



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA

TEMA:

**AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE
OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS DE LA EMPRESA PRODUCTOS Y
SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A.**

AUTORA:

Cevallos Rodríguez Rosa Lilibet

TUTOR

C.P.A. RUBÉN MACKAY VELIZ, MBA

PORTOVIEJO- MANABÍ- ECUADOR

2018

Certificado del tutor de titulación

C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA., en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifico que la egresada Cevallos Rodríguez Rosa Lilibet, es autora de la Tesis de Grado titulada: “**Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.**”, en 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

C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del tribunal

El trabajo de investigación “**Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de crédito de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.**”, presentado por la egresada Cevallos Rodríguez Rosa Lilibet, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.
Coordinadora de la carrera

C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA.
Tutora trabajo investigación

Ing. Julissa Mera Cambri.
Miembro del tribunal

Lcda. Mara Triviño Bonilla
Miembro del tribunal

Declaración de autoría

Cevallos Rodríguez Rosa Lilibet, autora de este trabajo de titulación denominado **“Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.,** declaramos 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 Ingeniería en Contabilidad y Auditoría 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.

Rosa Lilibet Cevallos Rodríguez
**Egresada de la carrera de
Contabilidad y Auditoria**

Agradecimiento

Principalmente le agradezco a Dios por verme dado vida, salud, fortaleza, inteligencia, y que no me falte trabajo para poder culminar esta etapa de mi vida, a mi Padre por sus sabios consejos que siempre los tengo presente y le agradezco a él por verme sabido guiar y a madre por ser uno de mis pilares fundamentales y a mis hermanos y esposo por estar a mi lado que gracias a su esfuerzo y su apoyo moral y económicamente hoy en día estoy cumpliendo una de mis meta al obtener este título de ingeniera.

Tnlga. Rosa Lilibet Cevallos Rodríguez.
Egresada de la carrera de
Contabilidad y Auditoría

Dedicatoria

Este título se lo dedico a mi Padre que Dios lo tiene en su Gloria, gracias a él, hoy en día soy una persona de bien y a mi madre por siempre estar a mi lado y a mis 4 hermanos por siempre estar a mi lado y ayudarme en mi trayectoria y a mi hijo por darme la fortaleza para seguir adelante.

Tnlga. Rosa Lilibet Cevallos Rodríguez.
**Egresada de la carrera de
Contabilidad y Auditoría**

Resumen

La elaboración del presente proyecto de grado está enfocado en analizar y verificar la eficacia y garantía de la Auditoría operativa al Control Interno que la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A, utiliza para el manejo y control, de los activos, así como también evidenciar las principales falencias que inciden en el proceso de otorgamiento de los créditos para la recuperación de la cartera vencida de la empresa en el periodo de análisis del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2018, a fin de valorar la autenticidad y la razonabilidad de la información contable que se revelan en los estados financieros, por medio de la aplicación de las normas, técnicas e instrumentos establecidos para la ejecución de una auditoría operativa, cuyas herramientas permitieron identificar los diferentes hallazgos que sustentan la opinión profesional del auditor , así como también el informe final de la auditoría, donde se planea las respectivas conclusiones y recomendaciones, las cuales sirven de base para el planteamiento de una propuesta de la elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos que ayude al mejoramiento de los procesos de otorgamiento de crédito y para la recuperación de la cartera vencida, lo cual permitida optimizar la liquidez y disminuir los riesgos de morosidad.

Palabras claves:

AUDITORÍA

CONTROL
INTERNO

RECUPERACIÓN
DE CARTERA

NIIF 7 INSTRUMENTO
FINANCIEROS

NIC 400 ACTIVIDADES
DE CONTROL

Abstract

The preparation of this degree project is focused on analyzing and verifying the effectiveness and guarantee of the Internal Audit Operational Audit that the company **PRODUTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA SA**, uses for the management and control of the assets, as well as evidencing the main shortcomings that affect the process of granting credits for the recovery of the company's past due portfolio in the analysis period from January 1 to December 31, 2018, in order to assess the authenticity and reasonableness of the accounting information that is disclosed in the financial statements, through the application of the standards, techniques and instruments established for the execution of an operational audit, whose tools allowed identifying the different findings that support the professional opinion of the auditor, as well as the final audit report, where the respective conclusions and recommendations are planned endocons, which serve as the basis for the proposal for the elaboration of a Manual of Policies and Procedures that help to improve credit granting processes and for the recovery of the past due portfolio, which allows to optimize liquidity and reduce late payment risks.

Keyword's.

AUDIT

INTERNAL
CONTROL

PORTOLIO
RECOVERY

NIIF 7 FINANCIAL
INSTRUMENT

NIC 400 CONTROL
ACTIVITIES

Tabla de contenido

Contenido

Certificado del tutor de titulación	ii
Certificado del tribunal	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Tabla de contenido	ix
Lista de figuras.....	xvi
Lista de tablas.....	xvii
Capítulo I.....	1
1.2 Antecedente Generales	1
1.3 Formulación del problema.....	3
1.4 Planteamiento del problema	3
1.6 Delimitación del problema	8
1.7 Justificación de la investigación.....	8
1.8 Objetivos:	9
1.8.1 Objetivo general:	9
1.8.2 Objetivos específicos:	10
1.8.3 Conclusión.....	10
Capítulo II	11
2. Contextualización	11
2.1.1 Auditoria: Evolución y definición	11

2.1.2 Auditoría: definiciones	12
2.1.3 Objetivo de la auditoría	13
2.1.4 Importancia de la auditoría.....	14
2.1.5 Importancia de la auditoría externa.....	14
2.1.6 Tipos de auditoría.....	15
• Auditoría interna:	16
• Auditoría externa:.....	16
• Auditoría operacional:.....	16
• Auditoría de sistema o especiales:	16
• Auditoría forense:.....	16
• Auditoría pública:	16
• Auditoría fiscal:.....	17
• Auditoría integral.....	17
2.1.7 Auditoría operativa:	17
2.1.8 Entre los principales objetivos de la auditoria operativa son:	18
2.1.9 Objetivo de la auditoria operativa	19
2.1.10 Fases de la Auditoría Operativa	20
2.1.10.1 Planificación de la auditoría operativa	20
2.1.10.3 Las Pruebas de Auditoria	20
2.1.10.4 Evidencia de auditoría:	21
2.1.10.5 Papeles de trabajo:	21
2.1.10.6 Requisitos para los Papeles de Trabajo	22
2.1.11 Presentación del informe de Auditoría.....	23

2.1.12 Ejecución y control de la auditoría operativa	23
2.1.12.1 Alcance de la auditoría operativa	24
• Logros de objetivos institucionales:	24
• Verificación del cumplimiento:.....	24
• Evaluación de la eficiencia y de la eficacia:	24
• Medición en el grado de la confiabilidad:	24
• Control sobre la identificación de riesgo:.....	24
2.1.12.2 La auditoría y el control en las empresas	25
2.1.13 El riesgo de auditoría tiene tres componentes:.....	27
2.1.13.1 Riesgo inherente	27
2.1.13.2 Riesgo de control	28
2.1.13.3 Riesgo de detección	28
2.1.13.4 Importancia del control interno	28
2.1.14 Cuentas por cobrar.....	29
2.1.15 Lineamientos para la otorgación de los créditos son los siguientes:	30
2.1.15.1 Crédito	30
2.6.8.3 Tipos de créditos	30
• Crédito comercial:	31
• Créditos de consumos:	31
• Créditos de viviendas:.....	31
• Crédito microcrédito:	31
• Crédito tradicional:.....	31

2.1.16 Proceso de otorgamiento de los créditos	31
2.1.16.1 Recepción y revisión de la solicitud	31
2.1.16.2 Análisis de la solicitud	32
2.1.16.3 Dimensión con respecto a la información	32
2.1.16.4 Dimensión de organización de los créditos y cobranzas	33
2.1.16.5 Presentación al comité de Créditos para su aprobación	33
2.1.16.6 El objetivo del comité es:	34
2.1.16.7 Valoración de crédito	34
2.1.16.8 Requisitos generales para la solicitud del crédito	35
2.1.16.9 Respaldo de los codeudores	35
2.1.16.10 Otorgamiento de créditos	36
2.1.17 El comercio crediticio	36
2.1.18 El crédito y su importancia.....	37
2.1.19 Dimensiones del otorgamiento de los créditos.....	37
2.1.20 Seguimiento al crédito.....	38
2.1.20.1 Los componentes del COSO.....	38
2.1.20.2 Ambiente de control.....	38
2.1.20.3 Actividades de control	39
2.1.20.4 Evaluación del riesgo	40
2.1.20.5 Monitoreo y seguimiento	40
2.1.20.6 Cartera vencida.....	41
2.1.20.7 Análisis de la cartera vencida.....	41
2.1.21 Indicadores financieros de la cartera vencida.....	42

2.2 Marco Conceptual	44
2.3 Marco referencial	45
2.4 Marco legal.....	47
2.4.1 Alcance de la NICC	47
2.4.2 Aplicación de la NICC	47
2.4.3 Norma Internacionales de Auditoria	48
2.4.3 Contabilización general de cobertura	54
2.4.4 La provisión de cartera	55
2.4.5 Métodos de provisión:	55
2.6 Operacionalización de las Variables	57
2.6.1 Tala 1 Variable independiente: Proceso de otorgamiento de créditos... 57	
2.6.2 Tabla 2 Variable dependiente: Incremento de la cartera vencida	58
2.7 Conclusión.....	59
Capítulo III.....	60
3 Marco Metodológico	60
3.1 Plan de la investigación.....	60
3.2 Tipos de investigación.....	60
3.3 Fuentes de investigación	61
3.4 Campo	61
3.5 Población.....	62
3.6 Técnicas.....	64
3.8 Análisis de los resultados	65
3.9 Conclusión.....	65
Capítulo IV.....	66

4. Análisis e interpretación de resultados	66
4.1. Análisis e interpretación de resultados	66
4.1.1. Entrevista.....	66
4.2. Proceso de auditoría.....	73
4.2.1.1 Fase I: Planificación Preliminar y Específica.....	82
4.2.1.1 Evaluación de Control Interno.	86
4.2.1.4 Programa de trabajo.....	96
Papeles de Trabajo.....	98
4.2.2.1 Hallazgos.....	115
4.2.3 Fase III: Comunicación de resultados	118
Notificación de resultados	118
4.2.3.1 Informe de auditoría.	120
4.8.1 Información introductoria.....	120
4.2.4 Cuerpo del informe.....	122
4.2.5 Conclusión.....	125
Capítulo V	126
5. Propuesta.....	126
5.1 Título de la propuesta	126
5.2 Autora de la propuesta.....	126
5.3 Empresa Auspiciante	126
5.4 Datos informativos de la propuesta	126
5.4.1 Área que cubre la propuesta	126
5.7 Participante del proyecto	127
5.8 Objetivos generales de la propuesta	127

Elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos que permita la garantía del mejoramiento de los otorgamientos de crédito y en la recuperación de la cartera vencida de la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A.	127
5.9 Objetivos específicos.....	128
5.10 Beneficiario directo	128
5.11 Beneficiarios indirectos	128
5.12 Impacto de la propuesta.....	128
5.13 Descripción de la propuesta	129
5.14 Justificación.....	130
5.15 Flujograma.....	131
Referencia	135
Apéndices.....	141
Apéndice A.....	141
Diseño de la entrevista	141

Lista de figuras

Figura 1 Tipos de auditoria.....	15
Figura 2 Organigrama institucional.....	82
Figura 3 Organigrama estructural.....	157
Figura 4 Flujograma 1 solicitud de crédito.....	165
Figura 5 Flujograma 2 otorgamiento de crédito.....	167
Figura 6 Flujograma 3 control de crédito.....	169
Figura 7 Flujograma 4 proceso de cobranza para recuperación de cartera vencida ...	171

Lista de tablas

Tabla 1 Variable Independiente: Incremento de la cartera vencida.....	57
Tabla 2 Variable Dependiente: Proceso de otorgamiento de crédito...	58
Tabla 3 Población.....	63
Tabla 4 Muestra.....	64
Tabla 5 Flujograma símbolos.....	130

Capítulo I

1. Problematicación

1.1. Tema

Auditoría Operativa al Control Interno del Proceso de Otorgamiento de los Créditos de la Empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

1.2 Antecedente Generales

El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – (Aracely & Damaris, 2010) ya indicaba que:

El Control Interno incluye el Plan de Organización de los procesos y medidas de coherencia acordados dentro de una organización para proteger sus activos, es la verificación de la corrección y la confianza de los fundamentos contables, lo cual es iniciar la eficiencia operacional y la lealtad a las políticas establecida en un “sistema” de Control Interno se amplía más allá de los asuntos que se afectan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.

En 1983 en los Estados Unidos se tomaron acciones mediante la legislación vigente y definieron los estudios de control de inventarios y sus clasificaciones para la toma de acciones y desarrollar mejores técnicas enfocadas en esta práctica, dentro de los meses de crisis que pasaba el país, pudiendo así administrar de manera precisa y segura cada uno de los diferentes productos, los cuales estaban siendo escasos debido al problema antes mencionado.

Luego con la revolución industrial, nace la necesidad de inspeccionar las operaciones que por su dimensión eran ejecutadas por máquinas manipuladas por varias personas, se consideró el uso de inventario y el desarrollo del control interno (Arrieta, 2013).

Ecuador es uno de los países con más índices de falencias en el área de control interno, porque no se pone en práctica cada una de las normativas que se establece la empresa, razón de suma importancia que los departamentos de control interno desarrollen políticas específicas que se acoplen a las necesidades de las organizaciones. Las empresas en el siglo XXI, y como una de las estrategias mayormente utilizadas por las organizaciones modernas, para la captación del cliente en el mercado de alta rivalidad, consiste en ofrecer facilidades de pagos a sus clientes y usuarios, para que se motiven a comprar los bienes y servicios que ofrece, pero sin tomar en cuenta como se encuentre en el buró de crédito sus clientes y le otorgan los créditos.

El incremento del comercio en las ciudades más importantes del país, se debe a las ventas a créditos, pero adolecen de falencias en el proceso de otorgamiento de dichos créditos, lo que no garantiza la recuperación a tiempo de sus carteras y se exponen a la demora de los pagos de los clientes, a quienes se les otorgo el crédito, por lo que se necesita que los directivos de las empresas implemente los controles necesarios y así minimizar los riesgos, para efecto, es necesario hacer verificaciones periódicas del cumplimiento de los procedimientos a través de la realización de la auditoría operativa.

Por este motivo la autora de la investigación se ha enfocado en implementar de la auditoría operativa donde se logran saber los reales fundamentos de las desorientaciones de los procedimientos al otorgamiento de crédito. Y la gestión que se realiza para incrementar la cratera, la cual se necesita conocer en qué medida se cumplen los objetivos y a modo de que se están manejando los recursos en de la empresa. Por esto se solicitan profesionales que informen de forma neutral e independiente de la situación de la empresa.

El presente estudio refleja, los problemas que se presentan en las pequeñas, medianas y grandes empresas en el Ecuador y específicamente en Guayaquil y se relaciona con la cartera vencida de las cuentas por cobrar, originado por el poco control interno que se realiza al proceso de otorgamiento de los créditos. El impacto que tiene en el micro y macro empresas es alto, debido a que no se cuenta con un respaldo económico para solventar en corto plazo la falta de fluidez del efectivo.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo determinar las falencias del control interno del proceso de otorgamiento de los créditos que causan incremento de la cartera vencida de la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2018?

1.4 Planteamiento del problema

La empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A., de la ciudad de Guayaquil, ubicada en la Vía a Daule kilómetro 5 ½ en Mapasingue Oeste Calle Primera que se dedica a la importación, exportación, distribución y comercialización al por mayor y menor de tintas y barnices utilizados en artes gráficas desde hace 15 años, fue constituida el 27 de octubre del 2004, cuyos clientes principales son las empresas gráficas, las cartoneras y de papelería, la problemática empieza en la variación de la cartera de crédito vencida en el año 2018 lo cual se encuentra en morosidad en gran parte.

