



**UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”**

**CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de:**

**INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD –CPA**

**TEMA**

**AUDITORIA FINANCIERA EN EL PROCESO DE CUENTAS POR  
COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN CONTABLE DE LA  
EMPRESA IMPSUNT S.A, EN EL PERIODO 2017**

**TUTOR DE TESIS**

**ING. KARINA RENGIFO**

**AUTORA**

**ROCIO DEL PILAR CHACON VITERI**

**GUAYAQUIL – GUAYAS - ECUADOR**

**2019**

## **Certificado del Tutor de Titulación**

Ing. Karina Rengifo, en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que la egresada **Rocío Chacón Viteri**, es autora de la Tesis de Grado titulada: **“Auditoria Financiera en el Proceso de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la situación contable de la Empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 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.

Karina Rengifo

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **Certificado del tribunal**

El trabajo de investigación “**Auditoria Financiera en el Proceso de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la situación contable de la Empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017**”, presentado por la egresada Rocío Chacón Viteri, 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,

**Coordinadora de la carrera**

---

Mgs. Karina Rengifo

**Tutora trabajo investigación**

---

**Miembro del tribunal**

---

**Miembro del tribunal**

## **Declaración de autoría**

Rocío Chacón Viteri autora de este trabajo de titulación denominado “**Auditoría Financiera en el Proceso de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la situación contable de la Empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017**”, declaro que el mismo es de mi completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de mi entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

---

Rocío Chacón Viteri

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

## **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento a Dios, por permitirme lograr una meta más en mi vida. A mi familia, por acompañarme y tolerar las ausencias en los momentos más importantes, a mis amigos y compañeros por ayudarme a hacer realidad este sueño. A la Universidad San Gregorio de Portoviejo, por brindarme los espacios y una planta profesoral de calidad para ver cristalizado mi sueño. A la Empresa IMPSUNT S. A., por darme la oportunidad de llevar a cabo mi investigación y sus instalaciones, para contribuir de alguna manera con su mejor funcionamiento.

A todas aquellas personas que formaron parte de este proceso de aprendizaje y cuyos nombres escapan en este momento de mi memoria les agradezco infinitamente su apoyo y comprensión.

**Rocío Chacón Viteri**

## **Dedicatoria**

Dedico este éxito a mi padre, y a mi madre (+). Gracias a ellos estoy aquí. En especial a mi esposo e hijos por que supieron brindarme la comprensión y el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones y deberes que implica realizar esta tarea para obtener un título. Que mi esfuerzo, sirva de estímulo y ejemplo, para aquellos que ven en mí una figura especial.

**Rocío Chacón Viteri**

**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO CARRERA DE  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Resumen**

Las cuentas por cobrar, se derivan de la actividad comercial por las ventas a crédito que en las empresas se realizan, por lo que el precio de venta debe tener en consideración el lapso de tiempo del crédito que se otorga al cliente. La investigación tiene como objetivo general, determinar la auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017. Se abordó desde una perspectiva metodológica con diseño mixto apoyado en métodos cualitativos, obtenidos de aplicar la revisión documental en fuentes secundarias. Y cuantitativos, mediante la obtención de datos numéricos. La recolección de datos se realizó mediante investigación de Campo, aplicando encuestas y entrevistas a trabajadores de la empresa. La autora, concluye que en la Empresa IMPSUNT S. A., existen serias debilidades en la gestión de créditos y cobranza debido a que no existe un departamento dedicado exclusivamente a esta gestión, para lo cual genera mejores prácticas en la gestión de crédito y cobranza, para contribuir al mejoramiento sustancial en el área de crédito y cobranza de la empresa IMPSUNT S.A., y disminuir el problema del incremento de la cartera vencida en la misma.

**Palabras Clave:** Auditoría financiera, proceso de cuentas por cobrar, situación contable.

## UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### Abstract

Rocío Chacón Viteri

Accounts receivable are derived from commercial activity due to credit sales in companies, so the sale price must take into account the time lapse of the credit granted to the customer. The general objective of the research is to determine the financial audit in the accounts receivable process and its impact on the accounting situation of the company IMPSUNT SA, in the period 2017. It was approached from a methodological perspective with mixed design supported by qualitative methods, obtained from applying the documentary review in secondary sources. And quantitative, by obtaining numerical data. The data collection was done through field research, applying surveys and interviews to company workers. The author concludes that in IMPSUNT SA, there are serious weaknesses in the management of credits and collections because there is no department dedicated exclusively to this management, for which it generates better practices in credit management and collection, to contribute to the substantial improvement in the area of credit and collection of the company IMPSUNT SA, and to diminish the problem of the increase of the overdue portfolio in the same

**Keywords:** Financial audit, accounts receivable process, accounting situation

## Tabla de Contenidos

Certificado del Tutor de Titulación .....	ii
Certificado del tribunal .....	iii
Declaración de autoría .....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Introducción.....	xiv
Capítulo I.....	1
1. Problematicación .....	1
1.1 Tema .....	1
1.2. Antecedentes generales del Problema .....	1
1.3. Formulación del problema. ....	1
1.4. Planteamiento del Problema.....	1
1.5. Preguntas de Investigación.....	3
1.6 Delimitación del problema.....	4
1.7. Justificación.....	4
1.8. Objetivos .....	6
1.8.1. Objetivo general. ....	6
1.8.2. Objetivos específicos. ....	6
1.9. Conclusiones del Capítulo .....	7
Capítulo II .....	8
2. Contextualización .....	8
2.1 Antecedentes .....	8
2.1.1 Principales clientes .....	12
2.2 Marco teórico .....	13
2.2.1 Auditoría y sus tipos.....	13
2.2.1.1 Auditoría externa o legal:.....	13
2.2.1.2 Auditoría interna:.....	13
2.2.1.3 Auditoría operativa: .....	14
2.2.1.4 Auditoría financiera:.....	14
2.2.2 Objetivos de la Auditoría.....	14

2.2.5 Cartera vencida.....	16
2.2.6 Cuentas relacionadas en la recuperación de la cartera .....	16
2.2.7 Incremento de cartera vencida .....	17
2.2.8 Políticas y procedimientos del área de crédito y cobranza .....	18
2.2.9 Evolución de la cartera crediticia en el Ecuador .....	20
2.2.10 La morosidad.....	21
2.2.11 Tipos de clientes morosos .....	22
2.2.12 Factores que conducen al fracaso a empresas. ....	24
2.3 Marco Conceptual.....	26
2.4 Marco legal.....	28
2.4.1 Normas Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	28
1.1.1. Normas Internacionales de Auditoría (NIA).....	30
2.5 Identificación de variables .....	32
2.5.1 Variable Independiente.....	32
2.5.2 Variable Dependiente. ....	32
2.6 Conclusiones sobre el capítulo.....	32
2.7 Operacionalización de las variables .....	33
Capítulo III .....	35
2. Marco Metodológico .....	35
3.1 Tipo de Investigación .....	35
3.2. Tipo de investigación.....	35
3.3 Modalidad de la investigación.....	35
3.4. Fuentes de Investigación.....	36
34.1. Métodos.....	36
3.4.2. Técnicas .....	37
3.5. Población y muestra.....	37
3.5.1. Población.....	37
3.5.2. Muestra .....	37
3.6. Análisis de resultados .....	38
3.7 Cronograma.....	39
3.8. Conclusiones sobre el capítulo.....	39
Capítulo IV .....	40
3. Presentación de Resultados .....	40

4.1 Tratamiento de la Información, proceso y análisis.....	40
4.2 Resultados obtenidos .....	47
4.2.1 Análisis obtenido de las entrevistas realizadas. ....	57
4.3 Fase I. Planificación .....	58
4.3.1. Evaluación de Control Interno .....	72
4.3.2 Medición de los niveles de confianza y riesgo de control. ....	78
4.4.2. Hojas de Hallazgos.....	111
4.5. Comunicación de resultados .....	117
4.7. Conclusiones sobre los resultados.....	119
Capítulo V .....	120
5. <i>Propuesta</i> .....	120
5.1. Título de la propuesta .....	120
5.2. Autores de la Propuesta .....	120
5.3. Empresa auspiciante .....	120
5.4. Área que cubre la propuesta.....	120
5.5. Fecha de presentación.....	120
5.6. Fecha de terminación.....	120
5.7. Duración del proyecto.....	120
5.8. Participantes del Proyecto.....	120
5.9. Objetivo general de la propuesta .....	120
5.10. Objetivos específicos: .....	120
5.11. Beneficiarios Directos.....	121
5.12. Beneficiarios Indirectos .....	121
5.13. Impacto de la propuesta .....	121
5.14. Descripción de la propuesta .....	121
5.15. Conclusiones y recomendaciones finales.....	135
5.15.1 Conclusiones finales.....	135
5.15.2. Recomendaciones .....	137

## Referencias

## APÉNDICES

### APÉNDICES A: ENCUESTA

### APÉNDICES B: MODELO DE ENTREVISTA

## Lista de Tablas

Tabla 1	Categoría ocupacional de trabajadores.....	12
Tabla 2	Entrevista 1 .....	40
Tabla 3	Entrevista 2 .....	43
Tabla 4	Entrevista 3 .....	45
Tabla 5	Instrucciones sobre el manejo de funciones.....	47
Tabla 6	Difusión de políticas de la gestión de cobranza .....	48
Tabla 7	Inconvenientes entre departamentos .....	49
Tabla 8	Calificación de clientes.....	50
Tabla 9	Autorizaciones de concesión de créditos.....	51
Tabla 10	Políticas para la recuperación de valores .....	52
Tabla 11	Influencia de la gestión de crédito y cobranza en la captación de clientes	53
Tabla 12	Dificultades en la gestión de crédito y cobranza.....	54
Tabla 13	Incremento de la cartera vencida.....	55
Tabla 14	Beneficio de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza para la compañía .....	56

### **Lista de Figuras**

Figura 1 Organigrama General IMPSUNT S.A.....	11
Figura 2 Instrucciones sobre el manejo de funciones .....	47
Figura 3 Difusión de políticas de la gestión de cobranza .....	48
Figura 4 Inconvenientes entre departamentos.....	49
Figura 5 Calificación de Clientes.....	50
Figura 6 Autorizaciones de concesión de créditos .....	51
Figura 7 Política para la recuperación de valores.....	52
Figura 8 Influencia de la gestión de créditos y cobranza en la captación de clientes	53
Figura 9 Dificultades en la gestión de crédito y cobranza .....	54
Figura 10 Incremento de la cartera vencida.....	55
Figura 11 Beneficio de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza para la compañía .....	56

## Introducción

En una empresa, la falta de liquidez se convierte en un problema muy serio, ya que no permite desarrollar las actividades con normalidad, teniendo las mismas que recurrir a préstamos bancarios para poder cumplir con sus compromisos, hecho que suele generar un hundimiento tan severo que pudiera llevarla incluso a la quiebra. Uno de los elementos que contribuye a que la falta de liquidez se agudice en una empresa lo constituyen las cuentas por cobrar, las cuales se originan en la actividad comercial por las ventas a crédito que se realizan y que forman parte del activo circulante exigible.

En tal sentido, realizar auditorías a las cuentas por cobrar es muy importante para las empresas, pues estas constituyen una parte muy importante dentro del activo, además de que permiten determinar las causas que pudieran estar impidiendo que la empresa recupere el capital de trabajo y a la vez, obtener sugerencias para mejorar la situación futura de la misma, permitiendo invertir en menos tiempo con el pago puntual de los clientes.

Es por esto que se presenta el siguiente trabajo de titulación, en el cual se conceptualizan y exponen los aspectos más importantes con respecto a la gestión de crédito y cobranza en las empresas. Para esto se ha dividido en cuatro capítulos, cuyos contenidos se puntualizan a continuación.

En el capítulo I, se muestran los aspectos preliminares, en los cuales se precisa la formulación del tema y el problema, los antecedentes generales, el planteamiento del problema, el objetivo general y los específicos y la respectiva justificación. En el capítulo II se desarrolló el marco teórico, el cual respalda el contenido científico del estudio, en el mismo se muestran los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, el marco conceptual, los fundamentos legales, la identificación de las

variables que tienen incidencia en el estudio y su respectiva Operacionalización.

En el tercer capítulo se exhibe el marco metodológico, donde se muestra el tipo de investigación, las modalidades utilizadas, los métodos y técnicas aplicadas, la población y muestra, los recursos humanos, materiales y económicos, el cronograma de actividades y la manera en que se realizó el análisis de los resultados obtenidos.

El capítulo IV, donde se presentan los resultados obtenidos, el tratamiento de la información, proceso y análisis, los resultados obtenidos y las conclusiones del estudio, para por último presentar en el Capítulo V, la Propuesta de acciones que pueden utilizarse para mejorar la realidad detectada en la empresa IMPSUNT S.A., culminando con las Conclusiones y recomendaciones finales seguidas de las referencias y los apéndices.

# Capítulo I

## 1. Problematización

### 1.1 Tema

Auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017.

### 1.2. Antecedentes generales del Problema

Deficiencia en el proceso de cuentas por cobrar lo que está ocasionando un alto índice de cartera vencida incidiendo de forma negativa en la contabilidad de la empresa IMPSUNT S.A.

### 1.3. Formulación del problema.

¿Cómo incide el cumplimiento de los procedimientos requeridos en el proceso de cuentas por cobrar con respecto a la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A., ubicada en Duran Tambo, Ecuador?

### 1.4. Planteamiento del Problema.

Para muchas empresas, la gestión de cobros Según Morales (2014) interpretó que, “ es el conjunto de diligencias estratégicas que hacen posible recuperar créditos y obtener los pagos de facturas de los clientes a tiempo” (p. 98)es decir, esta gestión busca la forma de establecer una comunicación adecuada con el cliente, para lograr con los mecanismos de control adecuados la recuperación del crédito sin sacrificar utilidades.

Desde este punto de vista, puede inferirse que la gestión de crédito y cobranza en una empresa es fundamental, ya que muchas empresas suelen, Según Ettinger y Golieb, . (2003) utilizar el crédito como una estrategia económica para captar clientes brindando facilidades de pago, que les permitan adquirir un bien o servicio y entonces es precisamente ante el otorgamiento de un crédito que la gestión de cobranza puede ayudar a recuperar el dinero lo más pronto posible para continua

invirtiendo

A nivel mundial, la gestión de crédito suele propiciar las cuentas por cobrar, las cuales de acuerdo con Ruiz: son de suma importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan en la actualidad son a crédito respaldadas con facturas, las cuales están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar (Ruíz, 2012) De lo que puede inferirse que las cuentas por cobrar se originan en la actividad comercial de las ventas a crédito que realizan las empresas, las cuales pueden ser consideradas como la clave en el desarrollo del éxito de los negocios, pues son dinero esperado a ser recibido a corto, mediano y largo plazo, además es un activo de mayor disponibilidad después del efectivo. (p. 35)

Todo lo hasta ahora expuesto, permite resaltar que según lo expresan Palma y Torres, “cuando se concede un crédito excesivo o cuando los plazos establecidos son muy largos es mayor el riesgo de incobrabilidad y esto es muy desfavorable en un negocio” (Palma & Torres, 2015) lo que lleva a pensar en la gran importancia que debe tener para las empresas el establecer políticas de crédito que se ajusten a su capacidad financiera, ya que esto será propicio para que las políticas de créditos y cobranza se desarrollen de una manera eficiente, propiciando a la empresa la recuperación de la inversión realizada. (p. 15)

Con base en estas ideas, se trae a colación el caso de la Empresa IMPSUNT S.A., dedicada a la fabricación y comercialización de puertas, pasamanos, pérgolas, chazas, en la decoración de interiores y exteriores, la cual ha presentado en el período 2017 un saldo elevado en las cuentas por cobrar, lo que hace pensar a la alta gerencia de la misma, que la política de crédito y cobranza que en esta se aplica, pareciera no estarse desarrollando de una forma eficiente, lo que se pudo obtener de

una indagación previa con los mismos, esto se hace evidente según lo expresaron, en los altos índices de incobrabilidad de la cartera, lo que pudiera ocasionarles, problemas financieros en el futuro, de no prestársele la debida atención

Incorporado a esto, las dificultades que se vienen presentando en el área de crédito y cobranza están propiciando que se obstaculice el flujo de efectivo y generando pérdidas a la empresa, pues se aprecia retraso en los pagos tanto a los proveedores como a los empleados, falta de capacitación al personal de ventas, una gestión de cobranza inadecuada, una cartera vencida, ausencia de evaluación previa del cliente que mida la capacidad de endeudamiento antes de conceder el crédito, no existe un seguimiento de pago de los clientes a quienes se les ha concedido crédito, e incluso se les han renovado créditos aun teniendo una cartera vencida con la empresa, lo que ocasiona que la deuda por cobrar aumente y la probabilidad de pago disminuya.

Los argumentos expuestos, llevan a considerar la existencia de un problema que debe ser atendido en la empresa IMPSUNT S.A., por lo que se formula de la siguiente manera.

### **1.5. Preguntas de Investigación**

A continuación, se formulan las interrogantes a las que se pretende dar respuesta durante la investigación:

¿Cómo incide el cumplimiento de los procedimientos requeridos en el proceso de cuentas por cobrar con respecto a la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A., ubicada en Duran Tambo, Ecuador?

¿Cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa IMPSUNT S.A. con respecto a la ejecución del proceso de cuentas por cobrar sobre los créditos que otorga la empresa?

¿De qué manera la cartera crediticia incide en la liquidez de la empresa

IMPSUNT S.A?

¿De qué manera se pueden establecer estrategias en la gestión de crédito y cobranza que propicien la recuperación de la cartera vencida en los clientes de la empresa IMPSUNT S.A., ubicada en Duran Tambo, Ecuador?

### **1.6 Delimitación del problema**

La investigación fue realizada en la ciudad de Durán cantón Tambo, específicamente en el km 3 ½ vía Duran Tambo donde funciona la empresa IMPSUNT S.A., compañía dedicada a la fabricación y comercialización de puertas, pasamanos, pérgolas, chazas, en la decoración de interiores y exteriores en diferentes estilos modernos, clásicos contemporáneos entre otros.

**Campo:** Crédito y Cobranza

**Área:** Auditoria

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Espacial:** Duran

**Lugar:** Duran, km 3 ½ vía duran tambo

**Aspecto:** Cartera de crédito

**Tiempo:** 2017

**Línea de investigación:** Procesos de control en las organizaciones

### **1.7. Justificación**

En los últimos tiempos las políticas y procedimientos de crédito y cobranza han adquirido una mayor relevancia porque tienen como finalidad resguardar los activos de la empresa y minimizar riesgos de pérdida. Es por esto que en toda empresa es necesario mantener un control adecuado en el área de crédito y cobranza ya que es la

encargada de gestionar los cobros, administrar la cartera de clientes y analizar la otorgación de créditos.

Esta investigación pretende mediante la aplicación de acciones y prácticas de auditoría financiera aportar soluciones a las falencias presentadas por la empresa en el proceso de cuentas por cobrar, buscando de esta manera encontrar una razonabilidad a los resultados presentados en los estados financieros llevados por la empresa.

El análisis de la empresa, se debe a que existen antecedentes que permiten apreciar procesos deficientes en la concesión y cobro de los créditos otorgados a los clientes y al no existir en la misma un protocolo que defina las políticas para esta gestión, es evidente que se ocasiona un elevado índice de morosidad en la cartera y una falta de control en los registros contables, lo que abulta en los estados financieros las cuentas por cobrar, convirtiendo los créditos en cuentas incobrables.

La investigación es muy oportuna desde el punto de vista económico, pues al plantearse la auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar, se estará fomentando el manejo de una información mucho más veraz por parte de la empresa con respecto al manejo de datos reales en cuanto a liquidez, los cuales, de no detectarse y corregirse a tiempo, podrían generar la caída en una crisis financiera que podría llevar a la misma incluso a la quiebra.

Es importante desde el punto de vista práctico, pues la aplicación de una auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar será efectiva para constatar la fiabilidad de los procesos de registros contables, permitiendo verificar el grado de eficiencia de la gestión de cobranzas y contribuyendo de esta manera a mejorar las políticas internas con respecto a normas de contabilidad y leyes tributarias vigentes en el país.

La realización del estudio es importante pues efectuar una auditoria en el proceso de cuentas por cobrar, contribuirá a superar las deficiencias presentadas durante el mismo, además de ser un soporte ideal para definir acciones estratégicas que contribuyan a mejorar la política interna de la empresa en cuanto a la recuperación de la cartera con el fin de incidir favorablemente en la situación contable de la misma.

Por último, el valor metodológico de la investigación, permitirá plantear acciones de mejora en la empresa en cuanto a las funciones del área de gestión de cobro y administración de la cartera de clientes a través de una serie de recomendaciones necesarias para mejorar el sistema de políticas y procedimientos de crédito y cobranza la compañía IMPSUNT S.A.

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1. Objetivo general.**

Analizar la auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017.

### **1.8.2. Objetivos específicos.**

- Examinar las falencias presentadas con respecto al funcionamiento del área de crédito y cobranza de la empresa IMPSUNT S.A., ubicada en Duran Tambo, Ecuador.
- Verificar los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa IMPSUNT S.A. con respecto a la ejecución del proceso de cuentas por cobrar sobre los créditos que otorga la empresa
- Evaluar la manera en que la cartera crediticia vencida está incidiendo en la liquidez de la empresa IMPSUNT S.A.
- Establecer mejores prácticas en la gestión de crédito y cobranza que

propicien la recuperación de la cartera vencida en los clientes de la empresa IMPSUNT S.A., ubicada en Duran Tambo, Ecuador.

### **1.9. Conclusiones del Capítulo**

A continuación, se muestran las conclusiones correspondientes al capítulo I, alusivo a los aspectos preliminares de la investigación, contentivas del problema y sus antecedentes generales, la delimitación, objetivos y justificación, los cuales son considerados aspectos de mucha relevancia para conformar la temática de estudio.

En función de estos aspectos se concluye que todos ellos tienen mucha importancia dentro de la investigación ya que permiten ahondar sobre la problemática existente y reconocer en la misma los elementos que dan pie al problema investigado, propiciando los elementos necesarios para lograr describir la realidad que se pretende abordar.

De igual manera, se logra concluir que es precisamente en este capítulo donde el investigador procede a plantear los argumentos que justifican su hacer investigativo, lo que determina la importancia que tiene la investigación y los aportes que la misma brinda para el logro de conocimientos sobre el tema planteado.

## Capítulo II

### 2. Contextualización

#### 2.1 Antecedentes

Con el objeto de fundamentar adecuadamente la presente investigación la autora ha tomado en consideración otras tesis realizadas con temas similares al propuesto en éste, que a su criterio aportaron elementos importantes para el desarrollo y objeto de estudio, para así obtener directrices del desarrollo del mismo, entre ellos tenemos:

La investigación desarrollada por (Ávila & Marín, 2009) Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca, realizada en la Universidad de Cuenca; donde concluyen que el departamento de cartera cuenta con un buen desempeño en lo que corresponde a concesión de crédito, sin embargo no cuenta políticas ni procedimientos para realizar la gestión de cobro; si bien es cierto el nivel de cartera vencida es bueno ya que representa un porcentaje en un nivel bajo este podría mejorarse si se contara con dicho procedimiento y unas buenas políticas.

Este trabajo de investigación tiene incidencia en el estudio, pues ayuda a observar las situaciones que se presentan en la gestión de crédito y cobranza, recalando lo importante que es implementar un diseño de políticas y procedimientos para el área, además aporta ideas sobre una distribución correcta de las funciones a desempeñar en nuestro puesto laboral.

De manera similar, el estudio desarrollado por (Carvajal, 2012) denominado Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de Tecnometal S.A., realizado en la Universidad Técnica de Ambato; concluyendo la autora que el problema de la empresa Tecnometal S.A., es la falta de

política crediticia para la recuperación de cartera vencida dentro del departamento de crédito y cobranza, la misma que ha ido generando acumulación de valores por cobrar, quienes en su totalidad dicen no contar con la implementación de nuevas políticas, tampoco cuenta con el personal suficiente y capacitado para la recuperación de cartera.

La investigación brinda aportes valiosos al estudio, pues permitió ver más allá de solo establecer políticas y procedimientos de crédito y cobranza, sino que también se debe de contar con capacitaciones continuas al personal, esto será de gran utilidad porque al contar con un personal idóneo y capacitado en sus funciones, este a su vez podrá aportar mejoras a la compañía en cuanto a la implementación de nuevas estrategias y medidas que ayudaran a un cumplimiento más efectivo y eficaz de sus labores.

También se destaca como antecedente la investigación realizada por Flores (2011), denominada, diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda., realizada en la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, en lo cual concluye que la cooperativa en estudio presenta debilidades acentuadas en cuanto a un sistema de control interno para las áreas de crédito y cobranza, no cuenta con un manual de procesos y procedimientos que identifiquen correctamente los procesos esenciales de las áreas de crédito y cobranza, mantiene actualmente una inadecuada delegación de responsabilidades que corresponden al perfil de varios funcionarios, lo que ha llevado a que no se haya implementado un esquema de capacitación tanto al personal operativo como para los consejos de administración, vigilancia y comité de crédito; quienes son parte importante de los procesos que se llevan a cabo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.

Es relevante para la investigación pues aporta datos específicos acerca de la importancia de contar con un manual de procedimientos para lograr la pro actividad de los empleados de las áreas de crédito y cobranzas, y a su vez capacitarlos para un mejor desempeño de sus funciones, incentivándolos a cumplir con los objetivos institucionales.

La Empresa IMPSUNT S.A., es una compañía privada, fundada en 2012 en Duran – Ecuador, la oficina está ubicada en el Km 3 ½ vía Duran Tambo. Actualmente se encuentra controlada por la Superintendencia de Compañías y Seguros, afianzando de esta manera la confianza y solvencia institucional.

