
- **Variable dependiente**
- Recuperación de cartera vencida

2.6 Operacionalización de las Variables

Tabla 1 Variable independiente: Auditoría financiera

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS
Auditoría Financiera Según Martínez (2018) la auditoría financiera es el examen que se realiza a los registros contables y estados financieros, para determinar si existe la razonabilidad suficiente en los resultados de los balances económicos e indicadores financieros(p. 18).	Sistema de control interno administrativo	Planeamiento	¿A su opinión la administración mide el cumplimiento de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera?	Encuesta
	Revisión y verificación de la gestión financiera	Ejecución	¿Cree usted que la empresa debe asignar a un responsable que elabore de forma mensual los indicadores financieros?	Encuesta
	Exposición de los resultados de la auditoría	Informe Supervisión	¿A su opinión cuales son las causas que inciden en la disminución de los indicadores de solvencia?	Encuesta

Tabla. 2 Variable dependiente: Recuperación de la cartera de crédito

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS
<p>Recuperación de cartera de crédito: La cartera de crédito se refiere al saldo no cobrado de los montos que se han otorgado a los acreditados en calidad de facilidad de pago, sumado a los intereses que el mismo devenga. Su recuperación implica estrategias para motivar y persuadir a los acreditados cancele a la empresa esos montos no cobrados, que puede llegar hasta la fase judicial. (Montero y Reyes, 2015)</p>	Etapa preventiva	<p>% Llamadas Telefónicas</p> <p>% revisión periódica del proceso de cartera</p>	<p>¿Conoce usted si se realizan cobros preventivos antes que las facturas caigan en vencimiento?</p> <p>¿Conoce usted si existen controles establecidos para iniciar la ejecución de los procesos de cobranzas?</p>	Encuesta
	Etapa administrativa	<p>% Políticas de crédito</p> <p>% Análisis de crédito</p> <p>% Condiciones de Crédito.</p> <p>% cumplimiento de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranza</p> <p>% Visita a los clientes</p>	<p>¿El personal conoce y aplica las políticas relacionados con los procesos inherentes a la cartera de crédito?</p> <p>¿Dentro de los procesos de la cartera de crédito, existen mecanismos para minimizar el riesgo de cartera vencida?</p> <p>¿Cuáles son las causas que inciden en la ineficiente ejecución de los procesos relacionados con la cartera de crédito?</p> <p>¿Existen políticas y procedimiento para los procesos de cobranzas?</p> <p>¿Existen políticas y procedimientos para la aprobación de créditos a los usuarios?</p>	Encuesta
	Etapa pre jurídica	<p>% Métodos de recuperación de cartera</p> <p>% Gestión de cobranza</p>	<p>¿Se cuenta con procedimientos para maximizar la eficiencia de los procesos de cobranza y del registro de las cuentas por cobrar?</p> <p>¿Se ha designado un responsable por llamar al cliente moroso y visitarlo en su domicilio, si fuera necesario?</p> <p>¿Se dispone de un registro de avisos al cliente moroso, sobre la posibilidad de llegar a la vía judicial?</p> <p>¿Se aplica un procedimiento para suscribir acuerdos con los clientes, en caso se llegue a los mismos, en la vía prejudicial?</p>	Encuesta
	Etapa judicial	<p>% cumplimiento de gestión de Abogados externos</p>	<p>¿Se ha fijado un tiempo determinado para llegar a la vía judicial?</p> <p>¿Existe un procedimiento para proseguir a la recuperación de la cartera de crédito vencida mediante la vía coactiva?</p>	Encuesta

2.7 Conclusiones parciales del capítulo

Por medio de la investigación de las diferentes doctrinas relacionados con la teoría de créditos y gestión de cartera se pudo establecer los principales indicadores que permitirá evidenciar las causa y efectos que ha generado el incremento de la cartera de créditos de la empresa, así como también se analizó varios trabajos referenciales que permitieron sustentar de manera científica y metodológica el desarrollo de la presente auditoría financiera.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Plan de investigación

Los diversos aspectos metodológicos permiten orientar el proceso de la investigación del presente proyecto, dentro del cual se establece una modalidad de tipo bibliográfica por cuanto el autor (Mendez, 2008) , consideró que la investigación bibliográfica comprende de “grandes momentos como definir el tema de trabajo, acotar la necesidad de información, depurarla, organizarla, sistematizarla y redactar los hallazgos bajo un esquema de trabajo denominado modalidad de investigación” (p. 34).

Bibliográfica. En el presente estudio se ha consultado las fuentes secundarias de investigación referentes a las variables de investigación de los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranza en la cartera de crédito y recuperación normal, consultando los libros, enciclopedias, artículos científicos y demás portales de internet relacionados con el tema.

Campo. El estudio es de campo porque fue necesario trasladarse hasta las instalaciones de la empresa Importadora Prodpac S.A., para aplicar los instrumentos de recolección de información que permitan determinar los motivos por los cuales se presentan créditos con cuotas vencidas y las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranzas utilizadas en el departamento de cartera.

3.2 Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se han aplicado en el presente estudio se considera un tipo de investigación científica o pura la cual según el autor (Mendez, 2008) esta

“es una investigación sistemática, controlada, empírica y crítica, de propuestas hipotéticas acerca de preguntas relacionadas el problema” (p. 44).

Investigación Exploratoria. Según el autor (Kloter, 2003) “consideró que la investigación de tipo exploratoria permite obtener información preliminar la cual le ayudara a definir o delimitar el problema de la investigación y sugerir la hipótesis” (p. 160).

Considerando la información obtenida se realizó un análisis general de los resultados conociendo los motivos por los cuales se presentan créditos con cuotas vencidas en la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A., donde se determinan las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranza.

Investigación Descriptiva. Según el autor (Kloter, 2003) “consideró que la investigación descriptiva permite describir los diferentes problemas encontrados en el desarrollo de la investigación” (p.160).

La investigación es de tipo descriptivo porque se ha considerado el detalle de la problemática considerando en primera instancia el incremento que experimentaron las cuentas por cobrar en los años 2017 y 2018 relacionadas a las responsabilidades, procesos y procedimientos para la cobranza de la cartera que se encuentra en morosidad, además se destaca la obsolescencia actual de la importadora.

Analítica. Luego a la determinación del problema considerando sus causas y consecuencias principales, se realizó el estudio cuidadoso de los aspectos que la integran estableciendo el análisis de los datos y su interpretación considerando las principales conclusiones y recomendaciones posteriores a la auditoría financiera de la cartera de crédito de la empresa, para efectuar el diseño de una política de cobranzas eficiente acorde a los reglamentos de crédito.

3.3 Fuentes de información

Según el autor (Hidelfonso, 2007),” consideró que las fuentes de información se relacionan con los diversos documentos que contiene datos útiles para el desarrollo de la investigación, satisfaciendo la demanda de información” (p. 64).

Las fuentes de información que se han considerado en el presente estudio son las siguientes:

Primarias. Las fuentes primarias son las encuestas y entrevistas aplicadas a los involucrados en el estudio.

Secundarias. Las fuentes secundarias son los libros, enciclopedias, portales de internet y artículos de revistas y periódicos, además de las normativas legales (Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley de Mercado de Valores y la Ley Orgánica para el Fortalecimiento y Optimización del Sector Societario y Bursátil y la Ley de Empresas) relacionadas con el tema para su revisión y análisis de la teoría que justifique el estudio.

3.4 Población

De acuerdo con el autor (Hernández, 2006) definió a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174) y a muestra como “la esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenece a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

La población involucrada en el estudio son un total de 14 personas, siendo éstas conformadas por:

Tabla.3.
Población

Cargo	Nº: Población
Contador	1
Asistentes de contabilidad	3
Jefe de crédito y cobranza	1
Analistas de presupuesto	3
Coordinadora general	1
Analista de Crédito y Cobranza	5
Total	14

Tomado de: Prodpac S.A

La población de la investigación son los 14 colaboradores del área de crédito, cobranza y financiera.

3.5 Técnicas

Una entrevista y encuesta es considerada como un instrumento de las técnicas de investigación que sirve para la recolección de los datos o información relacionada con el objeto de estudio, en la cual se establece las variables o categorías específicas (Hernández, 2006)

Los instrumentos a utilizar en la obtención de información de la investigación serán:

Entrevista: dirigida al director de la importadora y al Jefe Financiero.

Encuestas: aplicada a los colaboradores de la importadora que se desempeñan en las áreas de Crédito y Cobranza, además del departamento Contable y Financiero.

Observación: de los manuales, registros y documentos que permitan soportar la problemática referida al incremento que experimentaron las cuentas por cobrar en los años 2017 y 2018.

3.6 Análisis de los resultados

Considerando la información recabada mediante las técnicas de la encuesta y entrevista se procedió a tabular los resultados obtenidos e ingresarlos en la hoja de cálculo del Programa de Microsoft Excel para obtener las tablas y figuras estadísticas referentes a la problemática para analizar e interpretar los resultados obtenidos que permiten determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito, los motivos por los cuales se presentan créditos con cuotas vencidas en la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A, determinar las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranzas utilizadas en el departamento de cartera y finalmente proceder a realizar el diseño de una política de cobranzas eficiente acorde a los reglamentos de crédito.

3.7 Conclusiones parciales del capítulo

Por medio del desarrollo de un marco metodológico se pudo establecer el tipo, diseño y enfoque de la investigación que fue aplicado en el desarrollo del presente proyecto, el mismo que permitió establecer las herramientas e instrumentos de investigación que se utilizó tanto para la recolección, como para análisis e interpretación de la información de la información, cuyos resultados permitieron sustentar el informe de auditoría, la opinión del auditor, las conclusiones y recomendaciones que serán tomadas en cuenta en el desarrollo de la propuesta, en la cual se plantea un manual de políticas y procedimientos orientados a mejorar el proceso de concesión de créditos y cobranzas.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de Resultados.

4.1. Aplicación de Instrumentos.

Para la aplicación del instrumento de investigación se tomó como base una encuesta elaborada (**Ver Apéndice A**), la misma que se aplicó a todo el personal responsable del manejo y control de la cuenta por cobrar, así como también los responsables de la ejecución del proceso de concesión y recuperación de los créditos,

Para el análisis e interpretación de los resultados se utilizó una hoja del cálculo la cual permitió establecer el valor correspondiente a cada una de las preguntas e interpretar los resultados en función al problema planteado, cuyos resultados se presentan a continuación.

4.1.1. Encuesta dirigida a los accionistas y personal de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.”.

Pregunta #1 ¿Conoce usted si se realizan cobros preventivos antes que las facturas caigan en vencimiento?

Tabla 4.

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí conoce	5	31.25%
No conoce	11	68.75%
Total	16	100.00%

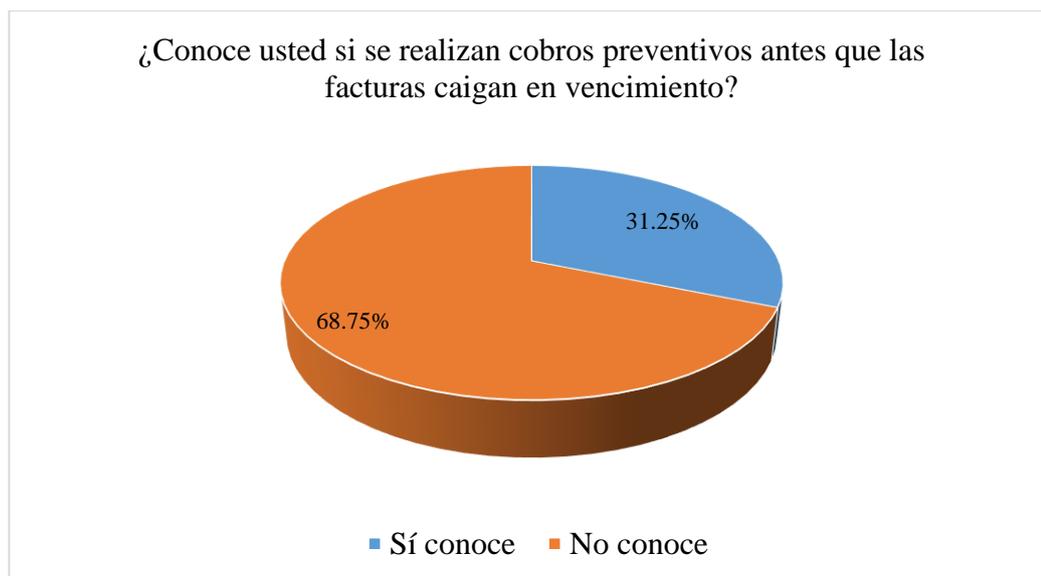


Figura 1. Cobros preventivos

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada a los accionistas y personal de la compañía, se obtuvo que un 68.75% de los encuestados no conocen si se realizan cobros preventivos antes que las facturas caigan en vencimiento y un 31,25% si las conocen; por lo tanto, esto no permite que el personal de cobranza y contabilidad aplique estrategias de recuperación del capital y eviten que la empresa caiga en iliquidez y falta de inversión.

Pregunta #2 ¿Conoce usted si existen controles establecidos para iniciar la ejecución de los procesos de cobranzas?

Tabla 5:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí conoce	3	18.75%
No conoce	13	81.25%
Total	16	100.00%

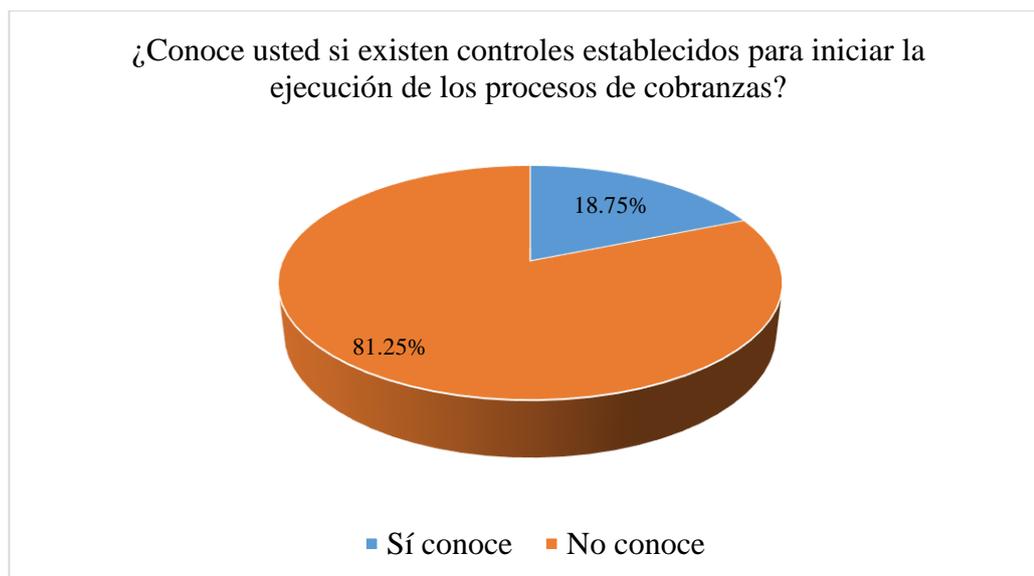


Figura 2. Control proceso de cobranza.

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta realizada a los socios y personal de la empresa evidencian que un 81.25% de los encuestados no conocen los controles establecidos para iniciar la ejecución de los procesos de cobranza, los directivos de la empresa tienen como finalidad establecer las correctas condiciones y ejecución de las gestiones de cobranza y a su vez la recuperación de cartera vencida.

Pregunta #3 ¿Considera usted que el personal conoce y aplica las políticas relacionados con los procesos inherentes a la cartera de crédito?

Tabla 6:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí conoce	7	43.75%
No conoce	9	56.25%
Total	16	100.00%

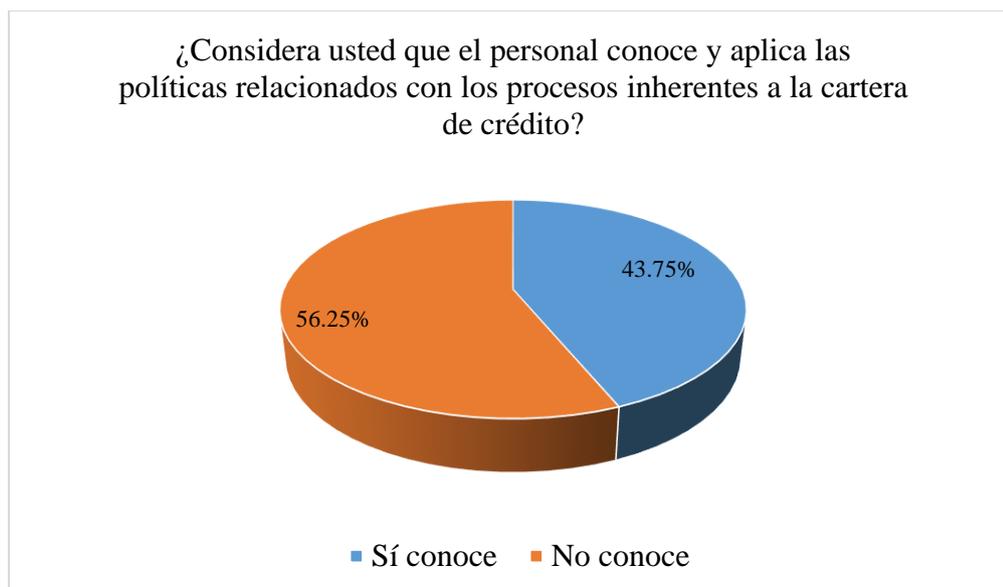


Figura 3. Políticas de créditos.

Análisis e interpretación: De los resultados de la encuesta aplicada, el 43.75% mencionan que no conocen y el 56.25% indican que, si conocen y aplican las políticas relacionadas con los procesos a la cartera de crédito, estos resultados denotan que los directivos, establecerán en forma clara y por escrito las políticas y reglamentos, así como también las medidas de control para facilitar la recuperación de los valores vendidos a crédito.

Pregunta #4 ¿Dentro de los procesos de la cartera de crédito, existen mecanismos para minimizar el riesgo de cartera vencida?

Tabla. 7:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí existen	2	12.50%
No existen	14	87.50%
Total	16	100.00%

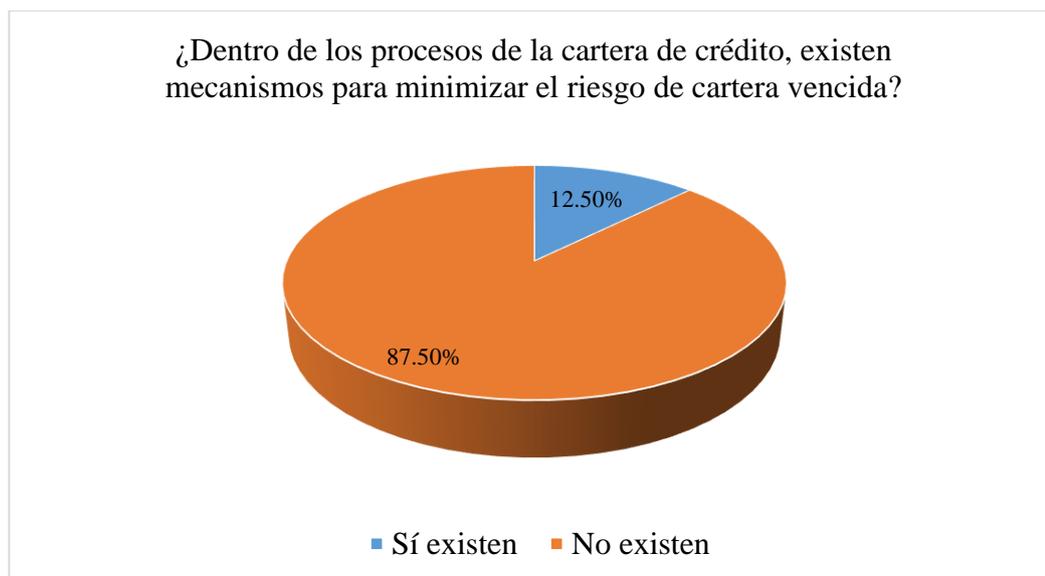


Figura 4. Riesgos de cartera vencida.

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada a los a los trabajadores de la empresa, se obtuvo que un 87.50% de los encuestados desconocen si existen mecanismos para minimizar el riesgo de cartera vencida 12,50% no las conocen si existen políticas para facilitar la gestión de cobro; esto perjudica al proceso de recuperación de cartera vencida ya que no cuentan con mecanismos que les direccionen para poder recuperar los valores vencidos.

Pregunta #5 ¿Conoce cuáles son las causas que inciden en la ineficiente ejecución de los procesos relacionados con la cartera de crédito?

Tabla. 8:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí conoce	9	56.25%
No conoce	7	43.75%
Total	16	100.00%

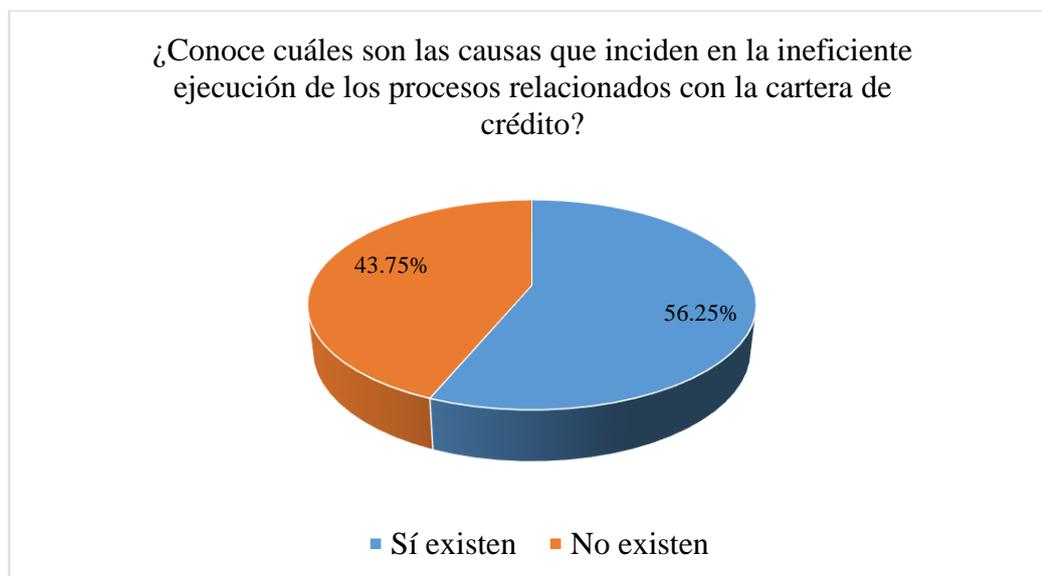


Figura 5. Ejecución de proceso de créditos y cobranzas.