El propósito del estudio es analizar el control interno del proceso al otorgamiento de crédito, por esta razón, se realiza la presente investigación, así también las responsabilidades que genera en los clientes que se encuentra en mora, a continuación, se detalla las falencias encontradas:

- Falta de confirmación de los documentos al momento de otorgar el crédito, la cual afecta a la cartera.
- Deficientes de políticas para el otorgamiento de crédito.
- Falencia en la valoración crediticia al momento que se debe realizar un otorgamiento de crédito.
- Inadecuada recepción de solicitudes para el proceso de concesión de crédito.
- Falta de verificación de la documentación de respaldo y los créditos no cancelados a la fecha.
- No existe un estudio adecuado para la capacidad de pago del cliente, se debe certificar el buró de crédito antes de aprobar el crédito o negarlo.
- No se fija un plazo determinado para establecer el cobro de la cartera vencida por la vía judicial ni para realizar la recuperación de la misma, según su fecha de vencimiento.
- Incorrecta emisión de contratos para la aprobación de la concesión de créditos.
- Falencias en la capacitación del personal que recepta los documentos para la concesión de créditos.
- Inadecuado seguimiento para la gestión de cobro después de otorgado el crédito, provoca que las cuentas por cobrar sean afectadas e incrementa la incobrabilidad.
- No existe un mecanismo adecuado para la recuperación de cartera y esto produce un alto índice de incremento en la cartera vencida.

- No existe un control que pueda prevenir el incremento de la cartera heredada, el cual afecta a los saldos de las cuentas por pagar y provoca la falta de pagos en las obligaciones adquiridas por la empresa.
- No cuenta con medidas legales apropiadas que puedan ayudar a la gestión de los cobros para que esta sea efectiva.
- Inadecuada gestión en los cobros, generada poco ingreso lo cual conlleva a una falta de liquidez.
- No se hace revisión periódica de las cuentas por cobrar, para la elaboración de los informes.
- No se realizan llamadas, notificaciones, correos y envíos de estados de cuentas, por parte del personal de cobranza.
- El departamento de cobranza no capacita al personal que labora en esta área, para que controle y registre bien el cobro, y esto dificulta lograr que se lleve de forma correcta y al día la información oportuna y útil para los directivos de la empresa.

Una de las falencias que sufre la empresa, se encuentra con el incremento de la cartera vencida que hace referencia al incremento del riesgo y al incumplimiento en los pagos de las planillas del Seis de los trabajadores, los sueldo, los servicios básicos, la cancelación a los proveedores y a las instituciones financieras, etc., puede dar un impacto no deseado sanciones o multas, lo cual sería la paralización de las inversiones proyectada por la empresa.

Sin embargo, la relación entre la cartera vencida y la falta de flujo del efectivo se hace evidente cuando, el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos calculado o esperado debidamente a la falta de ingreso del efectivo por concepto de cobranza de las facturas pendientes. La importancia de la cobranza a

realizarse en el día y la hora acordada es fundamental para la empresa porque reduce el índice de morosidad. Lo cual el área del crédito y cobranza de la empresa es pieza clave dentro de la empresa, antes de realizarse el crédito o la venta se debe decidir.

1.1 Preguntas de investigación

- **¿Porque es importe el desarrollo de una auditoría operativa dentro de la empresa?**

La importancia que se tiene al realizar una auditoria operativa, es para fortalecer las operaciones económicas de la empresa, porque la comprobación histórica revela algunos impactos negativos en la empresa que no cumplieron adecuadamente.

- **¿Como se ejecutará la auditoría operativa?**

Para realizar la ejecución de la auditoría operativa, es necesario que se cumplan varias fases que se incluyen en la ejecución de las actividades previstas , planeación previstas, evaluaciones de los riesgos y de los controles internos y de la importancia relativas, lo cual se procederá a desarrollar el plan de ejecución conforme a las organizaciones para la documentación apropiada entre los trabajadores lo cual permita la verificación y la evaluación obteniendo y la conclusión sobre la información sujeta a la auditoría operativa.

- **¿Qué se espera obtener al realizar una auditoría operativa a la cartera vencida?**

Al desarrollar una auditoría operativa en la cartera de crédito vencida, permitirá mejorar los procesos y los recursos utilizados para el mejoramiento de la gestión de cobranza y con lo cual el mejoramiento de la rentabilidad financiera de la empresa.

- **¿Porque es necesario elaborar una auditoría operativa?**

Es necesario la elaboración de una auditoria operativa para la verificación de la razonabilidad de la información obtenida del departamento de otorgamiento de crédito y de cobranza, evidenciando las causas y efectos lo cual esta incide en la elaboración y preparación para la presentación de los estados financieros.

- **¿En que se beneficia la empresa al realizarse la auditoría operativa?**

Al realizarse la auditoría operativa se podrá verificar las cuentas y la transacciones y si los registros contables están bien elaborados y si son correctos y si se encuentran razonables y se podrá verificar si no se encuentra alguna acción fraudulenta o algún error que pueda afectar a los estados financieros en su razonamiento del modo del cual se pueda tomar las medidas correspondientes correctivas y preventivas para minimizar el riesgo.

- **¿Como se encuentra afectada la cartera de crédito vencida en una organización?**

Al encontrarse una cartera vencida en una empresa crea altos índice de riesgo en la liquidez lo cual afecta directamente a las operaciones de la entidad, generando disminución en la capacidad de productividad debido a la pérdida del capital de trabajo.

1.6 Delimitación del problema

Campo:	Auditoría y Control
Área:	Departamento Contable
Aspecto:	Falencias proceso de otorgamiento de los créditos
Tema:	Auditoria operativa al control interno del proceso otorgamiento de los créditos de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos PROYSA S.A.
Problema:	Incremento de la cartera vencida
Delimitación espacial:	Empresa Productos y Servicios Latinoamericanos PROYSA S.A.
Delimitación Temporal:	Periodo del 1 de enero a 31 de diciembre del 2018
Línea de Investigación:	Proceso de control en las Organizaciones.

1.7 Justificación de la investigación

En el presente trabajo de investigación se hace énfasis en determinar si los procesos realizados son los correctos y están relacionados con los controles internos del otorgamiento de crédito de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., los que han cumplido con la expectativa durante el periodo

comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018., cumpliendo con las ventas, realizar cobros.

Para esto se propone a realizar una auditoria operativa sobre el control interno en la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINO AMERICANOS PROYSA S.A., con el fin de establecer cuál es la vulnerabilidad relacionada con el proceso de otorgamiento de créditos por lo cual se da la cartera vencida, comunicar sobre los hallazgos a la gerencia o al departamento administrativo y a los accionistas, para que tomen medidas correctivas para el fortalecimiento de la misma.

La aplicación de una auditoria operativa sobre el control interno al proceso de otorgamiento de créditos y a la recuperación de la cartera vecindad permite evaluar las conformidades de la operación de crediticio y mejorar los procedimientos desde la dispersión hasta la recuperación del crédito, esto mejorara el flujo la rentabilidad de la empresa.

La sociabilización del informe de los resultados de la Auditoría realizada y la propuesta en sí, se constituye en el aporte práctico, pues permite a la empresa poder aplicar políticas en el área de otorgamiento de crédito lo cuales contribuyen a disminuir la morosidad del cliente y la recuperación de la cartera vencida, logrando un flujo de efectivo solvente.

1.8 Objetivos:

1.8.1 Objetivo general:

Realizar una Auditoría Operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos para determinar las causas del incremento de la cartera vencida de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos PROYSA S.A.

1.8.2 Objetivos específicos:

- Examinar con base teórica y metodológica la aplicación de la auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos buscando las causas del incremento de la cartera vencida de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.
- Detectar el cumplimiento de los procesos del control interno en el otorgamiento de los créditos de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.
- Identificar los hallazgos acerca de los controles internos en las cuentas por cobrar y en el proceso de cobranza y sus limitaciones, mediante la auditoría operativa de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.
- Elaborar propuesta del manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranza para minimizar el incremento de la cartera vencida de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

1.8.3 Conclusión

Por medio de la elaboración del presente capítulo se pudo identificar las importantes causas que afectan al otorgamiento de crédito y cobranzas de la empresa al cual se pudo evidencia el crecimiento de la cartera vencida, cuyo problema ha afectado a la liquidez de la empresa, esto a su vez permitió plantear los objetivos específicos y generales lo cual direccionará el cumplimiento de la realización de una auditoría operativa y a su vez un control interno al rubro de otorgamiento de crédito y a la cuenta por cobrar de la empresa.

Capítulo II

2. Contextualización

2.1 Marco teórico

2.1.1 Auditoría: Evolución y definición

Al principio cuando se dio origen a la auditoría se limitó a la verificación de los registros contables, dedicándose a observar si los valores eran exactos, por lo cual fue la forma primaria, confrontando los escritos con las pruebas del acontecimiento y las respectivas referencias de los registros contables, con el tiempo el campo de acción de la auditoría ha continuado al pasar el tiempo extendiéndose no obstante son muchos los que todavía la califican como transportadora exclusiva de observar la veracidad y exactitud de los registros en la forma sencilla, específica y clara.

La palabra auditoría proviene del latín AUDITORIUS, y de esta palabra en latín proviene la palabra auditor, que se tiene una virtud de oír y revisar las cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos, así como se realiza en el control del mismo.

El investigador a esto le agrega que la auditoría es un examen que se realiza a cada una de las actividades con el fin de verificar la corrección contable de las cifras de los estados financieros del ejercicio económico que se valla auditar, es la verificación misma de los registros y el origen o la fuente de la contabilidad para determinar la razonabilidad de los valores que muestran los estados financieros.

Para los gerentes o accionistas de las organizaciones o empresas los informes de auditoría con su dictamen u opinión de auditoría es una herramienta que les permite actuar antes de la determinación de los hechos o de la situación para poder tomar correctivas en el tiempo preciso; para los clientes y proveedores es muy importante trabajar con empresas que tengan una buena posición en el mercado internacional o

nacional en el mercado manteniendo una reputación de alto prestigio en todo momento.

2.1.2 Auditoría: definiciones

Se define como un proceso consecuente para poder evaluar de una manera imparcial como las evidenciadas relacionadas con la información sobre las actividades económicas y otros acontecimientos que tenga relación, con el fin de fundamentar el grado de correspondencia del contenido de la información con las evidencias que le dan origen, así como se establece la información y se establecen observaciones (Bermudez, 2012, p. 25).

Para (Muñoz, 2002) la auditoría es la revisión independiente que la realiza un auditor profesional y calificado, aplicando las técnicas, los métodos, especializados el cumplimiento de la técnica administrativa de parte contable, así como evaluar y dar un dictamen su opinión sobre los resultados de la evaluación.

Considerando la revisión de múltiples definiciones se puede deducir que independiente a la entidad auditada, quien tiene que mantener ética en su ámbito laboral y un juicio profesional solido durante el periodo de la auditoria y en general en el tiempo que transcurra la carrera, se debe contar con un amplio conocimiento en la materia, por lo cual se demanda una formación académica y de experiencia y capacidad apropiada para que puede desempeñar los labores mediante la aplicación de una seria de conocimiento en el cual está especializado.

Al momento que una empresa o compañía contrate los servicios de una firma auditora o de un auditor independiente se requiere que el auditor posea el conocimiento por lo mínimo de unos 5 años en el área laboral, lo cual adquiere responsabilidad no solo con quien lo contrata si no con el personal dentro de la

entidad, quien evalúa y considera el resultado del trabajo del auditor ya sea este auditor interno o externo para tomar la decisión permitiente dentro del negocio.

Al transcurrir el tiempo más empresas están obligadas a contratar auditoria, debido a que se están innovando continuamente, por eso es de importancia establecer métodos y recurrir a métodos de control para poder medir el proceso de productividad como en la administración y financiero.

En los epígrafes estos autores logran la expresión que experimenta el beneficio de una organización u ente económico y que el lugar del trabajo es un compromiso del auditor, pues lo tiene desde el mismo momento que asume la responsabilidad un convenio que está situado a aspectos de la contabilidad, que suministre datos fiables para la elaboración y el control, originando derivaciones razonables en los informes.

De lo antes mencionado se puede resumir que la auditoria es un sinónimo de un examinar, investigación, revisar, verificar y la comprobación de la obtención de la evidencia sobre los registros de la información del proceso que se ha realizado, lo cual hoy en día la palabra auditoria está relacionada con los diversos procedimientos de revisión y verificación.

2.1.3 Objetivo de la auditoría

El objetivo de auditoría es emitir un informe de control interno en el área examinada sobre la información empresarial que ayude a la toma de decisiones la cual se señala “ el objetivo técnico de la auditoria consiste en receptor la evidencia necesaria para poder emitir un juicio a su criterio sobre la adecuada conformidad del ámbito auditado respecto a los procesos y controles definidos en las normas, las evidencias son de tipo documentado (Aumatell, 2013).

Desde otro punto de vista, el objetivo de la auditoría consiste en proporcionar la documentación o elementos necesarios que puedan ser utilizados por el auditor para

poder obtener la información y la evidencia necesaria para la comprobación que fundamente su dictamen profesional sobre los aspectos de una entidad sujeto a un control. Consiste en apoyar a los miembros de la organización en relación al desempeño de sus actividades, la auditoría es la encargada de proporcionar un control efectivo o un mecanismo de prevención a un costo considerado como ser razonable (Samdoval, 2012).

Las organizaciones a nivel mundial están obligadas a crecer y aumentar sus actividades siendo en algunos casos compleja para que puedan controlar y continuar manteniéndose en el mercado. En el cual la auditoría es acogida como una herramienta para el mejoramiento de los resultados de todas las organizaciones. Por lo cual es el objetivo importante de la auditoría.

2.1.4 Importancia de la auditoría

La auditoría es una actividad muy importante que les permite a las organizaciones que le ayuda en la mejora de sus funciones o actividades en una forma continua y segura. La auditoría se puede realizar tanto interna como externa en las organizaciones. La auditoría interna: tiene un propósito que es verificar, actuar, comprobar la verificación si la actividad realizada en las empresas cumple con las normativas establecido o en el manual de control interno de la compañía y es el encargado que la empresa lleve un orden en los documentados por lo mínimo unos 7 años tiene que se encuentre reposando la información en sus archivos (Escolme).

2.1.5 Importancia de la auditoría externa

La auditoría externa tiene el mismo propósito que la auditoría interna solo con la diferencia que el auditor externo en contratado para examinar, evaluar y realizar un análisis a los estados financieros sobre todas sus cuentas para encontrarlas que sean verídicas y razonables y que cumplan con las normas establecidas y que no se

encuentren realizando ningún tipo anomalía. El auditor externo tiene que estar capacitado y cumplir los requisitos que establece la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, el auditor para poder desempeñar este cargo de suma importancia debe tener la experiencia necesaria (Escolme).

En si la auditoría sea interna o externa cumplen un rol muy importante en las organizaciones ya que sin realizar una auditoría adecuada las empres no podrían saber con exactitud cómo se encuentra la empresa y la razonabilidad de sus cuentas si se encuentran bien elaboradas y si sus valores son realice, por lo cual en toda compañía ya sea pymes o full se debe tener un auditor interno o contratar un auditor externo.

2.1.6 Tipos de auditoría

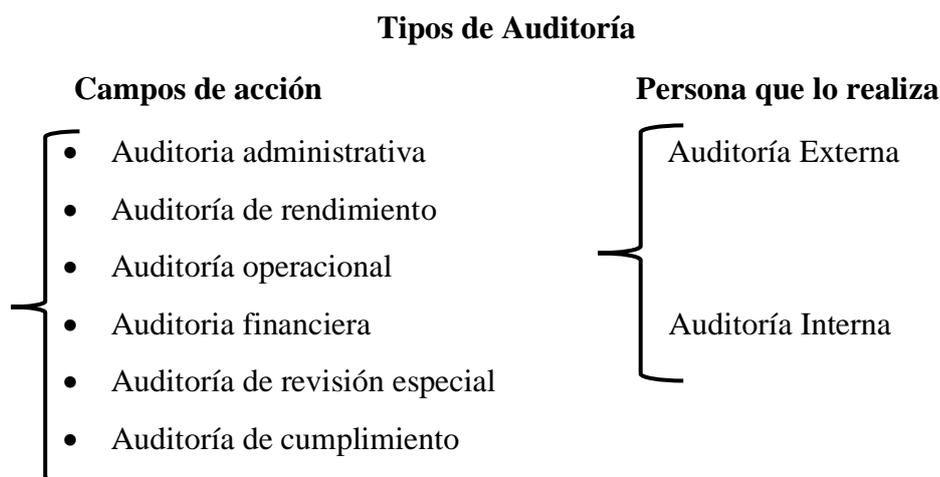


Figura # 1

Hoy en día existen una variedad de tipos de auditoría, las que dependen del objetivo y alcance de lo que se desea examinar, también se podría presentar según el profesionalismo que la realice y desde donde provenga de la operación que se vaya a realizar, es decir como parte de un control interno de la misma institución o desde el ente regulador ya se privado o público considerando que la auditoría puede ser:

- **Auditoría interna:** Como su nombre lo menciona es realizado por profesionales de la misma empresa es decir el auditor interno el cual trabaja internamente en relación de dependencia, en la misma que revisa prácticamente toda la operación asignada con el fin de validar su cumplimiento según las políticas generadas de la compañía (Canivaño, 1996, p. 13).
- **Auditoría externa:** Es aquella auditoria a la cual se le realiza la revisión de los Balances Generales de la empresa que contrata al auditor calificado y competente mediante sus servicios profesionales externos con el fin que la empresa cumpla con las normativas legales que rige la Superintendencia de Compañía Valores y Seguros, esta auditoria debe de estar inscrita en el Registro Mercantil (Canivaño, 1996, p. 13).
- **Auditoría operacional:** Esta auditoria es llevada a cabo por un profesional calificado en la cual se evalúa la eficacia y la eficiencia de la gestión empresarial, con el giro orientado a la productividad, esta auditoria puede ser desarrollada por un profesional interno o externo (Canivaño, 1996, p. 13).
- **Auditoría de sistema o especiales:** Es una auditoria que se realiza al sistema informativo sobre el cual se basa sus operaciones automáticas de registro y normalmente contable con el fin de establecer y establecer el factor económico (Canivaño, 1996, p. 13).
- **Auditoría forense:** Se usa en criminalística para establecer los hechos ocurridos que son investigados por la autoridad competente ya sean policías, militares, comisión de tránsito, etc., (Canivaño, 1996, p. 13).
- **Auditoría pública:** Son realizadas a todas las instituciones públicas con el fin de establecer el adecuado uso del fondo de cada institución de sus administraciones (Canivaño, 1996, p. 13).