IMPSUNT S.A., se dedica a la ingeniería, la arquitectura, y el desarrollo, e innovación, de diseños en decoraciones., basándose en trabajos artesanales y tecnológicos. A través de los servicios de fabricación, instalación y acabados, siendo fuentes de desarrollo para el sector de la construcción.

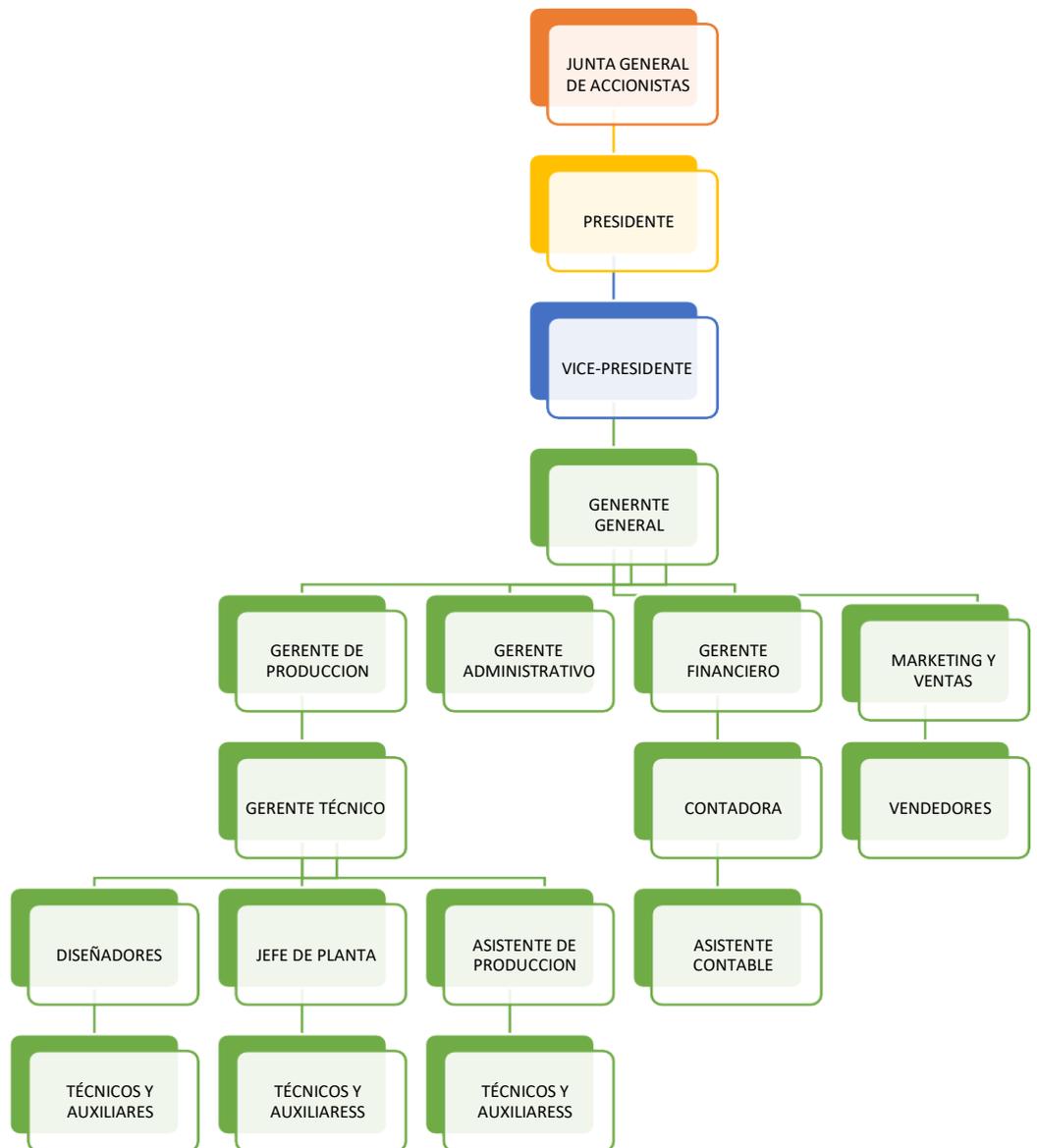
### **Visión**

Ser un producto en continuo crecimiento y actualización, con una marca líder reconocida en todos los sectores de la construcción, donde tenemos presencia, siendo reconocido por proporcionar valor a nuestros clientes. Llegar a tener puntos de ventas a nivel Nacional, con proyección a nivel internacional.

### **Misión**

Satisfaciendo eficientemente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, dando el confort de crear ambientes interiores y exteriores en la decoración, basándonos en la producción, e innovación de modelos exclusivos sin dejar a un lado la calidad, la funcionalidad y el confort, cubrir las necesidades de diversos sectores industriales, la arquitectura y la construcción en el mercado nacional e internacional.

## Estructura Orgánica



**Figura 1 Organigrama General IMPSUNT S.A**

**Tabla 1**  
*Categoría ocupacional de trabajadores*

<b>Cargo Ocupacional</b>	<b>Cantidad</b>
Administrativo	12
Técnico Operativo	9
<b>Total</b>	<b>21</b>

**Tomado de:** IMPSUNT S.A

### **2.1.1 Principales clientes**

Sector privado:

- CONBAQUERIZO
- ARKITRUST
- ALMACENES BOYACA
- MERCADONA
- CONSTRUCTORA BECERRA
- INMOBILIARIA VELASCO
- OBEDCON
- CENTRO COMERCIAL BUENA VISTA PLAZA
- CENTRO COMERCIAL MALL DEL SOL
- CENTRO COMERCIAL VILLAGE PLAZA

Sector público:

- IESS LOS CEIBOS
- ALCALDIA DE MILAGRO
- ALCANDIA DE NARANJITO
- ALCALDIA DE ESMERALDAS

## 2.2 Marco teórico

### 2.2.1 Auditoría y sus tipos

La auditoría se puede definir desde la perspectiva de Ávila y Marín (2009), como “un examen crítico que se realiza con el fin de evaluar la eficacia y la eficiencia de una sección, un organismo, una entidad, entre otros” (p. 7), es decir que la auditoría se origina de la necesidad de dotar de máxima transparencia a la información económica financiera que suministra la empresa a los usuarios, bien sea directos como indirectos.

La auditoría se caracteriza básicamente por ser una actividad desarrollada por personas cualificadas e independientes, las cuales utilizan técnicas de revisión y verificación idóneas que les permiten realizar un examen de las cuentas que han de expresar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, así como el resultado de las operaciones y el sistema de control interno de la empresa.

Desde la perspectiva de Rubio (2008), existen diferentes tipos de auditorías, las cuales se pueden especificar de la siguiente manera:

#### *2.2.1.1 Auditoría externa o legal:*

También conocida como financiera o independiente, consiste en un servicio prestado por profesionales cualificados en contabilidad, consistente en la revisión de los estados financieros de una empresa, según normas y técnicas específicas, a fin de expresar su opinión independiente sobre la situación económico financiera de dicha empresa en un momento dado. (Dominguez, 2002)

#### *2.2.1.2 Auditoría interna:*

Actividad continua y completa, desarrollada en una organización por personal perteneciente a la misma, y consistente en verificar la existencia de controles internos, así como vigilar su cumplimiento y proponer mejoras para la consecución de los objetivos de dicha organización (Van Home, 2002)

### 2.2.1.3 Auditoría operativa:

Actividad consistente en el examen de los métodos, los procedimientos y los sistemas de control interno de una empresa u organismo, público o privado.

### 2.2.1.4 Auditoría financiera:

Es la revisión de los controles y registros de contabilidad de una empresa, realizada por un profesional del área contable, y de este análisis se concluye un dictamen acerca de la razonabilidad que presenten los estados financieros. (Tellez Trejo, 2004)

## 2.2.2 Objetivos de la Auditoría

Dentro de los objetivos principales que persigue la auditoría, se pueden destacar:

- Determinar la razonabilidad de los estados financieros con una información suplementaria a fin de emitir una opinión profesional.
- Evaluar los objetivos de las metas trazadas
- Comprobar el funcionamiento de la administración
- Determinar el grado de confiabilidad de los estados financieros
- Descubrir fraudes o errores
- Evaluar la gestión empresarial y el cumplimiento de las medidas de austeridad
- Emitir opiniones e informes sobre los procesos ejecutados.

## 2.2.3 Crédito

El término crédito proviene del latín *Credium*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. De acuerdo con (Córdova, 2002) el crédito puede definirse como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercadería o servicio, sobre la base confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”.

Si bien, es cierto, el crédito es una operación financiera sobre la base de la confianza, mediante la cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad, es decir, comprar ahora y pagar en una fecha futura. En esta transacción se debe realizar un acuerdo comercial (contrato verbal o escrito), fijando términos de plazos, montos y tipo de interés.

El crédito tiene como finalidad incrementar las ventas a través de la captación de clientes, brindando facilidades de pago en un período determinado. En la actualidad, la mayoría de las empresas utilizan la operación del crédito como una de las estrategias y tácticas de venta más importantes; esta puede producir grandes beneficios a la empresa como:

- Aumento de clientes.
- Aumento de los volúmenes en ventas.
- Incremento de la producción de bienes y servicio, y por efecto, disminución de los costos unitarios.
- Ganancias adicionales por financiamiento.

#### **2.2.4 Cobranza**

Según Ettinger & Golieb (2003) “La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital”. Es un proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de pago en la mayoría de casos dinero por concepto de compra o prestación de servicio, es decir, es la cancelación de una deuda adquirida.

En una entidad el departamento de cobranza debe trabajar en conjunto con otros departamentos como contabilidad, este deberá proporcionar un informe de las

cuentas por cobrar vencidas o a punto de vencerse a efecto de poder cobrarlas en su tiempo; por otra parte, se deberá emitir un informe al departamento de finanzas para que tenga noción de las entradas de efectivo, y se finaliza con el departamento de ventas encargado del volumen de ventas que se deberá cobrar. La cobranza es un elemento clave en el funcionamiento de una empresa, en la medida que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad.

### **2.2.5 Cartera vencida**

Cartera vencida son aquellos créditos a favor de las entidades que en un determinado plazo no han sido cancelados. (Ettinger & Golieb, 2003). La cartera vencida surge por la falta de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, los principales inconvenientes son la otorgación de créditos a sus clientes sin el análisis adecuado o la falta de seguimiento y vigilancia de la cartera de clientes, dicho en otros términos es el monto total del crédito vencido otorgado a una entidad o persona, este se convierte en un riesgo de pérdida para la empresa al no ser cobrado.

### **2.2.6 Cuentas relacionadas en la recuperación de la cartera**

Uno de los elementos que conforman los activos corrientes, lo constituyen las cuentas por cobrar, considerando que su tiempo de recuperación no supera el año. De acuerdo con Carrera (2017) , este tipo de cuenta “se genera por los créditos otorgados a los clientes al momento de generarse la venta del bien o del servicio” (pág. 21) lo que implica que la no recuperación de las mismas, conlleva un riesgo para la empresa, ya que cuenta con dicho flujo para cubrir otras operaciones a corto plazo.

En este sentido, cuando una cartera no logra la recuperación de lo otorgado en determinado tiempo, puede llegar a propiciar complicaciones relacionadas con las finanzas de la empresa, generando operaciones que pueden aumentar la generación de

gastos financieros.

De acuerdo con Guajardo, las cuentas por cobrar, Guajardo (2012), “se originan de las ventas realizadas a crédito a clientes que adquieren servicios o bienes que las compañías ofertan o por préstamos concedidos a tercero incluidos los empleados” (p.22) de lo que se precisa que toda empresa, para tener ese rubro, debe haber generado con anterioridad una producción y para producir, lógicamente debe contar con activos corrientes.

Con respecto a esto, Soriano (2010), define los activos corrientes como “el conjunto de inversiones que generan flujos de caja en un periodo no superior a un año. Se encuentran en constante variación y no poseen una permanencia prolongada en la empresa” (p. 25), es decir que la recuperación de estos activos debe ser a corto plazo, debido a que su consumo inmediato, está previamente destinado a cumplir un ciclo específico. Dentro de estos se encuentran: las materias primas, los deudores comerciales, inversiones en empresas a corto plazo e inversiones financieras a corto plazo.

### **2.2.7 Incremento de cartera vencida**

Según Salas (1995) expuso que:

El incremento de la cartera vencida es un importante aumento de deudores morosos, y significa un retroceso económico del país. Y esto se debe al aumento de la tasa de interés en los últimos dos años de forma significativa, el aumento de las cuotas de pago por encima de la capacidad financiera de las empresas que antes estaban al límite y ahora por el incremento de intereses no pueden cubrir sus deudas bancarias y deudas con proveedores. Convirtiéndose en una cadena de falta de liquidez empresarial. (p. 96)

por el incremento de la cartera vencida muchos empresarios han caído en la mora

ocasionando una falta de liquidez al borde, de bajar la producción y recorte de personal para seguir manteniéndose en el mercado.

### **2.2.8 Políticas y procedimientos del área de crédito y cobranza**

Las políticas y procedimientos del crédito son de acuerdo con Van Home (2002): los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. Los directivos de finanzas deben mantener el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo, reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse en mayores ventas y utilidades. (p. 26)

Es decir, constituyen una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder. Para esto es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Por otro lado, las políticas y procedimientos de cobranza son una serie de lineamientos que se emplean en las cuentas por cobrar. Una vez que estas llegan a su vencimiento, el personal involucrado en el área de crédito y cobranzas deberá aplicar las estrategias necesarias no solo para cobrar lo que deben a su compañía, sino realizar el cobro con rapidez para generar solvencia a la misma. Por esto es necesario destacar que las empresas tengan procedimientos que apliquen al momento de realizar el seguimiento a las cuentas por cobrar, lo que implica utilizar mejores prácticas de la gestión de crédito y cobranza.

Con respecto a esto, Perea (2012), establece que “las mejores prácticas en el departamento de crédito y cobranza, no aseguran por sí mismas, procesos eficaces para la recuperación de estas, pero su apropiada implementación amplía significativamente las posibilidades de cobro” (p. 29), es decir, la gestión de

cobranza implica la realización de todas las tareas necesarias desde que se emite una factura hasta que se completa el cobro de la misma.

Dentro de las mejores prácticas en la gestión de cobranzas se pueden considerar los siguientes aspectos:

- **Organización:** el equipo de cobranzas debe organizarse diariamente, de manera que trabaje sobre los temas con mayor índice de prioridad. No deben existir gestiones inconclusas, además se debe disponer de manera rápida de la información que se requiere.
- **Segmentos:** es muy efectivo dividir la cartera de los clientes deudores en distintos segmentos, a los cuales se les dará un tratamiento diferente en términos de gestión de cobranzas.
- **Procesos:** en los procesos deben estar claramente detalladas, las tareas a realizar, considerando los clientes que forman parte de cada segmento, pudiendo ser algunas de estas: llamadas telefónicas, envío de mail, visitas al cliente, entre otras. Asimismo, deben especificarse, los momentos en los cuales se llevarán a cabo las mismas.
- **Tecnología:** es efectivo computarizar todas aquellas tareas que puedan ser realizadas por un software, agilizando de esta manera el tiempo, ya que esto permite además de focalizar el tiempo del departamento de cobranzas donde mayor valor aportan y mantener un diálogo directo con los clientes.
- **Medir las causas:** es importante entender y reconocer las causas de demora ya que no todas las demoras en los cobros se deben a la misma causa en todos los clientes, esto es necesario para poder actuar sobre las mismas.
- **Reportes:** estos deben darse de manera detallada: antigüedad de cartera de ventas por cobrar, perfil de pago por el cliente, p con disputa, porcentaje de

ventas con disputa, porcentaje de ventas sin gestión realizada aun, top clientes según su deuda, entre otros.

### **2.2.9 Evolución de la cartera crediticia en el Ecuador**

El sistema financiero del país, en el primer semestre del 2015, pese a la desaceleración en el crecimiento de los depósitos, el crédito presenta una tasa de crecimiento del 10,6%, que, si bien es algo inferior a las tasas de crecimiento del 13% observadas en 2014, muestra que todavía las entidades financieras no han cerrado la llave de crédito a la economía.

Sin embargo, cuando la tasa de crecimiento del crédito es superior a la tasa de crecimiento de los depósitos, la inversión no productiva del sistema disminuye, lo que implica que las entidades financieras pierdan temporalmente reservas de liquidez.

Dentro del sistema financiero del Ecuador, la tasa de crecimiento del crédito en los bancos en el 2015 ha disminuido en comparación al 2014. Las instituciones financieras e instituciones comerciales deben tomar en cuenta los riesgos que se suscitan al otorgar crédito; se debe mantener un equilibrio entre el otorgamiento de crédito y las cobranzas, esto con el fin que las empresas no disminuyan su liquidez (Carrera; 2017: p. 17)

Otro de los factores que está ligado a la desaceleración de la cartera de crédito es el referente a la morosidad. Cuando la economía se complica, la calidad crediticia de los agentes se deteriora y la tasa de morosidad empieza a subir, en este sentido la morosidad del sistema financiero paso del 3,7% en junio del 2014 al 4% en junio del 2015, presentando una tendencia creciente en el primer semestre 2015.

Indiscutiblemente la morosidad es uno de los factores más ligado al crédito, las causas por la cual un cliente llega a la condición de moroso, se dan principalmente

por la economía del país, este factor afecta en si a la mayoría de los clientes ya que no existe solvencia económica y posiblemente no esté en la capacidad de poder cancelar su deuda, debido a esto crecerá el índice de morosidad afectando a las empresas por la falta de liquidez.

### **2.2.10 La morosidad**

La morosidad real se refiere de acuerdo con Zúñiga (2008) “las cuotas realmente vencidas y no pagadas; y la morosidad legal a la totalidad del saldo insoluto, aunque solo una cuota del préstamo esté vencida”., es decir, existen dos formas de definir la morosidad, las cuales se refieren a la morosidad real y la legal, sin embargo, de forma general se puede decir que la morosidad se refiere a la falta de pago por parte de una persona natural o una organización de sus obligaciones financieras derivadas de la solicitud de algún crédito, entre otros.

La morosidad es un problema para todas las instituciones tanto financieras como comerciales, ya que un alto índice de morosidad puede generar pérdidas para estas empresas. Los clientes morosos pueden simplemente atrasarse en el pago de una deuda por un determinado periodo, pero en otras ocasiones hay algunos clientes morosos que incumplen con la totalidad de la deuda. Por lo tanto, las empresas a menudo establecen medidas para reducir los niveles de morosidad de sus clientes.

En este sentido, se debe tener en cuenta que, como lo expresan Rojas y Bertrán (2010) “el plazo de cobro real no siempre se ajusta al plazo que hayamos pactado con nuestros clientes” (p.5). Esta consideración nos servirá para determinar si el efecto de la morosidad es significativo y, en el caso que lo sea, las medidas a tomar para disminuir sus efectos.

Según estos autores, unas de las medidas que las empresas suelen tomar para reducir los niveles de morosidad es el establecimiento de plazos para el pago de la

deuda, sin embargo esto no siempre suele ser efectivo, ya que algunos clientes suelen incumplir con sus pagos a pesar de que existe un plazo determinado, por lo cual otra de las medidas que las empresas establecen es la determinación de un porcentaje de interés por mora, en el cual se cobra un valor extra por los días en los que se atrase el deudor para pagar la deuda.

Por lo general, se considera que un cliente entra en mora desde el día después de la fecha de vencimiento del pago de su deuda, y por lo tanto el estado de morosidad se extenderá hasta el día en que el cliente se acerque a cancelar la deuda. Un cliente puede estar en mora por días, semanas, incluso meses.

Existen muchos factores que pueden influir en el incumplimiento de una deuda, por lo tanto, es otro de los aspectos que deben de considerar las empresas antes de otorgar un crédito, por lo general suelen pedir la mayor información acerca del solicitante del crédito, en este sentido se requiere también referencias las cuales las obtienen en base al historial del cliente con relación a otras empresas, instituciones o en relación a la calificación que posea en la categoría de clientes o la central de riesgos.

En fin, la morosidad no solo representa riesgos para las instituciones financieras y comerciales, sino también puede llevar a que los consumidores pierdan privilegios; en ciertos casos los clientes morosos pueden perder los servicios que brinda la compañía, así mismo quedará grabado en su historial crediticio lo cual le impedirá solicitar futuros créditos.

### **2.2.11 Tipos de clientes morosos**

Según Sánchez (2010), existen diversos tipos de clientes considerados como morosos, dependiendo del grado de morosidad de cada uno, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- El moroso indiferente: Puede pagar la deuda, pero no lo hace porque se ha olvidado, o porque nadie se lo ha recordado; tan pronto como reciba un aviso pagará.
- El moroso insolvente: La situación de insolvencia es aquella en la que el volumen de deudas supera los recursos monetarios disponibles, y el deudor, aunque quiere, no puede hacer frente a los pagos. La insolvencia puede ser accidental, cuando el deudor está pasando por un mal momento, y es una situación pasajera; o bien insolvencia habitual, cuando los malos momentos económicos se repiten y el estado de insolvencia es el normal.
- El moroso con mala fe: Puede pagar, pero no quiere hacerlo. Le interesa retrasar los pagos todo lo posible y utiliza todas las argucias de que dispone para conseguirlo.

Desde la perspectiva del autor precitado, los tipos de clientes morosos, se definen en relación a los motivos que llevan al cliente a incumplir con el pago de su deuda. Algunos clientes pueden caer en la morosidad debido a que se olvidan de que deben cancelar la cuota a los cuales se les denomina “morosos indiferentes”, por lo general este tipo de clientes morosos suelen hacerse cargo de su deuda inmediatamente reciban un aviso que les recuerden el vencimiento del plazo de pago de su deuda.

Por otro lado, están los clientes que caen en morosidad por factores ajenos a ellos este tipo de clientes suele llamarse también “morosos insolventes”, ya sea que se presenten problemas financieros de los que no hayan sido planificados y por ende no pueden hacerse cargo del pago de la deuda, sin embargo, suelen pagar una vez que hayan solucionado sus problemas económicos, pero cabe destacar que las empresas deben considerar si la insolvencia es casual cuando ocurre pocas veces o si se trata de una insolvencia habitual, la cual ocurre en varias ocasiones.

Otro tipo de clientes morosos son aquellos que incumplen con sus obligaciones de forma intencional, a pesar de que en muchas ocasiones tienen la posibilidad de pagar la deuda no lo hace porque no quieren. Este tipo de clientes morosos suelen hacer todo lo posible para retrasar el pago de sus deudas, por lo tanto, se pueden definir como el peor tipo de clientes morosos. Es imperativo que las empresas tomen serias medidas antes de otorgar un crédito. Existen formas de motivar el cumplimiento en el pago por parte de los deudores, entre los métodos más eficaces se enfoca en categorizar legalmente a los clientes que incumplen con la deuda como morosos.

Según Brachfield (2008) “la mejor forma de motivar a los deudores de entidades financieras y comerciales, que cumplan puntualidad sus obligaciones es penalizando económicamente su retraso”. (p. 13). Algunas instituciones comerciales que manejan un sistema de crédito con sus clientes, suelen incluir en los

contratos de créditos un porcentaje de interés por mora, este puede ser el método más utilizado para reducir los niveles de morosidad.

Cuando una empresa no cobra puntualmente, no podrá atender sus obligaciones de pago y su tesorería entra en crisis. Según Brachfield, (2009) “Cuando se producen incrementos de las necesidades de tesorería provocados por unos plazos de pago prolongados, las empresas recurren a terceros para obtener los medios financieros necesarios”. (p.16). Precisamente por estos factores, cobrar puntualmente las facturas representa una actividad de vital importancia para la empresa, sin esto la empresa no tendría liquidez con que solventar sus actividades organizacionales o comerciales.

### **2.2.12 Factores que conducen al fracaso a empresas.**

Existen varios factores tanto internos como externos que podrían conducir al fracaso de una organización. El resultado de una planificación inadecuada o inexistente e ineficiente toma de decisiones. Entre los factores que conducen al

fracaso de la organización, se pueden mencionar:

- **Insuficiencia de fondos:** Esta es una de las principales causas para el fracaso de una empresa, algunas empresas inician sus actividades sin contar con los fondos suficientes, esperando recaudar fondos en el transcurso de sus actividades, sin embargo, algunas veces esto no sucede y la empresa se queda sin liquidez.
- **Mala gestión:** Muchas veces las personas encargadas de la administración de una pequeña empresa cuentan solo con el conocimiento técnico, sin embargo, no tienen la capacidad para gestionar adecuadamente la empresa, las grandes empresas suelen tener gerentes para cada una de las áreas con las que cuentan, esto da mejores resultados ya que facilita la gestión.
- **No tener objetivos claros:** La creación de una empresa por las razones equivocadas también puede causar el fracaso de la empresa. Solo las empresas iniciadas por las razones correctas pueden sobrevivir, ya que tienen una visión clara hacia donde se dirigen y que quieren lograr.
- **Falta de planificación:** Si una empresa inicia sin una planificación adecuada, no va a funcionar, el alcance de un negocio debe estar bien definido, para esto la empresa debe determinar bien su visión, sus objetivos y cuáles serán las claves que la llevarán al éxito, además es necesario definir cuál será su financiamiento, la fuerza de trabajo que necesitará, la forma en que se va a promocionar, entre otros aspectos que son importantes para una buena planificación.