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa se estableció el 56.25% consideran que las causas más relevantes que afectan a la eficiencia de la ejecución del proceso de créditos y cobranza es la falta de procedimientos normas y políticas, mientras que el 43.75% consideran no conocer las causa que afectan a la recuperación eficiente de los valores vendidos a crédito.

Pregunta #6 ¿Considera usted que existen políticas y procedimiento para los procesos de cobranzas?

Tabla. 9:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí conoce	3	18.75%
No conoce	13	81.25%
Total	16	100.00%

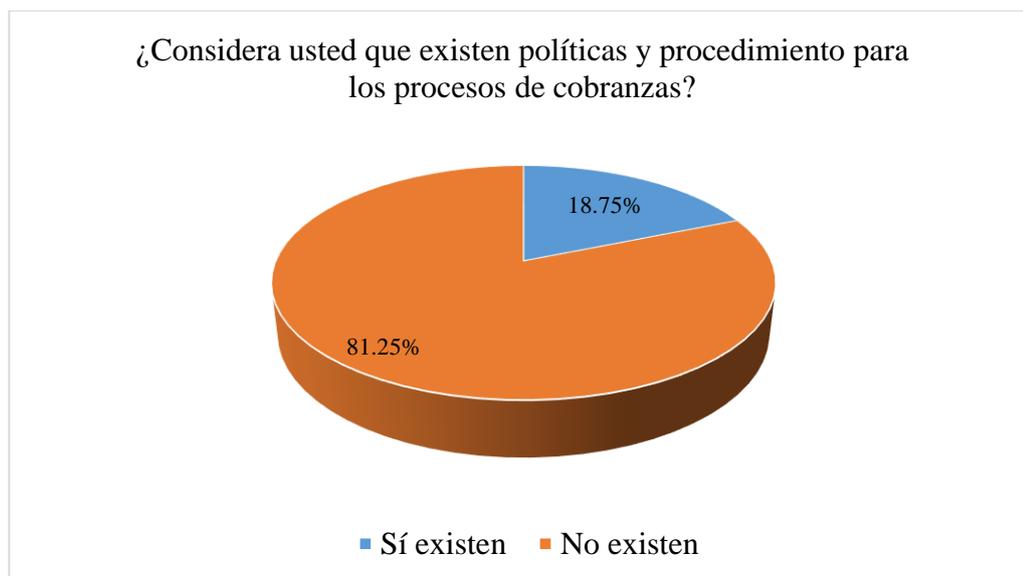


Figura 6 . Políticas del proceso de cobranzas.

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa se conoció que el 81.25% afirma que dentro de del departamento de cobranzas no existe establecida ninguna política o procedimiento que les permita agilizar el proceso, mientras que el 18.75%, no conocen si se aplica normas y procedimientos para el control y recuperación del crédito, esto genera un alto riesgo de incobrabilidad de la cartera de créditos.

Pregunta #7 ¿A su opinión existen políticas y procedimientos para la aprobación de créditos a los usuarios?

Tabla. 10:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí conoce	4	25.00%
No conoce	12	75.00%
Total	16	100.00%

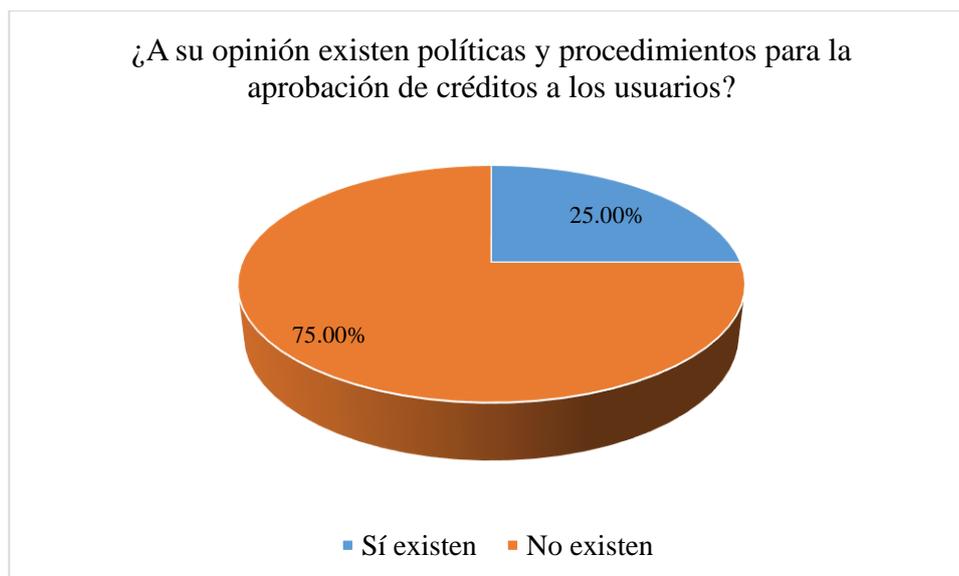


Figura 7. Políticas para la aprobación de créditos.

Análisis e interpretación: del total de los encuestados el 75% consideran que no se aplica ningún procedimiento ni políticas establecidas para la aprobación de los créditos, mientras que el 25% desconoce de su existencia, lo cual incide directamente en el incremento de la cartera vencida ya que los créditos se entregan sin ningún análisis previo, permitido con ello que se sobre endeude al cliente lo que genera un incremento en la cartera vencida y falta de liquidez de la empresa.

Pregunta #8 ¿Se cuenta con procedimientos para maximizar la eficiencia de los procesos de cobranza y del registro de las cuentas por cobrar?

Tabla. 11:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí cuentan	1	6.25%
No cuentan	15	93.75%
Total	16	100.00%

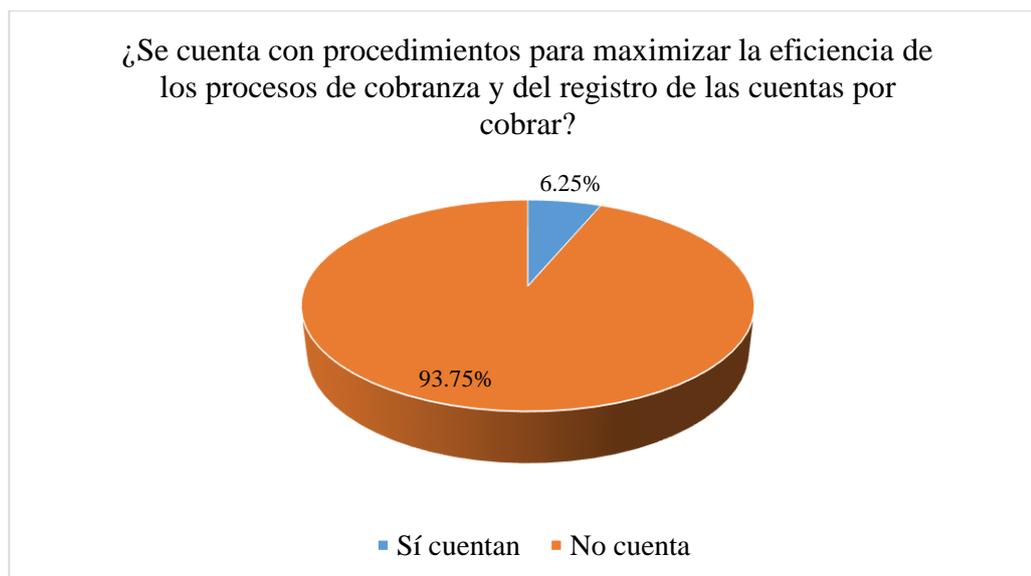


Figura 8. Registros de cobranzas.

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada a los trabajadores del área financiera de la empresa 93.75% de los encuestados afirma que dentro de la entidad no se ha formulado ningún mecanismo que permita maximizar la eficiencia de los procesos de cobro y recuperación de cartera vencida, mientras que el 6.25% están seguros de contar con herramientas que les permita facilitar el proceso de cobro de los valores vencidos

Pregunta #9 ¿Se ha designado un responsable por llamar al cliente moroso y visitarlo en su domicilio, si fuera necesario?

Tabla. 12:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí	12	75.00%
No	4	25.00%
Total	16	100.00%



Figura 9. Registro de visitas de cobranzas

Análisis e interpretación: Según la aplicación de la encuesta se evidenció que el 75% de los encuestados afirman que existe dentro de la empresa una persona responsable de realizar toda la gestión de cobranzas, mientras que el 25% dicen no conocer si se realizan o no gestiones de cobranza como visitas y llamadas telefónicas a los clientes morosos, esto incrementa el riesgo de incobrabilidad ya que no se aplica de forma adecuada y permanente dichos procedimientos.

Pregunta #10 ¿Se dispone de un registro de avisos al cliente moroso, sobre la posibilidad de llegar a la vía judicial?

Tabla. 13:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí	10	75.00%
No	6	25.00%
Total	16	100.00%

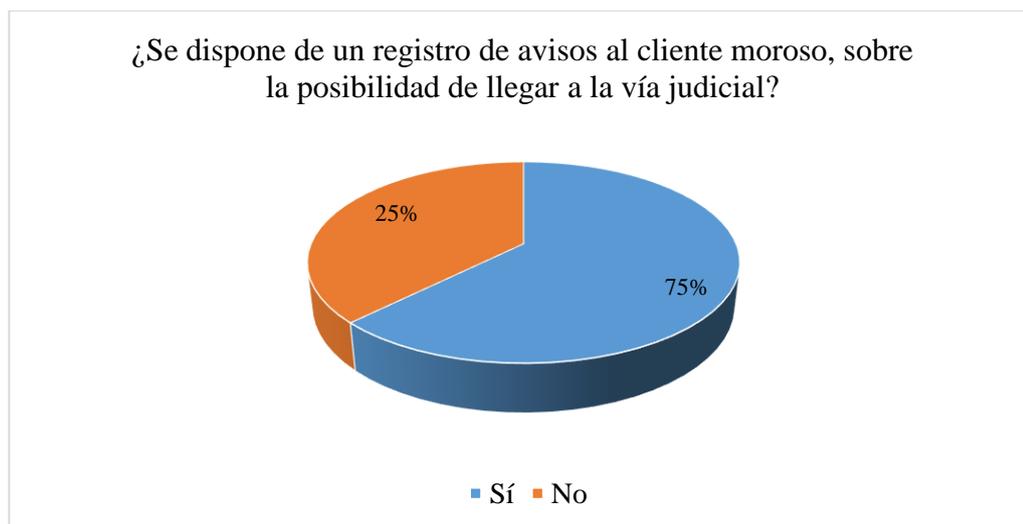


Figura 10. Aviso clientes morosos

Análisis e interpretación: Según la aplicación de la encuesta se evidenció que el 75% de los encuestados afirman que, si existe dentro de la empresa un registro del aviso emitido a los clientes sobre la posibilidad de llegar a la vía legal en caso de no cumplir con las obligaciones pendientes, mientras que el 25% considera que estos avisos no surten efectos ya que nunca se ha ejecutado ningún proceso judicial para la recuperación de la deuda.

Pregunta #11 ¿Conoce usted si los clientes firman algún documento legal de garantía, en caso se llegue a la vía prejudicial?

Tabla. 14:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí	0	0.00%
No	16	100.00%
Total	16	100.00%

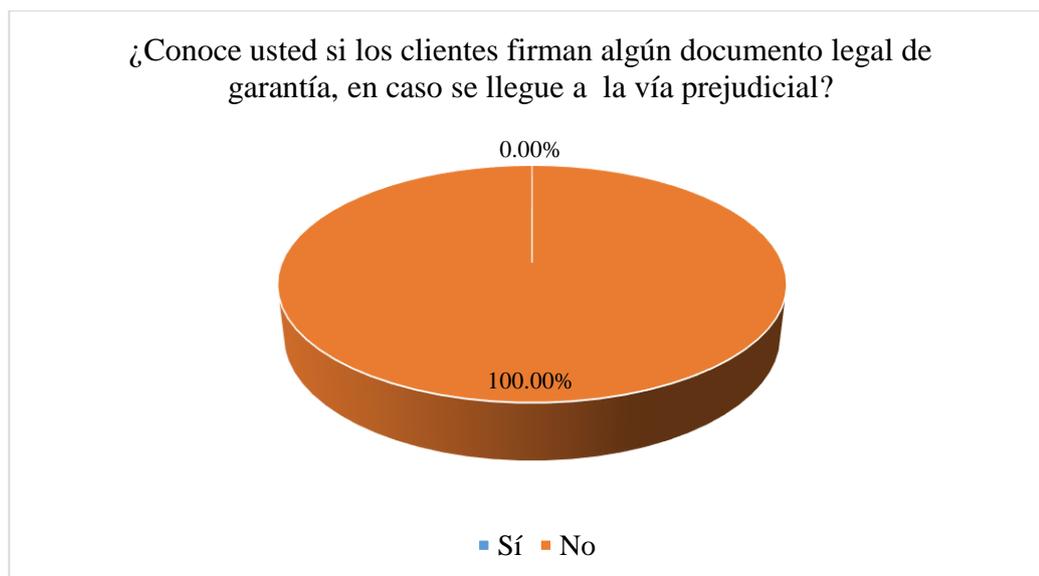


Figura 11.Garantías legales.

Análisis e interpretación: El 100% de los encuestados aseguran que la empresa no cuenta con ningún documento firmado y legalizado que les permita asegurar la recuperación de la deuda en caso de extenderse la gestión de cobro hasta la vía judicial, esto perjudica a la empresa debido que no los valores financiados no se encuentran debidamente amparados por la ley.

Pregunta #12 ¿Conoce usted si ha fijado un tiempo determinado para llegar a la vía judicial?

Tabla. 15:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí	0	0.00%
No	16	100.00%
Total	16	100.00%



Figura 12. Tiempo establecido para cobro judicial.

Análisis e interpretación: El 100% de los encuestados aseguran que la empresa no existe un tiempo máximo establecido para proceder a la gestión de cobro por medios judiciales, ya que los clientes se mantienen en contacto siempre y piden prorrogas de pago que son concedidas por el gerente, lo que afecta a un más su recuperación.

Pregunta #13 ¿Conoce usted si ha fijado un tiempo determinado para llegar a la vía coactiva?

Tabla. 16:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de personal	Porcentaje
Sí	3	18.75%
No	13	81.25%
Total	16	100.00%

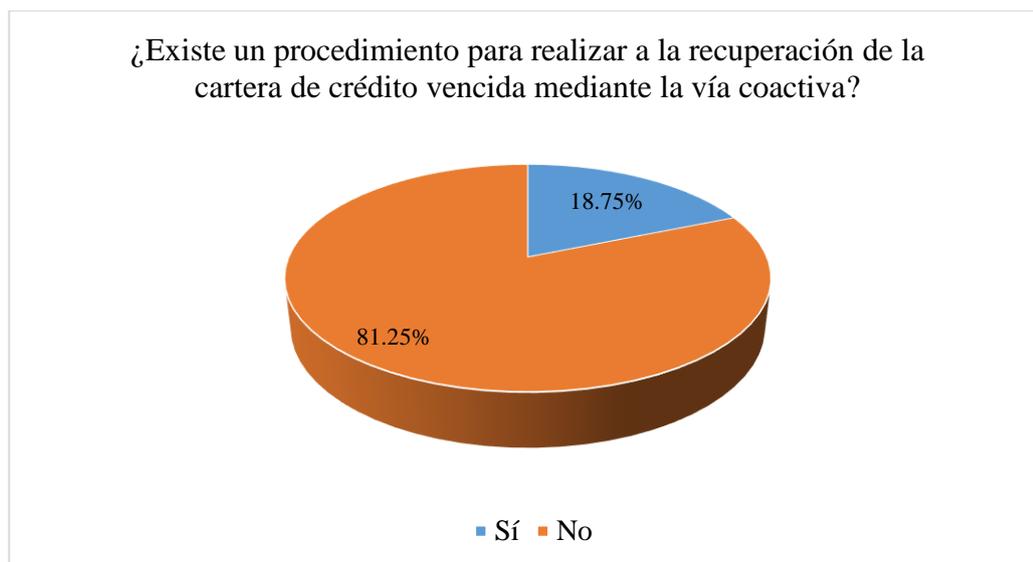


Figura 13. Proceso de recuperación de cartera.

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada a los empleados del departamento de cobranzas de la empresa se constató que el 81.25% afirma que no existe un tiempo establecido para proceder a gestionar los cobros de cartera vencida por medio de vías coactivas, mientras que el 18.75% dicen no conocer el procedimiento, ya que no se ha emitido dentro de la gestión de cobros de la empresa.

Pregunta #14 ¿A su opinión la administración mide el cumplimiento de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera?

Tabla. 17:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí	5	31.25%
No	11	68.75%
Total	16	100.00%

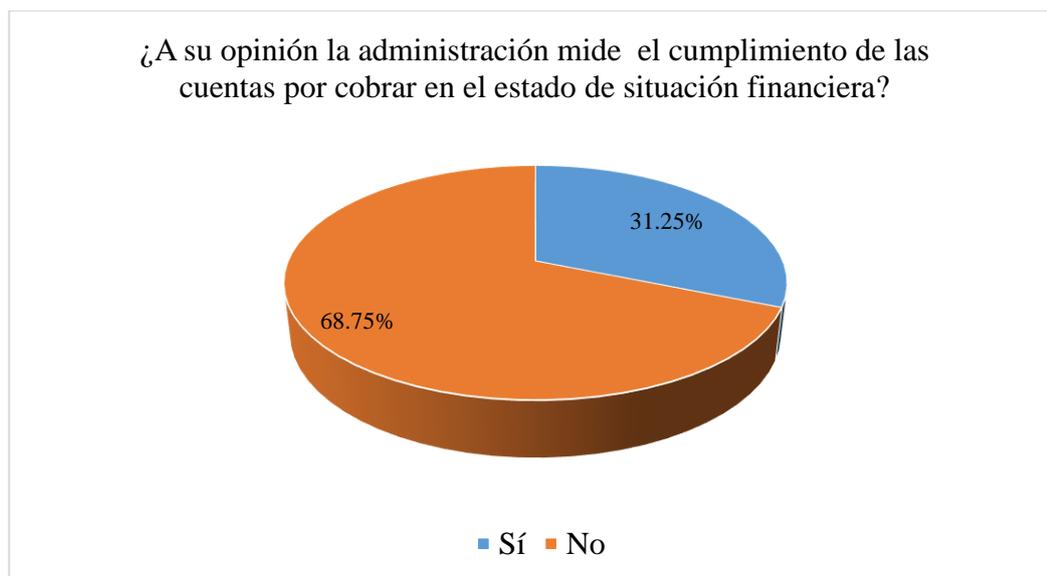


Figura 14. Cumplimiento de las cuentas de cobro.

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada a los empleados de la empresa, se obtuvo que un 68.75% de los encuestados consideran que no se realiza una evolución financiera en cuanto a la gestión de créditos y cobranzas, la misma que no es reflejada en la presentación de los estados financieros de la entidad, mientras que el 31.25% dicen que se realizan evaluaciones de cartera mediante la aplicación de indicadores financieros de gestión.

Pregunta #15 ¿Cree usted que la empresa debe asignar a un responsable que elabore de forma mensual los indicadores financieros?

Tabla. 18:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Sí	16	100.00%
No	0	0.00%
Total	16	100.00%

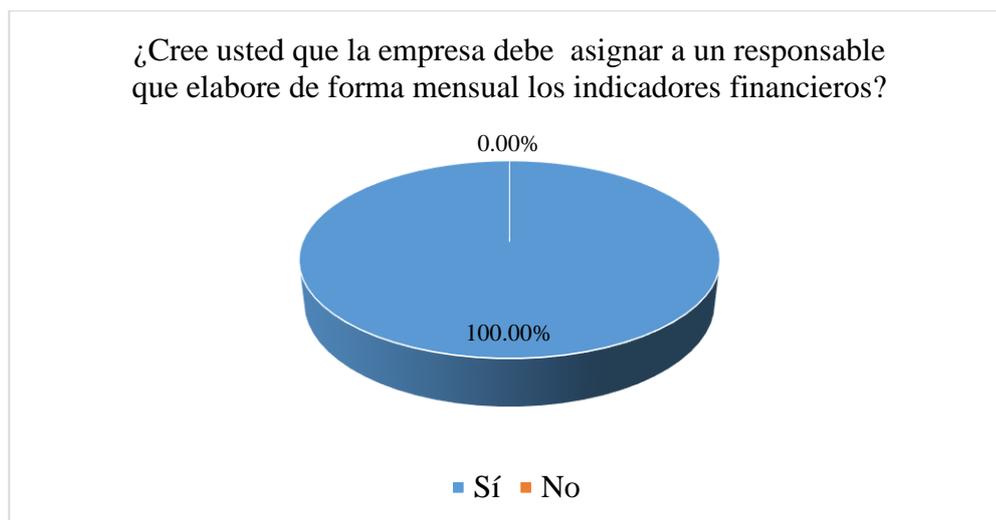


Figura 15. Informe de indicadores financieros.

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa el 100% consideran que es importante realizar una persona independiente que se encargue de realizar de manera periódica una evolución de los indicadores financieros que determine el tiempo de antigüedad de la cartera, puesto que esto le permitirá a la empresa aplicar procedimientos oportunos que evitaren el sobre endeudamiento de los clientes y pérdidas de incobrabilidad.

Pregunta #16 ¿A su opinión cuales son las causas que inciden en la disminución de los indicadores de solvencia?