- **Auditoría fiscal:** el objetivo de esta auditoria es evidenciar las buenas prácticas fiscales y el cumplimiento de las leyes tributarias, del modo que la empresa pague adecuadamente sus impuestos y que sus declaraciones sean transparentes y estas concilian tanto en su mayo con la declaración realizada (Canivaño, 1996, p. 13).
 - **Auditoría integral:** En esta auditoria se evalúa todo el funcionamiento de la empresa, desde la parte financiera, estructura organizativa, sistema de control interno, por lo cual debe dar la visión global de toda la compañía y operación (Canivaño, 1996, p. 13).

Para realizar el presente estudio se ha considerado a realizar una auditoria operativa al control interno sobre los otorgamientos de créditos puesto que se va a medir la eficiencia y la eficacia en la operatividad de la empresa. Considerando que tal propósito es el buscar ayuda en el rendimiento de la empresa en su operatividad para obtener mayor beneficio económico, de tal manera se detalla los procedimientos y alcance de este tipo de auditoria.

2.1.7 Auditoría operativa: vista desde su definición, objetivos e importancia

Como se ha detallado anteriormente, la auditoria tiene un área de aplicaciones amplia y así mismo la auditoria operativa debido a su amplitud de sus objetivos que la empresa desea conseguir y relacionar directamente con el tamaño, la estructura y la actividad. La auditoría operativa se le dio origen o nacimiento por las necesidades que tenían las gerencias o direcciones de estar de acuerdo tanto con lo adecuado y valides de la información operativa como los informes financieros.

El termino auditoria operativa surge como la designación de actividades y funciones no financieras que aparecen en las declaraciones de las responsabilidades de los auditores internos entre los principales aspectos que se analizan y consideran en la auditoria operativa están: “Los sistemas del control interno, los procedimientos,

los sistemas de informaciones acontecimiento de las leyes y reglamentos de vigor y la comprobación de las transferencias operativas (Sanchez, Auditoria operativa, 2014).

Desde otra arista la auditoría operativa investiga, evalúa las áreas de funcionamiento de las compañías y revisa la información. La cual se procede a evaluar, objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las diferentes áreas o programas para el procedimiento y control operativo para detectar fallas que se encuentra en las empresas, y proponer la solución para el mejoramiento que conlleve la eficacia y eficiencia en los procesos de sus operaciones en lo cual ayuda a la empresa o a la gerencia a entender, controlar y administrar sus riesgos del negocio para proteger los recursos de la empresa.

2.1.8 Entre los principales objetivos de la auditoria operativa son:

- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Vigilar la existencia de política adecuada y el cumplimiento de la misma.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de la misma.
- Verificación de la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.

La auditoría operativa es importante en las compañías ya sean pymes o full, porque es el instrumento necesario para la administración general. Lo importante de la auditoria operativa es la revisión de las cuentas contables y de determina a los responsables de la mala administración que provocan ya sean desfalco, fraudes, malversaciones de fondos irregulares. Permite a las empresas acelerar el desarrollo

con eficacia y eficiencia, buscando siempre la mejora la perfección continua de los planes de procedimiento y acciones de las compañías (Cartaya, 2010).

Cada compañía posee un sistema de auditoría operativa para el correcto funcionamiento debe de enfocarse substancialmente en todos los procesos, “del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las compañías para proteger los activos y los patrimonios de las compañías, minimizar los posibles fraudes o malas administraciones, incrementar la eficiencia y eficacia operativa y de optimizar la calidad de la información de las empresas” (Sanchez, Auditoria operativa).

La auditoría operativa busca con el fin de mejorar corregir los errores internos de la empresa y establecer lineamientos para el correcto funcionamiento de todo el sistema interno de la empresa.

2.1.9 Objetivo de la auditoria operativa

No indica (Villarroel E. F., 2007) el objetivo de la auditoria operativa es:

- **Crítica:** el auditor encargado no debe de aceptar la documentación que le presenta a la primera él debe verificar, buscar, examinar para obtener un buen juicio y criterio sobre su trabajo y con qué documentación va a sustentar su opinión.
- **Sistemático:** debe elaborar un plan estratégico para lograr el objetivo deseado o establecido lo cual (el plan debe ser coherente y tener mucha lógica y que se pueda entender).
- **Imparcial:** el auditor nunca debe de dejar de ser objetivo he independiente (tanto en la economía como en lo personal).

La auditoría operativa es la que se encarga de determinar la eficiencia y la eficacia con la cual se verifica el grado de cumplimiento de la meta en lo cual los

objetivos de la auditoría operativa establece lo preestablecido y la eficiencia y economía en la obtención de los recursos usados.

2.1.10 Fases de la Auditoría Operativa

2.1.10.1 Planificación de la auditoría operativa

Esta fase se establece las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.

- Conocimiento y Comprensión de la Entidad
- Objetivos y Alcance de la auditoría
- Análisis Preliminar del Control Interno
- Análisis de los Riesgos y la Materialidad
- Planeación Específica de la auditoría
- Elaboración de programas de Auditoría

2.1.10.2 Organización de la auditoría operativa:

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada (Barrante, 1997).

2.1.10.3 Las Pruebas de Auditoría

- Técnicas de Muestreo
- Evidencias de Auditoría
- Papeles de Trabajo

- Hallazgos de Auditoria

2.1.10.3 Técnicas de Muestreo: la técnica de muestreo es la que se basa a través de una materialidad la cual está conformada con es el estado financiero y el estado de resultado cuyos valores es representativo ya sea en el total de los activos o de los ingresos se toma el de mayor representación y se calcula bajo un porcentaje y con el valor que arroja se procede a realizar el muestreo.

2.1.10.4 Evidencia de auditoría: la evidencia de auditoria se basa a través de las NIA 500 donde el auditor solicita al contador los registros contables o conocidos como los mayores y realiza la comparación que lo mismo que indica los mayores este reflejado en los estados financieros y a su vez que se hayan sido declarados debidamente y solicitar la información necesaria ya sea las escrituras de un activo fijo para verificar que este a nombre de la empresa y que sea usado en relación al giro del negocio y no esté este realizando mal uso.

2.1.10.5 Papeles de trabajo: los papeles de trabajo es la evidencia documentada de auditoría, y para realizarlos se debe cumplir ciertos requisitos y atributos para que sean de aporte fundamental de la propia.

Los papeles de trabajo se comprenden con la recopilación de la totalidad de la documentación que el auditor le solicitada a la contadora/o lo cual se solicita la información con 15 días de anticipación para realizar la ejecución de trabajo como lo indica lo acordado en el contrato, y toda la documentación utilizada y de las pruebas que se procedieron a realizar en la fase de la ejecución para que el auditor forme la idea y la elaboración y la preparación del informe de auditoría para que el borrador del informe sea entregado con 8 días de anticipación de la junta general de accionistas (Estupiñan, 2014).

Los papeles de trabajo se elaboran con el fin de o el objetivo de contribuir a la planificación y la ejecución de la auditoría, en su supervisión y revisión, y además con la proporción de información la cual respalda el trabajo del auditor.

2.1.10.6 Requisitos para los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo también se los conoce como cédulas y deben de mantener ciertos elementos e igualdad, cuyos requisitos son los siguientes:

1. Detallar el encabezado en la parte superior, a lado izquierdo, lo cual debe contener:
 - Nombre de la entidad que se le está elaborando la auditoria.
 - Cuenta que se está auditando ya sea del activo del pasivo (efectivos y sus equivalentes, cuentas por cobrar, inventario, etc.)
 - Fecha o el periodo en el que se está revisando.
2. Utilizar la marca de auditor o también conocido como cuño y se la utiliza en la parte superior de la derecha. Lugar donde rápidamente se pueda localizar la hoja de trabajo. La marca de identificación contendrá:
 - La inicial del nombre y del apellido del auditor.
 - P.T. (Identificación del papel de trabajo sé que habilita)
 - Fecha (Fecha en que se habilita el papel de trabajo)
3. Objetivo: en cada hoja debe de indicar los objetivos los rubros y los hallazgos y detallar con fuente.
4. Alcance: en cada papel de trabajo debe de mencionar el alcance que tiene la revisión, el porcentaje y la cantidad con la cual se puede determinar la confiabilidad y la razonabilidad de los valores.
5. Procedimiento: cada rubro le corresponde una hoja de trabajo, en la cual conste los datos antes expuestos y el procedimiento que se procedió a

aplicar en la revisión, para lograr el objetivo y el propósito con la que fue elaborada la auditoría.

6. Conclusión: cada hoja de trabajo contendrá la conclusión específica de su rubro.

7. Marca de auditoría: en cada hoja o papel de trabajo se señalará con símbolos o marcas de los procedimientos que se utilizaron en la revisión con su respectiva fuente de información o con el cruce de información para conocer de dónde se originó la información.

8. Firma y fecha: las personas que elaboran los papeles de trabajo y así como quien está encargado de la revisión, deberán incluir sus iniciales o la firma para establecer su responsabilidad en la participación de la elaboración de los papeles de trabajo y en la participación de la auditoría (García, 2009).

2.1.11 Presentación del informe de Auditoría

El informe de auditoría entiende las conclusiones a lo que ha llegado el auditor a través de las evidencias y los hallazgos lo cual permite emitir el dictamen de auditoría. Para la presentación del informe de auditoría, es necesaria una reunión con la alta gerencia para exponer los resultados obtenidos de la auditoría y sus respectivas recomendaciones, lo cual permita implementar cambios para lograr cumplir los objetivos de la empresa.

2.1.12 Ejecución y control de la auditoría operativa: El informe de Auditoría debe contener a lo menos:

- Dictamen sobre los Estados Financieros o del área administrativa auditada.
- Informe sobre la estructura del Control Interno de la entidad.
- Conclusiones y recomendaciones resultantes de la Auditoría.
- Deben detallarse en forma clara y sencilla, los hallazgos encontrados.

2.1.12.1 Alcance de la auditoría operativa

La auditoría operativa examina o evaluar de forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de las organizaciones, por lo en cual en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- **Logros de objetivos institucionales:** nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa, la participación individual de los integrantes de la compañía ya sean socios o accionistas de la empresa.
- **Verificación del cumplimiento:** normativas generales, específicas y de procedimientos específicos.
- **Evaluación de la eficiencia y de la eficacia:** la eficiencia en la economía en el uso de los recursos, entendidos como rendimiento efectivo o sea operación al costo mínimo sin el desperdicio innecesario; así como la eficacia y eficiencia de logros de objetivos y las metas.
- **Medición en el grado de la confiabilidad:** calidad y credibilidad de la información operativa o financiera.
- **Control sobre la identificación de riesgo:** controlar el fondo o impacto y adopción de medidas para mitigar.

Evaluar el control interno sobre el ambiente y el mecanismo sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdos entre los administradores y el auditor interno; en el mismo debe quedar bien definido a la fase de los conocimientos preliminares o finales, para permitir delimitar el tamaño de las pruebas es decir selección del método de aplicación, lo cual se debe medir el riesgo que tiene el auditor en el área de trabajo. (Fuente, 2013).

2.1.12.2 La auditoría y el control en las empresas

El control interno surge como la necesidad del entorno a nivel empresarial para verificar y llevar el control de las transacciones diarias que efectúa todo tipo de compañía ya sean pymes o full, privadas o públicas, como en rubro de ventas, compras, documentación, organización, registros de las cuentas, entre otras cuentas del estado financiero.

Henri Fayol define el control interno como “La verificación de lo que ocurre en la empresa conforme al programa que haya adoptado la empresa, a las órdenes establecidas y a los principios admitidos”. El control requiere de la experiencia del objetivo de lo aplicado en las medidas de corregir. Esta es la filosofía del control para objetivos, ampliando por desarrollar por Peter Drucker, comúnmente aceptada en la actualidad por las empresas alta jerarquía.

La forma de control utilizada es:

- Inspección
- Intervención
- Control interno

El control interno en las organizaciones se puede decir que ha sido la preocupación de la mayoría de las entidades ya sean públicas o privada, pymes o full ya que comprende varios elementos, ya que el diseño o la implementación le corresponde a la administración encargada ya que les puede servir como apoyo gerencias, con el fin de proteger sus activos, general un registro contable aceptable y de confianza, incrementar la eficiencia y eficacia de la operación. Colectivamente la variedad de elementos del control interno funcione con el fin de minimizar la exposición involuntaria sobre el riesgo de carácter comercial, contable y financiero.

Como lo indica (Mantilla, 2005): “El control interno entiende al plan de organizaciones y todos sus métodos coordinados y sus medidas adaptadas dentro del negocio con el fin de proteger sus activos y la verificación de la seguridad y la corrección de su información contable, promover la eficiencia operativa y la fomentación de procedimiento y políticas administrativas”

Podríamos definir al control interno como un conjunto de planes adoptados por la parte de la gerencia con el propósito de la seguridad de sus activos, generar una información contable que se confiable, incrementar y verificar el cumplimiento de las políticas de la administración de la organización para lograr una eficiencia y eficacia de las operaciones y llegar al objetivo propuesto.

Se entiende el control interno como un conjunto de planes de métodos y procedimientos aceptados por la organización con el fin que los activos fijos de su organización estén el 100% protegidos y sus registros contables sean de fidedignos y que la actividad de la entidad tenga un desarrollo eficazmente de acuerdo con sus políticas establecidas por la gerencia, en atención a sus metas y sus objetivos conocidos (Moreno, 2000).

Es decir, que el control interno es el proceso que se utiliza con la finalidad de describir las acciones, métodos, planes y los procedimientos de adaptación por las organizaciones es decir los altos directivos de la organización o empresa, diseñando con el objetivo de proteger sus activos generando un seguridad y eficiencia, eficacia en el cumplimiento de sus objetivos.

Según el COSO (Holm, 2009), el control interno es un proceso que se integra a los procesos, no a un conjunto de mecanismo administrativos añadidos a los mismos, efectuado a los consejos administrativos, la dirección y al resto de colaboradores de

la entidad, diseñando un objetivo para proporcionar una garantía razonable para lograr el objetivo incluyendo en las categorías: (pp. 10 - 11).

- Ejecutar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.
- Obtener una confiabilidad de la información financiera en sus cuentas contables.
- Eficiencia y eficacia en sus operaciones.

El control ante mencionado deber construirse dentro de la organización de la entidad y debe enlazado con las actividades de operación.

2.1.12.3 Riesgos del Control Interno

El riesgo de auditoría puede considerarse como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de procedimientos del control del cliente o del trabajo de auditoría. El riesgo de auditoría puede ser afectado por controles internos deficientes, complejidad de contabilidad, subjetividad, la posibilidad de que la dirección prescinda de los sistemas, la naturaleza del negocio y muchas otras circunstancias importantes (Valencia, 2000).

2.1.13 El riesgo de auditoría tiene tres componentes:

2.1.13.1 Riesgo inherente

Es aquel por el cual una afirmación financiera pueda ser susceptible de un error material debido a la naturaleza de la cuenta, características de las transacciones, etc., que involucran grandes volúmenes, estimaciones contables u otras incertidumbres. La afirmación podría ser sobre un tipo de transacción, cuenta, saldo o revelación sobre los acontecimientos más importantes de una empresa. Los ejemplos incluyen el

registro doble de ventas, la valuación incorrecta del inventario de costos de mercaderías y el encubrimiento de cambios significativos en las cuentas.