### 2.3 Marco Conceptual

**Crédito:** El crédito se define como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, el derecho de disponer de un dinero ajeno o de retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas a cambio de un cierto interés. (Martínez, 2008)

**Cobrar:** Recibir el acreedor una cantidad de dinero estipulado en un acuerdo económico. (Martínez, 2008)

**Políticas:** Son reglas y estatutos adoptados para efecto de resolver situaciones generales.

**Procedimientos:** Son guías encaminadas a la ejecución de actividades.

**Cuentas por cobrar:** Créditos que se otorgan a un cliente y por un tiempo razonable para que paguen sus compras después de haberlas recibido. Son las cuentas que se registran derivadas de una venta. Pagos que se deben a la entidad, generalmente por bienes y servicios. Créditos a favor de la empresa. (Martínez, 2008)

**Cliente:** Denominación que se aplica a las personas naturales o jurídicas que mediante las operaciones mercantiles de compra-venta entregan en forma habitual mercaderías, productos o servicios a una empresa o sociedad. (Martínez, 2008)

**Cartera de clientes:** Es un registro o directorio de los compradores, el cual tiene información de ubicación, teléfono, correo electrónico.

**Cartera vencida:** Son aquellos créditos a favor de las entidades que en un determinado plazo no han sido cancelados. Conjunto de valores y documentos que después de su vencimiento no han sido liquidados. (Martínez, 2008)

**Morosidad:** Falta de puntualidad o retraso de las deudas.

**Solvencia:** Es la capacidad de generar fondos económicos para atender las

obligaciones de una persona o empresa.

**Contrato:** Acuerdo, pacto o convenio entre dos o más personas por el que se determinan la creación o nacimiento de relaciones jurídicas obligatorias de índole patrimonial o económica. (Martinez, 2008)

**Plazo:** Tiempo o fecha para cumplir algo.

**Deuda:** Obligación que tiene una persona o entidad de pagar o devolver algo, generalmente dinero. Obligación pendiente de pago. (Martinez, 2008)

**Interés:** Es la utilidad ganada, generalmente por algún tipo crédito. Precio o remuneración que se paga o recibe por utilizar o prestar una determinada cantidad de dinero (capital), durante un período determinado. Su valor se calcula en base del porcentaje acordado entre las partes que, obviamente debe de legalmente aceptado. (Martinez, 2008)

**Intereses por mora:** Intereses devengados por una deuda no satisfecha a tiempo que suelen aplicarse en las transacciones comerciales y en la administración fiscal y tributaria. (Martinez, 2008)

**Liquidez:** “Capacidad de pago que tiene una persona natural o jurídica para responder en un corto plazo sus obligaciones financieras de cualquier tipo como consecuencia de disponer activos fácilmente convertibles en dinero efectivo. Facilidad de ciertos títulos valores que disponen las entidades financieras para transformarlos en forma inmediata en dinero efectivo, sin que ello produzca baja alguna en el valor patrimonial de la empresa”. (Martínez, 2008)

**Garantía:** Proporciona seguridad al cumplimiento de una obligación. Compromiso temporal que acepta el vendedor de un producto ante su comprador de reponerle o reparar esa mercancía por defectos en su fabricación. (Martínez, 2008)

**Presupuesto:** Documento de carácter contable que recoge el plan de acción

cuantitativo de gasto y financiación estimados y expresados en unidades monetarias sobre operaciones futuras de un individuo, organismo, empresa, corporación o el propio estado. Resumen sistemático y cuantificado de los gastos e ingresos de cualquier empresa o actividad necesarios para realizar una obra o proyecto, durante un periodo dado, frecuentemente un año. (Martínez, 2008)

**Utilidad:** En economía se llama utilidad a la cualidad mensurable y propia que posee un bien o servicio para satisfacer una necesidad. Contablemente es el beneficio que resulta de restar el costo de los bienes y servicios producidos de los ingresos percibidos por sus ventas en un período de tiempo determinado. (Martinez, 2008)

**Control interno:** Se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.

## **2.4 Marco legal**

El marco legal de la presente investigación, tiene como sustento base el campo tributario, por lo que en el mismo intervendrán los siguientes instrumentos normativos:

### **2.4.1 Normas Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)**

Son los principios fundamentales de auditoría que deben enmarcar el desempeño de los auditores durante una auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional que desempeña el auditor. Las NAGAS, tiene su origen en los Boletines (Statement on Auditing Estándar – SAS) que fueron emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1948 (Tellez Trejo, 2004).

**Normas Generales:** se refieren a las condiciones que debe de reunir el auditor y

a su comportamiento en el desarrollo de la actividad de auditoría.

- Realización por una persona competente.
- Realización por una persona independiente.
- Cuidado profesional en la ejecución del trabajo y en la elaboración del informe.

**Normas de Trabajo:** tienen que ver con la preparación y ejecución del trabajo a realizar por el auditor, regulan el conjunto de técnicas de investigación e inspección aplicables a los hechos relativos a los documentos contables sujetos al análisis, mediante los cuales el auditor fundamenta su opinión responsable e independiente.

(Tellez Trejo, 2004)

- Programación adecuada.
- Supervisión adecuada.
- Análisis del control interno para fijar el alcance de la prueba.

**Normas del informe:** son los principios que deberán ser observados en la elaboración y presentación del informe de auditoría estableciendo la extensión y contenido de los diferentes tipos de informes, así como los criterios que sustenten el modelo de informe a utilizar en cada caso.

- Expresión de si los estados financieros se ajustan a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Expresión de si se han presentado los estados financieros de manera uniforme con respecto al periodo precedente.
- Exposiciones informativas razonablemente adecuadas a los estados financieros.
- El informe debe contener un dictamen sobre los estados financieros considerados en su conjunto. Por consiguiente, el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen.

- Favorable
- Con salvedades
- Desfavorable
- Denegada

#### 1.1.1. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

**NIA 300: Planeación de una auditoría de estados Financieros.** - Es obligatorio para auditorías de estados financieros, de ejercicios que se inicien o realicen después del 15 de diciembre de 2009.

**Objetivo:** Establecer los requerimientos para que el auditor pueda:

- Planear una auditoría de estados financieros
- La auditoría se lleve a cabo de una manera efectiva

**NIA 200: Objetivos Generales del Auditor Independiente y manejo de una Auditoría,** de Acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría **Esta Norma trata de las responsabilidades generales del auditor independiente cuando lleva una auditoría de estados financieros de acuerdo con NIA. Concretamente, muestra los objetivos generales del auditor independiente, y explica la naturaleza y alcance de una auditoría diseñada para hacer posible al auditor independiente cumplir con dichos objetivos.**

También expone el alcance, autoridad y estructura de las NIA, y contiene los requisitos que establecen las responsabilidades generales del auditor independiente aplicables en todas las auditorías, incluyendo la obligación de cumplir con las NIA. En Lo sucesivo, se referirá al auditor independiente como “el auditor”.

Las NIA están enmarcadas en el contexto de una auditoría de estados financieros por un auditor. Según sea necesario, se adaptarán a las circunstancias cuando se apliquen a auditorías de otra información financiera histórica. Las NIA no tratan de las responsabilidades del auditor que puedan existir en la ley, regulación o de algún

otro modo de enlace, por ejemplo, con la oferta de valores al público.

**NIA 230:** Documentación de la auditoría. - El objetivo del auditor es preparar documentos que proporcionen:

- Un registro suficiente y adecuado de las bases para el dictamen del auditor;
- Evidencia de que la auditoría se planeó y realizó de acuerdo con las NIA y con los requisitos legales y regulatorios que sean aplicables.

**NIA 500:** Evidencia de auditoría. - En una auditoría de estados financieros, el objetivo del auditor es diseñar y ejecutar procedimientos de auditoría, para conseguir suficiente y apropiada evidencia de auditoría, que le permita sostener conclusiones razonables sobre las que ha de basar su opinión.

**NIA 530:** Muestreo de auditoría. - Proporcionar una base razonable para que el auditor extraiga conclusiones sobre la población de la que se selecciona la muestra.

**NIIF 9:** Reemplaza la NIC 39, Instrumentos Financieros – Reconocimiento y Medición. Fue concebida para responder a las críticas de que la NIC 39 era muy compleja, inconsistente con la forma como las entidades manejan el negocio y los riesgos, y difería el reconocimiento de las pérdidas por riesgo de crédito hasta muy tarde en el ciclo de crédito. EL IASB siempre tuvo en mente replantearse la NIC 39, sin embargo, la crisis financiera del año 2008 convirtió esto en una prioridad.

EL IASB desarrollo la NIIF 9 en 3 fases, tratando de forma separada la clasificación y medición de activos financieros, deterioro y contabilidad de cobertura. Algunos aspectos de la NIC 39 como el alcance, el reconocimiento y desincorporación de activos financieros, se mantuvieron en la NIIF 9 con algunos cambios menores. EL IASB fue publicando versiones actualizadas de la NIIF 9 en la medida que cada fase era completada. La norma definitiva fue publicada en Julio de 2014.

**La NIIF 9** incorpora (con una excepción) el requerimiento inicial a su valor justo (ajustado en algunos casos por los costos de transacción). La excepción se refiere a las cuentas por cobrar que no contienen un componente financiero significativo. Estas cuentas por cobrar se miden a su precio de transacción (por ejemplo, el valor de la factura excluyendo impuestos a las ventas). La norma considera una ayuda práctica, donde la entidad puede presumir que no existe componente financiero significativo si el plazo de la cuenta por cobrar es menor en un año.

## **2.5 Identificación de variables**

### **2.5.1 Variable Independiente.**

Auditoría Financiera en el proceso de cuentas por cobrar

### **2.5.2 Variable Dependiente.**

Situación contable de la Empresa IMPSUNT S.A

## **2.6 Conclusiones sobre el capítulo**

En el capítulo II, se desarrollaron los aspectos básicos que hacen alusión al fundamento teórico sobre el cual se sostiene la investigación, en el mismo se revisó toda la información bibliográfica necesaria para ampliar el campo cognitivo referido al tema, se concluye con respecto al mismo, que es de vital importancia que los individuos que realizan una investigación profundicen teóricamente los aspectos que son de vital importancia para la comprensión del fenómeno y que se encuentran determinados por las variables del estudio.

En este capítulo, también se precisan la importancia que tiene las investigaciones desarrolladas por otros autores y el soporte legal que sirve de base para darle fortaleza a la investigación en el contexto nacional y local.

## 2.7 Operacionalización de las variables

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Revisión de los controles y registros de contabilidad de una empresa, realizada por un profesional del área contable, y de este análisis se concluye un dictamen acerca de la razonabilidad que presenten los estados financieros. (Tellez Trejo, 2004)	Procesos, Controles y registros	.- Cumplimiento de procesos  .- Controles Ejecutados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En la actualidad el personal involucrado en la gestión de Crédito y Cobranza cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?</li> <li>2. ¿Existen políticas relacionadas con la gestión de cobranza que hayan sido difundidas y sociabilizadas en la compañía?</li> <li>3. ¿Se han presentado inconvenientes relacionados con la segregación de funciones por parte de los departamentos Comercial y de Cobranza?</li> <li>4. ¿Cómo se califica a los clientes para poder concederles crédito en sus compras o servicios?</li> <li>5. ¿De qué manera se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?</li> </ol>	Entrevista al Personal del área administrativa

**Variable independiente:** Auditoría Financiera

**Variable dependiente:** Cuentas por Cobrar en la Empresa IMPSUNT S. A.

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>Son las cuentas que “se generan por los créditos otorgados a los clientes al momento de generarse la venta del bien o del servicio” (Carrera, 2017)</p>	<p>Recuperación de Cartera vencida</p>	<p>.- Crédito</p> <p>.- Cobranza</p> <p>.- Cartera vencida</p> <p>.- Recuperación de Cartera</p>	<p>6. ¿Cuáles son las estrategias del departamento de créditos y cobranzas para la recuperación de valores?</p> <p>7. ¿De qué forma la Gestión de Crédito y Cobranza influye en la captación de nuevos clientes?</p> <p>8. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en la gestión de crédito y cobranza?</p> <p>9. ¿Si la compañía presenta un incremento en la cartera vencida que estrategia o táctica más efectiva está aplicando?</p> <p>10. ¿Usted cree que la implementación de un diseño de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas beneficiaría a su compañía?</p>	<p>Encuesta al Personal del área administrativa</p>

**fuentes**

## **Capítulo III**

### **3. Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Dada la naturaleza de la investigación y considerando los objetivos de la misma, se asumió bajo un diseño No Experimental de tipo Transaccional, pues la de opinión Tamayo “en el mismo los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único” (Tamayo, M., 2010) es decir que de acuerdo a lo expuesto, la información se recopila en un tiempo único y en una sola aplicación del instrumento de datos. (p. 20)

#### **3.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación, hace referencia a la clase de estudio que se realiza, dependiendo de los fines que la misma persigue. En el caso particular de este estudio, la investigación fue ya que, según el autor precitado, consiste en la “caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos” (Tamayo, M., 2010) en este sentido, en la presente investigación se utilizó un diseño mixto, apoyado en una investigación de Campo, cuyos datos fueron recopilados en el mismo lugar donde ocurren los hechos sin manipular o controlar las variables. (p. 29)

#### **3.3 Modalidad de la investigación**

En cuanto a la modalidad de la investigación, se utilizó un diseño mixto apoyado en métodos cualitativos, obtenidos de aplicar la revisión documental en fuentes

secundarias. Asimismo, se aplicaron elementos propios de la investigación cuantitativa, mediante la obtención de datos numéricos trabajados utilizando análisis estadísticos. Para esto se utilizó la recolección de datos empíricos mediante la investigación de Campo, aplicando las encuestas y las entrevistas a tres trabajadores de la empresa que se desempeñan en el área administrativa ocupando diferentes cargos. Los resultados se mostrarán en tablas y gráficos para una mejor comprensión. (Bernal, 2010)

### **3.4. Fuentes de Investigación**

Con respecto a los métodos y técnicas a utilizar durante la investigación se tiene lo siguiente:

#### **34..1. Métodos.**

**Método Inductivo:** se inicia por la observación de acontecimientos que generan el problema objeto del estudio con el propósito de llegar a una conclusión y premisas generales. En este trabajo de investigación se utilizó este método en la etapa inicial, ya que, por medio de la observación previa, se pudo determinar que existen inconvenientes en la función de crédito y cobranzas.

**Método Deductivo:** inicia con la observación de acontecimientos generales que generan vulnerabilidad en el área de crédito y cobranzas con el propósito de señalar las verdaderas causas y efectos contenidos en la situación general. De la mano con el método inductivo, permitió tener una apreciación más específica de cuáles son los problemas que ocasionan que la cartera de crédito se encuentre incobrable. Este método científico se utilizó durante la etapa Inicial, desarrollo y Etapa final de la investigación.

**Método de Análisis:** Es la identificación de cada una de los problemas que llevan a la realización de esta investigación, de esta manera se establece la relación causa-efecto entre los elementos objeto de la investigación. Este método ayudó con el

procesamiento de la información recopilada para la investigación, se utilizó tanto en la etapa inicial como en la etapa del desarrollo del estudio.

### **3.4.2. Técnicas**

**Observación:** Aplicando la observación como técnica, se pudo conocer el problema objeto de la investigación, sin alterar o emitir juicio de valor, es decir esta observación tiene un aspecto contemplativo. De la mano con el método inductivo este método empírico permitió mirar detenidamente como se ejerce la función crédito y cobranzas dentro de la empresa, y tener una visión general de los problemas que generan vulnerabilidad dentro de la misma.

**Encuesta:** La encuesta se utilizó durante el estudio para recolectar información al personal que se desenvuelve en el área administrativa de la empresa IMPSUNT S.A., y obtener de este material los datos necesarios para profundizar en la investigación.

## **3.5. Población y muestra**

### **3.5.1. Población**

La población total del estudio, está conformada por la totalidad de los empleados de la empresa IMPSUNT S.A., es decir 20 empleados que laboran en la misma.

### **3.5.2. Muestra**

Con respecto a la muestra, consiste en “la selección de algunos elementos con la intención de averiguar algo sobre la población, de cual se está tomando” (p. 92). De ahí que, para obtener la muestra en este estudio en particular, se aplicó un muestreo intencional, el cual en opinión de Balestrini (2011), “se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos” (p. 56).

En este tipo de muestreo, el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población, atendiendo a criterios previamente establecidos, predominando en este caso el criterio de laborar en el área de Administración de la

empresa. Por tal razón, la muestra para llevar a cabo el estudio quedó constituida por 3 personas que se desempeñan en el área administrativa de la empresa IMPSUNT S.A: el Gerente Financiero, Contadora y Asistente Contable.

### **3.6. Análisis de resultados**

El análisis de los resultados se realizó atendiendo al siguiente procesamiento de la información:

- Se elaboró en Word y Excel la entrevista y la encuesta
- Se recopiló y clasificó la información obtenida de la entrevista
- Se ingresó los datos cuantitativos en programa Excel de forma ordenada.
- Se calcularon los porcentajes de los cuadros por pregunta
- Se graficaron los resultados y se procedió a la interpretación de los mismos

Los resultados obtenidos tienen su origen en una apropiada clasificación de las preguntas del cuestionario, las que se transformaron en unidades que permitieron su descripción y un análisis preciso. Las preguntas se elaboraron en función de dar a conocer las falencias en la aplicación de políticas y procedimientos, y control interno en el departamento de crédito y cobranzas, que percepción tienen los empleados de acuerdo al manejo de la cartera, provisiones y otras disposiciones legales y tributarias.

### 3.7 Cronograma

El cronograma establecido para desarrollar el estudio fue el siguiente:

ACTIVIDAD	MES							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Diseño del proyecto y entrega a la comisión	X							
2. Recolección y organización de la información necesaria		X	X					
3. Discusión y análisis de la información recopilada				X				
4. Trabajo de campo					X	X		
5. Integración de la información recopilada de acuerdo a los objetivos planteados							X	
6. Redacción del trabajo y revisión del mismo							X	X
7. Revisión final								X

### 3.8. Conclusiones sobre el capítulo

El capítulo III, está dedicado a la metodología, en el mismo se concluye que desarrollar los procesos de investigación siguiendo una metodología rigurosa es muy oportuno para los investigadores pues les brinda la posibilidad de organizar metódicamente los procesos a seguir para lograr alcanzar los objetivos planteados en el estudio, lo que es fundamental y es una garantía de que los resultados van a ser confiables y van a contribuir con el logro de los objetivos.

De igual manera se concluye que los procesos de investigación deben ser conducidos siguiendo la metodología que les corresponde, a fin de evitar sesgos en los resultados por la aplicación inadecuada de los métodos planteados para el estudio, lo que conlleva a pesar que la metodología es fundamental en el desarrollo de las investigaciones

## Capítulo IV

### 4. Presentación de Resultados

#### 4.1 Tratamiento de la Información, proceso y análisis

En el presente capítulo se exponen los resultados de la entrevista aplicada para este trabajo de investigación, IMPSUNT S.A., al ser una pequeña empresa, se consideró realizar la entrevista a todo el personal del departamento financiero, lo que nos permitió obtener información verídica y confiable referente al incremento de la cartera vencida del área de crédito y cobranzas.

Los resultados obtenidos de las preguntas realizadas fueron contabilizados estadísticamente con el fin de obtener las causas y falencias que ocasionan el incremento de la cartera vencida en el área de crédito y cobranza. Cabe recalcar que anteriormente en la compañía IMPSUNT S.A., no se había realizado un análisis detallado del tema.

Los resultados del levantamiento de información se muestran a continuación:

**Tabla 2 Entrevista 1**

<b>Entrevistado</b>	Ing. Katy Suntaxi
<b>Cargo</b>	Gerente Financiero
<b>1. ¿En la actualidad el personal involucrado en la gestión de Crédito y Cobranza cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?</b>  Impsunt S.A., es una pequeña empresa por lo cual el personal maneja diversas funciones. Existen instrucciones de crédito y cobranza, las cuales son adecuadas a las necesidades de la compañía; pero estas instrucciones no son del todo claras y no están debidamente	
<b>2. ¿Existen políticas relacionadas con la gestión de cobranza que hayan sido</b>	

**difundidas y sociabilizadas en la compañía?**

No, de ninguna manera. Las políticas en esta área solo las conocemos s personas del departamento. No es necesario que nadie más las sepa según creo yo porque únicamente nosotros ejecutamos dichas actividades. Sin embargo, tampoco existen políticas y procedimientos aprobados formalmente.

**3. ¿Se han presentado inconvenientes relacionados con la segregación de funciones por parte de los departamentos Comercial y de Cobranza?**

En varias ocasiones hemos tenido dificultades con el departamento de ventas por ellos indican que las ventas que están realizando a ciertos clientes benefician a la compañía por el monto de la misma. Sin embargo, no toman en cuenta (en algunos casos) como está considerado el cliente y el historial de pagos y valores atrasados que posee.

**4 ¿Cómo se califica a los clientes para poder concederles crédito en sus compras o servicios?**

Se ha discutido mucho el tema, pero no se ha llegado a un consenso, inicialmente se había dicho acerca de las categorías que se podían manejar, pero la gerencia no ha querido que se puntualice eso por temor a perder la oportunidad de realizar ciertas ventas que considera de mucha ayuda para la compañía.

**5 ¿De qué manera se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?**

La concesión de crédito se trabaja conjuntamente con la gerencia general, gerente financiero y el contador. La gerencia general se encarga de los montos más altos pero dicho monto tampoco está establecido. El gerente financiero y el contador se encargan de los montos más bajos, se procuró estar siempre de acuerdo en cuanto. a los clientes a los cuales se les concede créditos reiterados, pero no siempre sucede.

**6 ¿Cuáles son las estrategias del departamento de créditos y cobranzas para la recuperación de valores?**

Revisar los créditos otorgados, dar seguimiento para recuperar los valores en especial los créditos concedidos con un monto alto y por mayor tiempo.

**7 ¿De qué forma la Gestión de Crédito y Cobranza influye en la captación de nuevos clientes?**

La gestión de crédito y cobranza mantiene una relación directa con el cliente, al vender un bien o servicio, conceder créditos y gestionar las cobranzas. Por ello la compañía está trabajando día a día por mejorar los procesos y brindar un mejor servicio, un cliente satisfecho, siempre atrae a más clientes.

**8 ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en la gestión de crédito y cobranza?**

Existe deficiencia en los procesos, esta es la principal causa que influye en que la compañía tenga dificultades en la gestión de crédito y cobranza; sería de gran utilidad establecer un diseño de políticas y procedimientos que nos brinde un mejoramiento en nuestros procesos que crédito y cobranza.

**9 ¿Si la compañía presenta un incremento en la cartera vencida que estrategia o táctica más efectiva está aplicando?**

Dar seguimiento a la deuda es lo primordial, notificaciones al cliente con llamadas telefónicas, cartas y en ocasiones se han estructurado convenios de pago, para darles más facilidad al cliente de y pueda cancelar su deuda.

**10 ¿Usted cree que la implementación de un diseño de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas beneficiaría a su compañía?**

Claro que sí, con un eficaz diseño de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas mejoraría los procesos, sería de gran ayuda para el personal

Tabla 3 Entrevista 2

<b>Entrevistador:</b> Rocío Chacon	<b>Fecha:</b> 05/01/2019
<b>Entrevistado</b>	Ing. Diana Baque
<b>Cargo</b>	Contador
<p><b>1. ¿En la actualidad el personal involucrado en la gestión de Crédito y Cobranza cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?</b></p> <p>Recibimos las instrucciones de parte de la gerencia general, pero no existen instrucciones fijas.</p>	
<p><b>2. ¿Existen políticas relacionadas con la gestión de cobranza que hayan sido difundidas y sociabilizadas en la compañía?</b></p> <p>Únicamente el personal encargado del crédito y la cobranza conocen de las políticas y procedimientos que se llevan a cabo en la gestión de crédito y cobranza.</p>	
<p><b>3. ¿Se han presentado inconvenientes relacionados con la segregación de funciones por parte de los departamentos Comercial y de Cobranza?</b></p> <p>No se da ningún tipo de problemas porque ambos departamentos debemos cumplir todas las obligaciones que nos direccionan.</p>	
<p><b>4. ¿Cómo se califica a los clientes para poder concederles crédito en sus compras o servicios?</b></p> <p>Normalmente la gerencia general nos autoriza la concesión de créditos, yo me encargo de mantener al día la documentación e información necesaria.</p>	
<p><b>5. ¿Se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?</b></p>	

El gerente financiero y el contador son los encargados de mantener los registros al día para analizar la concesión del crédito; la autorización la da el Gerente G.

**6. ¿Cuáles son las estrategias del departamento de créditos y cobranzas para la recuperación de valores?**

Se trata de recuperar los valores antes de su vencimiento, se lleva un registro de deudores, el encargado de la recuperación de valores es el asistente contable y en casos difíciles notificamos a gerencia general para elaborar una carta de cobro.

**7. ¿Cree que la Gestión de Crédito y Cobranza influye en la captación de nuevos clientes?**

Influye bastante, en conjunto con el departamento de ventas somos los encargados de satisfacer al cliente no solo el producto o servicio de calidad, sino que también en nuestra atención al cliente. Brindando servicio oportuno y resolviendo problemas.

**8. ¿Cree que la compañía tenga dificultades en la gestión de crédito y cobranza?**

Creo que hay que mejorar en muchos aspectos, considero que uno de los factores sería que hace falta personal para esta gestión. La compañía es pequeña por eso nos dividimos las funciones entre el poco personal que tenemos, pero estamos en proceso de crecimiento y se está evaluando la posibilidad de contratar a una persona para que se enfoque en su totalidad en la gestión de crédito y cobranza.

**9. ¿Presenta la compañía un incremento en la cartera vencida?**

Se realizan alianzas y planes de pago dependiendo de la situación del cliente.