Tabla. 19:

Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Número de accionistas y personal	Porcentaje
Baja rotación de cartera	1	6.25%
Deficiencia Organizacional	13	81.25%
Alto endeudamiento	2	12.25%
Total	16	100.00%

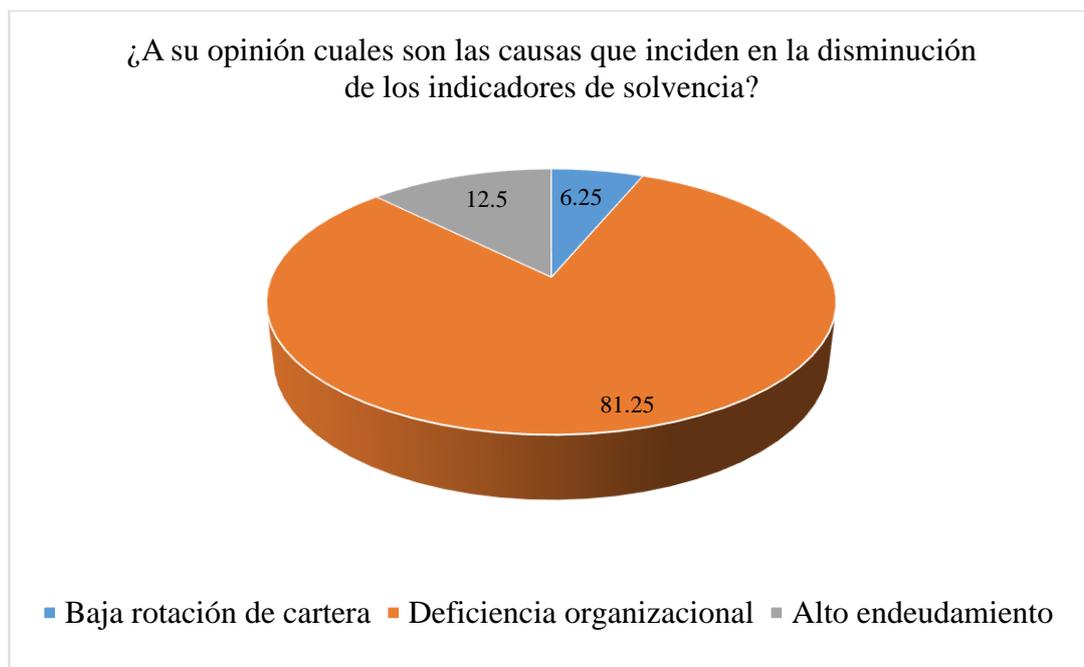


Figura 16. Causas de disminución de solvencia.

Análisis e interpretación: Según los encuestados el 81.25% aseguran que la falta de una adecuada organización dentro de la empresa afecta directamente a la solvencia de la misma ya que los trabajadores no tienen claramente definido sus obligaciones y responsabilidades a cumplir, ocasionando con ello un inadecuado cumplimiento del proceso de gestión de cobros y recuperación de cartera, así como también la concesión de un crédito seguro.

4.2 Procesos de Auditoría

“IMPORTADORA PRODPAC S.A.”:
AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017.

HOJA DE ÍNDICE

ÍNDICES	PAPELES DE TRABAJO
AD	ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA
AD/1	Hoja de índice
AD/2	Orden de Trabajo
AD/3	Notificación
AD/4	Correspondencia enviada
AD/4	Correspondencia recibida
1.1.1	
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de distribución de actividades
AD/7	Hoja de distribución de tiempo
PP	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
PP/1	Programa de planificación preliminar
PP/2	Reporte de planificación preliminar
PE	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
PE/1	Programa de Auditoría
PE/2	Cuestionario de control interno
PE/3	Matriz de evaluación y enfoque de auditoría
PE/4	Narrativa de la evaluación del sistema de control interno
PE/5	Informa de Planificación Específica
EJ	EJECUCIÓN DEL TRABAJO
EJ	Programa de auditoría
EJ/1	Estimación de la unidad muestral
EJ/2	Cedula analítica ventas a crédito
EJ/3	Analítica de clientes activos
EJ/4	Sumaria cuentas por cobrar
EJ/5	Antigüedad de saldos
EJ/6	Carta de confirmación de saldos
EJ/7	Verificación de la gestión de cobranza vía telefónica
EJ/8	Cedula analítica cuentas incobrables
EJ/9	Análisis de indicadores de gestión
EJ/10	Elaboración de hojas de hallazgos
I	INFORME
I/2	Borrador del informe
Elaborado:	Revisado: Fecha: 12/01/2019
M.D.C.H	M.J.E. E
M.D.M. P	

ADMINISTRACIÓN DE AUDITORIA

AD/2

1 - 3

**IMPORTADORA PRODPAC S.A.”:
AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017.****ORDEN DE TRABAJO N.º 001**

Guayaquil, 12 de enero del 2019

Señores:

María Dolores Calle Hurtado

Miyi Dixiana Moreira Portilla

MIEMBROS EQUIPO DE AUDITORÍA

Ciudad. -

De mi consideración:

De acuerdo con el proyecto aprobado y emitido a su dependencia, expreso a usted la Orden de Trabajo para que se dé inicio a la realización de la **AUDITORIA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S.A, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DEL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017”**.

Los objetivos de la auditoría financiera están enfocados a:

1. Establecer si los rubros de la cuenta de cobro presentan razonablemente sus cifras y emitir una opinión.
2. Valorar el sistema de control interno a fin de expresar conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar el control eficiente de los recursos financieros.

3. Comprobar si las cuentas de ingresos han sido registradas con los documentos y cálculos adecuados.
4. Valorar si los registros contables se han efectuado con transparencia y ética.
5. Emitir un Informe Final en el que esté expreso conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos descubiertos de las actividades administrativas y financieras de la empresa

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

JEFE DE EQUIPO1: María Dolores Calle Hurtado

MIEMBRO DEL EQUIPO: Miyi Dixiana Moreira Portilla

El tiempo estimado para dar cumplimiento con la ejecución de la auditoría financiera a la cartera de créditos de la empresa, se establece en un total de 31 días laborables contados a partir de la firma del contrato.

En función a ello se ordena proceder de inmediato con la primera fase de la auditoría, la presentación del informe deberá estar respaldada con los papeles de trabajo correspondientes, así como también la emisión de las conclusiones y recomendaciones estarán sustentadas con los hallazgos respectivos

Atentamente,



Mishell Wilches Alvarado
GERENTE GENERAL

**NÓMINA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA QUE INTERVIENE
EN LA AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

Nombres y apellidos	Cargo	Cedula de identidad
Ing. Mishell Wilches	Gerente general	0952744803
Sra. Ana de los Ángeles Cruz Lozano	Contador	0918900655
Sra. María José Espín Celleri	Jefe de crédito y cobranza	0930026745
Allison Muñoz Moreira	Analista de Crédito y Cobranza	0954155073
María del Carmen Loaiza Rojas	Asistentes de contabilidad	0926382888
Elaborado: M.D.C.H M.D.M. P	Revisado: M.J.E. E	Fecha: 12/01/2019

NOTIFICACIÓN**Oficio N° 001**

Guayaquil, 12 enero del 2019

Ing. Mishell Wilches**GERENTE DE LA EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S.A**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le comunico que a partir de la fecha se dará inicio a la Auditoria Financiera de la cartera de créditos, de acuerdo con el proyecto aprobado por la USGP, dentro de las instalaciones de la IMPORTADORA PRODPAC S.A, de conformidad con la orden de trabajo N.º 001 emitida a la fecha del 12/01/2019.

Por tal razón se le solicita de la manera más comedida disponga de la colaboración a quien corresponda la entrega de la información requerida para la realización del trabajo a fin de dar cumplimiento con los objetivos de la auditoria antes mencionados

Atentamente,



María Dolores Calle Hurtado

JEFE DEL EQUIPO DE TRABAJO

CORRESPONDENCIA**Oficio N° 002**

Guayaquil, 12 enero del 2019

Ing. Mishell Wilches**GERENTE DE LA EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S.A**

Presente.

De mis consideraciones:

Estimado Ingeniero

En virtud al contrato de servicios establecido para llevar a cabo la realización de la auditoría financiera a la cartera de créditos de la empresa, le solicito me facilite la información concerniente a las políticas y procedimientos establecido para la gestión de créditos y cobranza, facturas, así como también los normas y reglamento jurídicos a las que se encuentra sujeto la entidad

Seguros de contar con su pronta colaboración le reiteramos nuestros agradecimientos

Atentamente,



María Dolores Calle Hurtado

JEFE DEL EQUIPO DE TRABAJO

CORRESPONDENCIA**Oficio N° 003**

Guayaquil, 12 de enero del 2019

Sra. María José Espín Celleri**Jefe Crédito y Cobranza IMPORTADORA PRODPAC S.A**

Presente.

De mis consideraciones:

Estimado Ingeniero, le solicito amablemente me facilite la información concerniente a la estructura organizacional y funcional además de la información financiera relacionada con la cuenta por cobrar producto de las actividades operativas de la empresa dentro del periodo 2017.

Seguros de contar con su pronta colaboración le reiteramos nuestros agradecimientos.

Atentamente,



María Dolores Calle Hurtado

JEFE DEL EQUIPO DE TRABAJO

IMPORTADORA PRODPAC S.A.
AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017.
HOJA DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
Î	Información Obtenida
≠	Diferencias
*	Hallazgos
P	Políticas no cumplidas
D	Debilidades
<<	Pendiente de Registro
R	Sumatoria Parcial
√	Chequeando o verificando
@	Área a auditar
^	Transacción rastreada
Σ	Comprobando sumas
A	Saldo auditado
©	Conciliado
¢	No confirmado
C	Confirmado
Elaborado: M.D.C.H M.D.M. P	Revisado: M.J.E. E
	Fecha: 12/01/2019

IMPORTADORA PRODPAC S.A.**AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO****PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017****HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nombre y apellidos	Función	Firmas	Siglas	Actividades
Ing. Mercedes Johanna Espinoza Espinoza	Supervisor		M.J.E.E.	Supervisar el trabajo desarrollado por el jefe del Equipo
María Dolores Calle Hurtado	Jefe del Equipo De Trabajo		M.D.C.H	Realizar la planificación y evaluación del control interno
Miyi Dixiana Moreira Portilla	Miembro Del Equipo		M.D.M. P	Elaborar el Análisis de las cuentas por cobrar - Elaborar y entregar el informe.
Elaborado: M.D.C.H M.D.M. P		Revisado: M.J.E.E	Fecha: 12/01/2019	

IMPORTADORA PRODPAC S.A.
AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

4.2.1 Programa de planificación preliminar

N. o	PROCEDIMIENTO	REF	FECHA	ELABORADO
1	Se realizó la visita previa a las instalaciones de la empresa	PP/1A 1-2	12-01-2019	M.D.C.H M.D.M.P
2	Se solicitó la información concerniente los movimientos financieros, y saldo actualizados de la cuenta por cobrar de la empresa dentro del periodo 2017.	PP/1B 1-1	12-01-2019	M.D.C.H M.D.M. P
3	Se recibió la información concerniente las leyes, normas, reglamentos estructura organizacional de la empresa, solicitadas mediante oficio 002	PP/1C 1-1	12-01-2019	M.D.C.H M.D.M.P
4	Se elaboró el reporte de planificación preliminar	PP/2 1-3		M.D.C.H M.D.M. P
Elaborado: M.D.C.H M.D.M. P		Revisado: M.J.E. E		Fecha: 12-01-2019

PP/1A

1-2

VISTA PRELIMINAR**Entidad: IMPORTADORA PRODPAC S.A.****Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017**

Objetivo: Conocer las instalaciones, estructura y funcionamiento operativo de la empresa, determinar los procedimientos internos del sistema de la gestión de créditos y cobranzas.

Por medio de la visita preliminar a las instalaciones de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A, se pudo conocer de primera mano todos los procesos y procedimientos relacionados con el sistema de control de la gestión de créditos y cobranzas, así como también su estructura organizacional y funcional de cada uno de los departamentos involucrados en el mismo.

De igual forma por medio de una entrevista informal con los empleados de la empresa se estableció las actividades operativas, la misma que se dedica a la comercialización de artículos importados, cuyos clientes principales son los hogares y las oficinas, siendo una empresa nueva en el mercado presenta diversos problemas en cuanto a la recuperación de los valores vendidos a crédito, debido a la falta de un adecuado sistema de la gestión de créditos y cobranzas, lo que le ha generado un incremento en el índice de morosidad de la cartera vencida.

Principales actividades operativas

- Venta al por menor de artículos de bazar en general

- Venta al por menor de prendas de vestir venta al por menor de perfumes y artículos cosméticos

Infraestructura

La infraestructura de la empresa está conformada por la planta administrativa (oficina) y la planta operativa (bodega)

Base legal

- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Leyes, Reglamentos y Disposiciones Vigentes en el País.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas Internacionales de Auditoría
- Políticas y normas vigentes para la importación de productos

Elaborado por



María Dolores Calle Hurtado



Miyi Dixiana Moreira Portilla

Jefe del equipo auditor

Auditor operativo

Revisado por

Supervisor de auditoria

12-enero del 2019

Ing. Mishell Wilches

GERENTE DE LA EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S.A

Presente.

De mis consideraciones:

Estimado Ingeniero, le solicito amablemente me facilite la información concerniente a los movimientos financieros, y saldo actualizados de la cuenta por cobrar de la empresa dentro del periodo 2017.

Seguros de contar con su pronta colaboración le reiteramos nuestros agradecimientos.

Atentamente,



María Dolores Calle Hurtado

JEFE DEL EQUIPO DE TRABAJO

Guayaquil. 12 de enero del 2019

Señores:

María Dolores Calle Hurtado

Miyi Dixiana Moreira Portilla

MIEMBROS EQUIPO DE AUDITORÍA

Ciudad. -

De mi consideración:

En respuesta al oficio 002 con fecha del 12/01/2019, referente a la solicitud de información, en calidad de gerente le informo lo siguiente:

La IMPORTADORA PRODPAC S.A se rige a las siguientes leyes normas y reglamento vigente en el país

- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Leyes, Reglamentos y Disposiciones Vigentes en el País.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas Internacionales de Auditoría
- Políticas y normas vigentes para la importación de productos

La **IMPORTADORA PRODPAC S.A**, no cuenta con políticas ni reglamentos internos que regulen el sistema de gestión de créditos y cobranzas.

Todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad

Atentamente,

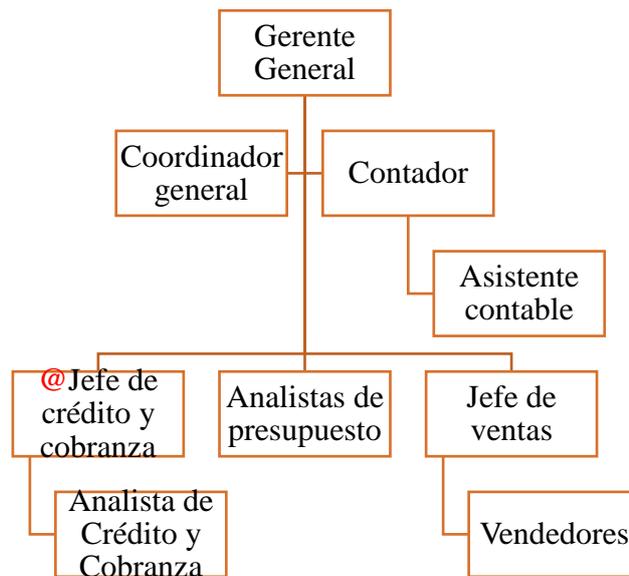


Mishell Wilches Alvarado
GERENTE GENERAL

1.2.1.1 Reporte de planificación preliminar.

IMPORTADORA PRODPAC S.A. AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
1. Datos informativos de la empresa Nombre: IMPORTADORA PRODPAC S.A.: Dirección: (TARQUI Calle: AV. J. ORRANTIA Numero: 124 Intersección: AV. L. BENITEZ Edificio: TRADE BUILDING Piso: 6 Oficina: 645 Referencia ubicación: A MEDIA CUADRA DEL MALL DEL SOL) Cantón: Guayaquil. Provincia: Guayas. Teléfono: 0959566898 Horario: 8:30 am - 1:00pm; 2:00pm – 5:30pm.
2. Principales disposiciones legales vigentes <ul style="list-style-type: none">• Normas Internacionales de Contabilidad• Normas Internacionales de Información Financiera.• Leyes, Reglamentos y Disposiciones Vigentes en el País.• Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas• Normas Internacionales de Auditoría• Políticas y normas vigentes para la importación de productos

3. Organigrama estructural



4. Alcance de Auditoria

La Auditoría Financiera a la cartera de crédito de la empresa “IMPORTADORA PRODPAC S.A.”, se aplicó dentro del período ejercicio fiscal 2017

5. Puntos importantes considerados en el desarrollo de la auditoria

- Verificar los procesos del sistema de gestión de créditos y cobranzas de la empresa
- Comprobar los registros contables relacionados con el tratamiento de la cuenta por cobrar
- Valorar el sistema de control interno del proceso de recuperación de cartera
- Evaluar la cartera de clientes
- Establecer los saldos de la cartera vencida.

6. Requerimientos de la auditoria

Borrador del informe, informe final aprobado, conclusiones y recomendaciones, papeles de trabajo

7. Equipo de trabajo para la auditoría

- Supervisor de Auditoría
- Jefe de equipo auditor
- Auditor Operativo

Planificación del tiempo de trabajo

El tiempo planificado para la ejecución de la auditoría financiera de la cartera de crédito de la empresa “IMPORTADORA PRODPAC S.A.” del periodo fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, es de 31 días distribuido de la siguiente manera

FASES	DIAS	%
Fase I: Planificación preliminar y específica	8 días	23 %
Fase II: Ejecución de acción de trabajo y análisis de resultados	18 días	60%
Fase III: Comunicación de resultados	4 días	16 %
Fase IV: Seguimiento (lo realiza la entidad auditada)	1 días	-1%
Total, de días	31 días	100%

Elaborado por


María Dolores Calle Hurtado



Miyi D... Portilla

Jefe del equipo auditor**Auditor operativo****Revisado por Ing. Mercedes Espinoza****Supervisor de auditoría**

4.2.2 Planificación específica

<u>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN</u>					
<u>ESPECÍFICA</u>					
Institución: IMPORTADORA PRODPAC S.A.					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.					
Objetivo: Establecer la existencia de un adecuado sistema de control de la gestión de créditos y cobranzas, a fin de verificar y evaluar el nivel de cumplimiento del pago del crédito, comprobando los saldos vigentes de la cartera vencida para determinar el índice de morosidad de la cartera.					
Alcance: La inspección analítica se realizará dentro del departamento financiero, en el área de contabilidad, gestión de créditos y cobranzas					
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Se evaluó el control interno, por medio de aplicación de cuestionarios y análisis de riesgos.	PE/2	M.D.C.H M.D.M. P	15-01-2019	
2	Se determinó el nivel de confianza y riesgo de control	PE/2 1.1	M.D.C.H M.D.M. P	16-01-2019	
3	Se elaboró una matriz de riesgo de auditoría.	PE/3 1-3	M.D.C.H M.D.M. P	17-01-2019	
4	Se evaluó el control interno por medio de cedulas narrativas	PE/4	M.D.C.H M.D.M. P	17-01-2019	
5	Se elaboró el informe de planificación específica.	PE/5	M.D.C.H M.D.M. P	18-01-2019	
Elaborado: M.D.C.H M.D.M. P		Revisado: M.J.E. E		Fecha: 12-01-2019	



**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
IMPORTADORA PRODPAC S.A.”:
AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
Cuestionario de control interno**

#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		20	Si/No	6	30 %	Moderado	70 %	Moderado
	Componente del Control de la Cuenta por Cobrar	5	-	2	OBSERVACIONES			
1	¿Llevan un control de Cuentas por Cobrar?	1	SI	1				
2	¿Existe una persona responsable de llevar el control de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No existe una segregación de funciones que se responsabilice del control de las cuentas por cobrar D			
3	¿Existen registro de provisión de riegos de la cuenta por cobrar?	1	NO	0	No se realiza provisiones de riesgos de las cuentas incobrables D			
4	¿Se llevan conciliaciones de los saldos por cobrar?	1	SI	1				
5	¿Se lleva un registro actualizado donde indique la fecha de vencimientos de los documentos para evitar prescripción de los mismos?	1	NO	0	Si se mantiene una lista, pero desactualizada, y las fechas de vencimiento no se detallan, aunque en las facturas aparecen de contado pero los clientes se toman crédito.			
	Componente de Concesión de crédito	6	-	1				
6	¿Existen políticas y manuales para el otorgamiento de los créditos y cobranzas de la empresa?	1	NO	0	La empresa no cuenta con políticas ni manual interno establecido para el otorgamiento como para la recuperación del crédito D .			
7	¿Se realiza evaluaciones de la capacidad de endeudamiento de los clientes antes de otorgar créditos?	1	NO	0	Los créditos son otorgados según el criterio personal del gerente. D			
8	Los montos de créditos otorgados a los clientes son	1	SI	1				

	revisados periódicamente				
9	¿La empresa hace firmar a los clientes pagarés o letras de cambio antes del otorgamiento del crédito y los cuales soporten la deuda de los clientes?	1	NO	0	No existen garantías, pagares y letras de cambio que respalden los créditos otorgados D
10	¿El personal encargado de la gestión de créditos y cobranzas posee el perfil idóneo para el cargo?	1	NO	0	La empresa no cuenta con un departamento de recursos humanos que se encargue del proceso de selección y contratación del personal según el perfil requerido D
11	¿Se realiza capacitaciones al personal encargado de la gestión de cobranzas de forma periódica?	1	NO	0	El gerente de la empresa no considera necesaria las capacitaciones porque no cuenta con un rubro destinado a la capacitación del personal D
	Componente registro de control contable de la cartera créditos vencidos	9	-	3	
12	¿Las facturas vencidas son entregadas al responsable de cobranzas para que dé inicio a la recuperación de la cartera?	1	SI	1	
13	¿El departamento de crédito y cobranzas es independiente de contabilidad, ventas y facturación del crédito?	1	NO	0	El Gerente General es el mismo vendedor y es quien cobra D
14	¿El encargado de cobranzas da seguimiento a la cartera vencida y plazos específicos?	1	SI	1	
15	¿Existen políticas de refinanciamiento de deudas que promuevan la recuperación de cartera vencida?	1	NO	0	No se establece políticas para refinanciar las deudas con los clientes D
16	¿Se efectúa un análisis de cartera para clasificar y crear la provisión de	1	NO	0	No se realizan las evaluaciones de la antigüedad de saldos para establecer el porcentaje de cuentas incobrables D

	las cuentas incobrables?				
17	¿Se establece un procedimiento para recuperar la cartera vencida por medio de la vía legal?	1	NO	0	No existe un procedimiento que direcciones la gestión de cobranzas judiciales D
18	¿El encargado de cobranzas elabora una evaluación a la gestión de la cartera de clientes semanal?	1	NO	0	No se efectúan reportes semanales del estado de la cartera de créditos vencida D
19	¿El departamento financiero confirma los saldos de los clientes de forma periódica?	1	NO	0	Se realiza una evaluación de los registros contables 2 veces al año
20	¿El departamento financiero utiliza los indicadores de solvencia y liquidez para medir la recuperación de la cartera vencida?	1	SI	1	
RESUMEN DEL CONTROL INTERNO					
Calificación total =		6			
CT					
Ponderación total =		20			
PT					
Nivel de confianza (norma 200):		30%		Bajo	
NC=CT/PT*100					
Nivel de riesgo inherente (norma 200):		70%		Alto	
RI=100%-NC%					

Medición de los niveles de confianza y riesgo de control.