Este tipo de riesgos se presentan dentro de la compañía de manera sustancial en cada uno de los procesos.

2.1.13.2 Riesgo de control

Corresponde a la falta de prevención o detección de errores de gran relevancia por ausencia o incapacidad de controles, esto puede conllevar a que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

2.1.13.3 Riesgo de detección

Es cuando una auditoría podría no detectar un error material. Por ejemplo, si existen errores de ingresos o costos en el estado de resultado de una compañía, el riesgo de detección se refiere a la posibilidad de que una auditoría no pueda detectar ese error y, consecuentemente, exprese una opinión favorable errónea.

El riesgo de detección se puede determinar por los siguientes puntos:

- Falta de revisión de la información proporcionada por la compañía.
- Inadecuada aplicación de procedimientos auditoria.
- Evaluación errónea de los hallazgos encontrados.

2.1.13.4 Importancia del control interno

La importancia del control interno, es que nos permite mantener una seguridad razonable, confiable y contundente sobre el sistema contable que se utiliza en las organizaciones, ya que nos permite detectar los errores, fraudes y planes correctivos o a su vez solucionar o mejorar los procesos administrativos, debido a que nos ayuda

a ir observando, detectando y verificando las irregularidades que se pueden presentar dentro de las tareas encomendadas dentro de la organización, para alcanzar la eficiencia y eficacias de las operaciones realizadas, y el cumplimiento de los reglamentos, políticas, leyes y facilitar la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas para que las tareas encomendadas estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previsto o establecidos (Morales H. S., 2012).

Sobre la definición de la importancia del control interno es un proceso elaborado por las directivas de las organizaciones, en la actualidad es de suma importancia y muy requerida en las empresas. Esto lo prolonga la necesidad de asegurar el logro de los objetivos a nivel empresarial. El control interno es de suma garantía a la parte interesada externa de la entidad de los recursos económicos se encuentran protegidos (Avalos, 2018)

En la definición del control interno es un proceso de diseño por los directivos de las organizaciones, hoy en de mucha importancia y muy requerida en las empresas, lo cual no es negociable. El control interno es el que garantiza a las partes interesadas externas o internas de las entidades que sus recursos económicos estén protegidos

2.1.14 Cuentas por cobrar

Aunque fundamentalmente es un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deja de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión (Angel, 2007).

El departamento de mercadotecnia de la empresa por lo general tiende a considerar las cuentas por cobrar como un medio para vender el producto y superar a

la competencia. Por lo regular se observa que la mayoría de los vendedores, por ejemplo, se inclinan hacia una política de crédito muy liberal, porque favorece las ventas. Si la competencia ofrece crédito, la propia empresa tendrá que hacerlo también para proteger su posición en el mercado.

Se puede aplicar a una tienda de departamentos que se ve obligada a ofrecer a sus clientes tarjetas de crédito para poder competir, lo mismo que a una empresa internacional de ingeniería que tiene que otorgar o arreglar crédito a largo plazo como parte de sus operaciones a fin de competir con éxito por la adjudicación de contratos de construcción de presas, refinerías y otros grandes proyectos de inversión de capital. Muchas veces ha sucedido que la empresa que ofrece facilidades de crédito como parte de sus servicios ha triunfado en la licitación, a pesar de que otras firmas, que no ofrecían arreglos de crédito, presentaron presupuestos más bajos.

2.1.15 Lineamientos para la otorgación de los créditos son los siguientes:

2.1.15.1 Crédito

Al pasar el tiempo el crédito ha ido desarrollando de una manera muy significativa en la economía de las empresas, hogares y las organizaciones en los países. Para las organizaciones ya sean pequeñas o grandes el crédito constituye una estrategia de suma importancia que ayuda al aumento o el volumen de las ventas lo cual se encuentran directamente relacionadas al proceso de la cobranza, lo cual les permite a las organizaciones recuperarlas inversiones y asegurar el flujo del efectivo necesario para el funcionamiento del negocio.

2.6.8.3 Tipos de créditos

Nos indica (Castro & Castro, 2014) que en la actualidad existen algunos tipos de créditos que en las instituciones financieras entre las cuales son las siguientes:

- **Crédito comercial:** este crédito se entiende por otórgales le crédito a los comerciantes, todos aquellos otorgados a los sujetos de créditos, el cual financiamiento esta diversa por su actividad económica o productiva.
- **Créditos de consumos:** este crédito se define a créditos de consumos por personas naturales o cooperativas que tengas a destinar a adquisiciones de bienes de consumo o para realizar pagos de servicios.
- **Créditos de viviendas:** este crédito se lo entiende como crédito de vivienda, a las personas naturales que se les otorga este crédito para la adquisición, reparación, construcción, remodelación y el mejoramiento de su vivienda propia lo cual se debe estar amparada por una garantía hipotecaria.
- **Crédito microcrédito:** este crédito también conocido como prestatario ya sea jurídico o personal a un grupo de prestatarios que tengan una garantía solidaria, lo cual este crédito es con el fin de actividades de pequeñas escalas, de comercialización de producción o de servicios cuya fuente principal sus pagas sean realizadas por los productos de sus ventas o de los ingresos generados por la actividad que realizan.
- **Crédito tradicional:** este crédito se lo llama tradicional ya que es el que más se utiliza y el que contempla el número de cuotas convenidas. Tradicionalmente estas cuotas incluyen un seguro tanto al beneficiario como a su cónyuge o hijos o la Perona que él decida asignar ante cualquier siniestro involuntario.

2.1.16 Proceso de otorgamiento de los créditos

2.1.16.1 Recepción y revisión de la solicitud

En la recepción de la documentación el cliente debe llenar una serie de requisitos que le solicite la empresa donde valla a realizar el crédito lo cual sustente si la documentación otorgada es verídica, lo cual entra a realizársele un proceso de la

revisión de la documentación se procede a realizar un análisis o un diagnóstico de la solicitud del crédito lo cual se realiza la revisión del expediente crediticio del cliente. Lo cual se solicita seguir un procedimiento para realizar el análisis y evaluación del crédito.

En si la recepción de la documentación de la revisión es para que la empresa o la institución que valla a otorgar el crédito se encuentre seguro y a la vez medir el riesgo de la empresa la cual mantiene y otorga créditos lo cual a su vez le permite elevar la efectividad de la empresa.

2.1.16.2 Análisis de la solicitud

Dentro de los objetivos de la empresa es que los riesgos de los créditos se encuentren razonable lo cual se llega a realizar algunas dimensiones de análisis los cuales son las siguientes:

2.1.16.3 Dimensión con respecto a la información

Es el encargado de analizar y evaluar los créditos, debe de estar capacitado y ser capaz y tener la capacidad para realizar un estudio, análisis, y evaluar el potencial que tiene el cliente para poderle otorgar el crédito, sobre su capacidad honesto, sus manejos financieros, mientras más sólido sean sus ingresos del cliente más sólido será la información que se obtendrá del futuro cliente y criterio para poderle otorgar una línea extensa de crédito.

Para la persona encargada de la otorgación de los créditos al realizar un análisis de cada cliente, está personada deberá verlo como un problema en cada instante o un problema a futuro, aún más si es individual por lo cual estar bien capacitado y tener la capacidad suficiente para que pueda evaluar y analizar las condiciones del solicitante.

2.1.16.4 Dimensión de organización de los créditos y cobranzas

No se puede hacer funcionar una efectiva área de crédito y también de cobranza, si la empresa aun no a adecuado o establecido políticas, normas, manual de procedimiento o forma de realizar la gestión de cobro, por lo cual se debe implementar procedimiento bien estructurados con varias estrategias, lo cual estos sean apoyados por la parte de gerencia o la parte beneficiaria los cuales estos estén enlazados con el proceso de los créditos.

El responsable de analizar y a su vez evaluar a los clientes que realizan o solicitan los créditos tendrá que ser un profesional que tenga bien claro el tema y tener la capacidad y estar capacitado para tomar la decisión correcta, lo cual se puede lograr o se logra si la empresa mantiene al día sus procesos o manuales de cómo se debe realizar u otorgar un proceso de crédito.

Siempre va a existir un factor de riesgo al otorgar créditos ya que esto es parte de la unión del mismo al realizarse el otorgamiento del crédito y siempre el riesgo está en lo que dure el proceso de la cobranza del crédito, por lo cual la empresa decide otorgar créditos deberá implementar a su gestión de capacidad evaluar correctamente al cliente como debe llegar finalmente a la cobranza total del crédito.

2.1.16.5 Presentación al comité de Créditos para su aprobación

La documentación que se vaya a entregar al comité que aprueba los créditos es la que se encarga de la administración del riesgo que valla a tomar la empresa y el comité es el que está conformado por un grupo de persona que manejan los recursos de la empresa el cual podrían ser el gerente, accionista, administradora o administrador el departamento de tesorería.

2.1.16.6 El objetivo del comité es:

- Estudiar o analizar las solicitudes de los créditos.
- Establecer las medidas para la asignación de los créditos.
- Proteger que se cumplan los reglamentos establecidos.
- Fijar criterios estándares.
- Verificar que cada solicitud de crédito este elaborada correctamente.
- Tener y recomendar prioridades en la aprobación de los préstamos.
- Innovar métodos para las solicitudes de créditos.

La documentación para la revisión del comité y para su aprobación debe estar listas y adjuntado los requisitos establecidos y los cuales serían los siguientes aspectos:

2.1.16.7 Valoración de crédito

Revisión de la capacidad de pago del solicitante: Es decir analizar los ingresos y gastos del solicitante.

Revisión de la solvencia del solicitante: Esta forma se analiza a través del buró de crédito para verificar el nivel del endeudamiento y como están establecidos sus activos, pasivos y su patrimonio y si el solicitante posee algún activo fijo lo cual podría servir como garantía.

Revisión de la información crediticia: Esta parte es la verificación como esta en la central de riesgo y si en este caso el solicitante alguna vez se encontró en riesgo debe de adjuntar un certificado de no adeudar.

Revisión de la garantía: El solicitante debe demostrar las garantías que tiene lo cual se evalúa la liquidez del solicitante lo cual serian un garante solvente o tener posición económica estable un trabajo que le genere ingresos los cuales pueda demostrar que puede pagar el crédito.

2.1.16.8 Requisitos generales para la solicitud del crédito

El solicitante debe de entregar los requisitos que se establezca cual sea el crédito que valla a realizar:

- Tener como mínimo 3 meses de afiliación y adjuntar los roles de pagos en el caso que trabaje en relación de dependencia.
- En caso que trabaje dependientemente debe de adjuntas las últimas 3 declaraciones ya sean mensuales o semestrales, el impuesto a la renta de los 2 últimos años, facturas de venas y de compra.
- Copia del impuesto predial de la casa, en esta casa si tiene vehículo adjuntar copia de la matrícula.
- Copia de la planilla de servicios básicos que no pase de 2 meses.
- Copia de cedula con papeleta de votación actualizada
- La solicitud del crédito llena con letra legible y sin tachones o enmendaduras
- En el caso que sea casado el solicitante tiene que adjuntar copia de cedula del cónyuge y documento que respalde los ingreso.
- Certificado de la superintendencia de banco que puede poseer cuentas de ahorro o corrientes.
- Certificado judicial que no se encuentre prohibido en algún proceso legal.

2.1.16.9 Respaldo de los codeudores

- El codeudor deberá demostrar que tiene solvencia un trabajo estable y encontrarse libre de problemas crediticia al igual que el solicitante debe de presentar los mismos requisitos.
- El codeudor debe de estar consiente que si el deudor no cumple con los pagos el tendrá que pagar el crédito.

- El comité deberá revisar minuciosamente toda la documentación solicitada y estudiarla minuciosamente y verificar que cumpla el total de los requisitos solicitados siempre y cuando todo este correcto el comité dará su aprobación le comunicara por medio de correo a la persona encargada a gestionar el otorgamiento del crédito.
- Aprobación del crédito

2.1.16.10 Otorgamiento de créditos

El otorgamiento de créditos es una forma aceptable para que las empresas tengan efectivo, los créditos se usan mediante la promesa de agenciarse de dinero en la fecha o a un plazo corto o largo que es determinado. La persona encargada de conceder el crédito tiene la seguridad que cobrara el otorgamiento del crédito en la fecha estipulada, dependiendo lo acordado una vez que se haya realizado un análisis muy específico. (Morales A. , 2014)

Cuando se lleva a cabo el análisis de un crédito el objetivo es tomar una adecuada decisión para determinar si la empresa puede darle al cliente lo que ha solicitado mediante el crédito. Una gran falencia del personal que está encargado de manejar el crédito es la falta de criterio y la capacidad necesaria para realizar un buen análisis del futuro favorecido del crédito. (Morales A. , 2014)

Para la encargada otorgar créditos es una operación o transferencias de riesgos en la cual la persona confía en una garantía en el ocupante del crédito o deudor, con la seguridad que la persona cumplirá en el futuro con la obligación de pagar el capital recibido.

2.1.17 El comercio crediticio

Se le llama o se define como otorgamiento de crédito el proveedor que da un crédito de su producto o servicios solicitados, a quien es su cliente, dando un plazo

para pagar, lo cual se convierte una cuenta por cobrar a futuro, lo cual se llega a un acuerdo a una fecha del pago por el cual el cliente debe respetar lo acordado, lo cual si no cumple sobre el caerá una acción legal ya que incumplió el acuerdo establecido conforme con el contrato acordado. (Montaño, 1987)

2.1.18 El crédito y su importancia

El crédito desempeña un papel muy fundamental en la economía, ya que este constituye un instrumento eficiente y eficaz en la reactivación económica, mediante el crédito que se otorga ya que en la economía se convierte un pilar fundamental del desarrollo de la empresa y del desarrollo nacional, que este se realiza como una representación del crédito muy eficiente que realiza la economía y que se recupere, en otras, se realiza por la necesidad del trabajo y el desarrollo del país (Montaño, 1987).

2.1.19 Dimensiones del otorgamiento de los créditos

Para que la empresa pueda contar con una excelente pauta para realizar los otorgamientos de créditos, tiene que tener en cuenta algunos elementos muy importantes como son las dimensiones lo cual son las siguientes:

- Dimensión con respecto a la limitación de los créditos
- Dimensión con respecto a la información
- Dimensión con respecto a la organización de los créditos y también de las cobranzas
- Dimensión con respecto al riesgo crediticio
- Dimensión con respecto a la limitación de los créditos

Se debe señalar cual sería la limitación que se obtiene del crédito.

Esto se logra al momento de realizar de investigar y realizar un buen análisis del cliente al cual se le valla a realizar el crédito, es decir nos referimos al límite que

vaya a tener con el crédito otorgado que es importante para el cliente que se lo entreguemos lo cual sería una deuda total lo cual este deberá pagar enalteciendo su palabra y compromiso adquirido con nuestra empresa. (Justribu, 2013)

2.1.20 Seguimiento al crédito

2.1.20.1 Los componentes del COSO

Según los componentes modernos del COSO I, señala que sus componentes del control interno se interpretan entre sí y se comprenden por diversas categorías que se integran en el proceso de control, es así como se define que se encuentra organizado con ocho componentes;

- Ambiente Interno (de control)
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgo
- Respuesta al riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo (Supervisión)

2.1.20.2 Ambiente de control

El ambiente de control es proporcionar una atmosfera que enmarque las acciones de la gente, que conlleva sus actividades y cumple con las responsabilidades establecidas, proporcionando una disciplina, estructura en las cuales se debe desarrollar las organizaciones, creando de esta manera una culta ética y de una prestigiosa integridad moral.

El ambiente de control interno está basado en los componentes del control, en la amera como:

- Se organiza y desarrolla la gente
- La personal toma conciencia de lo importante que es el control interno
- Se asigna autoridad y responsabilidad
- Se comparten y comunican los valores y creencias
- Se estructura las actividades del negocio

2.1.20.3 Actividades de control

Dentro del sistema de actividades de control se dan a todo nivel e incluso como tareas que se deben considerar los ambientes de control que son:

- Cultura y conciencia del control
- Valores y comportamientos
- Estructura organizacional
- Recursos humanos y clima organizacional
- Actitud de la alta gerencia
- Reconciliaciones
- Aprobación y actualización
- Fianzas y seguros
- Indicadores de desempeño
- Segregaciones de funciones
- Verificación
- Seguridad física
- Control sobre el proceso de información
- Análisis de registros de información
- Revisar de desempeño operacional.