**10. ¿Cree Usted que la implementación de un diseño de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas beneficiaría a su compañía?**

Si, este sería un gran aporte a la compañía, el personal tendría una guía de cómo proceder en sus labores y nos ayudaría a mejorar nuestro servicio.

**Tabla 4 Entrevista 3**

<b>Entrevistador:</b> Rocío Chacón	<b>Fecha:</b> 05/01/2019
<b>Entrevistado</b>	Sra. Yoselin Fuentes
<b>Cargo</b>	Asistente Contable
<p><b>1. ¿En la actualidad el personal involucrado en la gestión de Crédito y Cobranza cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?</b></p> <p>Recibí las instrucciones de parte de la contadora, pero no hay unas reglas fijas.</p>	
<p><b>2. ¿Existen políticas relacionadas con la gestión de cobranza que hayan sido difundidas y sociabilizadas en la compañía?</b></p> <p>Difundidas no, nuestra información es confidencial y solo las personas involucradas tenemos acceso a la documentación, registro e información de crédito y cobranza.</p>	
<p><b>3. ¿Se han presentado inconvenientes relacionados con la segregación de funciones por parte de los departamentos Comercial y de Cobranza?</b></p> <p>De ninguna manera, todo el personal sabe de sus obligaciones y como somos pocos compartimos nuestras funciones.</p>	
<p><b>4. ¿Cómo se califica a los clientes para poder concederles crédito en sus compras o servicios?</b></p> <p>No existen parámetros establecidos para calificar al cliente, tengo entendido que la contadora revisa si el cliente no mantiene deuda con nosotros dependiendo de ello la gerencia general autoriza.</p>	
<p><b>5. ¿De qué manera se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?</b></p> <p>Las otorgaciones de crédito las autoriza la gerencia general.</p>	

**6. ¿Cuáles son las estrategias del departamento de créditos y cobranzas para la recuperación de valores?**

En ciertas ocasiones se vende más para intentar recuperar valores, pero no es una estrategia sostenible en el tiempo, también se procura recuperar los montos de crédito antes de su vencimiento.

**7. ¿De qué forma la Gestión de Crédito y Cobranza influye en la captación de nuevos clientes?**

Yo doy servicio al cliente, trabajamos en conjunto con los vendedores, nos encargamos que el cliente quede satisfecho con nuestro producto o servicio y de esa manera el cliente cancelara gustoso su deuda con nosotros. Se trata de mantener una buena relación con el cliente; y un cliente feliz siempre atrae más clientes promocionando nuestro buen servicio.

**8. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en la gestión de crédito y cobranza?**

Son algunos factores que influyen en que tengamos dificultades en la gestión de crédito y cobranza, podría decir que se deben implementar métodos de cobranza, capacitaciones al personal, establecer políticas y procedimientos. Considero que, con esto podríamos mejorar en muchos aspectos, solo debemos establecer e implementar las ideas y planes de mejoras.

**9. ¿Si la compañía presenta un incremento en la cartera vencida que estrategia o táctica más efectiva está aplicando?**

Se pone más énfasis en la cobranza efectiva.

**10. ¿Usted cree que la implementación de un diseño de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas beneficiaría a su compañía?**

Por supuesto que sí, estableciendo todo formalmente tendríamos una forma clara de los procedimientos y políticas a seguir en crédito y cobranza. Se trabajaría de una forma más ágil, ganado tiempo y además siendo más productivos.

**Entrevistador:** Roció Chacón

**Fecha:** 05/01/2019

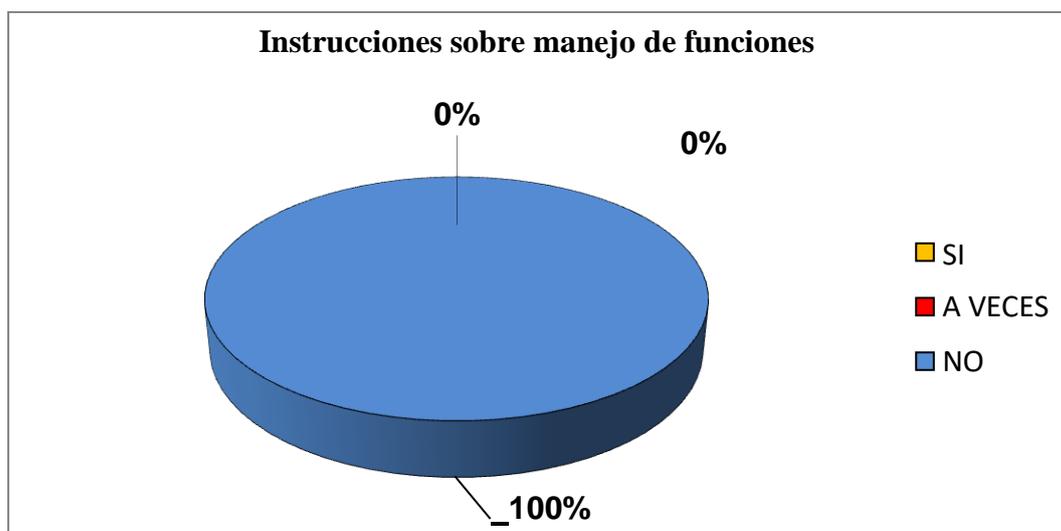
## 4.2 Resultados obtenidos

Una vez fueron aplicadas las encuestas y entrevistas se obtuvo el siguiente resultado.

**Pregunta 1: ¿La gestión de Crédito y Cobranza cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?**

**Tabla 5**  
*Instrucciones sobre el manejo de funciones*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
A VECES	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%



**Figura 2** Instrucciones sobre el manejo de funciones

**Análisis:** La totalidad de los encuestados (3 sujetos), lo que representan el 100% de la muestra, manifestaron que la gestión de Crédito y Cobranza No cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones.

Esto indica que a pesar de que en la empresa el personal en funciones administrativas maneja diversas funciones, no se delimitan de manera puntual las instrucciones, lo que genera en algunas ocasiones confusiones en los mismos por no encontrarse las funciones debidamente establecidas.

**Pregunta 2: ¿Existen políticas relacionadas con la gestión de cobranza que hayan sido difundidas y sociabilizadas en la compañía?**

**Tabla 6**  
*Difusión de políticas de la gestión de cobranza*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
A VECES	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%



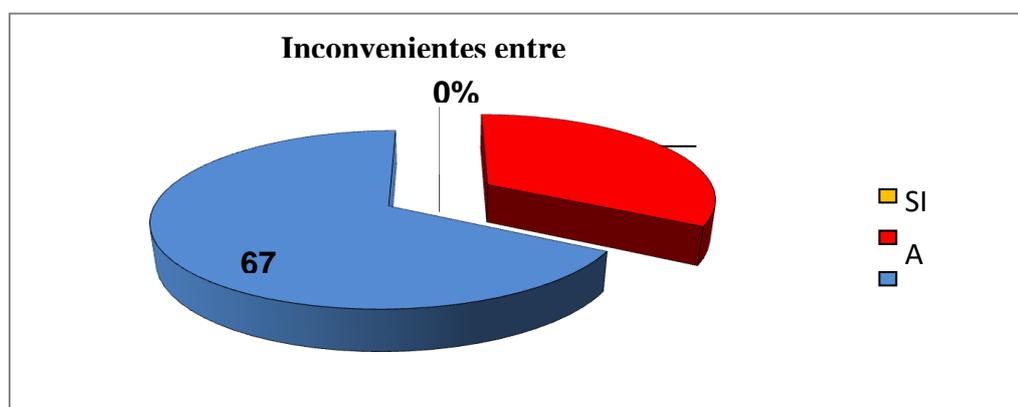
**Figura 3** Difusión de políticas de la gestión de cobranza

**Análisis:** Los resultados indican que el total de los encuestados opinó que, en la empresa, No (100%), existen políticas relacionadas con la gestión de cobranza que hayan sido difundidas y sociabilizadas en la compañía. Lo que indica que en la empresa existe poco conocimiento con respecto a cómo se maneja la gestión de cobranza.

**Pregunta 3: ¿Se han presentado inconvenientes relacionados con la segregación de funciones por parte de los departamentos Comercial y de Cobranza?**

**Tabla 7**  
*Inconvenientes entre departamentos*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
A VECES	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%



**Figura 4 Inconvenientes entre departamentos**

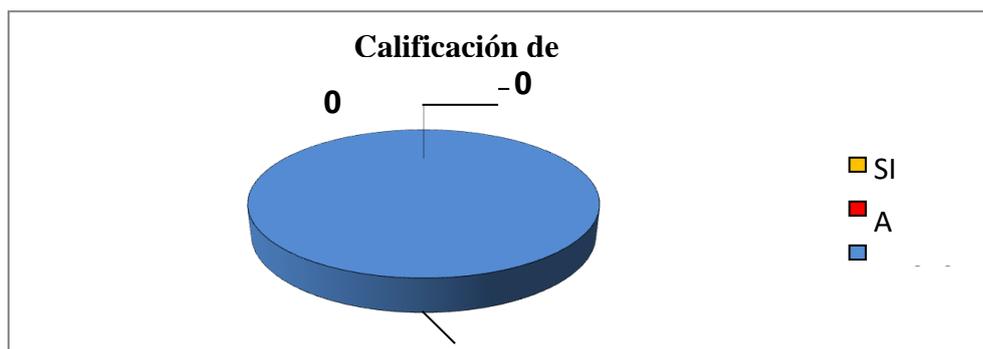
**Análisis:** Los resultados indican que, del total de los encuestados, un 67% opinó que No se han presentado inconvenientes relacionados con la segregación de funciones por parte de los departamentos Comercial y de Cobranza, mientras que un 33% indicó que A veces se han presentado este tipo de inconvenientes. Lo que

indica que para la Empresa IMPSUNT S.A., al no definirse las políticas de la misma claramente se pueden presentar inconvenientes entre los departamentos responsables de efectuar la gestión comercial y de cobranza.

**Pregunta 4: ¿Se califica a los clientes para poder concederles crédito en sus compras o servicios?**

**Tabla 8**  
*Calificación de clientes*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
A VECES	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%



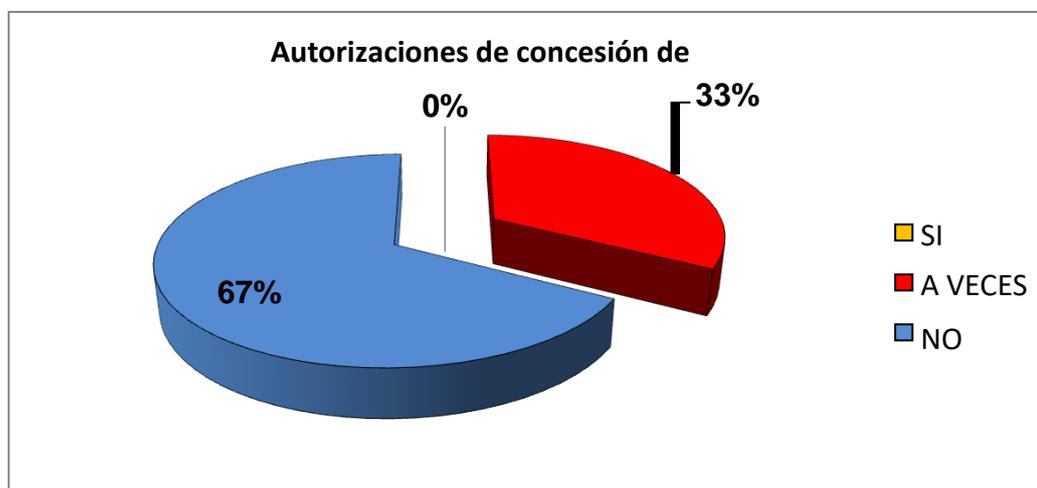
**Figura 5** Calificación de Clientes

**Análisis:** Los resultados muestran que el 100% de los encuestados manifestó que en la empresa IMPSUNT S.A., no se califica a los clientes para poder concederles crédito en sus compras o servicios. Estos resultados evidencian que en la empresa no existe un consenso con respecto al otorgamiento de una calificación a los clientes, con el fin de mejorar la gestión de créditos, pues hasta ahora la misma se maneja mediante aprobación directa de la gerencia de la misma.

**Pregunta 5: ¿Se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes?**

**Tabla 9** Autorizaciones de concesión de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
A VECES	1	33%
NO	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



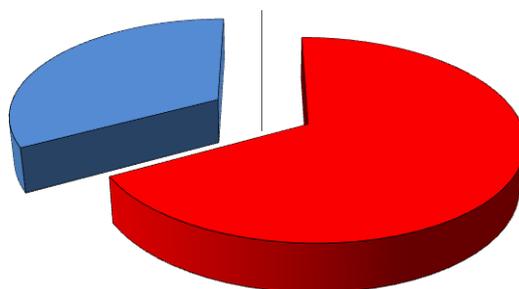
**Figura 6** Autorizaciones de concesión de créditos

**Análisis:** En los resultados obtenidos se aprecia que el 67% de los encuestados manifestó que en esta empresa No se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes, mientras que el 33% restante indicó que A veces se tienen estipuladas dichas autorizaciones. Con respecto a esto, se evidencia que, en la empresa, la concesión de créditos está bajo la responsabilidad directa del gerente general, aun siendo responsabilidad del gerente financiero y del contador mantener al día los registros para la concesión de los créditos, pero la última palabra la tiene el gerente general, lo que refleja que ciertamente no se encuentran estipuladas las autorizaciones para conceder dichos créditos.

**Pregunta 6: ¿Tiene el departamento de créditos y cobranzas políticas establecidas para la recuperación de valores?**

**Tabla 10**  
*Políticas para la recuperación de valores*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
A VECES	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%



**Figura 7** Política para la recuperación de valores

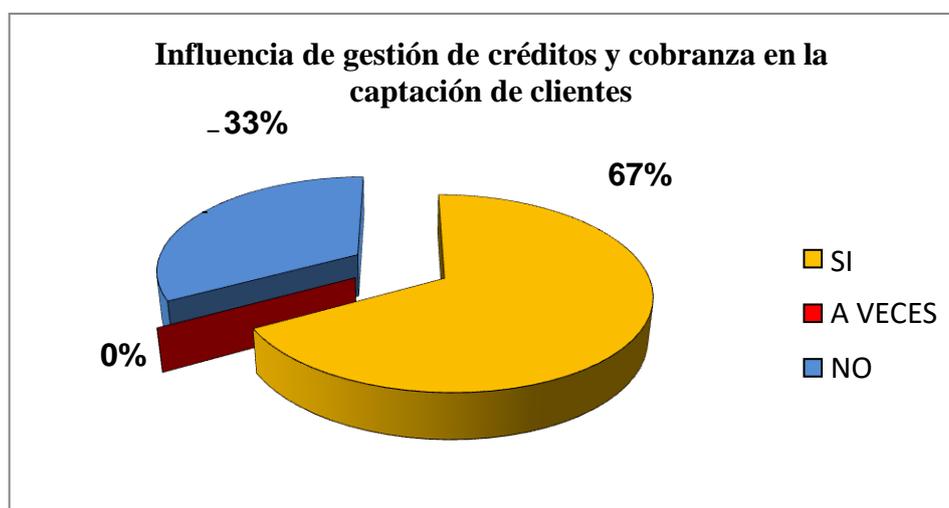
**Análisis:** Con respecto a la pregunta seis, los valores obtenidos durante las encuestas reflejan que para el 67% de los encuestados, A veces el Departamento de créditos y cobranzas tiene políticas establecidas para la recuperación de valores, mientras que el 33% restante indicó que este departamento, No tiene políticas establecidas para la recuperación de los valores otorgados en los créditos. Con respecto a estos resultados se puede apreciar que la mayoría considera que en la empresa IMPSUNT S.A, no existen políticas y procedimientos para lograr una gestión exitosa, pues no se sigue un protocolo de crédito y cobranza, lo que a su vez induce a los empleados a cometer errores involuntarios que deben ser corregidos, por la sencilla razón de no tener políticas y procedimientos debidamente establecidos para alcanzar una gestión de cobranza exitosa.

**Pregunta 7: ¿Cree que la Gestión de Crédito y Cobranza influye en la captación de nuevos clientes?**

**Tabla 11**

*Influencia de la gestión de crédito y cobranza en la captación de clientes*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	67%
NO	0	0%
A VECES	1	33%
TOTAL	3	100%



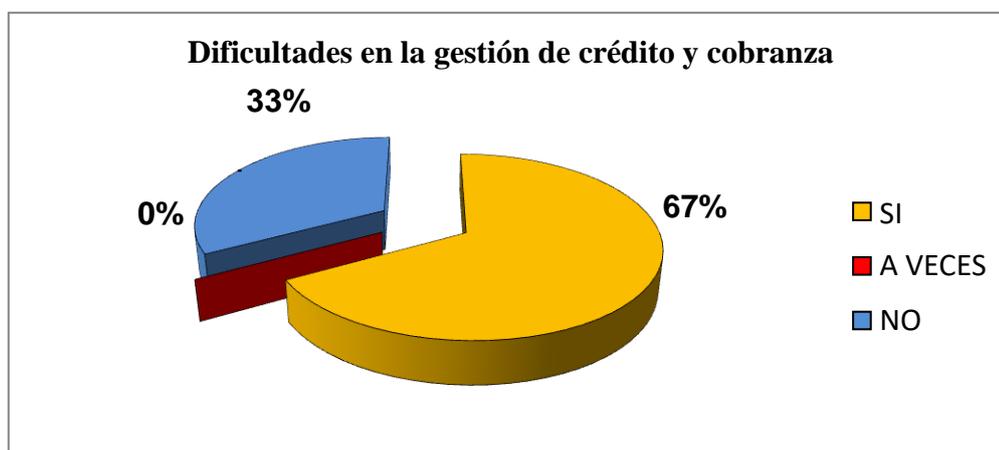
**Figura 8** Influencia de la gestión de créditos y cobranza en la captación de clientes

**Análisis:** Para el 67% de los empleados la Gestión de Crédito y Cobranza Sí influye en la captación de nuevos clientes, seguido de un 33% que manifestó que esta gestión No influye en la captación de clientes. Los resultados muestran claramente que la mayoría de los empleados del área administrativa, están conscientes de que una buena gestión de crédito y cobranza, puede influir de manera significativa en el proceso de captación de clientes, pues la existencia de un control que permita recuperar los créditos otorgados, es garantía del éxito de la empresa y por ende de un proceso de captación de clientes adecuado.

**Pregunta 8: ¿Cree que la compañía tenga dificultades en la gestión de crédito y cobranza?**

**Tabla 12**  
*Dificultades en la gestión de crédito y cobranza*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	67%
NO	0	0%
A VECES	1	33%
TOTAL	3	100%



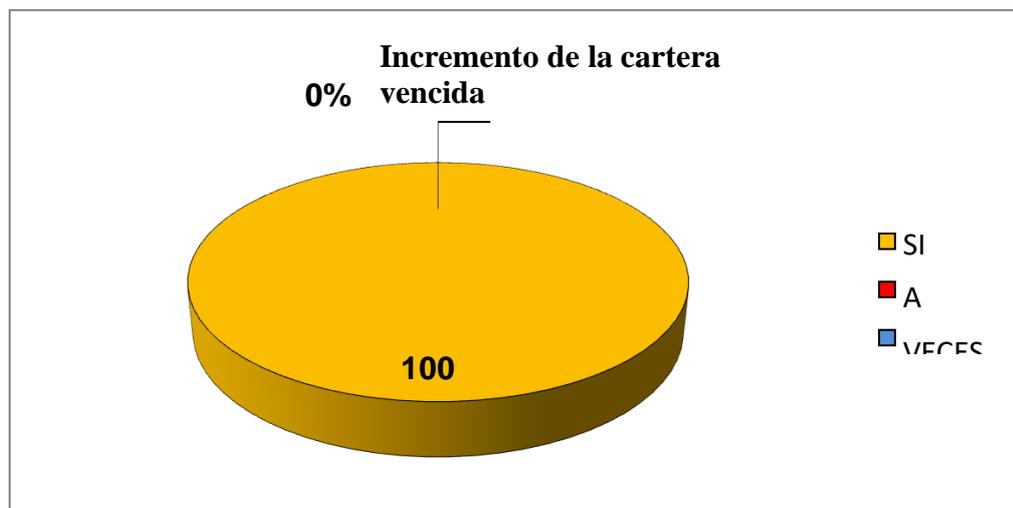
**Figura 9** Dificultades en la gestión de crédito y cobranza

**Análisis:** Con respecto a la pregunta 8, se tiene que un 67% de los encuestados opina que la compañía tiene dificultades en la gestión de crédito y cobranza que lleva a cabo, mientras que un 33% manifestó que No tiene dificultades en esta gestión. Este resultado evidencia que la mayoría de los empleados del área administrativa, están convencidos de que la empresa IMPSUNT S.A., tiene dificultades en la gestión de crédito y cobranza, pues al no existir procedimientos que aseguren el éxito de los cobros y al no existir control riguroso con respecto a la manera en que se lleva a cabo esta gestión, lógicamente que se generaran dificultades que debilitan el funcionamiento de la empresa.

**Pregunta 9: ¿Presenta la compañía un incremento en la cartera vencida?**

**Tabla 13**  
*Incremento de la cartera vencida*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	3	100%



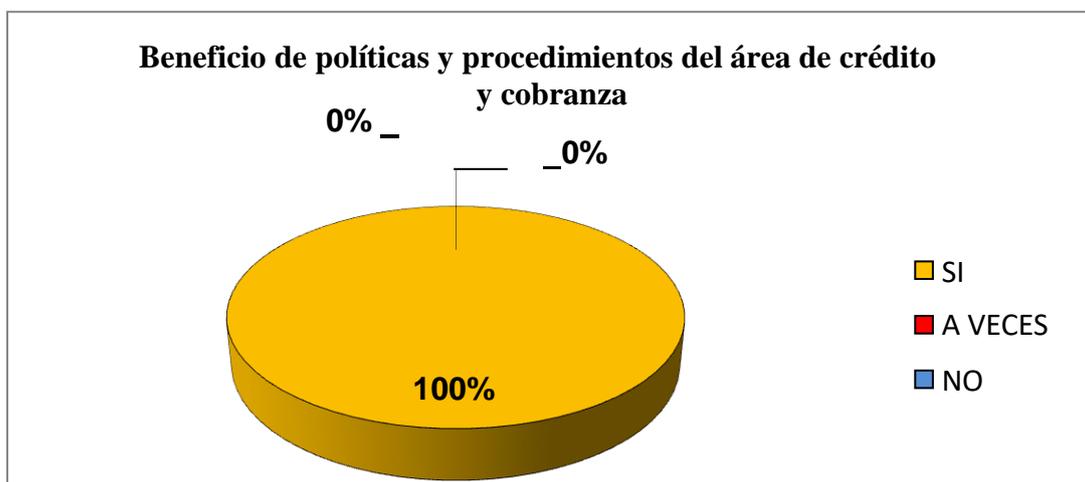
**Figura 10** Incremento de la cartera vencida

**Análisis:** En la pregunta 9, la totalidad de los encuestados opinó que la empresa IMPSUNT S. A., Si (100%), presenta un incremento en la cartera vencida, lo que indica que han disminuido los índices de liquidez de la misma, como se observa más adelante en la distribución de la cartera por cobrar del año 2017.

**Pregunta 10: ¿Cree que la implementación de un diseño de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas beneficiaría a la compañía?**

**Tabla 14**  
*Beneficio de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza para la compañía*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	3	100%



**Figura 11** Beneficio de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza para la compañía

**Análisis:** La última pregunta consultada en la encuesta reporta que para el personal administrativo de la empresa IMPSUNT S. A., implementar un diseño de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas Sí (100%) beneficiaría a la compañía, pues le aportaría ideas acerca del establecimiento de políticas y procedimientos que permitan llevar un mejor control en cuanto a otorgación, precalificación y calificación de los clientes, así como para fijar los montos o líneas de crédito que se les puede otorgar, pues no existe en la empresa un área especializada que realice este función ni procedimientos preestablecidos para la

concesión y el cobro de los créditos.

#### **4.2.1 Análisis obtenido de las entrevistas realizadas.**

El análisis de las entrevistas realizadas permite concretar lo siguiente:

- La compañía mantiene problemas en la gestión de crédito y cobranzas, los principales factores que influyen en que existan dificultades son la deficiencia en los procesos y en los métodos de cobranza.
- La causa de que exista una deficiencia en los procesos de cobranza se debe básicamente a que no se han implementado métodos eficientes de cobranza y tampoco se mantiene un registro adecuado de los deudores.
- Los principales problemas de que exista un incremento en la cartera vencida son básicamente porque no se analizan las concesiones de crédito ni manejan el riesgo crediticio, ya que no se precalifican los clientes ni se estudian los mismos antes de otorgar los créditos.
- La compañía no cuenta con un diseño de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, esto afecta en todos los procesos de crédito y cobro ya que no se tiene un material bibliográfico de soporte para ser utilizado por los empleados involucrados en el área.