Calificación Total = CT	6	
Ponderación Total = PT	20	
Nivel de Confianza: NC=CT/PT*100	30%	BAJO
Nivel de Riesgo Control: RC=100%-NC%	70%	ALTO

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-100%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO (100-NC)

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{6 \times 100}{20} = \frac{700}{20} = 30\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100 - 30 = 70\%$$

Una vez realizado la evaluación del control interno, se establece que la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A, posee un nivel de confianza del 30%, ubicándose en un nivel BAJO, mientras que el nivel de riesgo se encuentra en un 70%, considerado como ALTO.

Resumen del resultado encontrado en la evaluación de control interno.

- No existen políticas para la aprobación de los créditos a los usuarios ni para la ejecución de los procesos de cobranza.
- No existen políticas de refinanciamiento de deudas que promuevan la recuperación de cartera vencida
- No existe una adecuada segregación de las funciones para el control del sistema de créditos y cobranzas.

- No se realizan las evaluaciones de la antigüedad de saldos para establecer el porcentaje de cuentas incobrables
- No se efectúan seguimientos periódicos comparativos de la cuenta por cobrar para establecer la liquidez de la empresa.
- No existen garantías, pagares y letras de cambio que respalden los créditos otorgados
- No existe una persona encargada de llamar o visitar al cliente que presenta moras
- No se efectúa evaluación de antigüedad de cartera
- No existe un control adecuado de los ingresos diarios
- No existe un sistema de control de los documentos y firmas que respaldan la recuperación de la deuda.
- No se aplican procesos judiciales para la recuperación de los créditos vencidos

Matriz de riesgo y enfoque de auditoria

Fase I	Evaluación de áreas críticas			
 <p>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO IMPORTADORA PRODPAC S.A.”: AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</p> <p>Matriz de evaluación y enfoque de auditoria</p>				
Componente	Riesgo y su fundamento	Control clave	Enfoque de auditoria	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
<p>Procesos de Control de la Cuenta por Cobrar</p>	<p>El nivel de riesgo de control es de 70%, ALTO.</p> <p>No existe una segregación de funciones que se responsabilice el control de las cuentas por cobrar</p> <p>La empresa no realiza provisiones de la cartera de crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controles de aprobación y autorización • Controles de verificación • Controles de inspección física • Controles sobre información en archivos maestros • Comparación y conciliación de datos derivados de dos o más fuentes de información relacionada • Controles de supervisión 	<p>Verificar que los responsables del control de las cuentas por cobrar cumplan con las políticas establecidas, para el control y administración de las cuentas por cobrar, ingresos y gestión de crédito y cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al departamento financiero, lo registros relacionados con los ingresos, ventas a crédito y gestión de cobro, y demás documentos que sustenten el valor de la deuda. • Analizar el procedimiento efectuado para la provisión de la cuenta por cobrar

<p>Control del proceso de Concesión de créditos</p>	<p>El nivel de riesgo de control es de 70%, ALTO.</p> <p>No se aplican procedimientos de control establecidos para la gestión de crédito y cobranza, recuperación de cartera vencida</p> <p>Los créditos son otorgados según el criterio personal del gerente</p> <p>No existen garantías, pagares y letras de cambio que respalden los créditos otorgados</p> <p>No se ejecutan procesos de cobranzas judiciales para la recuperación de los créditos vencidos D</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos para la concesión de crédito • Sistema de control administrativo de gestión de crédito y cobranza • Actualización del manual de políticas de crédito y cobranza 	<p>Establecer reuniones gerenciales donde se lleve a cabo una evaluación del nivel de cumplimiento de las normas y políticas establecidas para la gestión de créditos y cobranza y recuperación de cartera</p>	<p>Solicitar al departamento de créditos y cobranza, toda la información documentada concerniente a la gestión de créditos y cobranzas.</p> <p>Realizar evaluaciones del índice de morosidad de la cartera de créditos vencida</p> <p>Analizar el proceso de recuperación de cartera</p>
<p>Componente registro de control contable de la cartera créditos vencidos</p>	<p>No se establece políticas para refinanciar las deudas con los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de evolución de cartera • Control de la documentación 	<p>Establecer normas y reglamentos internos para el registro y control contable del proceso de</p>	<p>Llevar un control diario de la documentación relacionada con la venta de los productos</p>

	<p>No se realizan las evaluaciones de la antigüedad de saldos para establecer el porcentaje de cuentas incobrables</p> <p>No existe un procedimiento que direcciones la gestión de cobranzas judiciales.</p> <p>No se efectúan reportes semanales del estado de la cartera de créditos vencida</p>	<p>legal para el compromiso de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control del sistema contable para el registro de la cartera de créditos 	<p>concesión de créditos y la gestión de cobranzas</p>	<p>Realizar los registros de ingresos al sistema contable inmediatamente se realice la venta</p> <p>Realizar el registro contable de los valores recuperados de la cartera de créditos vencida.</p> <p>Realizar evaluaciones financieras para establecer saldos actualizados de la cuenta por cobrar</p>
<p>Elaborado por: M.D.C.H. M.D.M. P</p>		<p>Revisado por: M.J.E.</p> <p>E</p>	<p>Fecha: 17-01-2019</p>	

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

IMPORTADORA PRODPAC S.A.”:

AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Narrativa de la evaluación del sistema de control interno



Cometario

Una vez efectuado los procedimientos determinados para la evaluación de control interno se evidenció que la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A, no cuenta con las políticas ni procedimientos adecuados para llevar a cabo el sistema de control de la cuenta por cobrar, por tal motivo los valores de los créditos vencidos se incrementan progresivamente de un periodo a otro.

Por otra parte, se constató que no se lleva un control de la documentación que respalde la recuperación de la deuda en el caso de necesitar proceder de forma legal, esto incrementa el riesgo de incobrabilidad de las cuentas por cobrar, afectando directamente al índice de liquidez y solvencia como a la rentabilidad de la empresa

De igual forma no existe una adecuada segregación de funciones dentro del departamento de créditos y cobranzas por tal razón la gestión de cobranzas no cumple con los procedimientos establecidos para la evaluación, aprobación y control de la cartera de clientes, considerando que la falta de organización de las funciones del personal responsable, de la gestión de créditos y cobranzas ha afectado a la eficiencia de la entidad.

De igual forma se verifico que no se efectúan las debidas conciliaciones de los datos derivados de los departamentos encargados tanto para la contabilización de los registros como para la aprobación de los créditos y cobranzas emitidas por los deudores.

Elaborado por **M.D.C.H.**
M.D.M. P

Revisado por: **M.J.E. E**

Fecha 17-01-
2019

INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**Antecedentes**

Por medio de la orden de trabajo N.º 001 suscrita a la Ing. Mishell Wilches. Donde se autorizó el inicio de la ejecución de la auditoría financiera al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa **IMPORTADORA PRODPAC S.A.**, ubicada en la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, el cual suscrito y aprobado personalmente por el gerente general de la entidad.

Descripción de las actividades ejecutadas

De acuerdo con la programación elaborada por el equipo de auditoria, luego de dar cumplimiento de la visita previa a las instalaciones de la entidad, se elaboró y aplico la evaluación del control interno dentro del departamento de contabilidad, crédito y cobranzas de la empresa, evidenciando que dentro de las áreas antes mencionadas no existe una adecuada segregación de funciones y responsabilidades del personal a cargo de la gestión de créditos y recuperación de cartera. De igual forma no existe un manual de políticas ni procedimientos que direccionen las actividades tanto de la concesión de los créditos como las de la recuperación de la cartera vencida.

Una vez realizado en análisis de control interno se determinó el nivel de riesgo de las áreas críticas analizadas.

Requerimientos de auditoria

Borrador del informe, informe aprobado, conclusiones y recomendaciones

Equipo multidisciplinario:

Supervisor de Auditoría, jefe de equipo auditor y Auditor Operativo

Recursos materiales y financieros

Material de trabajo: **USD.**

300.00

- Papelería y oficina **USD.**

100.00

- Impresiones y fotocopiado

USD.150.00

- Anillados y encuadernación **USD.**

50.00

• Viáticos y movilización:	USD.
50.00	
• <input type="checkbox"/> Jefe de Equipo Auditor	USD.
2000	
• <input type="checkbox"/> Auditor Operativo	USD.
30.00	
TOTAL,	USD.
350.00	

4.2.3 Ejecución

EJ

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO IMPORTADORA PRODPAC S.A.”: AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Programa de auditoria				
Objetivos <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la razonabilidad de la información presentada en los registros contables y auxiliares de la cuenta por cobrar • Evidenciar que los documentos de respaldo de la cuenta por cobrar este elaborados de forma correcta, respetando orden y secuencia y autorización de las operaciones. • Verificar que la aprobación de los créditos sean efectuados por el personal autorizado. 				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P. T	HECHO POR:	FECHA
1	Seleccione una muestra de las facturas dejando sentada la evidencia en los papeles de trabajo el criterio de la selección	EJ-1	M.D.C.H. M.D.M. P	18-01-2019
2	Solicite un mayor analítico correspondiente de las ventas a crédito de los clientes	EJ-2 1.2	M.D.C.H. M.D.M. P	20-01-2019
3	Solicite una lista de los clientes activos de la empresa	EJ-3	M.D.C.H. M.D.M. P	21-01-2019
4	Realice un análisis de las cuentas por cobrar por medio de cedula sumarias	EJ-4	M.D.C.H. M.D.M. P	23-01-2019
5	Realice la antigüedad de saldo de la cartera vencida	EJ-5	M.D.C.H. M.D.M. P	25-01-2019
6	Se realizó una confirmación de los saldos vencidos con los clientes	EJ-6	M.D.C.H. M.D.M. P	26-01-2019
7	Realice un reporte de las llamadas de los clientes, para constatar la gestión de cobros de los documentos vencidos	EJ-7	M.D.C.H. M.D.M. P	27-01-2019
8	Realice un análisis de las cuentas incobrables mediante cedula analítica y los ajustes correspondientes	EJ-8	M.D.C.H. M.D.M. P	28-01-2019
9	Realice un análisis de los indicadores financieros de gestión	EJ-9	M.D.C.H. M.D.M. P	29-01-2019
10	Elabore las hojas de hallazgos	EJ-10	M.D.C.H. M.D.M. P	01-02-2019
11	Elabore el informe borrador	I-1/2	M.D.C.H. M.D.M. P	05-02-2019
Elaborado por M.D.C.H. M.D.M. P		Revisado por: M.J.E. E		Fecha: 18-01-2019

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO


IMPORTADORA PRODPAC S.A.:
AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE PARA ESTIMAR LA PROPORCIÓN DE UNA POBLACIÓN				
Actividad de control:	Auditoría financiera			
Periodo de revisión:	Del 01 de enero al 31 de diciembre 2017			
Cálculo de muestra:	Comprobantes de venta (facturas)			
Comprobantes de gastos				
Tamaño de la Población	126	Tamaño de la Muestra		
Error de muestra (E)	5%	Fórmula	126	
Proporción de éxito (P)	50%			
Nivel de Confianza	95%	Muestra óptima	95	
Nivel de confianza (Z) (1)	1.96			
Porcentaje de muestra				
Fórmula para poblaciones infinitas				
$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$	Z = Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza. E = Error de muestreo N = Tamaño de la Población P = Proporción estimada Q = 1-P			
Fórmula para poblaciones finitas				
$n = \frac{P * Q * Z}{N * E^2 * Z^2}$				
<p>Para el cálculo del muestreo estadístico se tomó en cuenta todas las facturas de las ventas realizadas dentro del periodo 2017, para la selección de la muestra se tomó en cuenta las facturas pertenecientes a los últimos meses del año a fin de establecer el tiempo de antigüedad de cartera.</p>				
Elaborado por M.D.C.H. M.D.M. P		Revisado por: M.J.E. E	Fecha: 18-01-2019	



UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

IMPORTADORA PRODPAC S.A.”:

AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

CEDULA ANALÍTICA VENTAS A CRÉDITO “SOFISTIQUE HOGAR TIHO”

N.º	Cliente	Ventas a crédito	Cobros	Saldo contable	Ajuste Y Recalificaciones		Saldo auditado
					Debe	Haber	
1	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	25,653.60	18,559.47	7,094.13			7,094.13
2	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	27,204.80	19,681.71	7,523.09			7,523.09
3	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	33,433.34	24,187.84	9,245.50			9,245.50
4	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	26,062.40	18,855.22	7,207.18			7,207.18
5	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	3,945.31	2,854.29	1,091.02		35.23	1,055.79
6	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	3,849.94	2,785.30	1,064.64			1,064.64
7	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	3,888.64	2,813.29	1,075.35			1,075.35
8	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	3,442.32	2,490.40	951.92			951.92
9	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	7,056.00	5,104.77	1,951.23			1,951.23
10	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	4,569.60	3,305.94	1,263.66		40.80	1,222.86
11	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	3,299.74	2,387.25	912.49			912.49
12	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	2,966.71	2,146.31	820.40			820.40
13	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	2,853.76	2,064.59	789.17		25.48	763.69
14	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	9,057.78	6,552.98	2,504.80			2,504.80
15	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	11,123.84	8,047.70	3,076.14			3,076.14
16	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	12,996.26	9,402.33	3,593.93		116.04	3,477.89
17	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	10,789.63	7,805.92	2,983.71			2,983.71
18	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	10,056.70	7,275.67	2,781.03			2,781.03

19	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	11,397.12	8,245.41	3,151.71			3,151.71
20	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	9,038.21	6,538.82	2,499.39			2,499.39
21	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	7,561.15	5,470.23	2,090.92			2,090.92
22	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	1,373.46	9,93.65	379.81			379.81
23	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	6,006.17	4,345.25	1,660.92			1,660.92
24	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	8,746.53	6,327.80	2,418.73			2,418.73
25	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	5,994.74	4,336.98	1,657.76			1,657.76
26	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	1,829.54	1,323.61	505.93			505.93
27	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	9,468.48	6,850.11	2,618.37			2,618.37
28	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	7,216.81	5,221.12	1,995.69			1,778.14
Total		Σ 270,882.60	Σ 195,973.96	Σ 74,908.64	0.00	Σ 217.55	Σ 74,473.54

Revelaciones importantes

De la inspección analítica ejecutada se evidencio que existe una diferencia entre el registro contable de los pagos de los clientes con respecto a los documentos de soporte (facturas canceladas por los mismo), lo que demuestra que no existe un adecuado control del proceso de gestión de cobranzas

Conclusiones

En base a nuestro examen efectuado en el que aplicamos técnicas y procedimientos de auditoría, el saldo que presenta el rubro de clientes al 31-12-2017, es razonable, de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría

Elaborado por **M.D.C.H. M.D.M. P**

Revisado por: **M.J.E. E**

Fecha 20-01-2019



UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

IMPORTADORA PRODPAC S.A.”:

AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

CEDULA ANALÍTICA VENTAS A CRÉDITO ZHANG XIA

N.º	cliente	Ventas a crédito	Cobros	Saldo Contable	Ajuste y recalificaciones		Saldo auditado
					Debe	Haber	
1	ZHANG XIA	4,029.42	2,915.15	1,114.27			1,114.27
2	ZHANG XIA	4,065.60	2,941.32	1,124.28			1,124.28
3	ZHANG XIA	4,344.48	3,143.08	1,201.40			1,201.40
4	ZHANG XIA	6,720.00	4,861.68	1,858.32			1,858.32
5	ZHANG XIA	3,360.00	2,430.84	929.16			929.16
6	ZHANG XIA	3,687.88	2,668.05	1,019.83			1,019.83
7	ZHANG XIA	3,819.76	2,763.46	1,056.30			1,056.30
8	ZHANG XIA	2,981.69	2,157.14	824.55			824.55
9	ZHANG XIA	3,343.87	2,419.17	924.70			924.70
10	ZHANG XIA	2,462.21	1,781.32	680.89			680.89
11	ZHANG XIA	5,225.92	3,780.77	1,445.15			1,445.15
12	ZHANG XIA	3,166.77	2,291.04	875.73			875.73
13	ZHANG XIA	1,155.84	836.21	319.63			319.63
14	ZHANG XIA	47,110.56	34,082.82	13,027.74			13,027.74
15	ZHANG XIA	4,890.51	3,538.11	1,352.40			1,352.40
16	ZHANG XIA	7,010.35	5,071.74	1,938.61			1,938.61
17	ZHANG XIA	4,437.73	3,210.54	1,227.19			1,227.19
18	ZHANG XIA	6,765.70	4,894.74	1,870.96			1,870.96
19	ZHANG XIA	1,793.30	1,297.39	495.91			495.91
20	ZHANG XIA	4,341.12	3,140.65	1,200.47			1,200.47

21	ZHANG XIA	2,964.19	2,144.49	819,70		819.70
22	ZHANG XIA	3,942.96	2,852.59	1090,37		1,090.37
23	ZHANG XIA	4,188.35	3,030.12	1158,23		1,158.23
24	ZHANG XIA	2,527.17	1,828.32	698,85		698.85
25	ZHANG XIA	3,710.92	2,684.72	1026,20		1,026.20
26	ZHANG XIA	3,497.29	2,530.16	967,13		967.13
27	ZHANG XIA	4,161.70	3,010.84	1150,86		1,150.86
28	ZHANG XIA	4,127.65	2,986.21	1141,44		1,141.44
29	ZHANG XIA	4,816.00	3,484.20	1331,80		1,331.80
30	ZHANG XIA	3,953.60	2,860.29	1093,31		1,093.31
31	ZHANG XIA	2,333.07	1,687.89	645,18		645.18
32	ZHANG XIA	28,583.27	20,678.98	7904,29		7,904.29
33	ZHANG XIA	21,377.17	15,465.62	5911,55		5,911.55
34	ZHANG XIA	2,844.89	2,058.18	786,71		786.71
35	ZHANG XIA	3,433.90	2,484.30	949,60		949.60
36	ZHANG XIA	9,798.39	7,088.79	2709,60		2,709.60
37	ZHANG XIA	9,027.20	6,530.86	2496,34		2,496.34
38	ZHANG XIA	32,631.65	23,607.84	9023,81		9,023.81
39	ZHANG XIA	11,551.68	8,357.23	3194,45		3,194.45
40	ZHANG XIA	10,615.14	7,679.67	2935,47		2,935.47
41	ZHANG XIA	5,590.30	4,044.38	1545,92		1,545.92
42	ZHANG XIA	6,328.67	4,578.57	1750,10		1,750.10
43	ZHANG XIA	4,079.04	2,951.04	1128,00		1,128.00
44	ZHANG XIA	5,611.20	4,059.50	1551,70		1,551.70
45	ZHANG XIA	19,084.80	13,807.17	5277,63		5,277.63
46	ZHANG XIA	1, 411.20	1,020.95	390,25		390.25
47	ZHANG XIA	6,048.00	4,375.51	1672,49		1,672.49
48	ZHANG XIA	5,190.53	3,755.16	1435,37		1,435.37
49	ZHANG XIA	6,254.98	4,525.25	1729,73		1,729.73

50	ZHANG XIA	6,955.07	5,031.74	1,923.33			1,923.33
51	ZHANG XIA	3,834.84	2,774.37	1,060.47			1,060.47
52	ZHANG XIA	3,007.98	2,176.17	831.81			831.81
53	ZHANG XIA	1,156.38	836.60	319.78			319.78
54	ZHANG XIA	10,046.67	7,268.41	2,778.26			2,778.26
55	ZHANG XIA	17,804.62	12,881.01	4,923.61			4,923.61
56	ZHANG XIA	5,250.78	3,798.76	1,452.02			1,452.02
57	ZHANG XIA	8,284.72	5,993.70	2,291.02			2,291.02
	TOTAL	Σ 410,738.65	Σ 297,154.81	Σ 113,583.84	0.00	0.00	Σ 113,583.84

Conclusiones

En base a nuestro examen efectuado en el que aplicamos técnicas y procedimientos de auditoría, el saldo que presenta el rubro de clientes al 31-12-2017, es razonable, de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría

Elaborado por **M.D.C.H. M.D.M. P**

Revisado por: **M.J.E. E**

Fecha 20-01-2019

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO IMPORTADORA PRODPAC S.A.”: AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		
CLIENTES ACTIVOS		
DETALLE	VENTAS ANUALES	%
SOFISTIQUE HOGAR TIHO	270,882.60	39.74
ZHANG XIA	410,738.65	60.26
TOTAL	\$ Σ 681,621.25	100.0 0
<p><u>Comentarios</u></p> <p>La empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.”, en el año de creación cuenta con dos clientes activos, a quienes la entidad se encarga de proporcionarles la mercadería al por mayor, estos a su vez son los encargados de distribuir los productos a los distintos puntos de venta dentro y fuera de la provincia.</p> <p><u>Divulgaciones</u></p> <p>Mediante la inspección analítica a la muestra establecida se evidenció que la empresa no cuenta con información acerca de los clientes que asegure la recuperación de la deuda, la mayoría de las ventas son realizadas al contado, canceladas en efectivos directamente a gerencia, los créditos se realizan sin documentos de garantía que respalden la deuda, según el criterio de gerencia.</p> <p><u>Recomendación</u></p> <p>A gerencia, establecer un proceso de concesión de créditos, delimitando los requisitos requeridos para respaldar la recuperación del crédito.</p>		
Elaborado por M.D.C.H. M.D.M. P	Revisado por: M.J.E. E	Fecha 21-01-2019

EJ/4
1-1

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO IMPORTADORA PRODPAC S.A.”: AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 CEDULA SUMARIA DE CUENTAS POR COBRAR Periodo 2017						
N	Descripción	Saldo según contabilidad	Ref P. T	Ajustes y recalificaciones		Saldo auditado
				DEBE	HABER	
	Cuentas por Cobrar					
1	Sofistique Hogar Tiho	\$ 74,908.64	EJ-3			\$ 74,908.64
2	Zhang Xia	\$ 113,583.84	EJ-3			\$ 113,583.84
	Total	Í \$188,492.48				Í \$ 188,492.48

Revelaciones importantes

La empresa no ha establecido un método para la estimación de las cuentas incobrables, tal como lo establece las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas, las estimaciones del porcentaje de incobrabilidad se lo hace según la imposibilidad de cobro de cada cuenta.

Conclusiones:

En base a nuestro examen efectuado en el que aplicamos técnicas y procedimientos de auditoría, el saldo que presenta el rubro de cuentas por cobrar al 31-12-2017, es razonable, de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría.