2.1.20.4 Evaluación del riesgo

Dentro de la evaluación del riesgo es la identificación de analizar los riesgos relevantes, sea ya que prevengan de fuentes interna o externas y que pueda afectar los objetivos. Dentro de las evaluaciones del riesgo la fijación de los objetivos es el camino adecuado para identificar los factores del éxito, las categorías de los objetivos son los siguientes:

- Objetivos de operación
- Objetivos de cumplimiento
- Objetivos de la información financiera

2.1.20.5 Monitoreo y seguimiento

Este proceso es diseñado para verificar la calidad, vigencia y la efectividad del sistema de control interno de la organización, que influye en las siguientes actividades:

- Supervisores independientes ya sean internos o auditoría externa
- Buen criterio administrativo interno
- Supervisión a través de la ejecución de operaciones
- Auto evaluación y revisiones de la gerencia

Entre los componentes analizados en los párrafos anteriores, existe interrelaciones formando un sistema de integración dinámica entre las acciones combinadas por lo tanto los componentes son un conjunto organizado de elementos por una serie de partes unidas por la interacción regulada con el propósito de establecer metas, objetivos o propósitos preestablecidos, se puede mencionar que es un sistema de control interno que se compone de elementos, independiente y con propósito.

2.1.20.6 Cartera vencida

Las organizaciones tienen la necesidad de minimizar el proceso de otorgamiento de créditos a los nuevos clientes sin antes revisar su estado crediticio he incluso a los actuales clientes y realizar análisis y revisiones constantes de la estabilidad y la evolución económica de los mismos. La parte de cobranza de las empresas influye en formarse directamente a las ganancias esperadas para el aumento y el financiamiento de la empresa de sus efectivos.

Cobran los bancos lo cual sus tasas son del 22% el 8% varían dependiendo para la actividad o donde se vaya a realizar el financiamiento y no obteniendo una ganancia ya que al cliente que le otorgaron el crédito no se le cobra ningún tipo de interés.

2.1.20.7 Análisis de la cartera vencida

El análisis de la cartera vencida es la etapa en la que se realiza el estudio de los datos recopilados en la etapa previa, dicho estudio será de mucha importancia para la toma de decisiones en cuanto a la cesión del otorgamiento de crédito a las solicitudes. Los puntos básicos a revisar son:

Informe crediticio: estos se encuentran basados en el historial crediticio del cliente proporcionado por las partes que ya se han evaluado dicho comportamiento en el pasado.

Estados financieros: se debe analizar la relación del capital con la deuda que se va a adquirir, el nivel de efectivo manejado, la relación entre cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Para (Castro & Castro, 2014) “las razones financieras, son un medio para evaluar la estabilidad económica de los clientes, éstas evalúan cuatro aspectos o categorías:

- **Liquidez:** Los activos líquidos son aquellos que tienen la susceptibilidad de convertirse en efectivo en el instante, aun precio de mercado con el que se cotice

en el momento, sin perder parte de su valor. La liquidez de las empresas permite medir la capacidad que tienen las empresas para cumplir con sus obligaciones corrientes o de corto plazo de forma oportuna y sin preocupaciones, por lo cual el análisis realizado se centra en evaluar sus activos y pasivos circulantes.

- **Administración de cartera:** Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a, 60 a 90 y más de 90 días.

2.1.21 Indicadores financieros de la cartera vencida

Para (Castro & Castro, 2014) los indicadores financieros son herramientas que se diseñan utilizando la información financiera de la empresa, y son necesarias para medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez, los rendimientos y las utilidades de la entidad, a través de la interpretación de las cifras, de los resultados y de la información en general.

Los indicadores financieros permiten el análisis de la realidad financiera, de manera individual, y facilitan la comparación de la misma con la competencia y con la entidad u organización que lidera el mercado.

2.1.21.1 Los indicadores más utilizados son:

- **Liquidez:** miden la capacidad que tiene la entidad de generar dinero efectivo para responder por sus compromisos y obligaciones con vencimientos a corto plazo. Además, sirven para determinar la solidez de la base financiera de una entidad, es decir, si cuenta con músculo financiero para dar respuesta oportuna al pago de sus deudas asumidas a corto plazo.

- **Endeudamiento (Estructura del Capital):** miden la capacidad que tiene la entidad de contraer obligaciones para financiar sus operaciones e inversiones, y respaldar las mismas con su capital propio; es decir, evalúan la capacidad que tiene la entidad para responder a sus obligaciones, acudiendo al patrimonio.
- **Rentabilidad:** miden la capacidad que tiene la entidad de mantenerse en el tiempo; es decir, la sostenibilidad que ha de ser producto de la efectividad que tiene al administrar los costos y gastos y convertirlos en utilidad.
- **Eficiencia:** miden la capacidad que tiene la entidad para administrar los recursos; evalúan la manera como se realizaron las gestiones y el rendimiento de los recursos utilizados durante el proceso, por lo cual, los indicadores de eficiencia se centran principalmente en la relación existente entre los costos de las materias primas y los productos finales.

2.1.22 Gestión de Cartera

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades.

- Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de la cartera vencida.
- Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las carteras vencidas.
- Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
- Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.

- Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.

2.2 Marco Conceptual

Para el mayor entendimiento de la elaboración de este trabajo de investigación la autora procede a detallar los siguientes conceptos:

Procedimientos de auditoría operativa: Es la serie de pasos que un auditor necesita para evaluar las actividades operacionales de una determinada empresa u otra organización con la finalidad de ver un mejoramiento para beneficio de la compañía ya que es un análisis mucho más profundo de la empresa (Pereira, 2014).

Crédito: Es una operación financiera en la que una persona el acreedor realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona el deudor y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si os hubiere en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo (Vallejo, 2014).

Contabilidad: Es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar todas las operaciones practicadas por unidades económicas, ya sea de manera individual o bajo la forma de sociedades, siendo estas mercantiles o civiles (Macedo, 2007, p. 12).

Control interno: Ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria (Sandoval, 2012, p. 34).

Información económica – financiera: El producto de la contabilidad es la información económica y financiera que emiten las empresas, siendo el principal

objetivo de dicha información satisfacer las necesidades de sus usuarios (Segovia, 2010, pág. 20).

Recuperación de cartera: Un solo impago puede tener graves consecuencias. Los beneficios de su empresa pueden verse seriamente afectados, el capital disponible puede reducirse y su competitividad puede verse comprometida (Montufar, 2015).

Liquidez: Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo (Guillen M., 2016).

Proceso: Una sencilla definición de proceso, y que responde al significado que a esta palabra hemos dado en este texto, es: secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente (Pérez, 2012, p. 9).

2.3 Marco referencial

(Mercedes & Joselyn, 2014) Evaluación de control interno para la recuperación de cartera Quifatex S.A., 2014. Tesis preparada para obtener el título de Contador Público Autorizado, donde las autoras evalúa el control interno, tanto de los procedimientos y de la gestión recuperación de cartera, reconociendo las debilidades y las incorrecciones materiales, con el único objetivo de mejorar dichos procedimientos, proponiendo un manual de procedimientos así como procesos a ejecutarse eficientemente por cada área de bodega, comercial y crédito, y que intervengan activamente en la recuperación de cartera.

(Malave & Valencia, 2016) Impacto financiero de políticas y procedimientos de la cartera vencida de Euro instrumentos. Tesis elaborada para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. Asume como proyecto la

determinación de cómo impactan financieramente las habilidades y procedimientos de créditos y cobranzas en el incremento de la cartera vencida, ya que mantiene problemas en la concesión de créditos por la falta de políticas fuertes, por lo que se realizó un estudio para implementar nuevas políticas y procedimientos para gestionar una mejor cobranza.

Un control interno eficiente, asegurara que los objetivos de la empresa se alcanzarán y presentarán estados financiero-confiables. La auditoría eficiente es el examen eficiente de los registros y operaciones administrativas (Holmes, 1960).

Por medio de una consulta de un análisis de gestión de auditoría de cuentas por cobrar, los objetivos y los procesos de auditoría actuales, con el crecimiento empresarial, y específicamente las empresas dedicadas a actividades de envasado o empaquetado de sólidos, la dinámica en el mercado ha obligado a transformar las competencias profesionales del área comercial, contabilidad y auditoría (Carrera, 2017, p. 18).

El estudio desarrollado por los autores (Ochoa & Guerrero, 2014), cuyo tema fue “Auditoría financiera al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y créditos Guachapala LTDA”., con el objetivo de inspeccionar y verificar los acontecimientos pasados de sus actividades y movimientos económicos administrativos, dentro de la investigación se empleó la metodología descriptiva, bibliográfica, de campo.

Además del uso de técnicas de procedimiento de auditoria, métodos de evaluación de control interno, en conclusión, se evidenció que no existe respaldo por parte de los socios en cuanto a la justificación de sus ingresos por tanto se debe verificar los montos de la cooperativa, por esta razón, se recomendó al gerente general y al Comité de Créditos emplear certificados para los socios para verificar el valor promedio de los negocios.

2.4 Marco legal

Una vez que se ha elaborado los conocimientos de la presente investigación es necesario situar el marco legal de la misma para que este estudio se oriente bajo una norma legal. En lo cual se entiende como marco legal los resultados de la clasificación de las normas legales relacionadas a la auditoría operativa de control interno. Una de las normativas que se usan para el desarrollo de esta investigación es la aplicación de la Normativa Internacional Auditoría (NIA).

2.4.1 Alcance de la NICC

1. Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC) esta norma se trata de la responsabilidad del auditor en su sistema de control de calidad en el procedimiento de la revisión de los estados financieros, lo cual proporcione un grado de seguridad lo cual esta norma realiza la interpretación de la ética aplicada (Accountants, 2013).

2. (International Auditing and Assurance Standards Board-IASBB) esta pronunciación contiene normas de aplicación encaminadas, en relación con el compromiso de la persona delegada de la auditoria a los procedimientos de control de calidad. Por ejemplo, la NIA 200 se trata de los procedimientos del control de calidad de auditoria en los estados financieros (Accountants, 2013).

2.4.2 Aplicación de la NICC

Esta norma se aplica en las firmas de expertas en el área de contabilidad con respecto a la elaboración de la auditoria y la revisión de los estados financieros lo cuales son los encargados de proporcionar un alto grado de seguridad en los servicios relacionados. La naturaleza extiende políticas y procedimientos elaboradas por firmas de auditoría para cumplir las normas NICC (Accountants, 2013).

Esta norma contiene objetivos que incita a la firma de auditoría al aplicarla, con la finalidad de permitir que las firmas de auditoría cumplan con los objetivos. Esta norma está orientada, bajo guía de aplicación y otras explicaciones con una adecuada comprensión de la NICC (Accountants, 2013).

2.4.3 Norma Internacionales de Auditoria

Una vez elaborado los conceptos de la presente investigación es necesario situar el marco legal de la misma para que este estudio se oriente bajo una norma legal. Lo cual se entiende como marco legal al resultado de la elección de los aspectos jurídicos relacionados a la auditoría operativa del control interno. Una de las normativas que se usan para el desarrollo de esta investigación es la aplicación de la Normativa Internacional Auditoría (NIA).

Lo cual las NIAS se encuentran catalogadas por secciones, y se encuentran numeradas, para el objetivo de esta tesis se han utilizado las siguientes:

- NIA 220 Responsabilidad del auditor en los estados financieros.
- NIA 230 Responsabilidad del auditor en la elaboración de la documentación.
- NIA 240 Responsabilidad del auditor respecto al fraude.
- NIA 315 Identificación y valoración de los riesgos.
- NIA 402 Responsabilidad del auditor en la evidencia.
- NIA 450 Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas
- NIA 500 Evidencia del auditor en los estados financieros.
- NIA 510 Saldos de aperturas.
- NIA 520 Procedimientos analíticos y sustantivos.
- NIA 530 Procedimiento del muestreo del auditor.
- NIA 700 Formación de la opinión del auditor.

La normativa indica que las NIAS deben ser aplicadas en las auditorías de los estados financieros, ya que contienen procedimientos básicos para el auditor; de la misma manera los mismos serán interpretados con el contexto de aplicación cuando se lleve a cabo la auditoría. A continuación, se detallará cada una de las NIA aplicadas en la investigación según (AOB Auditores, 2013).

- La NIA 220 nos indica sobre la responsabilidad que el auditor interno tiene globalmente en los estados financieros en aprobación con la NIA, lo cual el objetivo es de obtener un certificar que es razonable los estados financieros en conjunto, con un alto nivel de seguridad ya que obtiene a suficiente evidencia para reducir el riesgo de auditoria lo cual es libre de errores materiales, ya sea por el motivo de fraude o errores que se hayan cometido ya sea por voluntad propia o un error por falta de conocimiento lo cual se puede emitir una opinión sobre los estados financieros lo cual básicamente los principios de esta norma son los siguientes (Accountants, 2013):
 1. Liderazgo responsable en la auditoría
 2. Niveles de ética aplicable
 3. Aceptación y creación de lazos con el cliente
 4. Asignar equipos
 5. Seguimiento
 6. Documentación
- NIA 230: Responsabilidad del auditor en la preparación de la documentación Para Ruiz (2018) cuestiona que los auditores deben proporcionar documentación que cuente con las bases suficientes para soportar todo aquello que se logró observar en la auditoría. También, deben de demostrar evidencia de que se llevó a cabo la

auditoría, para que todo aquel la revise tenga la certeza que se aplicaron normas como la NIA, los diferentes requerimientos legales contables.

- NIA 240: Esta NIA trata sobre la responsabilidad del auditor respecto al fraude en auditoría sus objetivos son:
 1. Identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros
 2. Obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada con respecto a los riesgos valorados de incorrección material
 3. Responder adecuadamente al fraude o al indicio de fraude identificados durante la realización de la auditoría.
- NIA 315: Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.

Las Normas de auditoría que tratan acerca del tema de “riesgos”, les recuerdan constantemente a los auditores de estados financieros la necesidad de aplicar su juicio profesional al evaluar los riesgos y la estructura de control interno como principio básico para decidir qué procedimientos de auditoría aplicar, así como la oportunidad y alcance de los mismos.

El entorno en que operan las empresas y los procesos con los que lo hacen, presentan riesgos que pueden causar distorsiones (errores) en los estados financieros sujetos a auditoría, por lo que el auditor externo tiene la tarea de, al menos, realizar las siguientes actividades:

1. Identificar riesgos.
2. Evaluar las medidas (controles) que la empresa ha puesto a funcionar para minimizar los riesgos.

3. Diseñar procedimientos de auditoría que pongan a prueba esas medidas, para aprovecharlas y que los demás procedimientos a aplicar, con posterioridad, se realicen a la luz de combinaciones de riesgos bajos, en los que se apoye la confianza profesional.

- NIA 402: Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría

Lalangui (2017) cuestiona que esta es una de las normas que los auditores deben de proporcionar mayor atención porque habla sobre la responsabilidad que tiene el mismo a lo largo del proceso de auditoría son varias las organizaciones que prefieren realizar el proceso de auditoría y para ello contratan a una entidad especializada para que pueda de manera rigurosa constar los estados financieros.

- NIA 450: Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas

Los auditores deben de identificar los errores que son de importancia relativa para la presentación del informe y debe de indicar al área encargada contables de la organización que se ha cometido un error y el mismo debe de ser corregido. Es necesario que el auditor se encargue de recopilar toda la información errónea, una vez culminado el proceso se debe de eliminar aquellas que no representan un riesgo contable y se solicita la corrección de aquellas que sí (AOB Auditores, 2013).

- NIA 500: Evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros. El auditor es la persona encargada de diseñar el formato bajo el que se va a realizar el control financiero para que de esa forma sea más fácil el sacar conclusiones de lo que se ha evaluado. Para que se pueda cumplir con la NIA 500, el auditor puede acudir a los registros de la entidad para de esa forma

constatar cómo se llevaron a cabo los procesos anteriores y seguir un formato similar (Farfán , 2018).

- NIA 510: Relación con los saldos de apertura en un encargo inicial.

Hacer referencia al encargo inicial es a todo aquello que tenga que ver con el saldo de una cuenta la misma que debe ser comparada a lo largo del tiempo para constatar la evolución que ha tenido la cuenta. De manera general los saldos de encargos suelen presentar imperfecciones.

- NIA 520: Procedimientos analíticos como procedimientos sustantivos.

En esta norma se hace referencia a la habilidad del auditor por determinar las fechas en las que terminarán la auditoría. De esta manera se podrá tener avances sobre la decisión final en base a los estados financieros y su desempeño. Cabe mencionar que el término “procedimientos analíticos” hace referencia a los controles y evaluaciones de la información contable y no financiera.