## 4.3 Fase I. Planificación

<b>AD/1</b> <b>1-1</b>
---------------------------

**EMPRESA IMPSUNT S. A.**  
**AUDITORIA FINANCIERA AL ÁREA**  
**DE FINANZAS HOJA DE ÍNDICES**  
**PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

<b>AUDITORIA FINANCIERA</b> <b>HOJA DE ÍNDICES</b>	
<b><u>REF.</u></b> <b><u>INDICE</u></b> <b><u>S</u></b>	<b><u>PAPELES DE</u></b> <b><u>TRABAJO</u></b>
<b>AD</b>	<b><u>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORIA</u></b>
AD/1	Hoja de Índices
AD/2	Notificación
AD/3	Correspondencia Enviada
AD/4	Orden de Trabajo
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de Cronograma de Actividades
AD/7	Hoja de distribución de actividades
<b>PP</b>	<b><u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u></b>
PP/1	Programa de Planificación Preliminar
PP/2	Informe de Planificación Preliminar
<b>PE</b>	<b><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></b>
PE/1	Programa de Planificación Específica
CI/1	Cuestionario Interno
CI/1. 1	Reporte del Cuestionario de Control Interno
PE/3	Evaluación de la Cartera de Crédito
PE/4	Resultados de la Evaluación de Control Interno
PE/5	Calificación de los Riesgos de Auditoría
PE/6	Evaluación de Áreas críticas
PE/7	Procedimiento de gestión de Cobro
PE/8	Análisis de riesgos sobre los resultados del Control Interno
PE/9	Informe de Planificación Específica
<b>EJ</b>	<b><u>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</u></b>
PA/1	Programa de Auditoría
EJ/A	Estructura orgánica de la Empresa
	<b>PAPELES DE TRABAJO</b>
EJ/01	Análítica de procesos a las Cuentas por Cobrar
EJ/02	Matriz de inspección física de Facturas por cobrar (En U.S Dólares)
EJ/03	Estado de Posición Financiera
EJ/04	Cédula sumaria cuentas por cobrar (En U.S Dólares)
EJ/05	Análítica según Política de Crédito en Cuentas por Cobrar (En U.S Dólares)
EJ/06	Análítica de pagos según política de créditos en Cuentas por cobrar (En U.S Dólares)
EJ/07	Análítica de vencimiento en Cuentas por Cobrar (En U.S Dólares)
EJ/08	Autorizaciones para la venta que originó el respectivo documento por Cobrar
<b>I</b>	<b><u>INFORME</u></b>
I/1	Informe Final
I/2	Recomendaciones

**EMPRESA IMPSUNT S. A.**  
**AUDITORIA FINANCIERA AL ÁREA**  
**DE FINANZAS HOJA DE MARCAS**  
**PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre**  
**de 2017**

<u>MARCAS</u>	
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Verificado
<b>S</b>	Documentación Sustentadora
↓	No confirmado
↕	Confirmado
Σ	Comprobado de sumas
<b>A</b>	Saldo auditado
¢	No conformidad
<b>C</b>	Conformidad
Ø	Inspección física
<b>X</b>	Departamento por auditar (Revisar donde se encuentra esta marca)

**EMPRESA IMPSUNT S. A.**  
**AUDITORIA FINANCIERA AL ÁREA DE FINANZAS**  
**HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS**  
**PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**AD/6**  
**1-1**

<b>CRONOGRAMA POR MESES Y DÍAS</b>			<b>ENERO</b>																	<b>FEBRERO</b>									
<b>FASES</b>	<b>DÍAS</b>	<b>%</b>	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M					
			8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31	1	4	5	6	7	8	11	12	13
Planificación preliminar*	3	11%																											
Planificación Específica**	5	19%																											
Ejecución de trabajo y análisis de resultados***	14	51%																											
Comunicación de resultados****	5	19%																											

\* Del 08 de enero al 10 de enero de 2019

\*\* Del 11 de enero al 17 de enero de 2019

\*\*\* Del 18 de enero al 06 de febrero de 2019

\*\*\*\* Del 07 de febrero al 13 de febrero de 2019

<b><u>DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</u></b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DÍAS</b>	<b>FECHA</b>
Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	08/01/2019
Visita a la empresa para conocerla y conversar con los responsables	01	10/01/2019
Solicitud de información mediante oficio	01	10/01/2019
Resumen de Visita Preliminar	01	10/01/2019
Recepción de información documental Requerida	01	10/01/2019
Informe de Planificación Preliminar	01	11/01/2019
Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	14/01/2019
Elaboración del Cuestionario de Control Interno	01	14/01/2019
Evaluación de Control Interno y determinar niveles de riesgo	02	15/01/2019
Elaboración Informe final de planificación Específica	01	18/01/2019
Elaboración del Programa de Auditoría	01	21/01/2019
Ejecución de examen especial – Hojas de Trabajo	09	21/01/2019
Ejecución de examen especial – Hojas de Hallazgo	02	06/02/2019
Presentación de Borrador de Informe	02	08/02/2019
Presentación de Informe Final	02	08/02/2019
<b><i>Elaborado: R. Chacón</i></b>		
<b><i>Revisado: Ing. Karina Rengifo</i></b>		

<b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>					<b>PP/1 1-1</b>
<b>Institución:</b> Empresa IMPSUNT S. A					
<b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017					
<b>Objetivos:</b> Conocer la situación actual de la gestión administrativa y financiera de la Empresa IMPSUNT S. A., para determinar las deficiencias del área de crédito y cobranza de la misma.					
<b>Alcance:</b> Evaluar los niveles de riesgo a través de la ejecución del Cuestionario de Control Interno aplicado en los componentes del área de Crédito y cobranza de la Empresa IMPSUNT S. A., para determinar el estado actual y la estructura de Control Interno aplicado por la empresa.					
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELA B.</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Remitir oficio de notificación de inicio de auditoría a la empresa	AD/1	R. Chacón	07/01/2019	Existió retraso en la notificación del inicio de auditoría
2	Emisión de la orden de trabajo	AD/2		08/01/2019	Se emitió la orden de trabajo
3	Mantener conversaciones con la Directiva de la Empresa	---	R. Chacón	10/01/2019	Se decidió entrevistar al jefe financiero para tener conocimiento de los procesos de cuenta por cobrar
5	Remitir oficio de solicitud de información	AD/3	R. Chacón	10/01/2019	Se remitió el oficio para solicitar la información necesaria.
5	Conocer las áreas y departamentos de la Empresa	---	R. Chacón	10/01/2019	Se realizó inspección para conocer las instalaciones a cargo del jefe financiero.
6	Elaborar informe de planificación preliminar	PP/2	R. Chacón	11/01/2019	Se elaboró el informe de planificación preliminar

**Orden de trabajo No. 001**

Portoviejo, 08 de enero de 2019

Señor

Ing. Marcelo Mendoza

**JEFE DEL EQUIPO AUDITOR**

Ciudad. -

De mi consideración:

De conformidad con el Proyecto Aprobado, por el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual me permito emitir autorización para la ejecución de Auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado.

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría previamente mencionada, mismos que se detallan:

- Conocer la situación actual de la gestión administrativa y financiera de la Empresa IMPSUNT S. A., para determinar las deficiencias del área de crédito y cobranza de la misma.
- Ejecutar los procedimientos del examen especial para obtener evidencias necesarias en el área de estudio de la Empresa IMPSUNT S. A.
- Comunicar los resultados obtenidos del examen especial aplicado al área de Cuentas por cobrar en la Empresa IMPSUNT S. A.

- Presentar recomendaciones que mejoren la gestión financiera de la Empresa  
IMPSUNT S. A.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

**SUPERVISOR:** Ing. Karina Rengifo

**AUDITOR OPERATIVO:** Rocío Chacón Viteri

Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la Empresa IMPSUNT S. A., a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismas que serán desarrolladas durante el examen especial. El tiempo estimado para la ejecución de la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la visita a la empresa.

Sin otro particular me suscribo

Atentamente

Ing. Karina Rengifo

**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

**NOTIFICACIÓN**

**Oficio No. 001**

Portoviejo, 08 de enero de 2019 Señor (a):

Bolívar Sntaxi

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA IMPSUNT S. A.**

Ciudad. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Marcelo Mendoza, se aprobó el inicio para la ejecución de la Auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio respectivo, suscrito por usted, en calidad de Gerente General de la Empresa IMPSUNT S. A., a su vez le informo que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 10 de enero de 2019, por lo que solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal administrativo de la empresa, brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de alcanzar los objetivos propuestos en la presente auditoría.

Es necesario indicar que el examen en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- Conocer la situación actual de la gestión administrativa y financiera de la Empresa IMPSUNT S. A., para determinar las deficiencias del área de crédito y cobranza de la misma.

- Ejecutar los procedimientos del examen especial para obtener evidencias necesarias en el área de estudio de la Empresa IMPSUNT S. A.
- Comunicar los resultados obtenidos del examen especial aplicado al área de Cuentas por cobrar en la Empresa IMPSUNT S. A.
- Presentar recomendaciones que mejoren la gestión financiera de la Empresa IMPSUNT S. A.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por el Ing. Marcelo Mendoza Supervisor del equipo auditor y la Srta. Rocío Chacón Viteri, como Auditor operativo.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Ing. Karina Rengifo Srta. Rocío Chacón Viteri  
**SUPERVISOR/AUDITOR**

AD/3  
1-3

## COMUNICACIÓN

Oficio No. 002

Portoviejo, 10 de enero de 2019 Señor (a):

Bolívar Suntaxi

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA IMPSUNT S. A.**

Ciudad. -

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución de la Auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017, y notificación de inicio de acción de acción de control en Oficio No. 001 de 08 de enero de 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle facilite la siguiente información:

- Nómina del personal que trabaja en la Empresa IMPSUNT S. A.
- Información de constitución de la empresa Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la Empresa
- Manuales, Reglamentos y documentación normativa interna
- Manual de procedimiento de Crédito y Cobranzas Mayorización de Cuentas por cobrar
- Políticas de Cuentas por cobrar, Provisiones.

La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la auditoría financiera que se está desarrollando, por lo cual se agradece su pronta atención

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

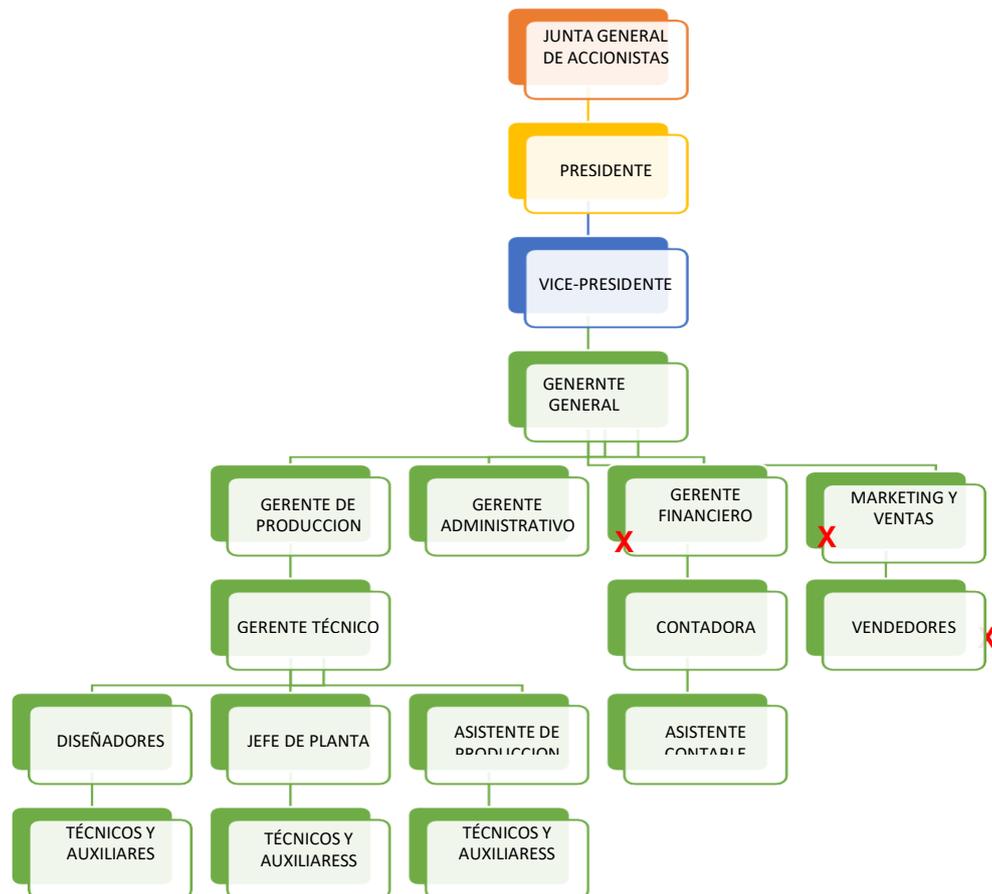
Ing. Karina Rengifo    Srta. Rocío Chacón Viteri

SUPERVISOR / AUDITOR

### a. Fase II. Ejecución

#### Estructura Orgánica IMPSUNT S.A.

La estructura orgánica de la Empresa IMPSUNT S. A., es la siguiente



*Figura 12.* Componentes Evaluados en la Empresa IMPSUNT S. A

**INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR****PP/1  
1-1****Elaborado por:** R. Chacón**Revisado por:** Ing. Karina Rengifo**Fecha:** 11 de enero de 2019**Antecedentes:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Marcelo Mendoza, fue aprobado el inicio para la Auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017, ubicada en Duran Tambo, Ecuador, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 001, suscrito por Bolívar Suntaxi, en calidad de

Gerente General de la Empresa en estudio.

**Detalle de Acciones Ejecutadas:**

De conformidad a lo programado por el equipo auditor, las visitas a la Empresa se iniciaron en fecha 09 de enero de 2019. En esta visita el equipo auditor procedió a realizar una inspección en las instalaciones de la empresa, se sostuvo una reunión con la alta gerencia de la misma, con la finalidad de conocer un poco más acerca de los procesos y áreas de la empresa, actividades que se desarrollaron por un período de tres días laborables, hasta el 08 de febrero de 2019. Durante estas visitas realizadas a la empresa, se realizaron diversas acciones dentro de las cuales se destacan entrevistas con el personal del departamento financiero, con la finalidad de obtener información verídica y confiable referente al incremento de la cartera vencida del área de crédito y cobranzas.

Las conversaciones obtenidas tanto con la gerente general de la empresa, el

gerente financiero, la contadora y el asistente contable, permitieron conocer de forma bastante precisa, la manera como se lleva a cabo la administración de la empresa y las apreciaciones que sobre la gestión de crédito y cobranza tiene el personal.

**Resultados:**

Los resultados obtenidos por el equipo auditor, producto de la Planificación Preliminar realizada, se obtuvo un análisis global del área estudiada, destacándose con base en la información aportada por los entrevistados que la compañía mantiene problemas en la gestión de crédito y cobranzas, los principales factores que influyen en que existan dificultades son la deficiencia en los procesos y la deficiencia en los métodos de cobranza.

Se pudo conocer por parte de los entrevistados que en la empresa IMPSUNT S.A, existe deficiencia en los procesos de cobranza debido a que no se han implementado métodos eficientes de cobranza y tampoco se mantiene un registro adecuado de los deudores. Además se observó la presencia de una alta cartera vencida, en comparación con la normal cartera de cuentas por vencer, debido a que no analizan las concesiones de crédito ni manejan el riesgo crediticio.

Por último, se observó que la empresa IMPSUNT S.A, no cuenta con un diseño de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, esto afecta en todos los procesos de crédito y cobro ya que no se cuenta con una guía para los empleados involucrados en el área.

PE/1 1-1
-------------

<b><u>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></b>					
<b>Institución:</b> Empresa IMPSUNT S. A					
<b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017					
<b>Objetivos:</b> Conocer la situación actual de la gestión administrativa y financiera de las cuentas por cobrar de la Empresa IMPSUNT S. A., para determinar las deficiencias del área de crédito y cobranza de la misma.					
<b>Alcance:</b> Evaluar los niveles de riesgo a través de la ejecución del Cuestionario de Control Interno aplicado en los componentes del área de Crédito y cobranza de la Empresa IMPSUNT S. A., para determinar el estado actual y la estructura de Control Interno aplicado por la empresa.					
<b>N<sup>o</sup></b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELAB.</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno	CI/1	R. Chacón	14/01/2019	
2	Ejecutar el Cuestionario de Control Interno en el componente de Control Administrativo de la Empresa IMPSUNT S. A.,	PE/2	R. Chacón	15/01/2019	Se aplicó el cuestionario con éxito
3	Ejecutar el Cuestionario de Control Interno en el componente de Control Financiero de la Empresa	PE/2	R. Chacón	15/01/2019	
4	Evaluar los resultados del Cuestionario de Control Interno	PE/3	R. Chacón	15/01/2019	
5	Evaluar la Cartera de Crédito de la Empresa	PE/4	R. Chacón	15/01/2018	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno	PE/5	R. Chacón	15/01/2019	
7	Elaborar el Informe de Planificación Específica	PE/6	R. Chacón	18/01/2019	

### 4.3.1. Evaluación de Control Interno

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>								
<b>Entidad:</b> Empresa IMPSUNT S. A.					<i>Supervisado por:</i>			
<b>Alcance:</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017					<i>Ing. Karina Rengifo</i>			
N o	Preguntas	PT	Si/ No	C T	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		150						
<b>Componente organizacional, legal y normativo de la empresa</b>								
1	¿Conoce el funcionamiento de cada Unidad de mando dentro de la empresa?	10						
2	¿Los jefes de cada departamento tienen un contrato legal con sus funciones a cumplir?	10						
3	¿Conoce el personal las funciones que debe desempeñar cada uno?	10						
4	¿Existe una persona encargada del control y registro de la administración financiera y contable?	10						
5	¿Cuenta el Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa un reglamento de crédito?	10						
6	¿El personal recibe capacitación en el área que desempeña?	10						
<b>Componente de Control Administrativo de la Empresa</b>								
7	¿La Gestión de Crédito y Cobranza revisa que las solicitudes de los clientes cumplan con todos los requisitos?	10						
8	¿El Departamento de crédito conoce los procesos y requisitos para el otorgamiento de créditos?	10						

9	¿Los documentos de los clientes están debidamente numerados y archivados?	10			
	<b>Componente Control Financiero de la Empresa</b>				
10	¿Existe un departamento de Crédito que se encarga de aprobar las solicitudes?	10			
11	¿El Departamento de crédito y cobranza emite informes que permiten clasificar a los clientes?	10			
12	¿Se comunica a los departamentos involucrados para el monitoreo constante de las ventas realizadas a cada cliente con cupo de crédito?	10			
13	¿Se utilizan mensajes, llamadas o comunicaciones escritas para recordar al cliente el retraso en los pagos?	10			
14	¿Se realiza el análisis de antigüedad de los saldos?	10			
15	¿Se realiza la evaluación y calificación de la cartera crediticia?	10			

**REPORTE DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

<b>Entidad:</b> Empresa IMPSUNT S. A.						<i>Supervisado por:</i> Ing. Karina Rengifo		
<b>Alcance:</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017								
Nº	Preguntas	PT	Si/ No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		150		63	16%	Bajo	84%	Alto
<b>Componente organizacional, legal y normativo de la empresa</b>								
1	¿Conoce el funcionamiento de cada Unidad de mando dentro de la empresa?	10	No	0	Se constató la respuesta, y no existía manual de proceso que oriente sobre el funcionamiento de las unidades de mando en la empresa.			
2	¿Los jefes de cada departamento tienen un contrato legal con sus funciones a cumplir?	10	No	0	Se constató que aunque hay un contrato legal este no especifica las funciones que cada uno debe cumplir			
3	¿Conoce el personal las funciones que debe desempeñar cada uno?	10	No	0	El personal maneja diversas funciones. No hay instrucciones claras			
4	¿Existe una persona encargada del control y registro de la administración financiera y contable?	10	Si	8	Se constató que la persona encargada, no está totalmente clara en sus funciones			
5	¿Cuenta el Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa un reglamento de crédito?	10	No	0	El Departamento no cuenta con un reglamento definido			
6	¿El personal recibe capacitación en el área que desempeña?	10	No	0	No se brinda al personal capacitación en un área en particular			
<b>Componente de Control Administrativo de la Empresa</b>								

7	¿La Gestión de Crédito y Cobranza revisa que las solicitudes de los clientes cumplan con todos los requisitos?	10	No	0	Se constató que aunque cumplen con la revisión, no se arrojan informes detallados sobre las solicitudes
8	¿El Departamento de crédito conoce los procesos y requisitos para el otorgamiento de créditos?	10	No	0	Se observa imprecisión en los procesos y el otorgamiento está bajo la aprobación de la gerencia general.
9	¿Los documentos de los clientes están debidamente numerados y archivados?	10	Si	6	Se constató que los documentos son numerados pero hay retrasos en la archivación de los mismos
<b>Componente Control Financiero de la Empresa</b>					
10	¿Existe un departamento de Crédito que se encarga de aprobar las solicitudes?	10	No	0	No existe un departamento de crédito que apruebe las solicitudes. Las aprobaciones dependen exclusivamente de la gerencia general
11	¿El Departamento de crédito y cobranza emite informes que permiten clasificar a los clientes?	10	Si	5	Se emiten informes pero no se concreta la clasificación de los clientes
12	¿Se comunica a los departamentos involucrados para el monitoreo constante de las ventas realizadas a cada cliente con cupo de crédito?	10	No	0	Se constató que la mayoría de las veces se pasa por alto la notificación a los departamentos involucrados para realizar un monitoreo constante.
13	¿Se utilizan mensajes, llamadas o comunicaciones escritas para recordar al cliente el retraso en los pagos?	10	Si	5	No se cumple totalmente con la notificación
14	¿Se realiza el análisis de antigüedad de los saldos?	10	No	0	No se realiza un análisis periódico de la antigüedad de los saldos
15	¿Se realiza la evaluación y calificación de la cartera crediticia?	10	No	0	No se realiza la evaluación, ni se califica la cartera crediticia

<b>Entidad:</b> Empresa IMPSUNT S. A.		Supervisado por: Ing.	
<b>Alcance:</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017		Karina Rengifo	
CLASIFICACIÓN	DETALLE DE VENCIMIENTO	VALOR	%
VENCIDOS	0-30	\$ 22.047,44	43%
	31-60	\$ 6.617,18	
	61-90	\$ 29.674,91	
	91-120	\$ 6.451,77	
	Total Vencidos	<b>\$ 64.791,30</b>	
POR VENCER	0-30	\$ 63.956,10	57%
	31-60	\$ 16.572,88	
	61-90	\$ 4.170,64	
	91-120	\$ -	
	Total por Vencer	<b>\$ 84.699,62</b>	
<b>Total General</b>		<b>\$ 149.490,92</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Con base en los datos suministrados por la Empresa se observa con respecto a la distribución de la cartera, que existe un índice relativamente bajo de liquidez y un elevado porcentaje de la cartera vencida (43%), lo que refleja que los pagos realizados por los clientes no se llevan a cabo de una manera eficiente, por lo que se deben tomar acciones para superar los índices de morosidad presentados por la empresa IMPSUNT S. A.

Las cuentas por vencer la compañía tienen un alto porcentaje de cuentas vencidas en comparación con la normal cartera de cuentas por vencer. Sin embargo, un considerable importe de cuentas se encuentra en mayores a los 30 días. Dentro del rubro de las cuentas vencidas un 50% de las mismas se encuentran con un vencimiento mayor a 60 días. Aproximadamente el 43% de la cartera se encuentra vencida lo que indica grandes dificultades en la gestión de cobranza de la misma.

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**Institución:** Empresa IMPSUNT S.A.

**Elaborado por:** R. Chacón

**Supervisado por:** Ing. Karina Rengifo

**Fecha:** 15 de enero de 2019

Luego de aplicado el Cuestionario de Control Interno, a la Empresa IMPSUNT S. A., ubicada en Duran Tambo, Ecuador, el equipo auditor, determinó la existencia de los siguientes puntos débiles:

- El personal del área administrativa maneja diversas funciones, por lo que no existen instrucciones claras sobre las funciones que deben desempeñar.
- El Departamento de Crédito y Cobranza, no cuenta con un reglamento definido que le permita una gestión más eficiente.
- Existen deficiencias en los procesos y métodos de cobranza, lo que acarrea problemas en la gestión de crédito y cobranza.
- No se han implementado métodos eficientes de cobranza lo que genera deficiencias en la recuperación de los créditos.
- No se mantiene un registro adecuado de los deudores, lo que retarda aún más la gestión de recuperación de los créditos.
- No se brinda al personal del área administrativa y de finanzas, capacitación en esta área en particular
- Se observa imprecisión en los procesos y el otorgamiento está bajo la aprobación de la gerencia general.
- El tiempo y el exceso de trabajo, no permite hacer recordatorios a los clientes que se encuentran en mora

### 4.3.2 Medición de los niveles de confianza y riesgo de control.

<b>CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE AUDITORÍA</b>	<b>PE/5 1-1</b>																
<p><b>Institución:</b> Empresa IMPSUNT S. A</p> <p><b>Elaborado por:</b> R. Chacón</p> <p><b>Supervisado por:</b> Ing. Karina Rengifo</p> <p><b>Fecha:</b> 15 de enero de 2019</p>																	
<p><b>Fórmula aplicada en el cálculo</b></p> $CP = \frac{CT * 100}{PT}$ <p><b>Dónde:</b></p> <p>Ponderación Total (PT)</p> <p>Calificación Total (CT)</p> <p>Calificación Porcentual (CP)</p> <p>Nivel de Riesgo (NR)</p> <p><b>Determinación de Niveles de Riesgo:</b></p> <table border="1" data-bbox="588 1431 1345 1731"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Confianza</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Baja</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Moderada</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Alta</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">85% - 50%</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Riesgo</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Alto</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Moderado</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Bajo</b></td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><b>Fuente:</b> Tomado de Piloso y Santana (2018)</p> $CP = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{24 * 100}{150} = \frac{24000}{150} = 16.00\%$ <p><b>NR = 100% - CP = 100.00 - 16.00 = 84.00%</b></p> <p><b><u>Determinación del Riesgo Inherente:</u></b></p>		<b>Confianza</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>		15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%		85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	<b>Riesgo</b>	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Confianza</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>														
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%														
	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%														
<b>Riesgo</b>	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>														

Considerando que la empresa IMPSUNT S. A., es una empresa reconocida en el área de la decoración, el equipo responsable de llevar a cabo la auditoría en la misma, logró determinar los siguientes riesgos inherentes:

- **Riesgo de Crecimiento:** aun a pesar de ser una empresa reconocida en el área de la decoración, no se puede descartar la existencia de competencia en el mercado, ya que los usuarios al no recibir la atención que demandan, pueden optar por escoger otros fabricantes, lo que acarrearía disminución en el crecimiento de la Empresa.
- **Riesgo de Administración:** considerando los cambios en los procesos económicos que se vienen dando en el país, pueden surgir nuevas situaciones y regulaciones nuevas desconocidas por la alta gerencia de la empresa, lo que puede propiciar la ocurrencia involuntaria de errores por parte del personal de administración y finanzas, lo que traería como consecuencia la generación de multas y sanciones que a la larga acarrearán problemas serios a las instituciones.