Elaborado por M.D.C.H. M.D.M. P	Revisado por: M.J.E. E	Fecha 23-01-2019
---	----------------------------------	------------------

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
IMPORTADORA PRODPAC S.A.":
AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
ANTIGÜEDAD DE SALDOS



N.º	CLIENTE	SALDO SEGÚN CONTABILIDAD	SALDOS VENCIDOS			
			01-30 DÍAS	31-60 DÍAS	61-90 DÍAS	MÁS DE 180 DÍAS
1	ZHANG XIA	113,583.84	<<38,191.39	<<36,111.61	<<25,906.63	<<13,374.21
2	SOFISTIQUE HOGAR TIHO	74,908.64	<<14,617.22		<<16,452.68	<<43,838.73
Total		Σ188,492.48	Σ 52,808.61	Σ 36,111.61	Σ 42,359.31	<<57,212.94
	%		28.02	19.16	22.47	30.35

Revelaciones importantes

De la inspección analítica a la muestra establecida, se determinó que el 28.02% de los valores vendidos a créditos, presentan 30 días de mora, el 19.16% presentan una mora de 60 días, el 22.47% se encuentra entre los 90 días de mora, y el 30.35% sobrepasan los 180 días de mora.

Conclusión

En base a nuestro examen efectuado en el que aplicamos técnicas y procedimientos de auditoría, el saldo que presenta el rubro de clientes al 31-12-2017, es razonable, de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría, sin embargo, se evidencia que la empresa que la gestión de cobro y recuperación de cartera vencida es deficiente.

Elaborado por **M.D.C.H. M.D.M. P**

Revisado por: **M.J.E. E**

Fecha 25-01-2019

Carta de confirmación de saldos**IMPORTADORA PRODPAC S.A**

Fecha, 26/01/2019

Señores ZHANG XIA

La presente no es una solicitud de cobro sino una confirmación de saldos de la cuenta que mantiene con nosotros como se detalla a continuación

Saldo al 31/ Diciembre del 2017 = \$ 113,583.84

La cantidad arriba mencionada corresponde al saldo en la fecha indicada. Si este saldo es correcto, agradeceremos se sirva firmar esta carta en el espacio destinado para el efecto y enviarla **DIRECTAMENTE** a nuestros auditores, quienes están llevando a cabo la revisión de nuestros libros. Si el saldo es incorrecto le suplicamos contestar **DIRECTAMENTE A NUESTROS AUDITORES**, dando amplios detalles de la diferencia.

Nuestros saldos están cortados precisamente a la fecha indicada, por lo que no deben tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**CONTADOR GENERAL**

IMPORTADORA PRODPAC S.A

Fecha, 26/01/2019

Señores SOFISTIQUE HOGAR TIHO

La presente no es una solicitud de cobro sino una confirmación de saldos de la cuenta que mantiene con nosotros como se detalla a continuación

Saldo al 31/ Diciembre del 2017 = \$ 74.908,64

La cantidad arriba mencionada corresponde al saldo en la fecha indicada. Si este saldo es correcto, agradeceremos se sirva firmar esta carta en el espacio destinado para el efecto y enviarla DIRECTAMENTE a nuestros auditores, quienes están llevando a cabo la revisión de nuestros libros. Si el saldo es incorrecto le suplicamos contestar DIRECTAMENTE A NUESTROS AUDITORES, dando amplios detalles de la diferencia.

Nuestros saldos están cortados precisamente a la fecha indicada, por lo que no deben tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**CONTADOR GENERAL**



UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
IMPORTADORA PRODPAC S.A.”:
AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Verificación de la gestión de cobranza vía telefónica

REPORTE DE LLAMADAS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	NÚMERO DE LLAMADAS	01-30 DÍAS				31-60 Días				60-90 Días			
		LLAMADAS TELEFÓNICAS		RESPUESTA DE PAGO		LLAMADAS TELEFÓNICAS		COMPROMISO DE PAGO		LLAMADAS TELEFÓNICAS		GESTIÓN DE COBRO VÍA LEGAL	
		sí responde	no responde	si	no	sí responde	no responde	SI	NO	sí responde	no responde	SI	
Cientes													
NOZHANG XIA	√12	2	2	x		2	2	x		1	3		x
SOFISTIQUE HOGAR TIHO	√12	3	1		x	2	2		x	3	1		x
Total	√24	5	3			4	4			4	4		

Revelaciones importantes

Según la inspección analítica se verificó la gestión de cobranzas realizada por la empresa para la recuperación de cartera y se determinó que, del total de 24 llamadas efectuadas en un periodo de 1 a 90 días de vencimiento de las facturas, solo 13 llamadas tienen respuesta de parte de los clientes, comprometiéndose a cumplir con el pago vencido, sin embargo, no se ha tomado ninguna vía legal para la recuperación de los valores vencidos.

Recomendaciones

El gerente general debe implantar un manual de políticas para la gestión de cobranzas donde se contemple tanto las visitas a cliente y la acción judicial para la recuperación de cartera

Elaborado por **M.D.C.H. M.D.M. P**

Revisado por: **M.J.E. E**

Fecha 27-01-2019



UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
IMPORTADORA PRODPAC S.A.":
AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Cedula analítica cuentas incobrables

	Saldo vencido	Ajustes y recalificaciones		Saldo auditado
		% de provisión	Valor	
Estimación de Cuentas incobrables (61-90 días)	\$ 42,359.31	1%	\$ 423.59	\$ 423.59
Estimación de Cuentas incobrables (+180 días)	\$ 57,212.94	5%	\$ 2,875.65	\$ 2,875.65
Total			Σ \$ 3,299.24	Σ \$ 3,299.24

Revelaciones importantes

De acuerdo con el cálculo de la estimación de las cuentas incobrables, se establece que la empresa no cuenta con una provisión de las cuentas incobrables, lo cual no le permite demostrar el deterioro que mantiene su cartera de crédito.

Según la cedula de antigüedad de saldos se establece que el saldo vencido entre 61-90 días se provisionará el 1%, dando como resultado \$423.59 y que los que sobrepasan los 180 días de mora se provisionará el 5%, con un valor de \$2,875.65 generando un gasto por cuentas incobrables de \$3,299.24 para la empresa.

Elaborado por **M.D.C.H. M.D.M. P**

Revisado por: **M.J.E. E**

Fecha 28-01-2019

EJ/8.1

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO IMPORTADORA PRODPAC S.A.”: AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017				
Asientos de ajuste de cuentas incobrables				
Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
31/12/2017	x			
	Pérdida en cuentas incobrables		Í \$3,299.24	
	a) Cuentas por cobrar			Í \$3,299.24
	1% (61-90 días)	\$ 423.59		
	5% (+ 180 días)	\$ 2,875.65		
P/R la provisión destinada a créditos incobrables al cierre del ejercicio fiscal 2017				
Elaborado por		Revisado por:		Fecha 28-01-2019
M.D.C.H.		M.J.E. E		
M.D.M. P				

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO



IMPORTADORA PRODPAC S.A.”:

AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

ANÁLISIS DE INDICADORES

INDICADORES	FORMULAS	
LIQUIDEZ		2017
LIQUIDEZ CORRIENTE	(Activo Corriente / Pasivo Corriente)	0.51
PRUEBA ACIDA	(Activo Corriente - Inventarios / Pasivo Corriente)	*207,805.24
CAPITAL DE TRABAJO	(Activo corriente - Pasivo Corriente)	*-\$ 198,499.73
ACTIVIDAD		
ROTACIÓN DE CARTERA	(Ventas / Cuentas por Cobrar)	*3.37
ROTACIÓN CUENTAS POR PAGAR	(Compras / Cuentas por Pagar)	*4.66
ROTACIÓN DE INVENTARIOS	(Costo de Ventas / Promedio Inventarios)	*3.33
PERÍODO PROMEDIO DE COBRO	(360 / Rotación de Cuentas por Cobrar)	*107
PERÍODO PROMEDIO DE PAGO	(360 / Rotación de Cuentas por Pagar)	*77
PLAZO PROMEDIO INVETARIO	(360 / Rotación Inventario)	*108

Análisis de indicadores**Liquidez**

Por medio de la aplicación de la fórmula de los indicadores financieros, se estableció que la empresa no cuenta con una buena liquidez, ya que el índice de liquidez corriente, se encuentra debajo del margen aceptable, lo que quiere decir que por cada dólar que la empresa debe a los proveedores tiene 0.50 ctv. para

cubrir sus deudas inmediatas, así mismo se puede verificar que no cuenta con el capital de trabajo requerido para realizar sus operaciones con normalidad.

Actividad

Según el análisis de la rotación de cartera se puede establecer que la rotación de las cuentas por cobrar se presenta dentro de un periodo de 107 días, mientras que los días de pagos se realizan a los 77 días, esto afecta la liquidez, ya que la empresa paga antes de lo que cobra. Incrementando con ello el nivel de endeudamiento y falta de solvencia

Elaborado por	Revisado por:	Fecha 29-01-2019
M.D.C.H.	M.J.E. E	
M.D.M. P		

4.2.3.1 Hallazgos

EJ/10
1-4

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO IMPORTADORA PRODPAC S.A.”: AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Hallazgo 1	
Condición	Deficiencia en los procedimientos contables y administrativos, relacionados con el sistema de control contable de la cuenta por cobrar, así como para la concesión y recuperación de los créditos
Criterio	Según las NIC 8 párrafo 32 Como resultado de las incertidumbres inherentes al mundo de los negocios, muchas partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión, Por ello, una entidad puede necesitar utilizar para algunas de ellas estimaciones contables al aplicar sus políticas contables. Las estimaciones contables se basan en la información fiable disponible más reciente. Por ejemplo, podría requerirse estimaciones para: (a) las cuentas por cobrar de dudosa recuperación.
Causa	La inexistencia de políticas y/o procedimientos contables para el manejo adecuado de la cuenta por cobrar, se genera por la falta de organización de los entes administrativos, que estipulen tanto las obligaciones y responsabilidades que conlleva el manejo de la gestión de créditos y cobranzas, así como también la falta de procesos que permitan evaluar a tiempo el incremento de la cartera vencida, ocasiona pérdida del capital de trabajo, falta de competitividad debido a la insolvencia financiera.
Efecto	La falta de un sistema de control permanente de las cuentas por cobrar, genera un incremento en el índice de morosidad de la cartera de clientes, ocasionándoles pérdidas temporales o permanentes del capital de trabajo, costos

	adicionales en la gestión de cobros, falta de liquidez y solvencia y por ende baja rentabilidad.	
<p><u>Conclusiones</u></p> <p>La falta de aplicación de políticas y normas de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar genera un alto índice de morosidad en la cartera de clientes, afectando, directamente a las actividades operativas de la empresa, debido la falta de liquidez para cubrir sus obligaciones inmediatas</p> <p><u>Recomendaciones</u></p> <p>Al gerente financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los responsables del control de las cuentas por cobrar cumplan con las políticas contables establecidas, para el control de las cuentas por cobrar, ingresos y gestión de crédito y cobranza • Elaborar un manual de políticas y procedimientos emitidos para la concesión y recuperación de los créditos <p>Al contador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de las normas y políticas contables establecidas para el registro y control de las cuentas por cobrar, gestión de créditos y cobranzas 		
Elaborado por: M.D.C.H. M.D.M. P	Revisado por: M.J.E. E	Fecha: 01-02-2019

EJ/10
2-4

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO IMPORTADORA PRODPAC S.A.”: AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Hallazgo 2		
Condición	Carencia en la información documentada de los clientes que respalden la recuperación de la deuda por la vía legal	
Criterio	Según las NIIF 7 donde estipula los Debe tenerse en cuenta que los párrafos 48, 48A, 49 y los párrafos GA69 a GA82 del Apéndice A, que establecen los requisitos para poder determinar una medida fiable del valor razonable de un activo financiero o de un pasivo financiero, se aplican tanto a las partidas que se midan por su valor razonable a consecuencia de una designación como por otra causa, o cuyo valor razonable se revele	
Causa	La falta de un comprobante de respaldo que certifique la deuda obstaculiza la recuperación de los créditos por medio legales	
Efecto	Al no contar con un documento de respaldo legalizado y firmado por el cliente responsabilizándose de los valores recibidos, le impide a la empresa iniciar los procesos de cobro de la deuda a través de una gestión judicial o coactiva.	
<p><u>Conclusiones</u></p> <p>La empresa no cuenta con los documentos necesario que garanticen la veracidad del crédito, y que obliguen al cliente deudor a cumplir con su responsabilidad adquirida, esto incrementa el riesgo de incobrabilidad y pérdida de capital de trabajo.</p> <p><u>Recomendaciones</u></p> <p>Al gerente general</p> <p>Establecer los requisitos necesarios para la concesión y renovación de los créditos a los clientes, que garanticen su recuperación por medios legales</p> <p>Al analista de créditos</p> <p>Verificar que toda la información proporcionada por los clientes sea correcta, antes de la entrega o renovación de un crédito.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 01-02-2019
M.D.C.H. M.D.M. P	M.J.E. E	

EJ/10
3-4

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO IMPORTADORA PRODPAC S.A.”: AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Hallazgo 3	
Condición	<p>Carencia de un método establecido para la estimación de las cuentas incobrables, tal como lo establece la Norma de Contabilidad Generalmente Aceptada, las estimaciones del porcentaje de incobrabilidad se lo hace según la imposibilidad de cobro de cada cuenta.</p>
Criterio	<p>Según las NIC 31 Deterioro de los activos financieros</p> <p>El objetivo de esta Norma consiste en establecer los procedimientos que una entidad aplicará para asegurarse de que sus activos están contabilizados por un importe que no sea superior a su importe recuperable</p> <p>El formulario 101 explica Deterioro acumulado del valor por incobrabilidad (provisiones para créditos incobrables) de: cuentas y documentos por cobrar comerciales. La pérdida por deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y la mejor estimación del importe que la entidad recibiría por el activo</p>
Causa	<p>La falta de un método de estimación de las cuentas incobrables no le permite la empresa implantar</p>

	estimaciones para asegura le capital financiado de las cuentas de dudosa recuperación	
Efecto	Al no contar con un método de cálculo para la estimación de las cuentas incobrables la empresa no cuenta con una información financiera real, esto no le permite emitir acciones para asegurar la recuperación total o parcial del capital invertido, ni la disminución de las cuentas por cobrar	
<p><u>Conclusiones</u></p> <p>No se ha realizado las debidas estimaciones de las cuentas incobrables, para proteger el capital de trabajo de la empresa, esto genera un alto riesgo de pérdida por incobrabilidad de los créditos.</p> <p><u>Recomendaciones</u></p> <p>Al contador</p> <p>Realizar las debidas estimaciones de para el cálculo de la provisión de las cuentas incobrables que se perderán por incumpliendo de pago.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 01-02-2019
M.D.C.H. M.D.M. P	M.J.E. E	

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO



IMPORTADORA PRODPAC S.A.”:

AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Hallazgo 4

Condición	Deficiencia en los registros contables de los pagos de los clientes con respecto a los documentos de soporte (facturas canceladas por los mismos), lo que demuestra que no existe un adecuado control del proceso de gestión de cobranzas.
Criterio	P.C.G.A. Principio de Realización. - Los resultados económicos se registran cuando sean realizados, o sea cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o de las prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundamentalmente todos los riesgos inherentes a tal operación.
Causa	Se ha registrado cobros por parte de gerencia que no ha sido debidamente comunicados al departamento contable
Efecto	Se ha presentado una diferencia entre los registros contables y los documentos de respaldo que genera la cancelación de los créditos, coaccionando una información financiera errónea
<u>Conclusiones</u>	

El inadecuado proceso de cobranzas implantado en la empresa no le permite al departamento financiero generar informes económicos confiables, que permita aplicar estrategias de cobro de manera oportuna

Recomendaciones

Al gerente

Designar un responsable de la gestión de cobranza, así como también de la emisión de los informes diarios de los valores que ha sido recuperados de la cartera de créditos, los cuales se informara al departamento contable de manera inmediata

Elaborado por: M.D.C.H. M.D.M. P	Revisado por: M.J.E. E	Fecha: 01-02-2019
--	----------------------------------	-------------------

4.2.4 Comunicación de resultados

NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS.

Guayaquil, 03 de febrero 2019

Ing. Mishell Wilches

GERENTE DE LA EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S.A

Ciudad. -

De mis consideraciones:

En virtud al contrato establecido mediante oficio 001, firmado el 12 de enero del 2019, nos complace comunicarle la culminación de la auditoría financiera al rubro cuentas por cobrar de la empresa **IMPORTADORA PRODPAC S.A**, dentro del periodo de análisis del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, según lo convenio es nuestra responsabilidad emitir un informe contenido con todos hallazgos encontrados.

Según lo programado se audito el componente de control interno aplicado al rubro de las cuentas por cobrar de la empresa, estableciendo un análisis de los principales factores de riesgo, la auditoria fue ejecutada en base a los principios y normas que establece las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y demás reglamentos de control interno establecidos para el sector privado, las mismas que establecen que la ejecución de la auditoría requiere una adecuada planificación que permita determinar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera auditada.

La realización de la auditoria incluye una evaluación en base a las evidencias obtenidos a través de la revisión de la aplicación de las normas de control interno de

la empresa, considerado que el mismo contiene una base razonable para expresar nuestra opinión

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la empresa el proceso de control interno presenta un resultado medianamente aceptable en ciertos aspectos a excepción de los siguientes

- La empresa no cuenta con un manual de procesos, políticas ni reglamentos emitidos para el control de la cuenta por cobrar
- No existe una adecuada segregación de las funciones y responsabilidades de los trabajadores involucrados en el control de la cuenta por cobrar
- No existe normas y procedimientos establecidos para la gestión de créditos y cobranzas
- No existen documentos de respaldo que garanticen la recuperación de la deuda por la vía legal y judicial.
- No existe una metodología de cálculo de los porcentajes de estimación de las cuentas incobrables de acuerdo con lo que estipula la ley

Atentamente,



María Dolores Calle Hurtado

Jefe del equipo auditor



Miyi Dixiana Moreira Portilla

Auditor operativo

4.2.4.1 Informe de Auditoría.

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.

Motivo del examen

La auditoría financiera al control interno de la cuenta por cobrar de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A, de la ciudad de Guayaquil correspondiente al periodo de análisis del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017, fue ejecutado en atención a la autorización de la ejecución del proyecto de la carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante Oficio No. 001-2018, suscrito por el Ing. Mishell Wilches, en calidad de Gerente General de la entidad.

Objetivo general

Realizar una auditoría financiera al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A, de la ciudad de Guayaquil correspondiente al periodo de análisis del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017, con el fin de mejorar la gestión de créditos y cobranzas.

Objetivos específicos

1. Establecer si los rubros de la cuenta de cobro presentan razonablemente sus cifras y emitir una opinión.
2. Valorar el sistema de control interno a fin de expresar conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar el control eficiente de los recursos financieros.
3. Comprobar si las cuentas de ingresos han sido registradas con los documentos y cálculos adecuados.

4. Valorar si los registros contables se han efectuado con transparencia y ética.
5. Emitir un Informe Final en el que esté expreso conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos descubiertos de las actividades administrativas y financieras de la empresa.

Alcance de la auditoría

La Auditoría Financiera a la cartera de crédito de la empresa “IMPORTADORA PRODPAC S.A.”, se aplicó dentro del período ejercicio fiscal 2017.

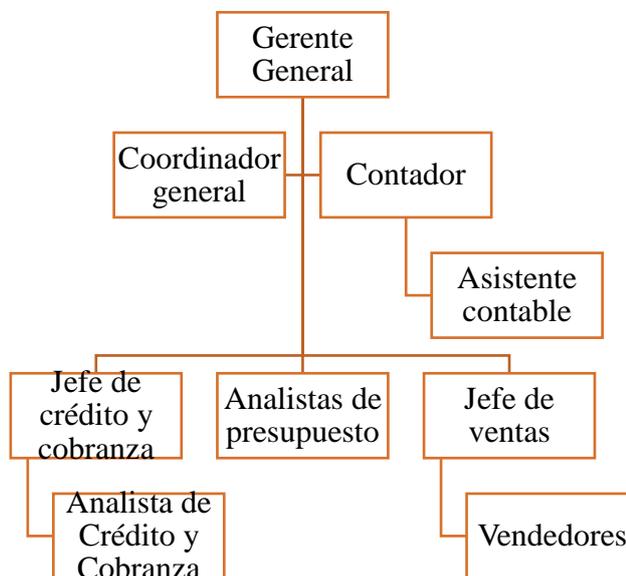
Base Legal

- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Leyes, Reglamentos y Disposiciones Vigentes en el País.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas Internacionales de Auditoría
- Políticas y normas vigentes para la importación de productos

La **IMPORTADORA PRODPAC S.A.**, no cuenta con políticas ni reglamentos internos que regulen el sistema de gestión de créditos y cobranzas.

Estructura Orgánica:

La empresa ceutna con la sigueite estructura organizacional



Monto de los recursos examinados

Para la realización de la auditoría financiera, fue necesario revisar los siguientes rubros

Activos	406,702.05
Efectivos corrientes	207,805.70
Efectivos en caja y bancos	19,313.21
Cuentas y documentos por cobrar	188,492.49
Cuentas por cobrar	188,492.49
Inventarios	188,609.63
Activo por impuestos corrientes	10,286.72
Pasivos	406,702.05
Pasivos corrientes	406,305.43
Obligaciones bancarias	271,601.41
Cuentas y documentos por pagar	134,704.02
Obligaciones tributarias	155.30
Utilidad perdida del ejercicio	241.32

4.2.4.2 Cuerpo del informe.

Resultados del examen

Inaplicación de procedimientos contables y administrativos, relacionados con el sistema de control de la cuenta por cobrar, así como para la concesión y recuperación de los créditos

Mediante la aplicación de una matriz de apreciación y validación de los componentes del control interno implementados a la empresa **IMPORTADORA PRODPAC S.A.**, se verifico que no se han aplicado procedimientos ni políticas que permitan llevar un control adecuado de un activo o pasivo, para el caso, la cuenta por cobrar y la recuperación de la cartera vencida.

La inexistencia de políticas y/o procedimientos contables para el manejo adecuado de la cuenta por cobrar, se genera por la falta de organización de los entes administrativos, que estipulen tanto las obligaciones y responsabilidades que conlleva el manejo de la gestión de créditos y cobranzas, así como también la falta de procesos que permitan evaluar a tiempo el incremento de la cartera vencida, ocasiona perdida del capital de trabajo, falta de competitividad debido a la insolvencia financiera.

Conclusión

La falta de aplicación de políticas y normas de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar genera un alto índice de morosidad en la cartera de clientes, afectando, directamente a las actividades operativas de la empresa, debido la falta de liquidez para cubrir sus obligaciones inmediatas

Recomendaciones

Al gerente financiero

Verificar que los responsables del control de las cuentas por cobrar cumplan con las políticas establecidas, para el control y administración de las cuentas por cobrar, ingresos y gestión de crédito y cobranza

Elaborar un manual de políticas y procedimientos emitidos para la concesión y recuperación de los créditos

Al contador

Verificar el cumplimiento de las normas y políticas contables establecidas para el registro y control de las cuentas por cobrar, gestión de créditos y cobranzas

La empresa no cuenta con información documentada de los clientes que respalde la recuperación de la deuda por la vía legal

Mediante la inspección analítica a la muestra establecida se evidenció que la empresa no cuenta con información acerca de los clientes que asegure la recuperación de la deuda, la mayoría de las ventas son realizadas al contado, canceladas en efectivos directamente a gerencia, los créditos se realizan sin documentos de garantía que respalden la deuda, según el criterio de gerencia.