- NIA 530: Muestreo de auditoría en la realización de procedimientos.

Con la elaboración del muestreo en la auditoría se puede tener una base fundamental y razonable para sustentar la opinión. El auditor con la NIA es capaz de tomar muestreos estadísticos para de esa forma seleccionar la muestra de auditoría.

- NIA 700: Formación de una opinión y dictamen sobre los estados financieros. Esta Norma trata sobre las responsabilidades del auditor al formarse una opinión sobre los estados financieros. También se refiere a la forma y el contenido del dictamen del auditor expresado como resultado de una auditoría de estados.

Generalmente Aceptadas (NAGAS) las mismas que según Vara (2017) se clasifican de la siguiente manera:

- Normas Generales
 1. Entrenamiento
 2. Capacidad profesional
 3. Independencia
 4. Cuidado profesional
- Normas para ejecutar el trabajo
 1. Planteamiento
 2. Supervisión
 3. Estudio del control interno
 4. Evaluación
 5. Evidencia
- Normas para preparar el informe
 1. Aplicación de la NAGA
 2. Consistencia
 3. Suficiente información
 4. Opinión del auditor

Las NAGAS son los principios fundamentales que el auditor debe de plasmar para que se desempeñe las funciones de manera adecuada, responsable y con ética, estas normas también son designadas como técnicas de la auditoría. Las normas generales, se las denominar propias, son las que regulan al auditor de las cuentas y como es su conducta en la actividad. En el caso de las normas relativas el objetivo principal es el de determinas los medios que tiene el auditor para desempeñar su ejercicio.

En cambio, las normas relativas se encuentran ligadas directamente al dictamen que el auditor y el documento que le presenta al contador público. De esa forma

expresa la opinión sobre lo que puede estimar en los estados financieros. Las normas están para cumplir los objetivos en específico y es en el que se puede tener control sobre los registros contables.

2.4.3 Contabilización general de cobertura

El modelo de coberturas de NIIF 9 tiene como objetivo organizar la contabilidad de la responsabilidad con las actividades de control del riesgo de una entidad. Al igual que en NIC 39 la aplicación de la contabilidad de la responsabilidad sigue siendo opcional.

- Los tres tipos de contabilidad de coberturas existentes en la norma actual se mantienen: Cobertura de flujos de efectivo, de valor razonable y de inversión neta, con mecánicas contables similares.
- No obstante, las diferencias más reseñables respecto a NIC 39 son las siguientes:
 1. Se podrá cubrirse los componentes de riesgo de partidas no financieras que actualmente no es posible designar para responsabilidad.
 2. A diferencia de la norma actual que lo prohíbe, podrán designarse exposiciones globales que incluyan un derivado como partida cubierta y se introducen determinadas circunstancias concretas en las que pueden cubrirse posiciones netas.
 3. Se modifica la contabilización del valor temporal de las opciones en las relaciones de cobertura, ya sean de flujos de efectivo o de valor razonable, cuya variación de valor razonable podrá diferirse bajo ciertas reglas como un coste de la cobertura. Con NIC 39 este componente se lleva a resultados como ineficacia.

4. La evaluación de la eficacia se alinea con la gestión del riesgo a través de principios cualitativos (principio de relación económica) en lugar de las reglas cuantitativas actuales que se eliminan. Además, deja de ser un requisito su evaluación retrospectiva, si bien se seguirá utilizando para registrar la ineficacia.

- Se tiene que tener en cuenta que, no obstante, las entidades pueden optar por continuar aplicando el modelo de contabilidad de coberturas de NIC 39 a todas sus actividades de cobertura, incluso después de haber adoptado el resto de requisitos de NIIF 9. Esta opción seguirá estando disponible hasta que el IASB finalice el proyecto de macro coberturas.

2.4.4 La provisión de cartera

Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar. Siempre que una empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una pérdida, puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito. (Gomez, 1980)

El valor de las ventas a crédito no pagado por los clientes constituye una pérdida para la empresa que debe reconocerse en el resultado del ejercicio, por tanto, se debe llevar como un gasto. La provisión de cartera, una vez calculada disminuye el valor de la cartera y se reconoce como gasto.

2.4.5 Métodos de provisión:

Individual: Como deducción por concepto de provisión individual para deudas de dudoso o difícil cobro fijase como cuota razonable hasta un treinta y tres por ciento (33%) anual del valor nominal de cada deuda con más de un año de vencida.

General: Los contribuyentes que lleven contabilidad de causación (se registran en el momento que suceden) cuyo sistema de operaciones origine regular y permanentemente créditos a su favor tendrán derecho a que se les deduzca de su renta bruta, por concepto de provisión general para deudas de dudoso o difícil cobro, un porcentaje de la cartera vencida, así:

- El cinco por ciento (5%) para las deudas que en el último día del y ejercicio gravable lleven más de tres meses de vencidas sin exceder de seis (6) meses.
- El diez por ciento (10%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de seis (6) meses de vencidas sin exceder de un (1) año.
- El quince por ciento (15%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de un (1) año de vencidas.

- **¿Cuál es el propósito de la elaboración de la auditoría operativa?**

El principal objetivo de la elaboración de una auditoría operativa es garantizar a los usuarios es decir a la alta jerarquía de la autenticidad de los estados financieros de la información relevada, lo cual facilitaría la toma de decisiones y el desarrollo financiero de la misma organización.

2.5 Variable de la Investigación

2.5.1 Variable independiente: Proceso de otorgamiento de los créditos

2.5.2 Variable dependiente: Incremento de la cartera vencida.

2.6 Operacionalización de las Variables

2.6.1 Tabla 1 Variable independiente: Proceso de otorgamiento de créditos

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
<p>El otorgamiento de créditos es una forma aceptable para que las empresas tengan efectivo, los créditos se usan mediante la promesa de agenciarse de dinero en la fecha o a un plazo corto o largo que es determinado. La persona encargada de conceder el crédito tiene la seguridad que cobrara el otorgamiento del crédito en la fecha estipulada, dependiendo lo acordado una vez que se haya realizado un análisis muy específico. (Morales C. J., 2014)</p>	(A). Recepción	% de examen de la documentación	<p>¿Conoce usted si se verifica la documentación para la recepción del otorgamiento de crédito?</p> <p>¿A su opinión existen políticas para el otorgamiento de créditos?</p>	Observación directa y la entrevista.
	B). Valoración crediticia	<p>% de capacidad de pago</p> <p>% de garantías</p>	<p>¿A su opinión la valoración crediticia debe realizarse antes de otorgar un crédito?</p> <p>¿Considera usted que se examina al cliente su vida crediticia y sus garantías?</p>	
	C). Aprobación	% de accionista de la junta de créditos	<p>¿Cree usted que confirman si al cliente se le emite un contrato para el otorgamiento de crédito?</p> <p>¿A su opinión se realizan seguimientos adecuados para el otorgamiento de créditos?</p>	

2.6.2 Tabla 2 Variable dependiente: Incremento de la cartera vencida

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
<p>Para (Castro & Castro, 2014) los indicadores financieros son herramientas que se diseñan utilizando la información financiera de la empresa, y son necesarias para medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez, los rendimientos y las utilidades de la entidad, a través de la interpretación de las cifras, de los resultados y de la información en general</p>	Administración de la cartera vencida	% de mecanismos y herramientas para el proceso de recuperación de cartera vencida	<p>¿A su opinión se están cumpliendo con los mecanismos propuestos para proceder a la recuperación de cartera?</p> <p>¿Considera usted que la falta de control preventivo de la cartera por vencer que ha sido heredada por la administración ha aumentado la morosidad?</p>	Observación directa y entrevista
	b) Gestión de la cartera vencida	% de medidas por vía legal a la gestión de cobros	<p>¿A su opinión como controla que dicha gestión de notificación legal ha sido efectiva?</p> <p>¿Considera usted que tipos de gestión se realiza cuando un cliente se atrasa en el pago de su crédito?</p>	
	c) Control de la cartera vencida	% cumplimiento de obligaciones	¿Considera usted que existe un control en la gestión de cartera para evitar que los clientes acumulen montos elevados?	

2.7 Conclusión

Por medio de la elaboración y la investigación se realizó se pudo identificar y diferentes las doctrinas relacionados con la teoría de otorgamiento de créditos y la cartera se pudo establecer los principales indicadores que permitirá evidenciarlas causa y efectos que ha generado el incremento de la cartera vencida de la empresa, así como también se analizó varios trabajos referenciales que permitieron sustentar de manera científica y metodológica el desarrollo de la presente auditoría operativa y control interno.

Capítulo III

3 Marco Metodológico

3.1 Plan de la investigación

Antes de la elaboración de la investigación es de mucha importancia la elaboración de un plan de procedimientos donde se debe de considerar todos los aspectos que permita la recopilación la mayor información posible sobre los hechos en el objetivo. Los datos que se obtengan deben de manifestar a la formulación del problema, lo cual también la evaluación de los resultados que se obtengan.

3.2 Tipos de investigación

Los tipos de investigación utilizados en el presente trabajo son:

- Investigación Exploratoria
- Investigación Descriptiva
- Investigación Analítica.
- Observación.
- Explicativa.

Exploratoria: Este tipo de investigación tendrá un acercamiento a la problemática de la empresa permitirá arrojar resultados que pueden dar a conocer donde está la falencia, aunque a menudo carece de los parámetros de las investigaciones más formales y en su lugar sirve para obtener información amplia de la empresa.

Descriptiva: En este método se localizarán aspectos particulares, que estarán precisos de manera sencilla, con este ejemplo de investigación se desarrollara la objetividad de los problemas originales que en la actualidad y sobre todo ayudara en las posibles soluciones para la empresa.

Analítica: Este método solucionara la segmentación para poder observar las causas y la naturaleza y sobre todo los efectos y sus elementos, estos resultados es productos de la aplicación de las técnicas apropiadas garantizando la comprensión del comportamiento en particular.

Explicativa: Este método se pretende encontrar las causas del problema de la investigación, para que se pueda explicar cómo se suscrita las falencias y como se identifica, para poder corregir los errores mediante la solución de la misma.

3.3 Fuentes de investigación

El presente trabajo investigativo, se basa en las siguientes fuentes de investigación más relevantes:

Primarias: Las fuentes primarias del presente trabajo son las entrevistas y encuestas elaboradas al Gerente, Administradora y al área del departamento de crédito. los encargados para registrar todas las sistematizaciones o transacciones que se realizan empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A., y el responsable de la contabilidad que también lleva la concesión de créditos.

Secundarias: Las fuentes secundarias se consiguen esencialmente de los textos, diccionarios, enciclopedias, páginas de internet, libros electrónicos, toda esta información es utilizada para tener bases teóricas que contribuyan a dar solución a la problemática de esta investigación.

3.4 Campo

En esta parte de la investigación se utiliza una particularidad para obtener información directa, es decir visitar las instalaciones las instalaciones de la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A., y se selecciona información necesaria para las verificar en donde se desarrolla la

problemática que van a llevar las operaciones y habilidades a en el proceso del control interno.

3.5 Población

La población está conformada por los elementos que tiene una o varias características en común. Lo cual se refiere al género humano sino a cualquier tipo de elementos. Cada uno de los elementos se lo conoce sujeto de la población.

La población se clasifica de la siguiente manera:

- Población inestable: lo cual los sujetos varían con constancia.
- Población Estable: Son los sujetos con cualidades intactas lo cual se encuentran por un largo periodo.
- Población Hipotética: es la muestra de la observación por ejemplo el miedo o la angustia.
- Población real: es el número de empleados exacto con lo que cuenta la empresa.
- Población infinita: Con la cantidad de sujetos visiblemente definida.
- Población indefinida: es la población incontable, es decir, difícil o imposible.

Dándonos a conocer que población no es más que un conjunto de individuos, objeto o medidas que tienen una característica común observable de la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A.en la totalidad son 24 trabajadores lo cual estan distribuidos por 4 personas de la area administrativas y 20 personas de la area operativa de produccion.

NOMBRES	DESEMPEÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Luis López Ricardo	Gerente	1		1
Lisette Jaramillo	Administradora		1	1
Fiorella Polanco	Asistente administrativa		1	1
Valeria Mora	Área de Crédito		1	1
TRABAJADORES OPERATIVOS				
Aguilera Javier	Asistente producción	1		1
Baque Juan	Asistente técnico	1		1
Barzola Rolando	Asistente técnico	1		1
Bernabé Oscar	Asistente técnico	1		1
Cabrera Freddy	Asistente técnico	1		1
Fuente Cristian	Asistente técnico	1		1
Jama Andrés	Asistente técnico	1		1
Jiménez Juan	Asistente técnico	1		1
López Egberto	Asistente técnico	1		1
Lucas Fernando	Despacho	1		1
Martínez Camile	Técnico-Calidad	1		1
Orejuela Edison	Asistente producción	1		1
Palma Félix	Cocina de tinta	1		1
Peñafiel Luis	Asistente producción	1		1
Pincay Omar	Asistente producción	1		1
Rodríguez Wimper	Asistente producción	1		1
Rodríguez Rosa	Limpieza		1	1
Sánchez Milto	Asistente técnico	1		1
Velásquez Josué	Asistente técnico	1		1
Vera Cristian	Asistente producción	1		1
TOTAL		20	4	24

Tabla 3

3.6 Técnicas

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

Entrevista: En la presente investigación se utilizará este instrumento para dar a conocer las políticas internas y poder medir la efectividad del control interno. Esta entrevista será realizada al personal que estén vinculada en los departamentos involucrados en la investigación, con la finalidad de obtener información apropiada para detectar errores y sobre todo tener los soporte que corroborará los resultados existentes.

Observación: La observación es un instrumento que ayuda a realizar el planteamiento adecuado de la problemática a estudiar. Adicionalmente, entre muchas otras ventajas, permite obtener la mayor cantidad de información importante al someterse a realizar el análisis permitente, incluyendo sus planes, programas, técnicas y herramientas a utilizar de la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A.

3.7 Muestra.- La muestra es definitiva ya que se procede a tomar el total 3 personas lo cual resulta aplicable la forma estadística, se procedió a realizar la entrevista al Gerente de la empresa, Administradora y al área de crédito.

NOMBRES	DESEMPEÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Luis López Ricardo	Gerente	1		1
Lisette Jaramillo	Administradora		1	1
Valeria Mora	Área de Crédito		1	1
TOTAL		1	2	3

Tabla 4

3.8 Análisis de los resultados

Después de haber obtenidos la información por medio de la aplicación de métodos e instrumentos de investigación, se utilizará la información que mejorarán las definiciones teóricas y bibliográficas mediante la encuesta realizada a el personal del área de otorgamientos de créditos de la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A., posteriormente será tabulada para obtener un análisis firme de los resultados.

3.9 Conclusión

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

Capítulo IV

4. Análisis e interpretación de resultados

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Entrevista

Entrevistado	Ing. Luis López Ricardo
Cargo	Gerente General
<p>1) ¿Porque la empresa que usted dirige como gerente general, otorga créditos?</p> <p>Se procede a otorgar créditos porque es una estrategia de ventas, para que la empresa pueda tener ganancia y competitividad ya sea en el mercado internacional como nacional.</p>	
<p>2) ¿Dentro de la empresa existen políticas de otorgamientos de créditos?</p> <p>En si aún no se han establecido políticas crediticias, pero estamos en un mundo competitivo, donde se debe aplicar políticas de créditos, para que exista menos riesgo de tener una cartera vencida.</p>	
<p>3) ¿El personal encargado del departamento de créditos tiene definidas las responsabilidades del área en la que se encuentran?</p> <p>No, porque la empresa aún no cuenta con políticas sobre las responsabilidades del área de otorgamiento de créditos.</p>	
<p>4) ¿La empresa realiza un seguimiento después de haber otorgado el crédito?</p> <p>La empresa no cuenta con el personal adecuado y capacitado para realizar esa función.</p>	
<p>5) ¿La empresa le entrega la tabla de amortización a sus clientes para los pagos de las cuotas?</p>	

La empresa si procede a entregarles la tabla de amortización a sus clientes, aunque no tiene clientes que realizan sus pagas en la fecha acordada.

6) ¿Se estimada algún plazo máximo fijado por la empresa en el área de créditos?

No se otorga ningún plazo de pago a los clientes por lo que no se dispone de policías en los plazos.

7) ¿Se están utilizando documentos de respaldo legal para los montos mayores en cuanto al otorgamiento de créditos?

De acuerdo a la entrevista se manifiesta que no se utiliza ningún documento que respalde los créditos otorgados de los montos mayores.

8) ¿Qué método está utilizando la empresa para la recuperación de la cartera vencida?