		Evaluación de áreas críticas		PE/6 1-1
Empresa IMPSUNT S. A				
Auditoría financiera al control interno del componente Cuentas por Cobrar de la Empresa IMPSUNT S. A., de la ciudad de Duran Tambo, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.				
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles Claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
<b>Componente organizacional, legal y normativo de la empresa</b>	<p><b>R.C. Alto: 84%</b></p> <p>.- No existen instrucciones claras sobre las funciones a desempeñar.</p> <p>.- El departamento de crédito y cobranza no cuenta con un reglamento de crédito.</p> <p>.- No se brinda al personal capacitación en el área que desempeña.</p>	<p>.- Reglament o interno de la empresa.</p> <p>.- Manual de procedimientos para la concesión de créditos de la empresa</p> <p>.- Entrevistas efectuadas con la gerencia general</p>	<p>.- Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.</p> <p>.- Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.</p> <p>.- Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren n orden y de acuerdo a las disposiciones legales.</p>	<p>.- Verificar físicamente junto con la persona responsable de las cuentas por cobrar, los documentos que respaldan las cuentas por cobrar.</p> <p>.- Revisar los registros contables de las provisiones en las cuentas por cobrar.</p>

<p><b>Componente de Control Administrativo de la Empresa</b></p>	<p><b>R.C. Alto: 84%</b></p> <p>.- No existe un departamento de crédito que apruebe las solicitudes. Las aprobaciones dependen exclusivamente de la gerencia general.</p>	<p>Reglamento interno de la empresa</p> <p>Estructura orgánica de la empresa</p>	<p>.- Comprobar el funcionamiento operativo de la empresa considerando lo reflejado en la estructura organizacional de la misma, así como la utilización del reglamento interno de la empresa y las normas de trabajo para el otorgamiento de los</p>	<p>.- Determinar el funcionamiento operativo del departamento de crédito mediante la revisión de los períodos del ejercicio fiscal 2017 fin de verificar las actividades desempeñadas por la gestión de crédito y</p>
--	---	--	---	---

		.- Normas de trabajo internas	créditos.	cobranza en dicho lapso.
<b>Componente Control Financiero de la Empresa</b>	<b>R.C. Alto: 84%</b>			
	.- No existe un departamento de crédito que apruebe las solicitudes. Las aprobaciones dependen exclusivamente de la gerencia general.	.- Estructura organizativa de la empresa	.- Verificar que la documentación requerida para la solicitud de créditos y el proceso seguido para la aprobación de los mismos se ajuste a los plazos establecidos.	.- Revise los documentos que sustenten la solicitud de los créditos y la secuencia que se sigue para su consideración y aprobación.
	.- No se realiza un análisis periódico de la antigüedad de los saldos.	.- Estatutos de la constitución de la empresa	.- Comprobar que el registro de pagos realizados por los clientes se lleve de manera eficiente para disminuir los altos índices de la cartera de crédito.	.- Revise los archivos de los clientes para corroborar que el perfil de los mismos refleje un record crediticio que demuestre su capacidad de cumplimiento para disminuir los altos índices de la cartera crediticia.
	.- No se realiza evaluación ni se califica la cartera crediticia.	.- Formatos de aprobación de créditos .- Reportes de deudas, documentos de soporte de los créditos entregados. .- Reportes parciales de revisión de cartera de crédito		
			<b>Elaborado por:</b> R. Chacón	
			<b>Revisado por:</b> Ing. Karina Rengifo	
			<b>Fecha:</b> 15 de enero de 2019	

EMPRESA  IMPSUNT S.A	PROCEDIMIENTO DE  GESTION DE  COBRO	CÓDIGO	PR- AF- CA-02
		VERSI ÓN	01
		FECHA	01 / 2017
		HOJA	84 / 160

### 1. OBJETIVO:

Garantizar la sostenibilidad Financiera del IMPSUNT S.A a través de las actividades pendientes al recaudo de cartera a cada una de las diferentes actividades ordinarias en forma oportuna, que permita un flujo de caja adecuado y garantizado para que el IMPSUNT S.A cumpla con sus obligaciones económicas.

### 2. ALCANCE:

Desde que se radica las cuentas por cobrar en cada una de las diferentes actividades inclusive gestionando el pago el pago total de la misma por parte de los clientes.

### 3. GLOSARIO:

**Acuerdos de Pago:** Son las formulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes.

**Cartera:** Son las cuentas pendientes por cobrar que tienen los clientes.

**Certificación de Pago:** Es el soporte cuando se descargan del sistema cada uno de los diferentes pagos realizados por los clientes.

**Conciliación:** Proceso administrativo en el que las partes identifican sus diferencias y pactan sus posibles soluciones.

**Depuración:** Es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencias con el fin de mantener una información financiera real.

**Gestión de Cobro:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.

**Nota crédito:** Son todos los abonos efectuados por parte del cliente por medio de transferencias en el banco por concepto de: Pagos anticipados, cobros, intereses a favor de la empresa, entre otros, pero que no se han cargado en nuestros libros.

**Nota débito:** Son cargos efectuados por el banco a la empresa por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros, que por no haberse recibido la información respectiva del mismo no se ha abonado en los libros de la empresa.

**Objeción:** Facturas que han sido rechazadas por las E.P.S, por alguna causal de devolución.

**Registro contable:** Asiento o notación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte al ente público, y atiende las normas generales de causación y prudencia.

**4. RESPONSABLES:**

- Subgerente Financiero
- Jefe de Cartera
- Oficina Jurídica
- Tesorería
- Contabilidad
- Presupuesto
- Facturación
- Auditoría de Cuentas

**5. POLITICAS DE OPERACIÓN:**

- Realizar seguimiento continuo que permita que el IMPUT S.A mantenga un flujo de caja mensual constante para cumplir con las diferentes obligaciones financieras.

**6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR:**

<b>PAS O</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REGISTROS</b>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefa de Cartera</li> </ul>	Planeación de Gestión de Cobro	A partir de la radicación de la cuenta de cobro ante el pagador, iniciar seguimiento y acciones de cobro.	
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente de cartera</li> </ul>	Verificación de Pagos Contra facturas radicadas	Revisión de los reportes de tesorería referente a los pagos por, transferencia electrónica, consignaciones o cheque girados al IMPUT S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de pagos</li> </ul>

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente de cartera</li> </ul>	Gestión de Soportes de pago	<p>Se programa visitas mensuales a cada uno de los clientes prestadores de servicio de salud solicitándoles el pago y/o soportes de pagos.</p> <p>De igual manera se llaman y se les envía correo electrónico a los clientes que se encuentra en otras ciudades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trazabilidad de la cuenta</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tesorero</li> </ul>	Confirmación de los pagos recibidos	Consiste en confirmar si efectivamente el pago realizado ingreso a la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratos Financieros</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistentes de Cartera</li> </ul>	Actualización de Estado de Cartera	Al recibir la confirmación de los diferentes pagos se hace el respectivo registro contable (Descargar Pagos, Notas Créditos, Notas Débitos y Trámites de Glosas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tesorero</li> </ul>	Registro de Pagos	Se elabora el respectivo recibo de caja a cada una de las certificaciones de pagos generadas en la oficina de cartera a los pagos confirmados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibo de Caja</li> </ul>

7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefa de Cartera</li> </ul>	Notificación a la Oficina Jurídica	Informar la cartera que está en mora con más de sesenta (60) días para que se efectuara el respectivo cobro pre jurídico o Jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio /relación de la Cartera en Mora</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistentes de Cartera</li> </ul>	Entrega de Cartera para Cobro Jurídico	Recolección de los soportes físicos (Facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío Certificado etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre jurídico</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Cartera</li> </ul>	Elaboración de Actas de Entrega de Cartera a Abogados	Compromiso del abogado con la Institución para responder por la cartera entregada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Entrega de cartera</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente de Cartera</li> </ul>	Ingresar Acta de Abogado al Sistema (Dinámica)	Consiste en generar consecutivo en sistema que nos permite separar la cartera entregada para cobro jurídico y aquella cartera que no está vencida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta Sistem atizada</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente de Cartera</li> </ul>	Archivo	Es el proceso mediante el cual se procesa la información para su posterior información. Nota: El archivar no implica que el proceso se haya terminado, se espera el fallo jurídico para poder realizar lo pertinente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soportes Financieros</li> </ul>

**7. DOCUMENTACION INTERNA:**

- Asientos de diario
- Cuadros diarios de Caja
- Recibos de Pagos
  - Transferencias Bancarias
  - Notas Créditos
  - Notas Débitos
  - Actas de Entrega de Abogado

**8. RIESGOS:**

- El no mantener la información veraz y confiable de la cartera de las diferentes clientes prestadoras de servicio de salud (Subsidiada, Contributiva, Particulares y Aseguradoras) implica en presentar información no fidedigna a los entes de control lo cual acarrea sanciones disciplinarias.

**9. PUNTOS DE CONTROL:**

- Actualizar Estado de Cartera: Actualizar las bases de datos relacionado todos los movimientos efectuados entre el pagador y el prestador.
- Registrar los Pagos Recibidos: El tesorero debe verificar y conciliar las transferencias o pagos recibidos e informar al responsable de cartera.

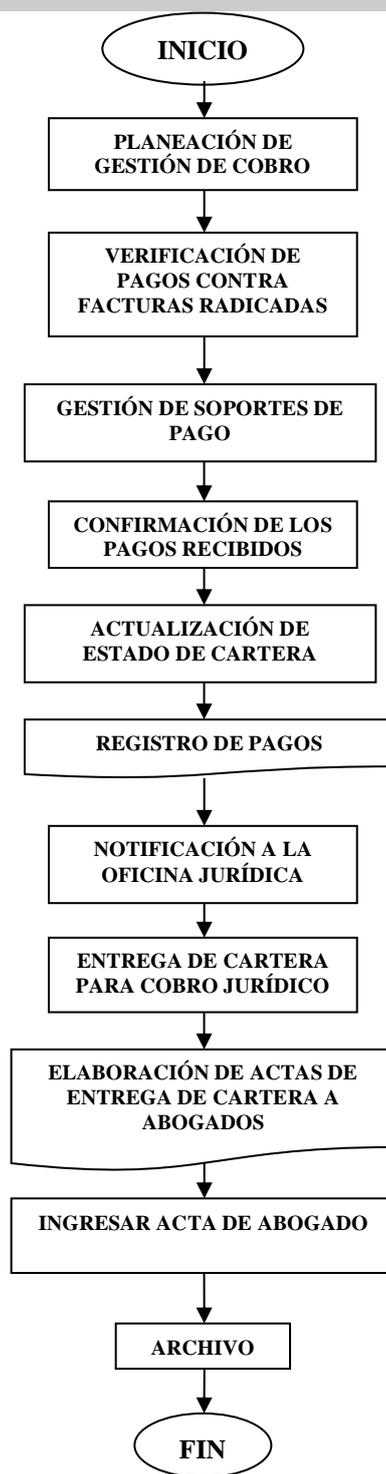
**10. MARCO LEGAL:**

- Reglamento Interno de la empresa IMPUT S.A
- Manual de procedimiento de cuentas por cobrar

**11. ANEXOS:**

- Flujo grama.

## ANEXO. 1



**ANÁLISIS DE RIESGOS SOBRE LOS RESULTADOS  
DEL CONTROL INTERNO**

**Elaborado por:** R. Chacón

**Revisado por:** Ing. Karina Rengifo

**Fecha:** 16 de enero de 2019

**Análisis:**

Luego de la aplicación del instrumento del Control Interno y realizados los cálculos estadísticos pertinentes, se pudo conocer que en la Empresa IMPSUNT S. A., existe un nivel de riesgo equivalente al **84.00%**, lo que constituye un nivel de riesgo alto, derivado en su mayoría de los siguientes factores:

- No existen políticas definidas que reglamenten la gestión del Departamento de Crédito y Cobranza. Ausencia de instrucciones claras que conlleven a que el personal del área administrativa debe manejar diversas funciones, incluso algunas que no son de su entera competencia.
- Ausencia de normativas debidamente registradas en un contrato legal, que indiquen las funciones que cada ente debe cumplir.
- Debilidades en el cumplimiento de funciones por ausencia de normas explícitas al respecto.
- Deficiencias en los procesos y en las estrategias que se aplican para la recuperación de los créditos que se otorgan. Incremento de la Cartera de Crédito.
- No se entrena al personal del área de crédito y cobranza, con respecto a una gestión mucho más eficiente. No se llevan registros adecuados de los clientes en mora. Ausencia de recordatorios y monitoreo constante a los clientes que se encuentran en mora.
- Procesos inadecuados e imprecisos en la concesión de los créditos.

**INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**Elaborado por:** R. Chacón

**Revisado por:** Ing. Karina Rengifo

**Fecha:** 18 de enero de 2019

**Antecedentes:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Marcelo Mendoza, fue aprobado el inicio para la Auditoría financiera en el proceso de cuentas por cobrar y su incidencia en la situación contable de la empresa IMPSUNT S.A, en el periodo 2017, ubicada en Duran Tambo, Ecuador, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 001, suscrito por Bolívar Suntaxi, en calidad de Gerente General de la Empresa en estudio.

**Detalle de Acciones Ejecutadas:**

Luego de la ejecución de las visitas preliminares y acorde con la programación planificada por el equipo auditor, se preparó y ejecutó la Evaluación del Control Interno específicamente en lo concerniente a la gestión de Crédito y Cobranza de la empresa IMPSUNT S.A., tomando en cuenta que en la empresa no existen departamentos típicamente diferenciados, por cuanto todos los empleados del área, realizan diferentes funciones. Para esto se tomaron en cuenta los componentes: Estructura Organizacional, Control Administrativo y Control Financiero, a los cuales se realizó un análisis considerando los puntos débiles considerando el nivel de riesgo.

**Resultados:**

Los resultados obtenidos producto de las acciones planificadas permitieron al equipo auditor, realizar lo siguiente:

- Aplicar un instrumento para medir el Control Interno que se lleva en la empresa con respecto a la gestión de crédito y cobranza y luego de esto el análisis del mismo.
- Verificar que no existen instrucciones específicas que normen o reglamenten la gestión de Crédito y Cobranza.
- Constatar que en la empresa existen irregularidades en cuanto a la imprecisión de los procesos de otorgamiento de créditos.
- Comprobar que existe un incremento en la cartera vencida, lo que indica que han disminuido los índices de liquidez de la empresa.

#### **Requerimiento de auditoría**

Borrador del informe, Informe luego de ser aprobado, conclusiones y recomendaciones en función del mismo.

#### **Equipo multidisciplinario:**

Supervisor de Auditoría y Auditor Operativo

#### **Recursos:**

**Materiales: USD. 240.00**

- ✓ Papelería y oficina USD. 75.00
- ✓ Impresiones y fotocopiado USD. 130.00
- ✓ Encuadernación USD. 35.00

#### **Financieros:**

**Viáticos y Movilización USD. 40.00**

- ✓ Jefe del Equipo Auditor USD. 15.00
- ✓ Auditor Operativo USD. 25.00

**TOTAL USD. 280.00**

### **PROGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORÍA**

<b>Entidad:</b> Empresa IMPSUNT S.A.					
<b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017					
<b>Componente:</b> Control Interno					
<b>Objetivo:</b> Ejecutar los procedimientos del auditoria financiera para obtener evidencias necesarias en el área de estudio de la Empresa IMPSUNT S. A.					
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo Utilizado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Ref. P/T</b>
	<b>Procedimientos:</b>				
1	Verificar mediante una analítica de procesos la existencia y aplicación del manejo de las cuentas por cobrar.	1 día	21/01/2019	R. Chacón	EJ-01
2	Verificar físicamente junto con la persona responsable de las cuentas por cobrar los documentos que respaldan las cuentas por cobrar.	1 día	22/01/2019	R. Chacón	EJ-02
3	Verificar mediante una cédula sumaria el saldo de las Cuentas por Cobrar al 31 de Diciembre de 2017.	1 días	23/01/2019	R. Chacón	EJ-03
4	Verificar mediante cédula sumaria que los saldos de clientes sean correctos.	2 días	24/01/2019	R. Chacón	EJ-04
5	Verificar qué cuentas por cobrar han sido canceladas oportunamente	2 días	28/01/2019	R. Chacón	EJ-05
6	Verificar que los datos de los clientes contengan la información completa según la normativa interna.	2 días	29/01/2019	R. Chacón	EJ-06
7	Mediante una analítica verificar el historial de todos los documentos por cobrar	2 días	30/01/2019	R. Chacón	EJ-07
8	Examinar las autorizaciones para la venta que originó el respectivo documento por cobrar.	2 días	31/01/2019	R. Chacón	EJ-08
<b>Elaborado por:</b> R. Chacón					
<b>Revisado por:</b> Ing. Karina Rengifo					
<b>Aprobado por:</b> Ing. K. Rengifo					
<b>Fecha:</b> 31 de enero de 2018					

#### 4.4. Fase II. Ejecución

##### 4.4.1. Papeles de Trabajo

IMPSUNT S.A								
ANALITICA DE PROCESOS A LAS CUENTAS POR COBRAR								
PAS O	RESPONSABLE	AREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS	CUMPLIMIENTO		OBSERVACION
						SI	NO	
1	<input type="checkbox"/> Jefa de Cartera	LEGAL	Planeación de Gestión de Cobro	A partir de la radicación de la cuenta de cobro ante el pagador, iniciar seguimiento y acciones de cobro.			X	
2	<input type="checkbox"/> Asistente de cartera	LEGAL	Verificación de Pagos Contra facturas radicadas	Revisión de los reportes de tesorería referente a los pagos por, transferencia electrónica, consignaciones o cheque girados al IMPSUNT S.A.	<input type="checkbox"/> Revisión de pagos	X		
3	<input type="checkbox"/> Asistente de cartera	LEGAL	Gestión de Soportes de pago	Se programa visitas mensuales a cada una de las clientes prestadoras de servicio de salud solicitándoles el pago y/o soportes de pagos.	<input type="checkbox"/> Trazabilidad de la cuenta		X	
				De igual manera se llaman y se les envía correo electrónico a las clientes que se encuentra en otras ciudades.		X		
4	<input type="checkbox"/> Tesorero	FINANCIERO	Confirmación de los pagos recibidos	Consiste en confirmar si efectivamente el pago realizado ingreso a la Institución.	<input type="checkbox"/> Estratos Financieros		X	

5	<input type="checkbox"/> Asistentes de Cartera	LEGAL	Actualización de Estado de Cartera	Al recibir la confirmación de los diferentes pagos se hace el respectivo registro contable (Descargar Pagos, Notas Créditos, Notas Debitos y Trámites de Glosas)	<input type="checkbox"/> Certificaciones		X	
6	<input type="checkbox"/> Tesorero	FINANCIERO	Registro de Pagos	Se elabora el respectivo recibo de caja a cada una de las certificaciones de pagos generadas en la oficina de cartera a los pagos confirmados.	<input type="checkbox"/> Recibo de Caja		X	
7	<input type="checkbox"/> Jefa de Cartera	LEGAL	Notificación a la Oficina Jurídica	Informar la cartera que está en mora con más de sesenta (60) días para que se efectuara el respectivo cobro prejurídico o Jurídico.	<input type="checkbox"/> Oficio y relación de la Cartera en Mora		X	
8	<input type="checkbox"/> Asistentes de Cartera	LEGAL	Entrega de Cartera para Cobro Jurídico	Recolección de los soportes físicos (Facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío Certificado etc.)	<input type="checkbox"/> Prejurídico	X		
9	<input type="checkbox"/> Jefe de Cartera	LEGAL	Elaboración de Actas de Entrega de Cartera a Abogados	Compromiso del abogado con la Institución para responder por la cartera entregada.	<input type="checkbox"/> Acta de Entrega de cartera		X	
10	<input type="checkbox"/> Asistente de Cartera	LEGAL	Ingresar Acta de Abogado al Sistema (Dinámica)	Consiste en generar consecutivo en sistema que nos permite separar la cartera entregada para cobro jurídico y aquella cartera que no está vencida.	<input type="checkbox"/> Acta Sistematizada		X	

<b>11</b>	<input type="checkbox"/> Asistente de Cartera	LEGAL	Archivo	Es el proceso mediante el cual se procesa la información para su posterior información.	<input type="checkbox"/>	X		
				Nota: El archivar no implica que el proceso se haya terminado, se espera el fallo jurídico para poder realizar lo pertinente.		Soportes Financieros	X	
Conclusiones: Es necesario implementar acciones que mejoren el funcionamiento del Departamento Legal, ya que se ha observado mayor cantidad de incumplimiento de las actividades que son de la competencia del mismo. Asimismo, se debe tener mayor control en la confirmación de los pagos y en el registro de los mismos por parte del Tesorero								

**Hallazgos en la Analítica de procesos a las cuentas por cobrar:**

a.- Tanto el Jefe de Cartera como el Asistente de Cartera muestran evidencias de incumplimiento de las actividades que son de su competencia, ya que se observa fallas en los siguientes registros:

- No hay registros de planeación de cobros según la norma
- No se cumple con la trazabilidad de la cuenta, ya que no se programan visitas a los clientes para solicitar el pago de la deuda.
- No se observaron oficios de notificación de Cartera en mora
- No se observaron actas de compromiso del abogado con la institución para responder por la Cartera entregada.
- No se cumple con la separación de la Cartera entregada para cobro jurídico y la Cartera que no está vencida.
- No se cumple con el archivo de los soportes financieros.

b.- Se evidencian fallas en algunas actividades que son responsabilidad del Tesorero, por lo que se minimiza la eficiencia del área financiera, al observarse:

- No se muestran registros de estratos de estratos financieros que certifiquen la actualización del Estado de Cartera.
- No se cumple con la elaboración de recibos de caja donde se certifique los pagos generados en la oficina de Cartera.

**Conclusión:** Es necesario implementar acciones que mejoren el funcionamiento del Departamento Legal, ya que se ha observado mayor cantidad de incumplimiento de las actividades que son de la competencia del mismo. Asimismo, se debe tener mayor control en la confirmación de los pagos y en el registro de los mismos por parte del Tesorero.

**Al 31 de Diciembre del 2017**  
**Matriz de inspección física de Facturas por cobrar (En U.S Dólares)**

**EJ.02**  
**1-1**

				<b>RESPALDOS</b>			
Cuenta	Ref	Saldo al 31-Dec-17 Según Contabilidad		SI	NO	TOTAL DE RESPALDOS	DIFERENCIAS DETECTADAS POR AUDITORIA
ARKITRUST S.A	B.1	1,410.73	✓	X		1,310.73	100,00
CONSORCIO GASTRONOMICO	B.2	666,00	✓	X		466,00	200,00
CONSORCIO INMOBILIARIA LELASCO S.A	B.3	130,63	✓	X		-	130,63
CONSTRUCTORA CIUDAD RODRIGO	B.4	2,094.30	✓	X		2,094.30	-
INMOBILIARIA SEMGROUP	B.5	9,680.75	✓	X		7,180.75	2,500.00
INMOMARIUXI C.A	B.6	862,83	✓	X		862,83	-
INMOYA S.A	B.7	2,374.05	✓	X		2,374.05	-
LETRUST S.A	B.8	46,00	✓	X		12,50	33,50
MEDICDIAL S.A	B.9	1,098.00	✓	X		1,098.00	-
MERCADONA S.A	B.10	5,706.29	✓	X		5,706.29	-
MORAKLA S.A	B.11	17,140.27	✓	X		10,140.27	7,000.00
OBEDCON	B.12	5,024.94	✓	X		5,024.94	-
VENTAS AVICOLAS	B.13	4,480.00	✓	X		3,502.72	977,28
<b>Total</b>		<b>50,714.79</b>	<b>✓</b>			<b>39,773.38</b>	<b>10,941.41</b>
		<b>Σ</b>				<b>Σ</b>	

**Conclusión:** Una vez analizados los saldos arrojados según la Contabilidad al 31 -12-2017, y verificados los respaldos, se observa una diferencia detectada por auditoría es muy alta, considerando que supera el error tolerable para nuestras auditoría (0,50%) estos rubros corresponden a valores por cobrar.