La falta de un comprobante de respaldo que certifique la deuda obstaculiza la recuperación de los créditos por medio legales.

Al no contar con un documento de respaldo legalizado y firmado por el cliente responsabilizándose de los valores recibidos, le impide a la empresa iniciar los procesos de cobro de la deuda a través de una gestión judicial o coactiva.

Conclusiones

La empresa no cuenta con los documentos necesario que garanticen la veracidad del crédito, y que obliguen al cliente deudor a cumplir con su responsabilidad adquirida, esto incrementa el riesgo de incobrabilidad y pérdida de capital de trabajo.

Recomendaciones

Al gerente general

Establecer los requisitos necesarios para la concesión y renovación de los créditos a los clientes, que garanticen su recuperación por medios legales

Al analista de créditos

Verificar que toda la información proporcionada por los clientes sea correcta, antes de la entrega o renovación de un crédito.

La empresa no ha establecido un método para la estimación de las cuentas incobrables, tal como lo establece las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas, las estimaciones del porcentaje de incobrabilidad se lo hace según la imposibilidad de cobro de cada cuenta.

Mediante la inspección analítica a la muestra establecida se evidenció que la empresa no cuenta con información acerca de los clientes que asegure la recuperación de la deuda, la mayoría de las ventas son realizadas al contado, canceladas en efectivos directamente a gerencia, los créditos se realizan sin documentos de garantía que respalden la deuda, según el criterio de gerencia.

Al no contar con un método de cálculo para la estimación de las cuentas incobrables la empresa no cuenta con una información financiera real, esto no le

permite emitir acciones para asegurar la recuperación total o parcial del capital invertido, ni la disminución de las cuentas por cobrar.

Conclusiones

No se ha realizado las debidas estimaciones de las cuentas incobrables, para proteger el capital de trabajo de la empresa, esto genera un alto riesgo de pérdida por incobrabilidad de los créditos.

Recomendaciones

Al contador

Realizar las debidas estimaciones de para el cálculo de la provisión de las cuentas incobrables que se perderán por incumpliendo de pago.

Inadecuado registro contable de las cuentas por cobrar de los clientes

De la inspección analítica ejecutada se evidencio que existe una diferencia entre el registro contable de los pagos de los clientes con respecto a los documentos de soporte (facturas canceladas por los mismo), lo que demuestra que no existe un a adecuado control del proceso de gestión de cobranzas.

Se ha registrado cobros por parte de gerencia que no ha sido debidamente comunicado al departamento contable. Se ha presentado una diferencia entre los registros contables y los documentos de respaldo que genera la cancelación de los créditos, coaccionando una información financiera errónea.

Conclusiones

El inadecuado proceso de cobranzas implantado en la empresa no le permite al departamento financiero generar informes económicos confiables, que permita aplicar estrategias de cobro de manera oportuna.

Recomendaciones

Al gerente

Designar un responsable de la gestión de cobranza, así como también de la emisión de los informes diarios de los valores que ha sido recuperados de la cartera de créditos, los cuales e informara al departamento contable de manera inmediata.

Opinión

Los estados financieros no revelan la información real de la situación financiera de la empresa, así como también el flujo de efectivo correspondiente al ejercicio económico del 2017, se pudo constatar que no se ha realizado una auditoría financiera al control interno de la cuenta por cobrar, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera donde se recomiende acciones que permita fortalecer la gestión financiera y la recuperación de los valores vencidos de la empresa.

De igual manera la falta de la aplicación de un método de cálculo del valor del deterioro de los activos financieros de la empresa como lo estipula las NIC 36 en sus párrafos 46-47, donde determina que la empresa debe calcular las estimaciones para la provisión de la pérdida por deterioro del valor de una activo, cuando la cantidad excede el importe en libros a su importe recuperable. Una vez reconocida la

provisión, la misma debe ser objeto de revisión en cada fecha del balance y ajustadas en su caso para reflejar la mejor estimación existente en ese momento.

Conclusiones

Una vez concluida la auditoría financiera al control interno de la cuenta por cobrar es necesario realizar la siguiente conclusión.

- No existen políticas para la aprobación de los créditos a los usuarios ni para la ejecución de los procesos de cobranza.
- No existen políticas de refinanciamiento de deudas que promuevan la recuperación de cartera vencida.
- No existe una adecuada segregación de las funciones para el control del sistema de créditos y cobranzas.
- No se realizan las evaluaciones de la antigüedad de saldos para establecer el porcentaje de cuentas incobrables.
- No se efectúan seguimientos periódicos comparativos de la cuenta por cobrar para establecer la liquidez de la empresa.
- No existen garantías, pagares y letras de cambio que respalden los créditos otorgados.
- No existe una persona encarga de llamar o visitar al cliente que presenta moras.
- No existe un control adecuado de los ingresos diarios.
- No se aplican procesos judiciales para la recuperación de los créditos vencidos.

Recomendaciones

Una vez determinada las respectivas conclusiones se orienta a establecer las siguientes recomendaciones.

- Establecer políticas internas y procedimientos que direccionen el control y administración de las cuentas por cobrar, ingresos y gestión de crédito y cobranza.
- Determinar un manual de funciones para el personal que se reacciona con la gestión de créditos y cobranzas.
- Establecer métodos de evaluación de la cartera vencida de acuerdo con las normas contables y financieras vigentes para el sector privado.
- Realizar evaluaciones financieras permanentes a los indicadores de actividad o gestión a fin de medir el nivel de liquidez que posee la empresa.
- Establecer un sistema de control para la documentación que respalda la recuperación de la deuda.
- Establecer un manual de procedimientos que permita mejorar la gestión de créditos y recuperación de cartera.
- Establecer políticas internas para la ejecución de procedimientos judiciales para la recuperación de los valores vencidos por más de 180 días.

El borrador del informe fue expuesto para la discusión de los administradores de la empresa, el mismo que deberá ser contestado en un plazo no mayor de los días laborables, de con encontrarse observación alguna por parte de los miembros del equipo administrativo de la entidad, dentro del plazo antes mencionado, este informe se declarará como definitivo.

Atentamente,



María Dolores Calle Hurtado

Jefe del equipo auditor



Miyi Dixiana Moreira Portilla

Auditor operativo

4.3 Conclusiones parciales del capítulo

Por medio de la ejecución de la auditoría financiera al proceso de control de las cuentas por cobrar de la empresa **IMPORTADORA PRODPAC S.A**, se verifico que no se han aplicado procedimientos ni políticas que permitan llevar un control adecuado de un activo o pasivo, para el caso, la cuenta por cobrar y la recuperación de la cartera vencida, lo que ha generado deficiencia en la gestión de concesión y recuperación de los créditos, incrementando los valores de cartera vencida, lo cual incrementa el riesgo de pérdidas del capital por incobrabilidad, afectando con ello directamente a la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Capítulo V

Propuesta de Solución

5.1 Título de la Propuesta

Diseño de un manual de políticas y procedimientos encaminados mejorar la gestión de créditos y cobranzas y recuperar la cartera vencida de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.

5.2 Presentación de la propuesta

La propuesta está dirigida a todos los trabajadores del área financiera de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A., quienes son los responsables de la ejecución de los procedimientos de concesión de créditos y gestión de cobranzas.

5.3 Datos informativos de la propuesta

Autores de la propuesta

María Dolores Calle Hurtado

Miyi Dixiana Moreira Portilla

Empresa auspiciante

La empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A, auspiciante del desarrollo de la presente propuesta está orientada a la distribución y comercialización de productos importados de diversa variedad.

Área que cubre la propuesta

Área de gestión de créditos y cobranzas de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Auditoría

Problema: Falta de políticas y procedimientos para la gestión de cobranzas

Fechas desarrollo de la propuesta

Fecha de inicio

Detallada la validación del tutor y las contemplaciones del tribunal de Revisión de Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, la aplicación de la propuesta planteada “Diseño de un manual de políticas y procedimientos encaminados mejorar la gestión de créditos y cobranzas y recuperar la cartera vencida de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.” se estará presentando a la junta directiva de la entidad para la aprobación y ejecución, para el día 30 de marzo del 2019.

Fecha de culminación

La fecha establecida para la culminación de la propuesta es el 30 de junio del 2019, tiempo en el cual los administradores deberán implementar el sistema de control para la gestión y recuperación de cartera.

5.3.1 Objetivo general de la propuesta

Diseñar un manual de políticas y procedimientos que permitan garantizar el mejoramiento de la gestión y recuperación de la cartera vencida de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.

5.3.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Diseñar políticas que permitan mejor la gestión de créditos y cobranza y recuperar la cartera vencida en la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.
- Elaborar los registros apropiados para el control y seguimiento de los créditos concedidos en la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A.
- Elaborar procedimientos de control, que aseguren la recuperación de las cuentas pendientes de cobro dentro del plazo establecido.
- Delimitar las principales características de la gestión de crédito y cobranzas.

5.3.3 Beneficiarios directos

Accionistas de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A

Empleados de la empresa

5.3.4 Beneficiarios indirectos

Clientes externos de la empresa IMPORTADORA PRODPAC S.A

Universidad San Gregorio de Portoviejo

Autoras de la Tesis

5.3.5 Impacto de la propuesta

La aplicación de la presente propuesta permitirá generar un adecuado análisis del perfil de los clientes y los recursos económicos con los que cuenta para cubrir el crédito, de igual forma el óptimo establecimiento de políticas y procedimientos permitirá otorgar créditos más seguros por medio del uso de documentos financieros que garanticen la recuperación del crédito dentro del tiempo establecido.

5.3.6 Descripción de la propuesta

En el planteamiento de la presente propuesta se llevará acabo el diseño de un manual de políticas y procedimientos direccionados a mejorar el proceso de concesión, recuperación de los créditos y asegurar la recuperación de cartera vencida, el mismo que proporcionará a la empresa una herramienta de apoyo eficiente que permita optimizar los recursos materiales y humanos por medio del mejoramiento de los procesos del sistema de control de gestión de créditos y cobranzas, a fin de dar solución a los diversos conflictos que se ha venido presentado en la recuperación de la cartera de créditos.

5.4 Manual de políticas y procedimientos

IMPORTADORA PRODPAC S.A



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Guayaquil, 2019

Contenido del Manual de Políticas y Procedimientos

5.4 Manual de políticas y procedimientos.....	169
5.4.1. Objetivos.....	171
5.4.2. Alcance	171
5.4.3 Políticas generales	171
5.4.4 Políticas de garantía para el otorgamiento del crédito.....	172
5.4.5 Políticas Generales para Concesión y Control del Crédito.....	174
5.4.6 Políticas Generales para la Gestión de Cobranzas.....	175
5.4.7 Políticas para la Recuperación de la Cartera Vencida.....	176
5.4.7.1 Políticas para la cobranza operativa.	177
5.4.7.2 Políticas para la cobranza administrativa.	178
5.4.7.3 Políticas para la cobranza prejudicial.	178
5.4.7.4 Políticas para la cobranza judicial.	179
5.5 Responsables.....	180
5.6 Descripción de Procesos.....	182
5.6.1 Descripción de las actividades del proceso de concesión de créditos	182
5.6.1 Flujograma del proceso de concesión de crédito.....	183
5.6.3 Descripción de las actividades del proceso de gestión de cobranzas	184
5.6.4 Flujograma del proceso de gestión de cobranza operativa.....	185
5.6.5 Descripción de los procedimientos para la recuperación de la cartera vencida	186
5.6.5 Flujograma del proceso de cobranza prejudicial	187
5.6.6 Descripción del proceso judicial	188
5.6.7. Flujograma del proceso de cobranza judicial	189

5.4.1. Objetivos

Entre los principales objetivos que tiene el manual de procedimientos y políticas para el departamento de créditos y cobranzas, se establecen los siguientes.

- Delimitar las responsabilidades de cada puesto de trabajo que conforma el departamento de créditos y cobranzas.
- Disminuir los riesgos en la concesión y recuperación de los créditos.
- Reducir la cartera vencida y evitar la morosidad.
- Evitar la duplicidad de actividades a fin de optimizar tiempo y recursos en favor de la empresa.

5.4.2. Alcance

El presente manual de políticas y procedimientos está dirigido a todo el personal de la empresa responsable de los departamentos de créditos y cobranzas, el cual permitirá dar a conocer las normas, requisitos y reglamentos que serán aplicados dentro de cada procedimiento, desde el instante que se genera la solicitud del crédito hasta la recuperación de los valores vencidos, con la finalidad de evitar los diversos inconvenientes que se puedan presentar dentro de cada proceso, proporcionando beneficios, como una cartera libre de riesgos y flujos de efectivo positivos.

5.4.3 Políticas generales

Las políticas generales para la concesión, control y recuperación del crédito deben orientarse a cumplir diversas acciones dentro del área de crédito y cobranza, donde se establece los límites y requisitos tanto para la administración como para el otorgamiento del crédito, así como también se establecerá las normas para el control y recuperación de la cartera vencida.

5.4.4 Políticas de garantía para el otorgamiento del crédito

- Todo crédito deberá ser solicitado en el formulario que la empresa suministre al cliente, (**Ver Apéndice B**)
- El formulario deberá ser llenado con claridad, veracidad y sin ningún tipo de tachón o corrección en la información solicitada.
- Conjuntamente con la solicitud se deberá entregar los siguientes documentos:
 - Copia a color de cédula de identidad y papeleta de votación actualizada tanto de deudores como de garantes.
 - Recibo del pago de un servicio básico (planilla de luz).
 - Referencia personales y crediticias (tres de cada una).
 - Copia del Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.).
 - Certificado de Ingresos, Factura de compra, venta.
 - Declaración del IVA (Las tres últimas declaraciones).
 - Presentar el Estado de Flujo de Efectivo hasta un mes anterior a la fecha de solicitud de crédito.
 - Nivel de endeudamiento (verificación buro de cerditos calificación mínimo B).
 - Certificados bancarios con estados de cuentas y confirmación de saldos.
- Es de responsabilidad del departamento de crédito y cobranza procederá realizar las respectivas verificaciones de la documentación que presente el cliente aspirante al crédito.
- Después de un análisis minucioso de la documentación y estado financiero, el analista financiero aprueba o rechaza el monto del crédito.

- El plazo del pago se establecerá a partir de la fecha en que se entrega de la factura.
- El monto establecido para la concesión de crédito a un cliente nuevo alcanza hasta 1500.00, el cual puede ser otorgado por el jefe de créditos y cobranzas, si el monto supera los 1501.00 en adelante, el financiamiento deberá ser autorizado directamente por el Gerente General y Analista Financiero previo a un análisis crediticio.
- En los montos de crédito superiores a 1500.00, el cliente firmará un pagaré que especifique el monto, forma de pago y el tiempo de cancelación del crédito.
- A los clientes antiguos se le incrementará el monto siempre y cuando se analice su historial crediticio.
- El cliente con línea de crédito que requiera una ampliación del monto del crédito o del plazo de pago, deber ser solicitado por medio del formato correspondiente establecido (**Ver Apéndice C**)
- El cliente que incumpla los pagos de su crédito en la fecha establecida y por más de cinco días se le suspenderá la línea de crédito hasta que cancele toda su deuda.
- Para la reapertura de la línea de crédito se evaluará el índice de morosidad de la cuenta y la intención de pago por parte del cliente.
- El retraso repetitivo en el pago de las cuentas pendientes, serán sancionados con la cancelación de la línea de crédito, según el criterio formulado por el área de créditos y cobranza.

- La empresa se reserva el derecho de otorgar, limitar o cancelar el crédito solicitado, según lo estime conveniente y en cualquier tiempo sin previa aprobación del cliente.
- La custodia de los documentos originales del cliente, otorgados a favor de la empresa, será responsabilidad del Departamento de Créditos y Cobranzas.
- Las cuotas vencidas por más 60 días, se procederá a retirar la mercadería y se entregaran los documentos al asesor legal para que inicie la cobranza prejudicial y judicial.

5.4.5 Políticas Generales para Concesión y Control del Crédito

- Para toda concesión de crédito se deberá efectuar un contrato con todas las especificaciones requeridas el cual debe ser firmado por las partes involucradas (deudor y vendedor) (**Ver Apéndice D**)
- Se garantizará la recuperación del crédito verificando que el valor facturado sea el mismo al total de las cuotas cobradas
- Gestionar el retorno de las facturas firmadas, estas deben ser archivadas para hacer efectiva la cobranza en caso de negociación de pago.
- Se crea un expediente del cliente certificando que se encuentre toda la información anexa solicitada, se ingresará al sistema toda la información específica como: Datos personales, monto de la deuda, fechas de pagos número de cuotas, plazos del crédito etc.
- Archivar en orden alfabético los expedientes de los clientes.
- Para la entrega de un crédito a un cliente este deberá tener por lo menos una venta de contado.
- Poseer en su cuenta los ahorros suficientes de acuerdo a lo señalado en las políticas de garantías.

- No mantener saldos pendientes de pago por créditos anteriores, o haber cancelado el 75% del crédito anterior
- No se aprobará un pedido sin antes realizar un análisis crediticio del cliente, estableciendo los montos adeudados, comportamiento de pago, problemas con la entrega del producto.
- El cliente que se encuentre con facturas pendientes de pago, no podrá ser objeto de nuevos despachos hasta que se ponga al día con sus pagos
- Clientes con retrasos de pagos pierden automáticamente la opción de renovación de créditos

5.4.6 Políticas Generales para la Gestión de Cobranzas

- Es responsabilidad del área de créditos y cobranzas establecer un adecuado manejo de la cartera de créditos, manteniendo una lista actualizada del estado de la cuenta de cada cliente.
- Toda cobranza deberá ser garantizada por cheques certificados, comprobantes de depósito bancarios y transferencias electrónicas a nombre de la empresa.
- Las comisiones a los vendedores serán pagadas una vez cobrada la totalidad de la venta a crédito.
- El jefe de créditos y cobranza, deberán mantener informado a los clientes sobre el estado de cuenta y valores pendientes, utilizando diferentes medios de comunicación, como llamadas telefónicas, correos electrónicos visitas directas.
- La empresa deberá autorizar solo al área de cobros o caja a recibir las cancelaciones que realicen los clientes.

- Los pagos efectuados por los clientes al área de cobranza deberán ser emitida caja para el respectivo registro.
- El efectivo recibido por la cancelación de la deuda deber ser depositado en el mismo día al banco o más tardar al día siguiente por la persona responsable de caja.
- Los cheques que se reciben por parte de pago deben ser emitidos directamente a nombre de la empresa y con fecha de cobro inmediato.
- El custodio de caja debe elaborar un reporte diario del cobro realizado tanto por el departamento de créditos y cobranzas como por caja, el cual debe estar sellado y firmado por los responsables directos del cobro.
- El área de crédito con relación al cupo y categoría crediticia, deber solicitar autorización al gerente general para suspender la venta de forma definitiva o temporal por las siguientes razones: obligaciones pendientes sobrepasar el monto del cupo de crédito, cheques protestados etc.
- La supervisión y monitoreo del comportamiento de pago del estado de cuenta de los clientes deberá realizarse de manera continua, a fin de establecer medidas correctivas y preventivas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas.
- Se verificará el tiempo específico del cumplimiento de los plazos del pago de la deuda, para valorar el tiempo de rotación de la cuenta por cobrar.

5.4.7 Políticas para la Recuperación de la Cartera Vencida

Para poder mejorar la gestión de cobranzas y recuperar la cartera vencida, es necesario definir el tipo de cobranza, la cual permitirá implantar una serie de acciones específicas las cuales se detalla a continuación:

Tabla 20:***Tipos de cobranza***

Tipo de cobranzas	Tiempo de ejecución	Acciones Estratégicas	Responsable
C. Operática	5 días después de su vencimiento	Llamadas telefónicas, correos electrónicos Visitas	Jefe de créditos y cobranzas y Gerente financiero
C. Administrativa	A partir del 6 día y hasta los 30 días de mora	Notificaciones escritas	Jefe de créditos y cobranzas
C. Prejudicial	A partir de los 31 días de mora y hasta los 90 días vencidos	Cartas de cobro emitidas por el abogado	El abogado de la empresa
C. Judicial	A partir de los 91 días de vencimiento	Juicio Ejecutivo	Juez (perito)

5.4.7.1 Políticas para la cobranza operativa.

- La gestión de cobranza será efectuada por el jefe del departamento de créditos, cobradores o cajera.
- Se realizará la gestión de cobro vía telefónica o correo electrónico previo al vencimiento de la cuota como un recordatorio de la fecha de pago con 5 días de anticipación.
- Entre la fecha de vencimiento y 5 días posteriores a su terminación, se le otorgará 3 días de gracia para que el cliente pueda liquidar la deuda.
- Se elaborará una ficha de gestión de cobro vía telefónica por cada cliente, para respaldar el proceso y llevar un control y monitoreo del mismo, el cual se archivará por orden alfabético.

5.4.7.2 Políticas para la cobranza administrativa.

- Si el cliente no liquida la deuda una semana después de su vencimiento del plazo, se efectuará el cobro de forma escrita mediante cartas o avisos de cobro entregadas por el jefe del departamento de créditos y cobranza.
- La gestión de cobro directo o personal, se realizará una vez agotado los recursos de cobro vía telefónica, correos electrónicos, avisos de cobro y notificaciones dentro de los 30 días de mora.
- El jefe de créditos y cobranza realizará dos visitas directas al cliente a fin de lograr recuperar la totalidad del saldo vencido
- En caso que el cliente no cancele la deuda dentro de la fecha estipulada, se establecerá una nueva fecha de liquidación indicada por el mismo.
- Es responsabilidad del jefe del departamento de crédito y cobranza realizar las visitas establecidas a todos los clientes dentro de la fecha indicada.
- En el aviso de cobro se detallará el estado de cuenta, el cual debe ser firmado sellado en duplicado, la una se entregar al cliente y la otra será archivada para respaldar la gestión de cobro directo de manera oportuna.
- Es responsabilidad del jefe del departamento de créditos y cobranza, revisar los archivos de la evolución de las cuentas por cobrar, así como también el control de las fechas de vencimiento de cada factura de forma permanente.
- Efectuar de forma continua la evaluación de los índices de morosidad de la cartera vencida.