Los métodos que se están utilizando para la recuperación de la cartera es visitar a los clientes, enviándoles e-mail y llamadas telefónicas.

9) ¿Cree necesario la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera vencida?

De acuerdo a la entrevista manifestada que sería muy necesario de disponer de un manual de políticas y procedimientos que ayude a solucionar los problemas que se presentan actualmente en la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

Entrevistador: Tnlga Rosa Cevallos

Fecha: 25 de mayo del 2019

Entrevistado	Kerly Villegas Calderón
Cargo	Contadora
<p>1) ¿La empresa dispone de un sistema de recuperación de la cartera crediticia?</p> <p>La entrevistada manifestó que en la empresa no dispone de un sistema de control de las cuentas que le permita llevar un detalle de cada uno de los clientes que se encuentre con deuda pendiente.</p>	
<p>2) ¿Qué efectos le ha traído a la empresa el no disponer de un proceso, políticas de un sistema de cuentas por cobrar?</p> <p>La entrevistada indico que la empresa ha tenido pérdidas un poco significativas económicamente, en el no poder recuperar la cartera vencida.</p>	
<p>3) ¿La empresa ha intentado realizar la creación de un sistema de cuentas por cobrar, para dar por terminado los problemas que presenta?</p> <p>De acuerdo a la interrogante me manifestó que la empresa no ha buscado realizar la implementación de un control de cuentas por cobrar por el alto costo.</p>	
<p>4) ¿El personal que labora en la empresa se encuentra capacitado para los cargos que desempeñan?</p> <p>El personal que labora en la empresa ha sido contratado por afinidad, no tiene estudios acordes al cargo que están desempeñando, no tienen experiencia, y el propietario no invierte dinero en capacitarlo lo que le ocasiona que realicen operaciones erróneas especialmente en el proceso de las cuentas por cobrar.</p>	
<p>5) ¿De qué manera ayudará la aplicación de políticas sobre otorgamiento de créditos?</p>	

De acuerdo a la entrevista realizada manifestó que la aplicación de políticas de procedimiento de crédito ayudará beneficiosamente a disminuir la cartera vencida.

6) ¿Se están revisando constantemente los saldos de las cuentas por cobrar y realizan la respectiva conciliación?

Si se revisan los saldos, pero una sola vez en el mes por el alto número de funciones que se desempeña, lo que provoca que no se conozca a ciencia cierta la deuda que tiene cada uno de los clientes y posteriormente poder dar de baja los abonos realizados por ellos y conocer el saldo real.

7) ¿Qué métodos de procedimiento de cobranza, se utilizan cuando el cliente no cancela dentro de un periodo de 30 días?

La empresa no realiza ningún método de cobranza cuando están atrasados 30 días, espera el tiempo de 60 días para aplicar los métodos de visitas domiciliarias y las llamadas telefónicas.

Entrevistador: Tnlga Rosa Cevallos

Fecha: 25 de mayo del 2019

Entrevistado	Valeria Mora Morales
Cargo	Área de Crédito
<p>1) ¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar de la empresa Proysa S.A.?</p> <p>La situación de las cuentas por cobrar es muy crítica, realmente en el Ecuador no existe una cultura de pago, aquí todo el mundo es irresponsable en el sentido de que se endeudan en el exterior y localmente y no tienen en cuenta su capacidad de pago.</p> <p>2) ¿Existe algún proceso que se ejecute para otorgar créditos a clientes?</p> <p>En compañías como esta y todas las que vendemos materia prima y estamos en el negocio sino hay crédito no hay negocio porque al contado nadie compra. Entonces nos toca dar el crédito o cerrar las puertas.</p> <p>3) ¿Qué ha ocasionado el otorgamiento de créditos?</p> <p>Que exista esta cartera vencida y existen muchos factores que ocasionaron la cartera vencida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se vende sin ver su historial crediticio. • La cultura de pago. - antes nos pagaba con abonos poco a poco, pero nos pagaban, pero ahora me ha tocado visitar personalmente a cobrar con mucha pena porque por esta falta de pago he adquirido deudas muy grandes en el exterior y tengo que conseguir que me paguen de una u otra forma. <p>4) ¿Considera que la aplicación de un plan estratégico ayude a evitar y recuperar la cartera vencida de Proysa S.A.?</p> <p>Sí, nos ayudaría a recuperar la cartera vencida. Tendríamos que analizar a cada cliente e implementar políticas de otorgamiento de créditos y de cobro, para evitar que esta situación vaya aumentando y evitar el cierre de la empresa.</p> <p>5) ¿Existe algún proceso que se ejecute para otorgar créditos a clientes?</p>	

Normalmente en la empresa no tenemos ningún proceso establecido, la venta es muy personal y muy directa, se realiza generalmente de gerente a gerente o entre dueños de empresas, porque son productos muy específicos y muy puntuales, donde se llega a un acuerdo de precio, el tiempo de crédito y forma de pago.

6) ¿La empresa Proysa S.A. es estricta para otorgar un crédito? Si/No ¿Por qué?

No, porque no se hace un análisis profundo de estados financieros que determine un cupo de crédito. No existe una forma de negociación establecida y que sea todas las operaciones apagadas al mismo.

7) ¿La empresa al momento de otorgar crédito está solicitando referencias crediticias a sus clientes?

La empresa en la actualidad no solicita ningún tipo de documentos para otorgar crédito lo que le ha provocado un mayor número de cuentas por cobrar por lo que sí es de suma importancia que la distribuidora se asegure con referencias crediticias para asegurar el pago de cada uno de los clientes.

8) ¿Al momento del otorgamiento del crédito se solicita referencias acerca del cliente?

De acuerdo a la entrevista que se ha realizado se conoció que no se les solicita referencia a los clientes, de tal manera no asegura que nos pague el producto.

Entrevistador: Tnlga Rosa Cevallos

Fecha: 25 de mayo del 2019

Información general obtenida del análisis de los datos y las entrevistas aplicadas

En el análisis de los datos y entrevistas aplicadas al Gerente General, Contadora y área de crédito de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., realizada con la finalidad de obtener información que permita comprobar el

problema de investigación, sus causas y efectos que este provoca, hemos encontrado los principales resultados que detallamos a continuación:

Análisis de las entrevistas.

- La compañía mantiene problemas en los otorgamientos de crédito, obteniendo una cartera vencida, los principales factores que influyen en que existan dificultades son la deficiencia en los procesos y la deficiencia 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 es básicamente porque no analizan las concesiones de crédito ni manejan el riesgo crediticio.
- 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 cuenta con una guía para los empleados involucrados en el área.

4.2. Proceso de auditoría

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018		AD/1 1 - 1
HOJA DE ÍNDICES		
<u>ÍNDICES</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>	
AD	ADMINISTRACIÓN DE AUDITORIA	
AD/1	Hoja de Índices	
AD/2	Hoja de marcas	
AD/3	Hoja de distribución de tiempo	
AD/4	Hoja de distribución de actividades	
AD/5	Orden de trabajo	
AD/6	Notificación	
AD/7	Correspondencia	
NP/1	Nómina de personal	
PP	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
PI/1	Programa de planificación preliminar	
PI/2	Informe de planificación preliminar	
PE	PLANIFICACIÓN ESPECIAL	
PE /1	Programa de planificación Especial	
CI / 1	Cuestionario de control interno	
PE / 2	Resultado de evaluación de control interno	
PA/1	Programa de Auditoria	
PE /3	Calificación de riesgo de auditoría	
EJ	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía	
B	Valoración, mitigación y control de riesgos	
C	Sistema de evaluación, seguimiento, y monitoreo al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos del periodo 2018.	
I	INFORME	
I/1	Borrador del Informe	
I/2	Informe Final	
I/3	Cronograma de recomendaciones	
Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos		
Fecha de elaboración: 30- 03-2019		

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018		AD/2 1 - 1
HOJAS DE MARCAS		
<u>SIGNIFICADO</u>		<u>SÍMBOLO</u>
Verificado con mayores contables		√
Documentado		S
Transacción rastreada		^
Comprobado sumas		Σ
Saldo auditado		a
Área a auditar		@
Conciliado		©
No confirmado		¢
Confirmado		C
Revisión de documentación física		∅
Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos		
Fecha de elaboración: 30-03- 2019		

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018																							AD/3 1 - 1	
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO																								
FASES	DÍAS	%	MAR	ABRIL				MAYO			JUNIO				JULIO			AGOSTO						
			ZO	S				S			S				S			S						
			S	6	1	2	2	4	1	1	2	1	8	1	2	2	6	1	2	2	3	1	1	
Planificación, preliminar y específica		23%																						
Ejecución de trabajo y análisis de resultado		60%																						
Comunicación de resultado		17%																						
Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos																								
Fecha de elaboración: 30-03-2019																								

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018			AD/4 1 - 1
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES			
#	ACTIVIDADES	DÍAS	FECHA
1	Elaborar el programa de planificación preliminar	01	30 de marzo de 2019
2	Visita Preliminar a la Empresa	01	6 de abril de 2019
3	Solicitud de información mediante oficio	01	13 de abril de 2019
4	Preparar el resumen de visita preliminar	01	20 de abril de 2019
5	Recepción de información documental requerida	01	27 de abril de 2019
6	Emitir reporte de planificación preliminar	01	27 de abril de 2019
7	Elaboración el Programa de planificación Especifica	01	4 de mayo de 2019
8	Elaboración de cuestionario de control interno	01	11 de mayo de 2019
9	Ejecución de la evaluación de control interno	01	18 de mayo de 2019
10	Análisis de riesgo en base al control interno	01	25 de mayo de 2019
11	Elaboración de programa de trabajo	06	1 al 29 de junio de 2019
12	Elaboración de hoja de trabajo	05	6 de julio al 3 agosto de 2019
13	Elaboración de hoja de hallazgo	01	10 de agosto de 2019
14	Elaboración y presentación de borrador de informe	01	17 de agosto de 2019
Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos			
Fecha de elaboración: 30-03-2019			

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018	AD/5 1 - 1
<p style="text-align: center;">Orden de trabajo No. 001</p> <p>Guayaquil, 30 de marzo de 2019</p> <p>Sra. Tnlga Rosa Lilibet Cevallos Rodríguez JEFE DE EQUIPO AUDITOR</p> <p>Ciudad.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad con el Proyecto Aprobado, emito a usted Orden de Trabajo para que realice la “Auditoría Operativa del Control Interno del proceso de otorgamiento de créditos correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018”.</p> <p>Los objetivos del examen están encaminados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el estado actual del proceso de otorgamiento de créditos de la compañía productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A., a fin de contar con un conocimiento cabal del componente auditado. • Describir los procesos ejecutados en el área de créditos de la compañía productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A., para lograr una comprensión del aspecto y ámbito de control interno del área. <p>El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:</p> <p>SUPERVISOR: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA</p> <p>JEFE DE EQUIPO: Tnlga Rosa Lilibet Cevallos Rodríguez</p> <p>Por lo descrito, el tiempo estimado para la ejecución de la auditoría operativa a la cuenta señaladas es de 30 días laborables</p> <p>Proceda de inmediato a realizar la visita y la respectiva planificación, producto de la auditoría operativa se entregará el informe de auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y los correspondientes papeles de trabajo que lo respalden</p> <p>Sin otro particular me suscribo</p> <p>Atentamente,</p> <p>Tnlga. Rosa Cevallos Rodríguez</p>	

<p align="center">Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018</p>	<p align="center">AD/6 1 - 1</p>
<p align="right">NOTIFICACIÓN</p> <p align="right">Oficio No. 001</p> <p align="right">Guayaquil, 30 de marzo de 2019</p> <p>Ing. Luis López Ricardo GERENTE DE LA EMPRESA PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Ciudad.</p> <p>De mis Consideraciones</p> <p>Por medio de la presente me permito comunicarle que a partir del día de hoy se procederá a realizar la “Auditoría operativa del control interno del proceso de otorgamiento de créditos correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018”, según el trabajo del caso práctico aprobado por la USGP, en la entidad que usted preside, de conformidad con la Orden de Trabajo N°01 de fecha 30 de marzo de 2018.</p> <p>En tal virtud solicito comedidamente su colaboración y disponga al personal de la compañía la entrega oportuna de la información para la realización del trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos para la auditoría operativa.</p> <p>Sin otro particular me suscribo de usted. Atentamente,</p> <p>Tnlga. Rosa Cevallos Rodríguez Supervisor / Auditor – Egresadas de la Carrera de Auditoría</p>	

<p align="center">Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018</p>	<p align="center">AD/7 1 - 1</p>
<p align="right">CORRESPONDENCIA Oficio No. 002 Guayaquil, 30 de marzo de 2019</p> <p>Ing. Luis López Ricardo Gerente de la Empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A. Ciudad. De mis consideraciones</p> <p>De conformidad a la programación para la ejecución de la auditoría operativa al proceso de otorgamiento de crédito de la empresa de productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 30 de marzo de 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:</p> <p>Nómina de los representantes productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A.</p> <p>Información de constitución de la compañía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión, visión, valores, principales políticas de la compañía. • Manuales, reglamentos, estatuto y documentación normativa interna. • Reporte de estado de cumplimiento tributario. • Detalle de las principales medidas de control que se hayan implementado en el proceso de crédito y cobranza. <p>La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la auditoría operativa de control interno que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.</p> <p>Sin otro particular me suscribo de usted. Atentamente, Tnlga. Rosa Cevallos Rodríguez SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA</p>	

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018			NP/1 1 - 1
ELAB: Tnlga Rosa Lilibet Cevallos Rodríguez			F.
Nómina del personal que interviene en la auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos de la empresa Productos y Servicios latinoamericano Proysa S.A, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018			
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	CEDULA	FIRMA
Luis López Ricardo	Gerente	0930731161	
Lisette Jaramillo	Administradora	0934243878	
Fiorella Polanco	Asistente gerencia	0941402224	
Valeria Mora	Área de créditos	0937818908	

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018				PI/1 1 - 1
4.2.1 PROGRAMA DE PLANIFICACION PRELIMINAR				
Objetivo: Realizar una Auditoria operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos, mediante la observación de las normas de contabilidad y auditoría para determinar las causas del incremento de la cartera vencida de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.				
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	30/03/2019	
2	Realizar visita inicial a las instalaciones de la compañía a fin de establecer	-	30/03/2019	
3	Sostener conversaciones y realizar entrevistas a los directivos y miembros de la compañía.	-	30/03/2019	
4	Verificar si se han ejecutado auditorías al proceso de cobranzas en periodos anteriores.	-	30/03/2019	
5	Remitir oficio de solicitud de información	AD/3.1	06/04/2019	
6	Elaborar la nómina del personal que interviene en la Auditoría Operativa.	NP/1	30/03/2019	
7	Conocer las áreas y departamentos de la compañía	-		
8	Verificar la base legal de constitución de la compañía, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	-	25/05/2019	
9	Estructurar el informe de Planificación Preliminar	PP/1		
Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos Fecha de elaboración: 30-03-2019				

4.2.1.1 Fase I: Planificación Preliminar y Específica

Estructura Orgánica:

La estructura orgánica de la Empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., es la siguiente:



Figura 2

@= Área a auditar

<p align="center">Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018</p>	<p align="center">PI / 2</p> <p align="center">1/2</p>
<p align="center"><u>INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u></p>	
<p>Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos</p> <p>Revisado por: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA</p> <p>Fecha: 30 de marzo de 2019</p>	
<p>ANTECEDENTES:</p> <p>Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por Rosa Cevallos Rodríguez, se aprobó el inicio para la ejecución la auditoría operativa de control interno de la empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A., de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 001--, suscrito por la Ing. Lisette Jaramillo, en calidad de administradora de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.</p>	
<p>DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:</p> <p>Conforme la programación de la señorita auditora, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 30 de marzo de 2019, en la cual la auditora procedió a realizar una inspección en la sede de la empresa, se mantuvo reuniones con los accionistas a fin de tener un conocimiento más amplio de las áreas de la empresa; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables.</p> <p>Las visitas se efectuaron a la sede de la empresa productos y servicios Latinoamericanos Proysa S.A. ubicada en la vía Daule kilómetro 5 ½ , mapasingue oeste, en lo cual la primera acción fue el levantamiento de las áreas, observando que en la empresa vende productos de tintas y barnices, además se realizó un conocimiento general del negocio, realizando levantamiento de información sobre sus actividades y planes estratégicos, realizando énfasis al área auditar, verificando su control interno y principales procesos que se realizan en el área de crédito y cobranzas.</p> <p>Se realizaron entrevistas con los jefes de área, adicionalmente nos reunimos con el jefe se crédito lo cual nos permitió conocer de forma amplia el proceso de otorgamiento y sus principales riesgos.</p>	