## ESTADO DE POSICION FINANCIERA

31 de Diciembre 2017

				AJUSTES		EJ - 03 1-1
ACTIVOS	REF	VALOR		DEBE	HABER	SALDO FINAL
<b>Activos Corrientes</b>						
Efectivo y equivalentes de efectivo	<b>A</b>	6,612,.7				6,612,.7
Documentos y Cuentas por cobrar no relacionados	<b>B</b>	61,656.20	①		10,941.41	50,714.79
Otras Documentos y Cuentas por cobrar no relacionados	<b>C</b>	30,276.45				30,276.45
Inventarios	<b>D</b>	2,453.42				2,453.42
Impuestos Corrientes	<b>E</b>	8,787.15				8,787.15
						-
<b>Total activos corrientes</b>		<b>109,785.69</b>				<b>98,844.28</b>
						-
<b>Activos no Corrientes</b>						-
Propiedad, planta y equipo	<b>F</b>	52,882.96				52,882.96
						-

<b>Total activos no corrientes</b>		<b>52,882.96</b>				<b>52,882.96</b>
<b>Activos Totales</b>		<b><u>162,668.65</u></b>				<b><u>162,668.65</u></b>
<b>PASIVOS</b>						-
						-
<b>Pasivos Corrientes</b>						-
Cuentas por pagar proveedores Nacionales	<b>G</b>	12,780.57				12,780.57
Obligaciones Financieras	<b>H</b>	26,798.88				26,798.88
Obligaciones IESS	<b>I</b>	2,658.86				2,658.86
Otras obligaciones corrientes	<b>J</b>	12,711.65				12,711.65
Otras obligaciones corrientes	<b>K</b>	17,770.21				17,770.21
Participación a trabajadores	<b>L</b>	5,562.36				5,562.36
<b>Total pasivos corrientes</b>		<b><u>78,282.53</u></b>				<b><u>78,282.53</u></b>
						-
<b>Pasivos no Corrientes</b>		-				-
						-
<b>Total pasivos no Corrientes</b>						-
						-
<b>Pasivos Totales</b>		<b><u>78,282.53</u></b>				<b><u>78,282.53</u></b>
						-

<b>PATRIMONIO</b>						-
						-
Capital Social	<b>M</b>	800,00				800,00
Resultados acumulados	<b>N</b>	51,856.33				51,856.33
Reserva Legal	<b>O</b>		1,285.53			1,285.53
Utilidad del Ejercicio	<b>P</b>	30,444.26		10,941.41		19,502.85
						-
<b>Patrimonio total</b>		<u>84,386.12</u>				<u>73,444.71</u>
						-
<b>Pasivo y Patrimonio totales</b>		<u>162,668.5</u>				<u>151,727.24</u>
						-

Conclusión: La inversión de la empresa se concentra en los activos corrientes con un saldo total de \$98.844, dentro de los cuales las cuentas con mayor importancia relativa son las Cuentas por cobrar no relacionadas, con un monto reflejado de \$10,941.41, lo que no es coherente con la naturaleza del negocio y su modalidad.

Compañía IMPSUNT S.A							P.1
Auditoría Cuentas por Cobrar							
Al 31 de Diciembre del 2017							
Cédula sumaria cuentas por cobrar (En U.S Dólares)							
Cuenta	Ref	Saldo al 31-Dec-17 Según Contabilidad	Ajustes		Saldo según Auditoria al 31-Dec- 11		
			Debe	Haber			
ARKITRUST S.A	B.1	12,352.14	✓		100,00	12,252.14	✓
CONSORCIO GASTRONOMICO	B.2	666,00	✓		200,00	466,00	✓
CONSORCIO INMOBILIARIA LELASCO S.A	B.3	130,63	✓		130,63	-	✓
CONSTRUCTORA CIUDAD RODRIGO	B.4	2,094.30	✓		-	2,094.30	✓
INMOBILIARIA SEMGROUP	B.5	9,680.75	✓		2.500,00	7,180.75	✓
INMOMARIUXI C.A	B.6	862,83	✓		-	862,83	✓
INMOYA S.A	B.7	2,374.05	✓		-	2,374.05	✓
LETRUST S.A	B.8	46,00	✓		33,50	12,50	
MEDICDIAL S.A	B.9	1,098.00	✓		-	1,098.00	
MERCADONA S.A	B.10	5,706.29	✓		-	5,706.29	
MORAKLA S.A	B.11	17,140.27					

			v		7,000.00	10,140.27	
OBEDCON	B.12	5,024.94	v	-		5,024.94	
VENTAS AVICOLAS	B.13	4,480.00	v	977,28		3,502.72	
<b>Total</b>		<b>61,656.20</b>	<b>v</b>	<b>-</b>	<b>10,941.00</b>	<b>50,714.79</b>	<b>v</b>
		$\Sigma$			$\Sigma$	$\Sigma$	

**Conclusión:** Una vez efectuados nuestros procedimientos de auditoría para el saldo de cuentas por cobra comerciales, podemos concluir que el saldo de cuenta se presenta razonablemente

## Auditoría Financiera Cuentas por Cobrar

Al 31 de Diciembre del 2017

## ANALITICA DE PAGOS SEGÚN POLITICA DE CREDITO EN CUENTAS POR COBRAR (En U.S Dólares)

EJ/5  
1-1

Cuenta	Ref	Saldo al 31-Dec-17 Según Contabilidad	FACTURAS										
			FECHA	CANCELADO A 30 DIAS		CANCELADO A 60 DIAS		CANCELADO A 90 DIAS		CANCELADO A 120 DIAS		CANCELADO A MAS DE 120 DIAS	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
ARKITRUST S.A	B.1	12,352.14	ene-17		X	X		X		X		X	
CONSORCIO GASTRONOMICO	B.2	666,00	ene-17		X	X		X		X			
CONSORCIO INMOBILIARIA LELASCO S.A	B.3	130,63	feb-17		X	X		X		X			
CONSTRUCTORA CIUDAD RODRIGO	B.4	2,094.30	mar-17		X	X		X		X			
INMOBILIARIA SEMGROUP	B.5	9,680.75	abr-17		X		X		X		X		X
INMOMARIUXI C.A	B.6	862,83	may-17		X	X		X		X			
INMOYA S.A	B.7	2,374.05	jun-17		X		X		X		X		X
LETRUST S.A	B.8	46,00	jul-17			X		X		X			
MEDICDIAL S.A	B.9	1,098.00	ago-17		X	X		X		X			

MERCADONA S.A	B.10	5,706.29	sep-17			X		X		X			
MORAKLA S.A	B.11	17,140.27	oct-17		X	X		X		X			
OBEDCON	B.12	5,024.94	nov-17			X		X		X			
VENTAS AVICOLAS	B.13	4,480.00	dic-17		X	X		X		X			
<b>Total</b>		<b>61,656.20</b>											
		<b>Σ</b>											

**Conclusión:** Una vez efectuado el análisis, podemos concluir que la mayoría de los créditos se prevén cancelar a los 60, 90 y 120 días, por lo que deben aplicarse métodos de previsión para las cuentas considerando como marco de referencia el tiempo de permanencia en mora de los créditos existentes al cierre del ejercicio, asignando porcentajes mayores cuanto mayor sea la mora.

**IMPSUNT S.A**

Auditoría Cuentas por Cobrar

Al 31 de Diciembre del 2017

ANALITICA DE VENCIMIENTO EN CUENTAS POR COBRAR (En U.S Dólares)

**EJ. 07  
1-1**

Cuenta	Ref	Saldo al 31-Dec-17 Según Contabilidad	VENCIMIENTO					TOTAL
			1 - 30 DIAS	31 - 60 DIAS	61 - 90 DIAS	91 - 120 DIAS	MAS DE 120 DIAS	
ARKITRUST S.A	B.1	12,352.14	12,352.14					12,352.14
CONSORCIO GASTRONOMICO	B.2	666,00		666,00				666.00
CONSORCIO INMOBILIARIA LELASCO S.A	B.3	130,63	130,63					130,63
CONSTRUCTORA CIUDAD RODRIGO	B.4	2,094.30			2,094.30			2,094.30
INMOBILIARIA SEMGROUP	B.5	9,680.75					9,680.75	9,680.75
INMOMARIUXI C.A	B.6	862,83	862,83					862.83
INMOYA S.A	B.7	2,374.05					2,374.05	2,374.05
LETRUST S.A	B.8	46,00	46,00					46.00
MEDICDIAL S.A	B.9	1,098.00		1,098.00				1,098.00
MERCADONA S.A	B.10	5,706.29						

					5,706.29			5,706.29
MORAKLA S.A	B.11	17,140.27	7,140.27	10,000.00				17,140.27
OBEDCON	B.12	5,024.94			5,024.94			5,024.94
VENTAS AVICOLAS	B.13	4,480.00		4,480.00				4,480.00
<b>Total</b>		<b>61,656.20</b>	<b>20,531.87</b>	<b>16,244.00</b>	<b>12,825.53</b>	<b>-</b>	<b>12,054.80</b>	<b>61,656.20</b>
		<b>Σ</b>						

**Conclusión:** El vencimiento de las cuentas por cobrar según la analítica realizada, refleja que el monto más elevado se concentra en una mora de 1 a 30 días, lo que indica que son créditos a corto plazo y de rápida recuperación. Sin embargo, existen cuentas a más de 30, 60, 90 y 120 días, lo que indica que deben mejorarse las políticas de concesión de créditos y aplicar un control oportuno para garantizar el cumplimiento de los mismos.



Portoviejo, 20 de septiembre 2018

Señor:

INMOBILIARIA SEMGROUP

Ciudad.-

Estimados señores:

Por motivo de los procedimientos internos de la empresa, la misma se encuentra en un proceso de auditoría de los estados financieros del ejercicio 2017, por lo que nos permitimos solicitarles nos envíe un estado de cuentas al 31 de diciembre de 2017, de los valores que adeudan a nuestra empresa, agradecemos enviar su respuesta por escrito.

Agradeciendo anticipadamente su colaboración

Atentamente

Sr. Bolívar Suntaxi

Gerente General



Portoviejo, 20 de septiembre 2018

Señor:

INMOYA S. A.

Ciudad.-

Estimados señores:

Por motivo de los procedimientos internos de la empresa, la misma se encuentra en un proceso de auditoría de los estados financieros del ejercicio 2017, por lo que nos permitimos solicitarles nos envíe un estado de cuentas al 31 de diciembre de 2017, de los valores que adeudan a nuestra empresa, agradecemos enviar su respuesta por escrito.

Agradeciendo anticipadamente su colaboración

Atentamente

Sr. Bolívar Suntaxi

Gerente General



Portoviejo, 20 de septiembre 2018

Señor:

MERCADONA S. A.

Ciudad.-

Estimados señores:

Por motivo de los procedimientos internos de la empresa, la misma se encuentra en un proceso de auditoría de los estados financieros del ejercicio 2017, por lo que nos permitimos solicitarles nos envíe un estado de cuentas al 31 de diciembre de 2017, de los valores que adeudan a nuestra empresa, agradecemos enviar su respuesta por escrito.

Agradeciendo anticipadamente su colaboración

Atentamente

Sr. Bolívar Suntaxi

Gerente General

## 4.4.2. Hojas de Hallazgos

<b>HOJA DE HALLAZGOS N° 001</b>	
<b>EMPRESA IMPSUNT S.A</b>	
<b>AUDITORIA FINANCIERA AL CONTROL INTERNO</b>	
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	
<b>Elaborado por:</b>  R. Chacón	<b>Fecha de Elaboración:</b> 06 de Febrero de 2019  <b>Fecha de Aprobación:</b> 07 de Febrero de 2019
<b>Aprobado por:</b>  Ing. Karina Rengifo	
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	Existen debilidades en el componente organizacional, legal y normativo de la empresa.
<b>Condición observada:</b>	La compañía no cuenta con un manual de proceso que oriente sobre el funcionamiento de las unidades de mando en la empresa. Existen contratos legales con los funcionarios pero no se especifican las funciones a desempeñar por los mismos, lo que lleva al desconocimiento por falta de capacitación.
<b>Comentario:</b>	Al carecer de reglamentos, normas y procedimientos para la gestión de crédito y cobranza, se incumple con la Ley Orgánica de Contraloría General en su art. 7, aparte 5 referido al establecimiento de normativas internas. Y el artículo 9, referido al sistema de control interno. Y con la Ley de Compañías Art. 263 aparte 4.
<b>Causa:</b>	Debido al hecho de que Impsunt S.A., es una pequeña empresa, el personal maneja diversas funciones. Existen instrucciones de crédito y cobranza; pero estas no son del todo claras y no están debidamente establecidas.
<b>Efecto:</b>	El hecho de que no existan políticas definidas que reglamenten la gestión del Departamento de Crédito y Cobranza, en varias

	<p>ocasiones ha generado dificultades con el departamento de ventas y entre los mismos funcionarios, lo que ha conllevado a la situación que vive la empresa con respecto a los cobros de las cuentas en mora, pues hay dificultades en el manejo de los procesos.</p>
<p><b>Conclusiones:</b></p>	<p>Con soporte en la información obtenida se concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen serias debilidades en cuanto a la gestión de créditos y cobranza ya que la misma enfrenta problemas operativos y financieros debido a que no existe políticas establecidas que normen la gestión de créditos y cobranzas.</li> <li>• Es necesario establecer políticas que normen los procesos y las funciones de los responsables del Departamento a fin de mejorar las Gestión de Crédito y Cobranza de la Empresa.</li> </ul>
<p><b>Recomendaciones:</b></p>	<p><b>A la Gerencia de la Empresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la separación de Departamentos y la delimitación de las funciones de los responsables</li> <li>• Establecer un manual de políticas y procedimientos para el Departamento de Crédito y Cobranza.</li> </ul>

<b><u>HOJA DE HALLAZGOS N° 002</u></b>	
<b>EMPRESA IMPSUNT S.A</b>	
<b>AUDITORIA FINANCIERA AL CONTROL INTERNO</b>	
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	
<b>Elaborado por:</b> R. Chacón <b>Aprobado por:</b> Ing. Karina Rengifo	<b>Fecha de Elaboración:</b> 06 de Febrero de 2019 <b>Fecha de Aprobación:</b> 07 de Febrero de 2019
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	Existen debilidades en el componente organizacional, legal y normativo de la empresa
<b>Condición observada:</b>	Falta entrenamiento en el personal del área de crédito y cobranza por lo que las estrategias para la recuperación de los créditos son poco innovadoras.
<b>Comentario:</b>	Se trata de recuperar los créditos antes de su vencimiento, se lleva un registro de deudores, el encargado de la recuperación de valores es el asistente contable y en casos difíciles notificamos a la gerencia general para elaborar una carta de cobro
<b>Causa:</b>	La falta de entrenamiento del personal del Departamento y la ausencia de políticas de cobranza y recuperación de valores está propiciando debilidades en la gestión.
<b>Efecto:</b>	El personal que trabaja en la compañía cumple muchas funciones, lo que ocasiona que se tengan que dividir el trabajo y muchas veces no se conocen los procesos, lo que propicia la situación que se percibe.
<b>Conclusiones:</b>	El equipo auditor concluye que existe poco personal para el trabajo que debe realizarse, por lo que es necesario que e evalúe la posibilidad de contratar nuevo personal, debidamente especializado para que se enfoque en su totalidad en la gestión de crédito y cobranza.
<b>Recomendaciones:</b>	<b>A la Gerencia de la Empresa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le recomienda contratar a una persona para que se enfoque en su totalidad en la gestión de crédito y cobranza</li> </ul>

<b>HOJA DE HALLAZGOS N° 003</b>	
<b>EMPRESA IMPSUNT S.A</b>	
<b>AUDITORIA FINANCIERA AL AL CONTROL INTERNO</b>	
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	
<b>Elaborado por:</b> R. Chacón	<b>Fecha de Elaboración:</b> 06 de Febrero de 2019
<b>Aprobado por:</b> Ing. Karina Regifo	<b>Fecha de Aprobación:</b> 07 de Febrero de 2019
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	Deficiencias evidentes en el componente de Control Administrativo de la Empresa.
<b>Condición observada:</b>	El equipo auditor observo que aunque se cumple con la revisión de las solicitudes de los clientes, no se arrojan informes detallados sobre dichas solicitudes. Se observó que la otorgación de los créditos está bajo la aprobación directa de la gerencia.
<b>Comentario:</b>	Es necesario que la compañía cuente con un equipo debidamente preparado que sea el responsable de la Gestión de Crédito y Cobranza, a fin de cumplir con los procesos reglamentarios que se deben llevar como la evaluación del cliente, antes de proceder a conceder el mismo.
<b>Causa:</b>	La carencia de un equipo debidamente entrenado y con responsabilidades y tareas bien definidas propicia que la concesión de los créditos no se ajuste a procesos adecuados.
<b>Efecto:</b>	La responsabilidad total de la otorgación del crédito recae exclusivamente sobre una persona
<b>Conclusiones:</b>	El equipo auditor concluye que en la Empresa IMPSUNT S. A., los procesos seguidos para la otorgación de créditos no se realizan atendiendo a políticas previamente estudiadas y establecidas específicamente para esto, debido a que la estructura organizativa de la empresa no lo contempla y la aprobación de los mismos recae sobre la responsabilidad exclusiva del gerente general.
<b>Recomendaciones:</b>	<b>A la Gerencia General:</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se le recomienda capacitar al personal involucrado en la gestión de crédito y cobranza para que tengan plenos conocimientos de sus funciones y como ejecutarlas en los procesos del área, logrando de esta manera consolidar un equipo que pueda llevar los procesos de forma eficiente y eficaz.</li> </ul>
<b>HOJA DE HALLAZGOS N° 004</b>	
<b>EMPRESA IMPSUNT S.A</b>	
<b>AUDITORIA FINANCIERA AL CONTROL INTERNO</b>	
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>	
<b>Elaborado por:</b> R. Chacón	<b>Fecha de Elaboración:</b> 06 de Febrero de 2019
<b>Aprobado por:</b> Ing. Karina Rengifo	<b>Fecha de Aprobación:</b> 07 de Febrero de 2019
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	Deficiencias en el Componente Control Financiero de la Empresa.
<b>Condición observada:</b>	El equipo auditor observo que existe un índice relativamente bajo de liquidez y un elevado porcentaje de la cartera vencida (43%), lo que indica que los pagos realizados por los clientes no se llevan a cabo de una manera eficiente.
<b>Comentario:</b>	Es necesario que ante la situación observada con respecto a la cartera crediticia, se tomen acciones para superar los índices de morosidad presentados por la empresa IMPSUNT S. A.
<b>Causa:</b>	La situación se debe entre otras cosas al alto porcentaje de cuentas vencidas en comparación con la normal cartera de cuentas por vencer.
<b>Efecto:</b>	Esto está ocasionando que la empresa disminuya sus niveles de liquidez propiciando riesgo de insolvencia o de incumplimiento en sus obligaciones.
<b>Conclusiones:</b>	Se concluye con base en los datos obtenidos que los principales problemas de que exista un incremento en la cartera vencida es básicamente porque no se analizan las concesiones de crédito ni manejan el

	<p>riesgo crediticio, ya que no se precalifican los clientes ni se estudian los mismos antes de otorgar los créditos.</p>
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>A la Gerencia se le recomienda:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar atención y establecer políticas y procedimientos de crédito y cobranza que ayudaran en la toma de decisiones</li></ul> <p><b>Al Personal de Crédito y Finanzas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar a la gerencia se promuevan talleres de capacitación y entrenamiento en estrategias innovadoras que contribuyan a mejorar la situación detectada en la empresa.</li></ul>

#### 4.5. Comunicación de resultados

Portoviejo, 08 de febrero de 2019

Señor (a):

Bolívar Sntaxi

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA IMPSUNT S. A.**

Presente. -

De nuestra consideración:

De acuerdo a autorización mediante Oficio No. 001 suscrito por usted, en calidad de Gerente General de la Empresa IMPSUNT S. A., en la ciudad de Duran Tambo, Ecuador para la ejecución de auditoría mediante examen especial al control interno del ejercicio fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 de dicha empresa, y considerando el cronograma de actividades previsto para el desarrollo de la misma, es grato comunicarle que de acuerdo con lo previsto, hemos culminado con las visitas a la misma, por lo que atendiendo a lo estipulado, procedemos a emitir un informe que contenga el resumen de todo lo auditado.

Se auditó el componente de Control Interno, en el área de Gestión de Crédito y Finanzas. La auditoría fue realizada de acuerdo a las Normas de Auditoría previstas por y aceptadas por el NAGAS y el control interno que se lleva en Ecuador. El examen incluye, la evaluación sobre las evidencias obtenidas en la revisión de la aplicación del Control Interno de la empresa, motivo por el cual existe una base razonable para expresar las opiniones que a continuación se muestran:

- No existe un manual de proceso que oriente sobre el funcionamiento de las unidades de mando en la empresa.
- Existen, lo que lleva al desconocimiento por falta de capacitación

- Se evidenció ausencia de instrucciones claras ya que existen contratos legales con los funcionarios, pero no se especifican las funciones a desempeñar por los mismos lo que conlleva a que el personal del área administrativa debe manejar diversas funciones, incluso algunas que no son de su entera competencia.
- Se observó deficiencias evidentes en el componente de Control Administrativo de la Empresa, ya que, aunque se cumple con la revisión de las solicitudes de los clientes, no se arrojan informes detallados sobre dichas solicitudes.
- Se observó que la otorgación de los créditos está bajo la aprobación directa de la gerencia, lo que deja ver una falta de aplicación de procesos y estrategias adecuados para la recuperación de los créditos.
- Se evidenció que el personal del área de crédito y cobranza, no recibe entrenamiento con respecto a una gestión mucho más eficiente. No se llevan registros adecuados de los clientes en mora. Ausencia de recordatorios y monitoreo constante a los clientes que se encuentran en mora.
- Se pudo determinar que los procedimientos para la concesión y otorgamiento de los créditos son imprecisos e inadecuados.

Particular que informamos para su conocimiento

Atentamente,

Ing. Karina Rengifo

Srta. Rocío Chacón Viteri

**SUPERVISOR/AUDITOR**

#### 4.7. Conclusiones sobre los resultados

Las conclusiones preliminares sobre los resultados obtenidos durante el estudio permiten expresar que en la Empresa IMPSUNT S. A., existen serias debilidades en cuanto a la gestión de créditos y cobranza ya que la misma enfrenta problemas operativos y financieros debido a que no existe un departamento dedicado exclusivamente a la gestión de créditos y cobranzas.

Por otra parte, los resultados muestran que los procesos seguidos para la otorgación de créditos no se realizan atendiendo a políticas previamente estudiadas y establecidas específicamente para esto, debido a que la estructura organizativa de la empresa no lo contempla y la aprobación de los mismos recae sobre la responsabilidad exclusiva del gerente general.

De la misma manera, los resultados muestran que existe un porcentaje significativo 43%, es decir, considerable de cartera vencida, lo que trae como consecuencia falta de liquidez en la empresa debido a una gestión de cobro inadecuada, lo que pone en peligro la solvencia de la misma.

Se evidencia en los resultados obtenidos, poca capacitación del personal encargado del área administrativa, lo que genera escasa motivación para aplicar estrategias mucho más efectivas en el departamento de créditos y cobranza, así como emprender acciones para recuperar la cartera vencida.

Por último, se presenta el diseño de una propuesta de acciones para orientar a la alta gerencia de la empresa IMPSUNT S. A., con respecto a la utilización de la auditoría financiera como práctica efectiva para la recuperación de la cartera de crédito y minimizar los riesgos de una mala gestión de cobranza.

## **Capítulo V**

### ***5. Propuesta***

#### **5.1. Título de la propuesta**

Manual de Procedimientos dirigido al proceso de Cuentas por Cobrar en el ejercicio contable de la Empresa IMPSUNT S. A.

#### **5.2. Autores de la Propuesta**

Rocío Chacón Viteri

#### **5.3. Empresa auspiciante**

Empresa IMPSUNT S. A.

#### **5.4. Área que cubre la propuesta**

Auditoría

#### **5.5. Fecha de presentación**

Mayo 2019

#### **5.6. Fecha de terminación**

Junio 2019

#### **5.7. Duración del proyecto**

30 días

#### **5.8. Participantes del Proyecto**

Gerente Financiero, Contador, Asistente Contable

#### **5.9. Objetivo general de la propuesta**

Establecer los lineamientos metodológicos para el manejo práctico en el proceso de cuentas por cobrar para el mejoramiento del ejercicio contable de la Empresa IMPSUNT S. A.

#### **5.10. Objetivos específicos:**

1. Definir procedimientos para la agilización de la cobranza Establecer el procedimiento para la calificación de los clientes según la evaluación de las líneas de crédito.

2. Indicar los procedimientos a seguir para la recuperación de saldos vencidos de cuentas de cobro dudoso
3. Presentar los flujogramas correspondientes a los procedimientos anteriormente descritos

#### **5.11. Beneficiarios Directos**

Empresa IMPSUNT S. A.

#### **5.12. Beneficiarios Indirectos**

Todos los departamentos de la Empresa y los clientes en general

#### **5.13. Impacto de la propuesta**

La propuesta tendrá impacto financiero para la empresa, ya que un examen de auditoría financiera, representa la posibilidad de conocer una opinión acertada con respecto a la razonabilidad de los resultados, así como los procedimientos tanto administrativos como financieros aplicados para la obtención de los mismos, buscando de alguna manera, mejorar las operaciones y un resultado eficiente en el departamento de créditos y cobranza.

Tendrá un impacto para la gestión administrativa de la empresa, ya que ayudará en el mejoramiento del control interno de la empresa y particularmente en el área referida a la gestión de crédito y cobranza, la cual resultará beneficiada específicamente en aspectos alusivos al mantenimiento veraz de los registros contables, aplicación de sistemas de control interno adecuados, correcta aplicación de principios y normas contables, entre otros, razones de peso para justificar esta propuesta.