5.4.7.3 Políticas para la cobranza prejudicial.

- Una vez agotado todos los medios y recursos tolerantes para la recuperación de la deuda y el cliente no han emitido ninguna respuesta afirmativa, se procederá a aplicar medidas determinantes para recuperar la deuda.

- En el caso de que el cliente no ha respondido dentro de los 60 días adicionales al plazo establecido, se procederá realizar la última de gestión de cobro escrito como una notificación antes de efectuar el proceso de cobro jurídico.
- El cliente que superó el plazo de 60 días de mora pasará de forma inmediata a conformar la cartera créditos de cobro judicial.
- Si los clientes realizan convenios de pago estos no serán emitidos a la cartera de cobros judiciales, cuya decisión será tomada por el gerente y jefe de créditos y cobranza. sin embargo, si no cumplen con la fecha de pago establecida en el convenio pasara de forma inmediata a la cartera de cobro jurídico.
- Si los clientes presentan malos hábitos de pago o presenta cheques protestados de manera frecuente, se les retirara de forma inmediata la línea de crédito, previa la autorización del gerente.

5.4.7.4 Políticas para la cobranza judicial.

- Una vez que la empresa haya agotado todos los recursos y procedimientos de cobro sin tener ninguna respuesta favorable, contratará los servicios de un asesor jurídico (abogado) para que realice la gestión de cobro judicial.
- Los montos de deuda superiores a los 1000 con mora de 30 días, serán transportados directamente a la cartera de créditos de cobro judicial.
- El jefe del departamento de créditos y cobranza se podrá de acuerdo con el abogado sobre el procedimiento que se llevará a cabo para la recuperación de la cartera vencida.
- El costo de los honorarios del asesor jurídico, serán cargados directamente al monto de la deuda del cliente.

- El jefe del departamento de créditos deberá suministrarle al asesor jurídico toda la información requerida para la realización de los trámites concernientes al proceso de cobranza judicial.
- El abogado deberá entregar a la empresa los montos recuperados mediante acuerdo con los clientes, un día después se realice la recuperación.
- Si el cliente no responde positivamente a las primeras gestiones de cobro judicial, se hará efectivo el pagaré firmado por el mismo.
- Luego de emitir el estado de cuenta y demás documentos concernientes a la cartera de créditos de cobro judicial, ningún personal de la empresa podrá tratar con los clientes temas relacionados con la deuda.
- Por ningún concepto podrá el personal del área de crédito y cobranza recibir abonos por parte de los clientes una vez estos hayan sido referidos a la cartera de cobro judicial.

5.5 Responsables

El comité de crédito está conformado por el gerente general, analista financiero y el jefe de créditos y cobranza de la empresa, los cuales cumplen con diferentes funciones dentro del proceso de concesión y recuperación del crédito, las mismas que se detallan a continuación.

- **Gerente General**

El gerente general de la empresa, es la persona responsable de la aprobación y autorización de todos los movimientos relacionados con la concesión de los créditos y la gestión de recuperación de los mismos.

- **Jefe del departamento de créditos y cobranzas**

El departamento de créditos, es el responsable del control, revisión y ejecución de todas las normas y políticas establecidas en el proceso de concesión y recuperación de créditos.

- **Analista Financiero**

El analista financiero es el responsable del análisis y aprobación del monto de crédito que será otorgado al cliente siempre y cuando este cumpla con los requisitos establecidos para la concesión del crédito.

- **Asesor jurídico.**

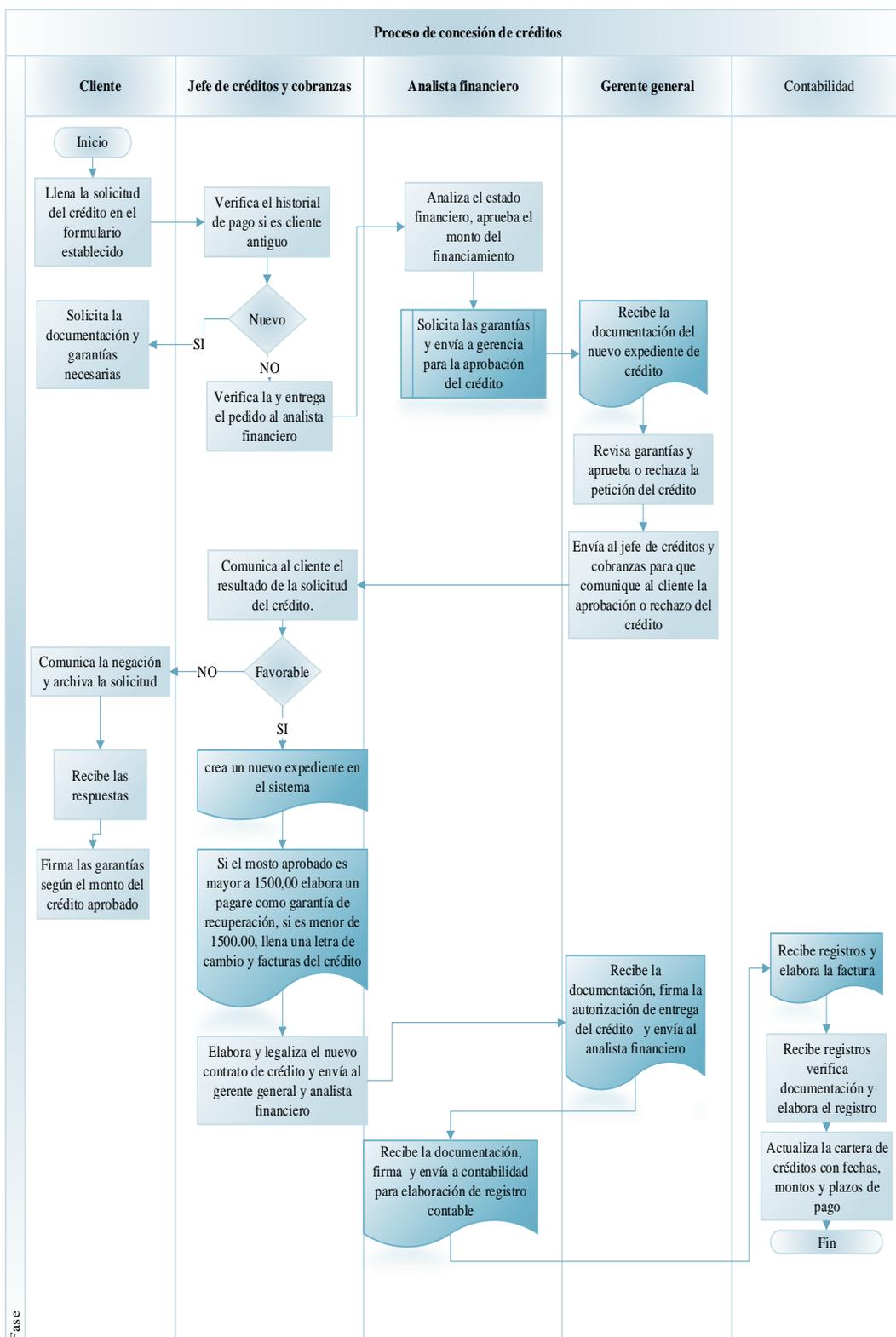
Es la persona responsable contratada por la empresa para realizar la ejecución de los trámites que requiere cobranza judicial.

5.6 Descripción de Procesos

5.6.1 Descripción de las actividades del proceso de concesión de créditos

		EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S. A MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS
Departamento: Área de créditos y cobranzas		Fecha:
Objetivo: Mejorar el proceso de concesión y control de créditos		Página:
No	Actividad	Responsable
1	Explica la necesidad, llena la solicitud del crédito	Cliente
2	Verifica el historial de pago si es cliente antiguo y si es nuevo solicita la documentación y garantías necesarias	Jefe de créditos y cobranzas
3	Verifica la documentación y entrega el pedido de financiamiento al analista financiero	Jefe de créditos y cobranzas
4	Analiza la capacidad de pago del cliente para aprobar el monto del financiamiento	Analista financiero
5	Solicita las garantías necesarias y envía a gerencia para la aprobación del crédito	Analista financiero
6	Revisa garantías y aprueba o rechaza la petición del crédito,	Gerente General
	Envía al jefe de créditos y cobranzas para que comunique al cliente la aprobación o rechazo del crédito	Gerente General
7	Comunica al cliente el resultado de la solicitud del crédito.	Jefe de créditos y cobranzas
8	Si el resultado es favorable crea un nuevo expediente en el sistema con toda la información necesaria.	Jefe de créditos y cobranzas
9	Si el monto aprobado es mayor a 1,500.00 elabora un pagare como garantía de recuperación, si es menor de 1,500.00, llena una letra de cambio y facturas del crédito	Jefe de créditos y cobranzas
10	Si la solicitud de crédito es rechazada comunica al cliente la negación del pedido y archiva la solicitud	Jefe de créditos y cobranzas
11	Recibe las respuestas	Cliente
	Firma las garantías según el monto del crédito aprobado	Cliente
12	Elabora y legaliza el nuevo contrato de crédito y envía al gerente general y analista financiero toda la documentación concerniente al nuevo financiamiento.	Jefe de créditos y cobranzas
13	Recibe la documentación del nuevo expediente crédito, firma la autorización de entrega del crédito y envía al analista financiero	Gerente general
12	Recibe la documentación del registro del crédito y envía a contabilidad para el control y elaboración de registro contable.	Analista financiero
14	Recibe registros del nuevo crédito verifica documentación y elabora el registro en el sistema contable	Contabilidad
15	Actualiza la cartera de créditos con fechas montos y plazos de pago.	Contabilidad

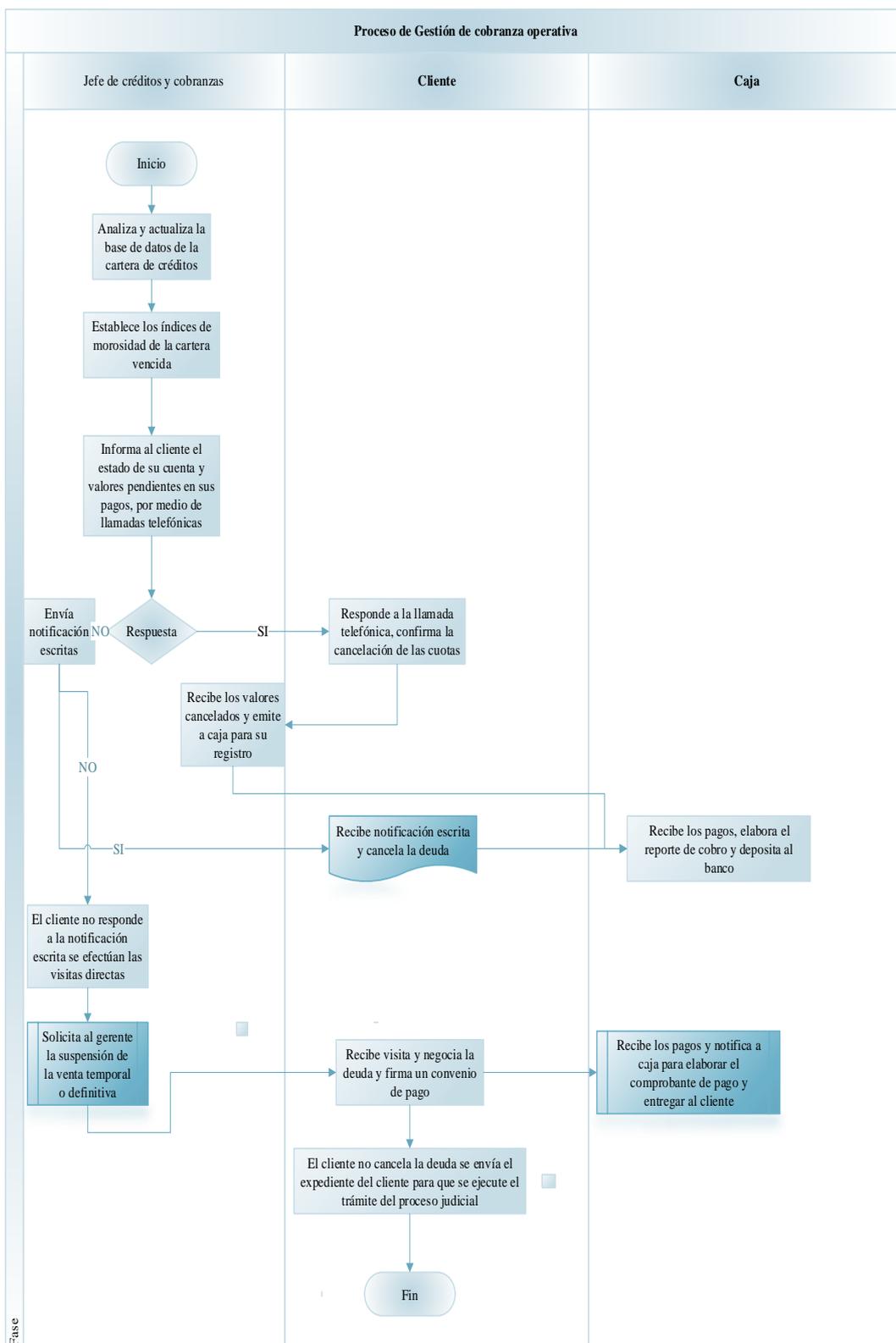
5.6.1 Flujoograma del proceso de concesión de crédito



5.6.3 Descripción de las actividades del proceso de gestión de cobranzas

 EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S. A MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DE CRÉDITOS		
Departamento: Área de créditos y cobranzas		Fecha:
Objetivo: Mejorar la gestión de cobranzas mediante la cobranza operativa		Página:
No	Actividad	Responsable
1	Analiza y actualiza la base de datos de la cartera de créditos	Jefe de créditos y cobranzas
2	Establece los índices de morosidad de la cartera vencida	Jefe de créditos y cobranzas
3	Informa al cliente el estado de su cuenta y valores pendientes en sus pagos, por medio de llamadas telefónicas	Jefe de créditos y cobranzas
4	Responde a la llamada telefónica, confirma la cancelación de las cuotas	Cliente
5	Recibe los valores cancelados y emite a caja para su registro	Cajero
6	Recibe los pagos, elabora el reporte de cobro y deposita al banco	Cajero
7	No hay respuesta por parte del cliente envía notificaciones escritas	Jefe de créditos y cobranzas
8	Recibe notificación escrita y cancela la deuda	Cliente
9	Recibe la cancelación de la deuda elabora reporte y deposita al banco	Cajero
10	El cliente no responde a la notificación escrita se efectúan las visitas directas	Jefe de créditos y cobranzas
11	Solicita al gerente la suspensión de la venta temporal o definitiva.	Jefe de créditos y cobranzas
12	Recibe visita y negocia la deuda y firma un convenio de pago	Cliente
13	Recibe los pagos y notifica a caja para elaborar el comprobante de pago y entregar al cliente	Cajero
14	El cliente no cancela la deuda se envía el expediente del cliente para que se ejecute el trámite del proceso judicial	Jefe de créditos y cobranzas

5.6.4 Flujograma del proceso de gestión de cobranza operativa

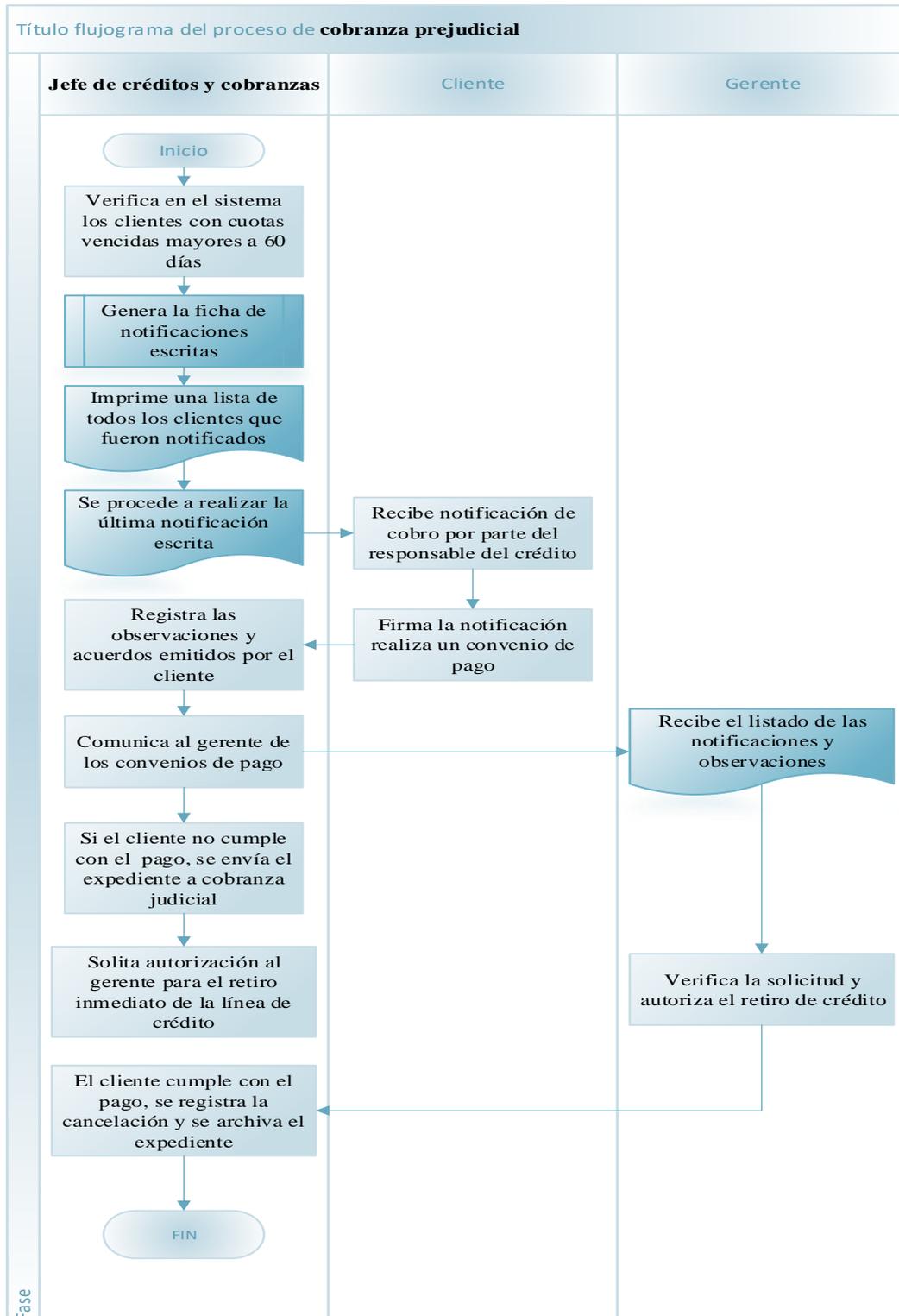


5.6.5 Descripción de los procedimientos para la recuperación de la cartera

vencida

 EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S. A MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA		
Departamento: Área de créditos y cobranzas		Fecha:
Objetivo: Recuperar la cartera vencida cobranza mediante cobranza prejudicial		Página:
No	Actividad	Responsable
1	Verifica en el sistema los clientes con cuotas vencidas mayores a 60 días	Jefe de créditos y cobranzas
2	Genera la ficha de notificaciones escritas	Jefe de créditos y cobranzas
3	Imprime una lista de todos los clientes que fueron notificados	Jefe de créditos y cobranzas
4	Se procede a realizar la última notificación escrita	Jefe de créditos y cobranzas
5	Recibe notificación de cobro por parte del responsable del crédito	Cliente
6	Firma la constancia de recibir la notificación por parte del responsable del crédito realiza un convenio de pago	Cliente
7	Registra las observaciones y acuerdos emitidos por el cliente	Jefe de créditos y cobranzas
8	Comunica al gerente de los convenios de pago	Jefe de créditos y cobranzas
9	Recibe el listado de las notificaciones y observaciones	Gerente
10	Si el cliente no cumple con el acuerdo de pago, se envía el expediente directamente a cobranza judicial	Jefe de créditos y cobranzas
11	Solita autorización al gerente para el retiro inmediato de la línea de crédito.	Jefe de créditos y cobranzas
12	Verifica la solicitud y autoriza el retiro de crédito.	Gerente
13	El cliente cumple con el pago, se registra la cancelación y se archiva el expediente	Jefe de créditos y cobranzas

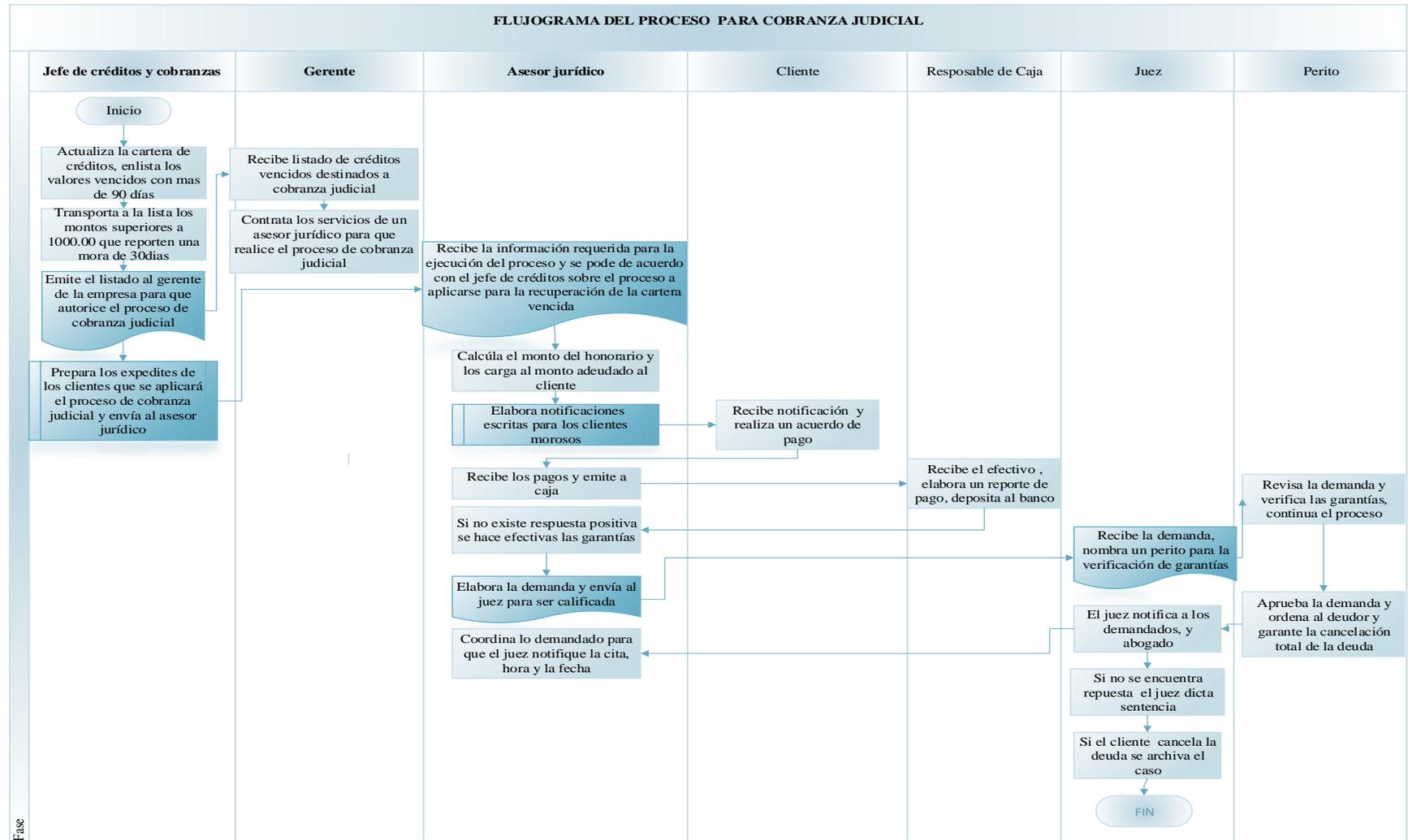
5.6.5 Flujograma del proceso de cobranza prejudicial



5.6.6 Descripción del proceso judicial

 EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S. A MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA		
Departamento: Área de créditos y cobranzas		Fecha:
Objetivo: Recuperar la cartera vencida por medio del proceso de cobranza judicial		Página:
No	Actividad	Responsable
1	Actualiza la cartera de créditos y establece un listado de los valores vencidos con una mora mayor de 90 días, destinados para cobranza judicial.	Jefe de créditos y cobranzas
2	Traslada a la lista los montos superiores a 1000.00 que reporten una mora de 30 días	Jefe de créditos y cobranzas
3	Emite el listado al gerente de la empresa para que autorice el proceso de cobranza judicial	Jefe de créditos y cobranzas
4	Recibe listado de créditos vencidos destinados a cobranza judicial	Gerente
5	Contrata los servicios de un asesor jurídico para que realice el proceso de cobranza judicial	Gerente
6	Prepara los expedientes de los clientes que se aplicará el proceso de cobranza judicial y envía al asesor jurídico	Jefe de créditos y cobranzas
7	Recibe la información requerida para la ejecución del proceso y se pone de acuerdo con el jefe de créditos sobre el proceso a aplicarse para la recuperación de la cartera vencida	Asesor jurídico
8	Calcula el monto del honorario y los carga al monto adeudado al cliente	Asesor jurídico
9	Elabora notificaciones escritas para los clientes morosos	Asesor jurídico
10	Recibe notificación por parte del abogado y realiza un acuerdo de pago	Cliente
11	Recibe los pagos de los clientes y emite los valores a caja para realizar el registro	Asesor jurídico
12	Recibe el efectivo recuperado, elabora un reporte de pago, deposita al banco y se da por terminado el proceso	Responsable de Caja
13	Si no existe respuesta positiva por parte del cliente se hace efectivas las garantías firmadas de por el mismo	Asesor jurídico
14	Elabora la demanda y envía al juez para ser calificada	Asesor jurídico
15	Recibe la demanda, analiza si procede el caso, nombra un perito para la verificación de garantías	Juez
16	Revisa la demanda y verifica las garantías, si están completas continua el proceso caso contrario solicita se complete la información	Perito
17	Aprueba la demanda y ordena al deudor y garante la cancelación total de la deuda	Perito
18	Coordina lo demandado para que el juez notifique la cita, hora y la fecha	Asesor jurídico
19	El juez notifica a los demandados, y si no los localiza notifica al abogado para notificaciones en la prensa	Juez
20	Si no se encuentra respuesta por parte de los deudores el juez dicta sentencia	Juez
21	Si el cliente responde a la cancelación de la deuda se archiva el caso	Juez

5.6.7. Flujograma del proceso de cobranza judicial



5.6.8. Conclusiones parciales del capítulo

Una vez finalizada la ejecución de la auditoría financiera a la cartera vencida, se identificó que la empresa no cuenta con un sistema de control para el proceso de gestión de créditos y cobranzas, tampoco se han establecido políticas y procedimientos para el control y recuperación de la cartera vencida, por tal razón en la presente propuesta se plantea un manual de procedimientos y políticas dirigidas a mejorar el proceso de concesión de créditos y la recuperación de la cartera vencida, cuya herramienta permitirá mejorar el proceso y optimizar los recursos materiales y humanos en favor de la rentabilidad de la compañía.

Referencias

- Arroyo, M., & Artucha, I. (2004). *El fraude contable*. Madrid: UPC.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito, Ecuador: Registro Oficial 332.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito - Ecuador: Juridica.
- Asamblea Nacional. (2014). *Ley Orgánica para el Fortalecimiento y Optimización del Sector Societario y Bursátil*. Quito, Ecuador: Of. N. SAN-2014-0600.
- Asamblea Nacional. (2017). *Ley de Mercado de Valores*. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 215.
- Asobanca. (21 de 05 de 2018). *Boletín Macroeconómico*. Quito, Ecuador: ASOBANCA. Obtenido de Boletín Macroeconómico.
- Astudillo, D., & Gomez, A. (2012). *DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA "AGROINSUR"*. Cuenca: Universidad de Cuenca .
- Banco de España y Eurosistema. (24 de 09 de 2018). *Evolución reciente del mercado de crédito en España*. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de Evolución reciente del mercado de crédito en España:
https://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/boletines/relac/Boletin_Economic/Informes_trimes1/
- Blanco. (2013). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral, Normas y Procedimientos* (2da Edición ed.). Bogotá: Editorial Ecoe.
- Cipriano, K. (2016). *La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito*. Lima, Perú:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4667/Cipriano_uk.pdf;jsessionid=BC71584FC784F3F31108B9C39444ED36?sequence=1.
- Congreso Nacional. (1999). *Ley de Compañías*. Quito, Ecuador: Registro Oficial 312.
- Dearde, J. (2016). *Alcance y objetivos de la auditoría interna*. Valencia, España: Verum Management.
- Del Valle, E. (2016). *Crédito y cobranzas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México:
http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.

- Esclava, J. (2014). *Análisis económico - financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Madrid: ESCI Editorial.
- Espino, M. (2015). *Fundamentos de Auditoría*. México: Bolsa de Valores de México.
- Estupiñán, R. (2013). *Papeles de Trabajo de la Auditoría Financiera* (3ra. ed.). Bogotá: Editorial Ecoe.
- Estupiñán, R. (2013). *Papeles de trabajo en la auditoría financiera* (3ra. Edición ed.). Bogotá: Editorial Ecoe.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno de fraudes, análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Mexico: ECO Ediciones.
- Franklin, E. (2015). *Auditoria Administrativa*. México: Pearson, Prentice Hall.
- Freire, P. (2015). *Guía de Aplicación Práctica sobre la*. Quito: Dimedios.
- García, D. (2014). *Diccionario Contable*. República de Colombia.
- García, N., & Quiñonez, T. (06 de 07 de 2016). *Retención Del Impuesto Al Valor Agregado (Iva) En Ventas a Contribuyentes Especiales Caso: LITOTEC S.A.* Guayaquil, Guayas , Ecuador : Universidad Estatal de guayaquil .
- González, J., & Gómez, D. (2014). *Tratamiento de cartera*. Mexico : Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, L. (2014). *Gerencia en proyectos*. México: Pirámide.
- Ildelfonso, E. (2007). *Fundamentos de la investigación*. Editorial ESIC.
- Instituto de Comités de Auditoria. (2014). *Alcance de la Alcance de la*. Argentina: Comunicaciones Externas.
- Instituto de Contabilidad y Auditoría. (2013). *NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 610. UTILIZACIÓN DEL TRABAJO DE LOS AUDITORES INTERNOS*. España: IASB.
- Kloter, P. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Pearson education.
- Lewis, J. (2014). *Determinación de las cuasas de morosidad en la cartera de crédito del banco Nacional de costa Rica*. Costa Rica:
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/168/Determinaci%C3%B3n%20de%20las%20causas%20de%20morosidad%20BNCR%20Para%20ADso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- López, S. (2017). *Boletín de Morosidad y Financiera empresarial*. España:
<http://www.cepyme.es/wp-content/uploads/2017/06/Boletin-Morosidad-y-Financiacion-Empresarial-12.pdf>.
- Marcuse, R. (2009). *Diccionario de Términos Financieros & Bancarios* (5ta Edición ed.). Bogotá: Editorial Ecoe.

- Martínez, R. (2018). *Auditoría de los estados financieros: su proceso paso a paso*. San Salvador: Alternativas Contables.
- Melinkoff, R. (2015). *Los procesos administrativos*. Caracas: Panapo.
- Mendez, A. (2008). *La investigación en la era de la información*. Mexico: UNAN.
- Mendivil, V. (2010). *Práctica Elemental de Auditoría* (5ta ed.). México, D.F: Editorial Cengage Learning.
- Mira, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. España.
- Montero, A., & Reyes, I. (2015). *Autoría financiera al rubro de cartera de crédito de una institución financiera*. Guayaquil, Ecuador:
https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21718/1/Audit%20Financiera%20a%20Entidad%20Bancaria%20_Final_.pdf.
- Morales, A. M. (20014). *Créditos y cobranzas*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Núñez, D. (2016). *Auditoría financiera a la cartera de la Cooperativa de ahorro y crédito "Textil 14 de marzo"*. Quito, Ecuador:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10401/1/T-UCE-0003-CA147-2016.pdf>.
- Ochoa, A., & Guerrero, E. (2014). *Auditoría financiera al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y créditos Guachapala LTDA*. Cuenca, Ecuador:
<http://dSPACE.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4719/1/TESIS.pdf>.
- Palma, K., & Torres, J. (2015). *Auditoría de la cuenta por cobrar y su incidencia en los estados Financieros de la empresa Industrias GOYA. S.A*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil:
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/853/1/T-ULVR-0817.pdf>.
- Paredes, J. (2016). El avance de NIIF en América Latina y la función de GLENIF. *Revista Auditoría y Finanzas de la IGCPA*, 1(1), 12. Obtenido de
<http://igcpa.org.gt/wpigcpa2/wp-content/uploads/2014/11/GLENIIF.pdf>
- Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos* (5ta ed.). México, D.F: Editorial Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Proaño, D. (2014). *Material de Estudio Finanzas*. Santiago de Chile: Pearson Educational.
- Ramírez, D. (2008). *Contabilidad Administrativa un enfoque estratégico para competir*. México, D.F: Editorial McGraw-Hill.
- Rojas, M. J. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Cielo*, 23.
- Romero. (2013). *Presupuesto Público y Contabilidad Gubernamental*. Bogotá: Editorial Ecoe.
- Rubio, D. P. (2007). *Manual de análisis financiero*. EUMED.

- Santillana, J. (2013). *Auditoría Interna* (3ra. Edición ed.). Naucalpan de Juárez: Editorial Pearson Educación.
- Secretaría Nacional de Aduanas del Ecuador. (07 de 06 de 2018). *Para importar*. Recuperado el 31 de 08 de 2018, de Para importar: <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>
- Soto, C. (2016). *Banco Multiva S. A. Institución de Banca Múltiple Grupo Financiera Multiva y Subsidiarias*. México: <https://www.multiva.com.mx/wps/wcm/connect/70b30516-0304-47aa-852a-092ecd9897e5/NOTAS+BANCO+1T12.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=70b30516-0304-47aa-852a-092ecd9897e5>.
- Superintendencia de Bancos. (07 de 07 de 2018). *Reporte de tasas de morosidad*. Obtenido de Reporte de tasas de morosidad: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>
- Superintendencia de Compañías. (2006). *Resolución No. 06.Q.ICI.004*. Quito, Ecuador.: Registro Oficial No. 348.
- Superintendencia de Compañías. (2016). *Resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2016-011*. Quito, Ecuador: Superintendencia de Compañías.
- Vergara, B. (2015). *Auditoría Financiera*. Barcelona, España: Editorial Trillas.

Apéndices

Apéndice A

Diseño de la encuesta



CARRERA DE: INGENIERIA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA
ENCUESTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA
EMPRESA IMPORTADORA PRODPAC S.A.

La realizan las estudiantes María Dolores Calle Hurtado y Miyi Dixiana Moreira Portilla, quienes realizan el proyecto de investigación con el tema “Auditoria financiera a la cartera de crédito de la empresa “Importadora PRODPAC S.A.”: periodo ejercicio fiscal 2017”, para optar por el título de: Ingenieros en Auditoría y Contabilidad CPA

INDICACIONES: La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información necesaria, para conocer los movimientos de la cartera de crédito en la empresa “Importadora PRODPAC S.A.” y diagnosticar la situación actual de estas cuentas, para realizar mejoras concretas.

Siga las instrucciones siguientes

1. Lea detenidamente cada pregunta
2. Analice las alternativas de contestación
3. Conteste con absoluta sinceridad
4. Utilice bolígrafo azul

5. Marque su respuesta con una X
6. No hacer tachones, anula su respuesta

DESARROLLO:

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1.- ¿Conoce usted si se realizan cobros preventivos antes que las facturas caigan en vencimiento?

() Si

() No

2.- ¿Conoce usted si existen controles establecidos para iniciar la ejecución de los procesos de cobranzas?

() Si

() No

3.- ¿Considera usted que el personal conoce y aplica las políticas relacionados con los procesos inherentes a la cartera de crédito?

() Si

() No

4.- ¿Dentro de los procesos de la cartera de crédito, existen mecanismos para minimizar el riesgo de cartera vencida?

() Si

No

5.- ¿Conoce cuáles son las causas que inciden en la ineficiente ejecución de los procesos relacionados con la cartera de crédito?

Si

No

6.- ¿Considera usted que existen políticas y procedimiento para los procesos de cobranzas?

Si

No

7.- ¿A su opinión existen políticas y procedimientos para la aprobación de créditos a los usuarios?

Si

No

8.- ¿Se cuenta con procedimientos para maximizar la eficiencia de los procesos de cobranza y del registro de las cuentas por cobrar?

Si

No

9.- ¿Se ha designado un responsable por llamar al cliente moroso y visitarlo en su domicilio, si fuera necesario?

Si

No

10.- ¿Se dispone de un registro de avisos al cliente moroso, sobre la posibilidad de llegar a la vía judicial?

Si

No

11.- ¿Conoce usted si los clientes firman algún documento legal de garantía, en caso se llegue a la vía prejudicial?

Si

No

12.- ¿Conoce usted si se ha fijado un tiempo determinado para llegar a la vía judicial?

1-30 días

31-60 días

61 días en adelante

13.- ¿Existe un procedimiento para realizar a la recuperación de la cartera de crédito vencida mediante la vía coactiva?

Si

No

14.- ¿A su opinión la administración mide el cumplimiento de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera?

Si

No

15.- ¿Cree usted que la empresa debe asignar a un responsable que elabore de forma mensual los indicadores financieros?

Si

No

16.- ¿A su opinión cuales son las causas que inciden en la disminución de los indicadores de solvencia?

Baja rotación de cartera

Deficiencia organizacional

Alto endeudamiento

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, TENGA UN EXCELENTE DÍA

Apéndice B**Formato Para Ampliación De Crédito**

Duran, 01 junio de 2019.

IMPORTADORA PRODPAC S.A

PRESENTE:

A quien corresponda:

Por medio de la presente, solicito la ampliación de la línea de crédito a nombre de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. En el que se solicita un límite de crédito de 250.000 (doscientos cincuenta Dólares americanos) para lo cual adjunto los documentos probatorios de ingresos consistentes en:

--Saldo de depósito interbancario en cuenta de nómina de los meses de enero a diciembre del año pasado. En el cual se eleva el monto a casi el doble.

Atentamente,

(firma)

Ing. Patricio Ramírez

Gerente Financiero.

Grupo Empresarial xxxxxxxx

Apéndice C**FORMULARIO PARA SOLICITUD DE CRÉDITO**

Duran, 01 junio de 20196

IMPORTADORA PRODPAC S.A**PRESENTE**

Por medio de la presente, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx le xxxxxxxxxxxx. un crédito por el pedido de compra Fac, 00213, que haciende a un total de 600, \$ (seicientos dólares americanos), a un plazo de con amortizaciones de 200.00\$ (doscientos dólares mensuales) según la tasa de interés que

Si revisa el historial de la empresa xxxxxxxxxxxxxxxx, podrá notar que la ha tenido una relación financiera satisfactoria con su empresa, misma

Sin más por el momento, me despido de usted esperando una esta petición. Adjuntos encontrará los documentos de estados información requerida por su empresa para la concesión del crédito a represento.

Atentamente,

(firma)

Ing. Patricio Ramírez
Gerente Financiero.

Grupo Empresarial xxxxxxxx

Apéndice D

CONTRATO DE APERTURA DE LÍNEA DE CRÉDITO.

CONTRATO DE APERTURA DE LINEA DE CREDITO N° XXXXXXXX

PRIMERA: COMPARECIENTES Comparecen a la suscripción del presente documento, por una parte, **IMPORTADORA PRODPAC S.A** , debidamente representado por XXXX XXXX XXXX XXXX, en su calidad de gerente general , parte a la que en adelante se llamará “empresa”; por otra, XXXX XXXX XXXX XXXX a quien en adelante se le denominará “el deudor”.

SEGUNDA: OBJETO

a) LINEA DE CREDITO- la empresa concede y abre en esta fecha una línea de crédito hasta por la cantidad de xxxx Dólares (US\$ x.xxx.xx). que serán entregados en mercadería, El deudor podrá disponer del valor total de la misma a partir de la celebración de este documento, mediante la suscripción de pagarés, todos los cuales se entenderán incorporados al presente contrato. La empresa no estará obligado a realizar ningún desembolso al amparo de esta Línea de Crédito, si se produjera un cambio en la situación del deudor y/o porque las garantías que se encuentran constituidas a su favor, resultaren incorrectas o insuficientes.

b) DESTINO. - El deudor destinará el crédito que se concede al financiamiento de actividades empresariales y/o personales; en todo caso, se a utilizarlo en actividades lícitas y permitidas por las leyes, eximiendo a la empresa de cualquier responsabilidad. El deudor expresamente a la entidad o persona que éste designe, a verificar el uso correcto de los fondos derivados del presente contrato.

c) PLAZO. - La presente línea de crédito tiene un plazo de xxxxxxxxx, contados a partir de esta fecha de la suscripción del contrato. El deudor hará uso de esta línea de crédito por medio de retiros de mercadería. Durante la vigencia de este contrato, sus efectos no se extinguirán aun cuando dispuesto del monto total del crédito abierto, pues los abonos o pagos que hagan de la compra realizada, constituyen disponibilidades a su favor, pudiendo disponer de ellos dentro de los términos que le fija este documento.

En todo caso, la empresa se reserva el derecho de dar por terminado este Contrato a su sola discreción.

d) INTERESES. - Los intereses que devenguen los desembolsos que se realicen a través de esta línea de Crédito, constarán en los pagarés que se suscriban por cada uno de ellos. En caso de mora el deudor se compromete a pagar, sobre el capital vencido y no cancelado, la tasa de interés moratoria de conformidad con las Regulaciones emitidas por el Directorio de la empresa.

) **FORMA DE PAGO.** - Debido a que el monto del presente crédito podrá ser solicitado por el deudor mediante varios desembolsos, éste se obliga a pagar la totalidad de cada uno de ellos, más los intereses correspondientes.

El deudor autoriza expresamente a la empresa o al para que cuando cualquiera de las obligaciones se vuelva exigible pueda disponer de garantías y documentos a su favor u orden que están en su poder, como pago parcial o total de éstas.

f) **LUGAR E IMPUTACION DE PAGOS.** - Todo pago lo hará en la misma moneda pactada, en las oficinas de la empresa, a la persona que, este designe.

TERCERA: VENCIMIENTO ANTICIPADO, la empresa podrá dar por vencido el plazo concedido para el pago de las cantidades facturadas en el Contrato N° XXXXXX. De NOMBRE DEUDOR LINEA por un monto de USD X.XXX.XX y costos, y ejercer las demás acciones legales a que tuvieren derecho, en cualquiera de los siguientes casos: a) Por falta de pago de una o más cuotas; b) Por ejecución judicial iniciada por terceros contra el deudor; c) Por incumplimiento del deudor de cualquiera de las condiciones o cláusulas de este contrato.

CUARTA: GASTOS Todos los gastos que demande el presente contrato de línea de crédito, serán de cuenta exclusiva del deudor.

QUINTA: DOMICILIO En caso de controversia, las partes renuncian fuero y domicilio y se someten a los jueces de la ciudad de XXX y al trámite ejecutivo o verbal sumario a elección de la empresa.

Para constancia de lo estipulado los comparecientes suscriben este contrato, el día de hoy XX de XX de XXXX. f. _____ NOMBRES Y APELLIDOS DEL DEUDOR DE LA LÍNEA C.I.: NO. DE CEDULA DEL DEUDOR DE LA LÍNEA DIRECCIÓN: DIRECCIÓN DEL DEUDOR DE LA LÍNEA TELÉFONO: CONVENCIONAL/CELULAR DEL DEUDOR DE LA LÍNEA f. _____ NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA C.I.: , NUMERO DE RUC
RECONOCIMIENTO DE FIRMAS

En la ciudad de XXXXX , el XX de XXX de XXX, ante mi Doctor XXX XXX XXX XXX del Cantón , en base a la facultad prevista en el Artículo dieciocho, numeral nueve de la Ley Notarial vigente, acepto la comparecencia del (la) señor (a) XXXX XXXX XXXX XXXX, portador(a) de la cédula No. XXXXXXXXXXXX en calidad de deudor ;

(La empresa) XXXX XXXX XXXX XXXX , con Ruc XXXXXXXXXXXX A, quiénes solicitan reconocer ante mí, sus firmas y rúbricas estampada en el contrato que antecede, quienes previo juramento, efectuado en legal y debida forma, con las advertencias que la ley establece para el caso de perjurio, dicen que dichas firmas, son las suyas propias, las mismas que las usan en todos sus actos y contratos públicos y privados y como tal las reconocen; con lo que termina la presente diligencia notarial, firmado para constancia conjuntamente con el señor notario que certifica.

f. _____ NOMBRES Y APELLIDOS DEL DEUDOR DE LA
LÍNEA C.I.: NO. DE CEDULA DEL DEUDOR DE LA LÍNEA

f. _____ NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE
DE LA EMPRESA Y NUMERO DE RUC