#### **5.14. Descripción de la propuesta**

Una vez culminado el estudio, se procede a presentar como resultado del mismo, un Manual de Procedimientos dirigido al Proceso de Cuentas por Cobrar en el ejercicio contable de la empresa IMPSUNT S. A., buscando con ello contribuir al mejoramiento sustancial en los procesos del área de crédito y cobranza, y disminuir el problema del

incremento de la cartera vencida en la misma. Para esto se presenta a continuación el Manual de Procedimientos propuesto.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRIGIDO AL PROCESO DE CUENTAS POR  
COBRAR EN EL EJERCICIO CONTABLE DE LA EMPRESA IMPSUNT S. A.**

**Fecha de Elaboración:  
Junio de 2019**

		<b>EMPRESA IMPSUNT S.A.</b>
<b>Manual de Procedimientos</b>		<b>Departamento:</b> Cuentas por Cobrar
<b>Índice General</b>		
No.	Contenido	Pág.
1	Introducción	116
2	Objetivos	117
3	Normas Generales	118
4	Políticas de Cobranza	119
5	Procedimientos para la agilización y efectividad de la Cobranza	120
5.1.	Flujograma correspondiente a la agilización y efectividad de la Cobranza	122
6	Procedimientos para la recuperación de saldos vencidos de cobro dudoso.	123
6.1.	Flujograma de procedimientos para la recuperación de saldos vencidos de cobro dudoso.	124
7	Flujograma de la Síntesis de los procedimientos a ejecutarse tanto en las actividades de crédito y como de cobranza	125
8	Consideraciones Finales	127

	<p align="center"><b>EMPRESA IMPSUNT S.A.</b></p>
<p align="center"><b>Manual de Procedimientos</b></p>	<p><b>Departamento:</b> Cuentas por Cobrar</p>
<p align="center"><b>2. OBJETIVOS</b></p>	
<p><b>Objetivo General del Manual</b></p> <p>Proporcionar a la Empresa IMPSUNT S. A., un manual de Políticas y procedimientos para el manejo práctico del proceso de cuentas por cobrar, el cual deberá constituirse en un instrumento ideal para llevar a cabo la ejecución de tales procedimientos que permita la recuperación de la cartera vencida en beneficio de la misma.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir los procedimientos para la agilización de la cobranza</li> <li>2. Indicar los procedimientos a seguir para la recuperación de saldos vencidos de cuentas de cobro dudoso</li> <li>3. Presentar un flujograma que sintetice los procedimientos anteriormente descritos</li> </ol>	

	<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA IMPSTINT S A</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Manual de Procedimientos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Departamento:</b> Cuentas por Cobrar</p>
<p style="text-align: center;"><b>3. NORMAS GENERALES</b></p>	
<p>Las cuentas por cobrar forman parte de los activos financiero de la empresa, generando derecho al cobro, por las ventas a crédito realizadas, estas conllevan a generar intereses, en ciertos casos a sufrir pérdidas por deterioro siempre que exista evidencia suficiente. Es por esto, que el tratamiento de las mismas debe ajustarse a un conjunto de normas que buscan el reconocimiento y la valoración de las mismas, las cuales se presentan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entiende por Cuentas por Cobrar, todos aquellos derechos adquiridos por la empresa a través de sus Unidades Administrativas o por la prestación de un servicio o suministro de material.</li> <li>2. Es responsabilidad del Jefe del Gerente Financiero, elaborar mensualmente el “Cronograma de Cobros” considerando las fechas establecidas en cada uno de los documentos que general la misma.</li> <li>3. El Gerente financiero será el responsable de solicitar a la Contadora se mantenga actualizado el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar.</li> <li>4. Las Cuentas por cobrar vencidas se mantendrán en dicho departamento por 90 días, luego de lo cual se verificará su imposibilidad de cobro y de ser procedente se enviará al Departamento Legal.</li> <li>5. El Gerente financiero, deberá suministrar mensualmente al Departamento Legal la situación de los deudores para proceder al cobro de la misma.</li> </ol>	

	<p><b>EMPRESA IMPSUNT S.A.</b></p>
<p><b>Manual de Procedimientos</b></p>	<p><b>Departamento:</b> Cuentas por Cobrar</p>
<p><b>4. POLÍTICAS DE COBRANZA</b></p>	
<p>Las políticas de cobranza, permitan un eficaz y óptimo control de las facturas pendientes y de los clientes a los que se les asigna créditos, permitiendo a su vez un control más exacto de los ingresos de efectivos por este concepto. A continuación se muestran algunas políticas de cobranza consideradas efectivas en el logro de este proceso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es responsabilidad de la Empresa emitir la facturación correspondiente, donde se reflejen los pagos y saldos, con número de factura y del crédito concedido.</li> <li>2. Se debe otorgar la tabla de amortización detallando la periodicidad, monto y el valor total del bien consignado.</li> <li>3. Los saldos pendientes de recaudación deberán ser examinados de manera mensual y al culminar el ejercicio fiscal, por la persona encargada del área de cobranza, conjuntamente con el propietario.</li> <li>4. Diariamente se sacarán los reportes de las cuentas vencidas y por vencer</li> <li>5. El responsable de las cuentas por cobrar a clientes, deberá notificar vía telefónica y visitas domiciliarias, de la letra vencida y los procedimientos a seguir.</li> <li>6. El encargo de cobranza enviará al cliente por lo menos cada cuatrimestre, el estado de cuenta con los respectivos movimientos y saldos pendientes de cobro.</li> </ol>	

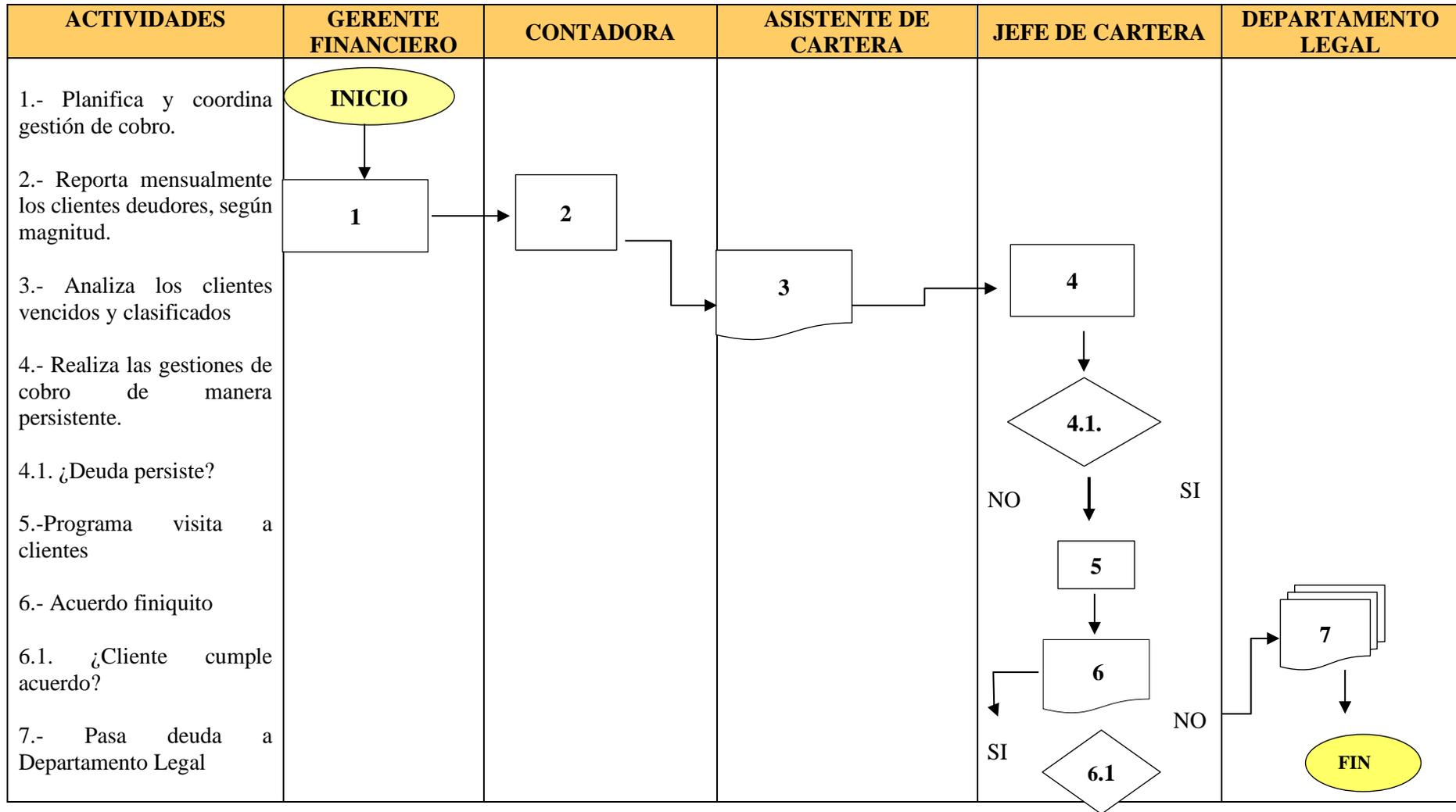
		<b>EMPRESA IMPSUNT S.A.</b>	
<b>Manual de Procedimientos</b>		<b>Departamento:</b> Cuentas por Cobrar	
<b>5. POLÍTICAS PARA LA AGILIZACIÓN Y EFECTIVIDAD DE LA COBRANZA</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer las políticas a seguir para la gestión de cobranza y reducir los márgenes de pérdidas incobrables.			
<b>Alcance:</b> Brindar las estrategias oportunas que pueden aplicarse para recuperar la cartera crediticia de una manera oportuna			
<b>Política:</b>  1. Es responsabilidad de los involucrados en el proceso de cuentas por cobrar, realizar los procesos de forma eficaz y eficiente, propiciando el óptimo control de las facturas pendientes y de los clientes a los que se les asigna créditos, permitiendo a su vez un control más exacto de los ingresos de efectivos por este concepto.			
<b>Detalle del Procedimiento</b>			
N°	Responsable	Acción	Tiempo
1.	Gerente Financiero	Planificar y coordinar la gestión de cobro de acuerdo a la fechas de vencimientos de cada factura.	1 día
2.	Contadora	Reportar mensualmente los primeros 5 días del mes al asistente de cartera, los clientes deudores, indicando: montos vencidos, próximos a vencer, tiempo de	1 día

		vencimiento, números de períodos y saldo a la fecha.	
3.	Asistente de Cartera	<p>Analizar la información del reporte de deudores, clasificándola de acuerdo a su magnitud, períodos de vencimiento y sectorizándolos, considerando tres rangos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>.- Saldos significativos</li> <li>.- Saldos ordinarios</li> <li>.- Saldos vencidos con dos cuotas de retraso</li> </ul> <p>Los pasa al jefe de cartera</p>	1 día
4.	Jefe de Cartera	Realizar las gestiones de cobro de manera persistente, enviando los estados de cuenta del cliente, por correo, comunicaciones, fax y otros.	Todo el mes
4.1.	Jefe de Cartera	Si la deuda persiste, se programa visita al cliente y se hace seguimiento	Todo el mes
5.	Jefe de Cartera	Visita al cliente	1 día
6.	Jefe de Cartera	Establece acuerdos de finiquito de la mejor manera posible con el cliente	1 día
6.1	Jefe de Cartera	¿El cliente cumple?	1 día
7.	Jefe de Cartera	Si el cliente cumple, finiquita la deuda, si no cumple se pasa al Departamento Legal.	3 días

8.	Departamento Legal	Procede a la revisión del caso e iniciar acciones	2 días
----	-----------------------	--	--------



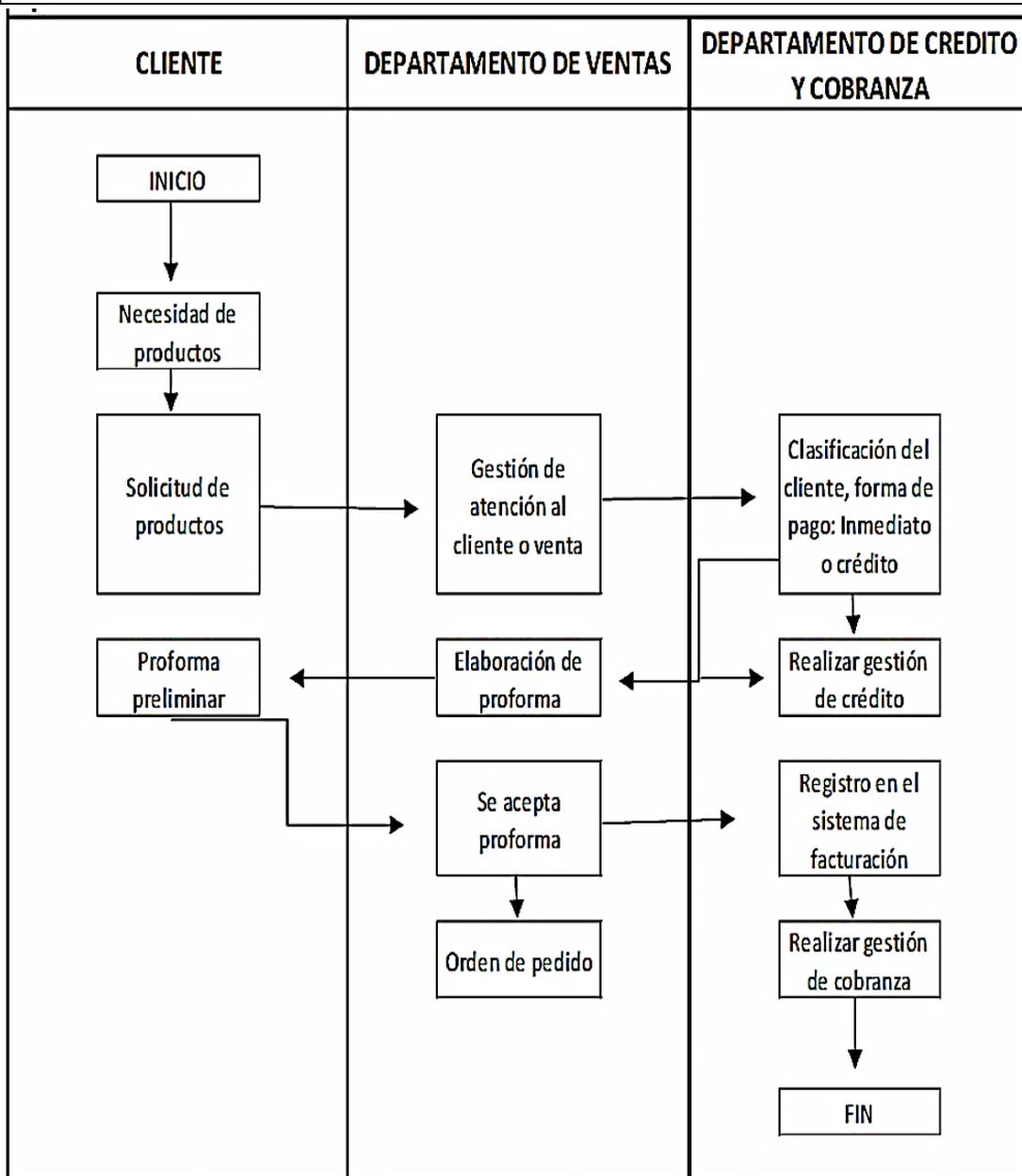
**EMPRESA  
IMPSUNT S.A.**



		<b>EMPRESA IMPSUNT S.A.</b>	
<b>Manual de Procedimientos</b>		<b>Departamento:</b> Cuentas por Cobrar	
<b>6. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE SALDOS VECIDOS DE COBRO DUDOSO</b>			
<b>Objetivo:</b> Indicar los procedimientos a seguir para la recuperación de saldos vencidos de cuentas de cobro dudoso			
<b>Alcance:</b> Lograr que se recuperan la mayor cantidad de saldos vencidos de las cuentas que se han clasificado como de cobro dudoso.			
<b>Políticas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro de las ventas a créditos.</li> <li>2. Conciliar los saldos individuales de cada cliente con el saldo total de las cuentas por cobrar.</li> <li>3. · Vigilar la exposición de los saldos de cuentas por cobrar ante de la inflación y devaluación de la moneda.</li> </ol>			
<b>Detalle del Procedimiento</b>			
Nº	Responsable	Acción	Tiempo
1.	Jefe de Cartera	Realizar gestión de cobro según el “Cronograma de Cobros” establecido	3 días
2.	Jefe de Cartera	Si el deudor no cancela la deuda vencida en la fecha, se realizan nuevos intentos de cobro por un lapso de 90 días.	1 día

3.	Asistente Contable	Pasados los 90 días sin efecto, se pasa a cuentas con antigüedad mayor a 90 días en el libro auxiliar de cuentas por cobrar.	1 día
4.	Asistente Contable	Se elabora informe de gestión de cobro considerando los intentos de cobro realizados y se anexan los soportes	1 día
5.	Gerente Financiero	Se remite el informe con los soportes al Gerente Financiero	1 día
6.	Asistente de Cartera	El gerente financiero recibe documento y revisa el caso, lo firma y luego lo pasa al asistente de cartera para que registre la información en el sistema.	1 día
7.	Jefe de Cartera	El Asistente de Cartera registra la información y pasa el informe al Jefe de Cartera	1 día
8.	Jefe de Cartera	El Jefe de Cartera lo registra en el libro Auxiliar de cuentas por cobrar como Cuenta por Cobrar en litigio	1 día

	<p align="center"><b>EMPRESA IMPSUNT S.A.</b></p>
<p align="center"><b>Manual de Procedimientos</b></p>	<p align="center"><b>Departamento: Cuentas por Cobrar</b></p>
<p align="center"><b>7. FLUJOGRAMA DE SÍNTESIS DE LOS PROCEDIMIENTOS A EJECUTARSE TANTO EN LAS ACTIVIDADES DE CRÉDITO Y COMO DE COBRANZA</b></p>	



Se ha elaborado este mapa general de los procedimientos crédito y cobranza en base a los parámetros establecidos y mejorados para efectivizar la gestión y evidenciar las interacciones que este proceso tiene.

- En primera instancia el procedimiento nace de la necesidad de los clientes los cuales identificarán los productos y servicios que necesitan e indicarán a su asesor comercial para que este a su vez gestione la correspondiente proforma, este tendrá que consultar la forma de pago con el área de crédito y cobranza ya que se analizará la categoría del cliente, si tiene alguna deuda con la empresa y fijar pago inmediato o crédito.
- El vendedor o asesor comercial elaborará la proforma con las características del producto o servicio ofertado, fijando el precio, la forma de pago y tiempo de entrega.
- El cliente recibirá la proforma que deberá ser aprobada y devuelta a la compañía, esta a su vez se convierte en una orden de trabajo o pedido y deberá ser facturado en caso de pago inmediato o registrado en el sistema de facturación en caso de crédito para su posterior cobro.
- Los procesos logísticos relacionados a dicha interacción no han sido considerados por no incluirse en el enfoque del mismo.

## **5.15. Conclusiones y recomendaciones finales**

### **5.15.1 Conclusiones finales**

En base a la investigación realizada y con la finalidad de dar respuesta a los objetivos específicos planteados en el capítulo uno, se concluye lo siguiente:

- Se ha podido detectar que en la Empresa IMPSUNT S.A. existen severas falencias en el área de crédito y cobranza, ya que dichos procedimientos no se encuentran estructurados, aceptados y sociabilizados con las diferentes áreas, bajo esta condición las diferentes áreas involucradas en la gestión de

créditos y cobranzas y gestión comercial realiza sus actividades por separados, mencionando que ninguna de las dos áreas coincide en la consecución de objetivos que resulten más convenientes para la compañía.

- De igual forma, al analizar la manera en que la auditoría financiera incide en la contabilidad de la empresa IMPSUNT S.A., al tener conocimiento sobre en el proceso de cuentas por cobrar, se puede concluir que sería muy beneficioso para la empresa poder realizar este tipo de auditorías, ya que la misma mejora en muchos aspectos el funcionamiento de la misma.
- Al evaluar la manera en que la cartera crediticia está incidiendo en la liquidez de la empresa IMPSUNT S.A., se concluye que es importante que la empresa a través de la auditoría financiera a la cartera de crédito, le aporte seguridad en la gestión empresarial, mediante la prevención de riesgos en colocación y recuperación de la misma, generando fiabilidad en los procesos y en la información financiera al cliente.
- Por último, luego del estudio realizado y ante las falencias evidenciadas, se procede a establecer un conjunto de mejores prácticas en la gestión de crédito y cobranza que propicien la recuperación de la cartera vencida en los clientes de la empresa IMPSUNT S.A., ubicada en Duran Tambo, Ecuador, para la cual se diseñaron mediante las técnicas de diagramas de flujo, procesos que permitan a los involucrados en el área saber en qué momento sus cargos interactúan con los procesos y de qué manera la trazabilidad de un pedido se debe controlar con el objetivo de garantizar el bienestar de la compañía en cuanto a su liquidez y capital de trabajo.

### **5.15.2. Recomendaciones**

- Se recomienda la implementación formal del diseño de políticas y procedimientos de crédito y cobranza; y el uso de los diagramas de proceso y de las políticas para mejorar la gestión de crédito y cobranza de la compañía.
- Dar seguimiento y cumplimiento de las actividades y objetivos de la gestión de crédito y cobranza para reducir al máximo los niveles de cartera vencida.
- Capacitar al personal involucrado en la gestión de crédito y cobranza para que tengan plenos conocimientos de sus funciones y como ejecutarlas en los procesos del área.

## Referencias

- Álvarez, J. (2011). *Guía práctica sobre protección de datos: cuestiones y formularios*. Valladolid: Lex Nova.
- Alvarez, Jurgenson. (2010). *Como Hacer Investigacion Cualitativa. Fundamentos y Metodologia*. Mexico: Paidos Educador.
- Ana Flores . (2011). *Diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranza* . Quito.
- Andrea Ávila & Priscila Marín. (2009). *Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca*. Cuenca.
- Ávila, A., & Marín, M. (2009). *Evaluación de la Gestión de crédito y cobranza de la Empresa Colineal Cuenc 2009*. Cuenca - Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Ávila, A., & Marín, M. (2009). *Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la Empresa Colineal Cuenca 2009*. Cuenca - Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Balestrini A., M. (2011). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. caracas: BL CONSULTORES ASOCIADOS, SERVICIO EDITORIAL.
- Bernal, M. (2010). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Medellín - Colombia: Person Educación.
- Brachfield, P. (2008). *Memorias de un zacadador de morosos: Morosos: flora, fauna y antípodos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión de Crédito y Cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona: Profit Editorial.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S. A. en el año 2015. Tesis de Grado*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Carvajal, E. (2012). *Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de Tecnometal S. A*. Ambato - Ecuador: Universidad de Ambato.
- Chica, K., & López, N. (2015). *Análisis financiero y del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranza de la Empresa Poison S. A. del período 2013-2014*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Córdova, E. E. (2002). *Crédito y Cobranza*. 7.
- Dominguez, M. (17 de abri de 2002). *wike.es*. Obtenido de *wike.es*: <http://pdfs.wike.es/4/5/6/2pdf0000014562.pdf>



- Sánchez, M. P. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: Editex.
- Soriano, J. (2010). *Introducción a la Contabilidad y las Finanzas*. Barcelona - España: Profit - Editorial I.
- Tamayo, M. (2010). *El proceso de la investigación científica*. Medellín Colombia: Limusa.
- Tellez Trejo, B. (2004). *Auditoría: Un enfoque práctico*. Mexico: Cengage Learning.
- Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. San Rafael, México DF: Panorama Editorial.
- Van Home, J. C. (2002). *Fundamentos de la administración*. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Printed in México.
- Zuñiga, L. (2008). *Crédito Cooperativo*. San José: EUNED.

## APÉNDICES

### APÉNDICES A: ENCUESTA

Encuestado		CRITERIOS		
Cargo		SI	A VECES	NO
<p>1. ¿La gestión de Crédito y Cobranza cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?</p> <p>2. ¿Existen políticas relacionadas con la gestión de cobranza que hayan sido difundidas y sociabilizadas en la compañía?</p> <p>3. ¿Se han presentado inconvenientes relacionados con la segregación de funciones por parte de los departamentos Comercial y de Cobranza?</p> <p>4. ¿Se califica a los clientes para poder concederles crédito en sus compras o servicios?</p> <p>5. ¿Se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes?</p> <p>6. ¿Tiene el departamento de créditos y cobranzas políticas establecidas para la recuperación de valores?</p> <p>7. ¿Cree que la Gestión de Crédito y Cobranza influye en la captación de nuevos clientes?</p> <p>8. ¿Cree que la compañía tenga dificultades en la gestión de crédito y cobranza?</p> <p>9. ¿Presenta la compañía un incremento en la cartera vencida?</p> <p>10. ¿Cree que la implementación de un diseño de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas beneficiaría a la compañía?</p>				
Entrevistador:	Fecha:			

## APÉNDICES B: MODELO DE ENTREVISTA

<b>Entrevistado</b>	
<b>Cargo</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿En la actualidad el personal involucrado en la gestión de Crédito y Cobranza cuenta con claras instrucciones sobre el manejo de sus funciones?</li><li>2. ¿Existen políticas relacionadas con la gestión de cobranza que hayan sido difundidas y sociabilizadas en la compañía?</li><li>3. ¿Se han presentado inconvenientes relacionados con la segregación de funciones por parte de los departamentos Comercial y de Cobranza?</li><li>4. ¿Cómo se califica a los clientes para poder concederles crédito en sus compras o servicios?</li><li>5. ¿De qué manera se encuentran estipuladas las autorizaciones de concesión de créditos a los clientes y quienes las ejecutan?</li><li>6. ¿Cuáles son las estrategias del departamento de créditos y cobranzas para la recuperación de valores?</li><li>7. ¿De qué forma la Gestión de Crédito y Cobranza influye en la captación de nuevos clientes?</li><li>8. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en que la compañía tenga dificultades en la gestión de crédito y cobranza?</li><li>9. ¿Si la compañía presenta un incremento en la cartera vencida que estrategia o táctica más efectiva está aplicando?</li><li>10. ¿Usted cree que la implementación de un diseño de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas beneficiaría a su compañía?</li></ol>	
<b>Entrevistador:</b>	<b>Fecha:</b>