<p align="center">Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018</p>	<p align="center">PI / 2 2/2</p>
<p>Producto de la planificación preliminar de la auditoría se pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., obteniendo referencias sobre la misión, visión, objetivos, políticas, así como de sus principales actividades y procesos que se ejecutan en la institución.</p> <p>En el mismo sentido se obtuvo un conocimiento general del giro del negocio, y la importancia que éste tiene, pues el otorgamiento de crédito se hace primordial para poder aumentar las ventas, debido a la competencia las ventas al contado son mínimas y la empresa debe recurrir a dar créditos para poder vender, se revisó el riesgo del negocio a fin de conocer la importancia del control interno a aplicar a este proceso.</p> <p>En cuanto a la interiorización al componente de control interno se pudo identificar la existencia de algunas deficiencias en cuanto a la administración de los sistemas de control, de acuerdo a la información obtenida en las conversaciones sostenidas con el personal de la institución.</p>	

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018				PE/1 1/1	
<u>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>					
Empresa: Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.					
Objetivo: Realizar una auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos para determinar las causas del incremento de la cartera vencida de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos PROYSA S.A.					
Alcance: Evaluar los niveles de riesgos a través de la ejecución del cuestionario de control interno en los componentes de estructura organizacional, legal y normativa, área administrativa y área crediticia de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., para determinar el estado actual y la estructura del Control Interno aplicado en la empresa.					
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	Rosa Cevallos	20/04/2019	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de políticas y procedimientos	CI/1	Rosa Cevallos	27/04/2019	
3	Ejecutar el cuestionario de control interno en el componente de control de otorgamiento de créditos	CI/1	Rosa Cevallos	27/04/2019	
4	Ejecutar el cuestionario de control interno en el componente de cobranza y recaudación	CI/1	Rosa Cevallos	27/04/2019	
5	Evaluar los resultados del control interno.	PE/2	Rosa Cevallos	04/05/2019	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	Rosa Cevallos	04/05/2019	
8	Elaborar la matriz de riesgo de auditoría. Evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno	PE/4	Rosa Cevallos	18/05/2019	
9	Elaborar el informe de planificación específica.	PP/5	Rosa Cevallos	18/05/2019	

4.2.1.1 Evaluación de Control Interno.

Empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A.							CI/1 1 - 1	
Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018								
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							Supervisado por: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA	
Entidad: Empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.								
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018								
#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		25	Si/No	5	20.00%	Bajo	80.00%	Alto
Componentes de Control Interno: Políticas y Procedimientos		9	-	1	OBSERVACIONES			
1	¿La empresa tiene definidas políticas y procedimientos sobre otorgamiento de créditos?	1	NO	0	La empresa no cuenta con políticas oportunas sobre los otorgamientos de créditos.			
2	¿Las políticas de niveles de autorización de créditos han sido diseñadas acorde al riesgo en el proceso de cobro?	1	NO	0	No se ha diseñado políticas de niveles de autorización de créditos para la aprobación de créditos.			
3	¿La compañía aplica las normas internacionales de contabilidad para el registro de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	La compañía no aplica en su totalidad las normas internacionales de contabilidad para el registro de las cuentas por cobrar.			
4	¿Existen manuales de funciones para los empleados que trabajan en el área de cobranzas?	1	NO	0	No existen manual de funciones para el personal de crédito y cobranzas.			
5	¿Están definidas las políticas y procedimientos para la gestión de cobranzas?	1	NO	0	No se han definido políticas y procedimientos de cobranzas			
6	¿El personal que desempeña las labores de créditos y cobranzas es idóneo para desempeñar el cargo?	1	NO	0	El personal que ocupa el cargo en el área de créditos y cobranzas no es idónea pues ingresan a laborar por parentesco			
7	¿Se han diseñado controles internos dentro del área de crédito y cobranza?	1	NO	0	No se han diseñado controles internos en el área de cobranzas			
8	¿Se realiza un procedimiento de revisión semanal de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No existen revisiones de las cuentas por cobrar.			
9	¿Se han definido por escrito las responsabilidades y obligaciones de los directivos de la compañía?	1	SI	1				

Componentes de Control Interno: Otorgamiento de crédito		9	-	2	OBSERVACIONES
10	¿Se analiza la documentación que garantice la solvencia del solicitante del crédito?	1	NO	0	No se realiza una revisión profunda sobre la documentación de soporte de crédito
11	¿Existe un formato de solicitud de crédito en la empresa?	1	NO	0	Aun no se ha establecido un formato de solicitud de crédito ni se crean expedientes de crédito
12	¿La empresa realiza un análisis crediticio de los clientes?	1	NO	0	La empresa no realiza un análisis adecuado para la verificación o estabilidad crediticia del cliente.
13	¿Se revisan los créditos otorgados en el mes?	1	SI	1	
14	¿Se supervisan los reportes anuales de la cartera confirmando, así que la información sea de calidad y brindar reportes confiables a la gerencia?	1	NO	0	No existe supervisión de la información crediticia
15	¿Se verifica si el solicitante del crédito mantiene un buen historial de pagos dentro del buró de crédito?	1	NO	0	NO se verifica buro de crédito de los clientes
16	¿Se encuentran claramente definidas las funciones y responsabilidad en el área de créditos?	1	NO	0	NO se encuentran definidas las funciones
17	¿Se realiza una revisión continua de los documentos entregados por los clientes para la concesión del crédito y se verifican las firmas?	1	SI	1	
18	¿Se realizan capacitaciones constantes al personal??	1	NO	0	No existe un cronograma de capacitaciones por no tener presupuesto.
Componentes de Control Interno: Cobranza y Recaudación.		7	-	2	OBSERVACIONES
19	¿La empresa realiza controles establecidos para iniciar la ejecución de los procesos de cobranzas?	1	NO	0	La empresa no realiza un control establecido para la ejecución de los procesos de las cobranzas.
20	¿Se preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldo para ejecutar la cobranza?	1	SI	1	
21	¿Se realiza el respectivo seguimiento a la cartera vencida?	1	NO	0	El aumento de la cartera se debe a la falta de seguimiento de la cartera
22	¿Se realiza un análisis del deterioro de la cartera de crédito para registrar la provisión	1	SI	1	La compañía si efectúa provisión de cuentas incobrables sin embargo se realiza esta provisión bajo el esquema tributario sin sustento de las normas internacionales de contabilidad.

23	¿En los procesos de la cartera de crédito, existe procedimiento para minimizar el riesgo de cartera vencida?	1	NO	0	No existe un procedimiento para minimizar la cartera vencida ya que no cuentas con políticas que se puedan aplicar para minimizar los riesgos crediticios.
24	¿Están claramente definidas las responsabilidades del área de crédito y cobranza?	1	NO	0	El personal encargado no tiene clara o carecen del saber de la responsabilidad en el área de crédito y cobranza.
25	¿Se realizan confirmaciones de saldo de la cartera de crédito?	1	NO	0	No han establecido confirmaciones de saldo de cartera.
<p><u>Resumen del Control Interno:</u></p> <p>Calificación total = CT 25</p> <p>Ponderación total = PT 5</p> <p>Nivel de confianza (norma 200): $NC=CT/PT*100$ 20%</p> <p>Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI=100\%$ 80%</p>					

4.2.1.2 Medición de los niveles de confianza y riesgo de control

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018	PE/2 1 - 1
Elab: Tnlga. Rosa Cevallos Rodríguez Revisado por: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA	F. 04-05-2019
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
<p><u>Resumen de los resultados de la evaluación del control interno.</u> Una vez que se aplicó el Cuestionario de Control Interno, a la compañía Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., el equipo auditor pudo determinar los siguientes puntos débiles:</p> <p><u>Detalles de la evaluación de riesgo de control:</u></p> <p>De acuerdo al giro del negocio de la compañía el equipo auditor ha identificado los siguientes riesgos de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencio que la empresa no cuenta con políticas oportunas sobre los otorgamientos de créditos. • No existe niveles de autorización para la aprobación de créditos. • La empresa no cuenta con un manual de funciones para los empleados de crédito y cobranzas. • No existen políticas y procedimientos de cobranzas • El personal que desempeña el cargo en el departamento de crédito no es el idóneo. • La empresa no realiza un análisis adecuado para la verificación o estabilidad crediticia del cliente. • Falta de revisión de documentación soporte de crédito • Falta de un análisis crediticio de los clientes y revisión de buro de crédito • Falta de supervisión crediticia y de una eficiente gestión de cobranzas. • El personal de crédito no cuenta con la capacitación ni la experiencia en el área. • No existe un procedimiento para minimizar la cartera vencida ya que no cuentas con políticas que se puedan aplicar para minimizar los riesgos crediticios. • Revisión del deterioro de la cartera de crédito bajo NIIF 	

<p align="center">Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018</p>	<p align="center">PE/3 1 - 1</p>													
<p>ELAB: Tnlga. Rosa Lilibet Cevallos Rodríguez</p>	<p align="center">F. 04- 05- 2018</p>													
<p>4.3.2. Calificación de los riesgos de auditoría.</p>														
<p>Fórmula:</p>														
$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$														
<p>Ponderación Total (PT)</p>														
<p>Calificación Total (CT)</p>														
<p>Calificación Porcentual (CP)</p>														
<p>Nivel de Riesgo (NR)</p>														
<p>Determinación de los niveles de riesgo:</p>														
<p>Confianza</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Baja</th> <th align="center">Moderada</th> <th align="center">Alta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">15% - 50%</td> <td align="center">51% - 75%</td> <td align="center">76% - 100%</td> </tr> <tr> <td align="center">85% - 50%</td> <td align="center">49% - 25%</td> <td align="center">24% - 5%</td> </tr> <tr> <th align="center">Riesgo</th> <th align="center">Alto</th> <th align="center">Moderado</th> <th align="center">Bajo</th> </tr> </tbody> </table>	Baja	Moderada	Alta	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Riesgo	Alto	Moderado	Bajo
Baja	Moderada	Alta												
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%												
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%												
Riesgo	Alto	Moderado	Bajo											
$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{5 \times 100}{25} = \frac{500}{25} = 20.00\%$														
<p>NR = 100% - CP = 100.00 - 20.00 % = 80.00%</p>														
<p>Conclusión del riesgo Inherente</p>														
<p>La Empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., es una empresa dedicada a la comercialización y exportación e importación de tintas, barnices al por mayor y menor, misma que se encuentra dentro del mercado comercial y registrada en la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, la auditora encargada ha determinado los siguientes riesgos inherentes:</p>														
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de crecimiento: Debido a la competencia existente en el mercado que ofertan productos de iguales o mejores características, los usuarios pueden preferir la compra de tintas y barnices a la competencia, lo cual limitaría el crecimiento de la empresa. • Riesgos de control: Debido a que la empresa no ha realizado un manual de control interno al proceso de otorgamiento de crédito y gestión de cobranzas que permitan una eficiente estructura organizacional, para mejorar el control interno para una mejor función en el área que se encuentra afectada que es la de otorgamiento de crédito la cual está afectando a la cartera por la morosidad del cliente al realizar sus pagos, y por no tener un control interno. 														

Fase I:	Evaluación de áreas críticas		A 1/1	
Empresa productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.				
Auditoría Operativa al Control Interno del Proceso de Otorgamiento de los Créditos Periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018				
4.2.1.3 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
Componentes de Control Interno: Políticas y Procedimientos	<p>R.C. alto: 80%</p> <ul style="list-style-type: none"> Se evidencio que la empresa no cuenta con políticas oportunas sobre los otorgamientos de créditos. No existen niveles de autorización de los créditos. La empresa no cuenta con un manual de funciones de los empleados de crédito. No existen políticas y procedimientos de cobranzas El personal que desempeña el cargo en el departamento de crédito no es el idóneo No se realizan confirmaciones de saldos 	<p>Trámites para los otorgamientos crediticios.</p> <p>Reglamento Interno en la empresa</p> <p>Manual de políticas y procedimiento</p> <p>Estatutos de control Interno</p> <p>Flujo grama de procedimiento de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.</p>	<p>Verificar manual de políticas crediticias</p> <p>Verificar niveles de autorización de créditos</p> <p>Verificar manual de funciones de empleados</p> <p>Verificar existencia de manual de políticas y procedimientos de cobranzas</p>	<p>Solicitar el saldo de la cartera de crédito</p> <p>Elaborar Sumaria de la cartera de crédito.</p> <p>Elaborar analítica de crédito</p> <p>-Analítica de las cuentas por cobrar clientes</p> <p>-Realizar confirmaciones de saldos</p>

<p>Componentes de Control Interno: Otorgamiento de Crédito</p>	<p>R.C. alto: 80 %</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa no realiza un análisis adecuado para la verificación o estabilidad crediticia del cliente. • Falta de revisión de documentación soporte de crédito • Falta de aplicación de un formato de solicitud de crédito y expedientes crediticios de los clientes • Falta de un análisis crediticio de los clientes y revisión de buro de crédito • No existen cronogramas de capacitaciones. 	<p>Registro y expediente de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.</p> <p>Estructura de control interno.</p> <p>Trámites para los otorgamientos crediticios.</p> <p>Reglamento Interno en la empresa</p> <p>Manual de políticas y procedimiento</p>	<p>Verificar si en la carpeta de los clientes se obtienen la respectiva documentación para el otorgamiento de crédito.</p> <p>Verificación de la solicitud de crédito y expedientes crediticios solicitada para la otorgación de los créditos</p>	<p>Solicitar un informe de los clientes que se ha otorgado créditos, para realizar la comparación de saldos del ejercicio económico del 2018.</p> <p>Desarrollar una evaluación para la capacidad de endeudamiento de los clientes.</p> <p>Comprobar si se ha analiza los procesos y procedimientos para la actualización del buró crediticio para el otorgamiento crediticio.</p>
---	---	--	---	--

<p>Componente de Control interno: Cobranza y Recaudación</p>	<p>R.C. alto: 80 %</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de gestión de cobranza <ul style="list-style-type: none"> No existe un procedimiento para minimizar los riesgos crediticios. El personal encargado no tiene clara o carecen del saber de la responsabilidad en el área de crédito y cobranza No han establecido un adecuado plazo de la cobranza Revisión del deterioro de la cartera de crédito bajo NIIF 	<p>Registro de documentos y actas donde se evidencie el vencimiento de los clientes y la resección de la notificación debidamente firmada.</p> <p>Reglamento Interno en la empresa</p> <p>Manual de políticas y procedimiento</p>	<p>Verificar que en las actas de otorgamiento de crédito se logre la meta de la cartera planificada.</p> <p>Verificar los pagos realizados por los clientes que posee el departamento legal para su observación y notificación.</p> <p>Solicitar informes de evaluación de refinanciamiento de crédito</p>	<p>Solicitar el registro de la provisión de las cuentas incobrable y su debida contabilización.</p> <p>Solicitar las documentaciones para la comprobación de los saldos de los clientes que se encuentran en vencimiento en el ejercicio económico del año 2018.</p>
	<p>Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez</p>			
	<p>Revisado por: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA</p>			
	<p>Fecha: 18/05/2019</p>			

**ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS
RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO.****PE/4.1
1 - 1**

Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez
Revisado por: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA
Fecha: 15 de junio de 2019

A través de la aplicación de la evaluación del control interno se determinó un riesgo de control del 80,00% lo cual se constituye en un riesgo alto para la empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A., siendo los principales factores:

- Carencia de manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, así como los niveles de autorización para la aprobación de los mismos.
- Deficiencia de conocimiento específico para el proceso de otorgamiento y seguimiento de créditos, lo cual ha ocasionado falencia en la empresa y así produciendo una afectación en la cartera.
- Deficiencia de controles internos que se puedan aplicar para minimizar los riesgos crediticios.
- Deficiencias en la evaluación y análisis de créditos.
- Deficiencias en el manejo y control de la documentación que se solicita para el otorgamiento de los créditos de la empresa, lo cual limita la capacidad de verificación en el buro crediticio, ya sea para presentación de la persona encargada.
- Falta de capacitaciones del personal del área de crédito y cobranzas que permitan estar actualizados en el proceso de otorgamientos de créditos, así como en la gestión de cobranzas

INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PE/5 1 - 1
<p>Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez. Revisado por: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA Fecha: 15 de junio de 2019</p>	
<p>ANTECEDENTES: Mediante orden de trabajo No. 001, suscrita por el C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA se aprobó el inicio para la ejecución auditoria operativa al control interno de la Empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado por el Representante Legal el Ing. Luis López Ricardo, de la Empresa Productos y Servicios Latinoamericanos PROYSA S.A.</p>	
<p>DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS: Conforme la programación del equipo auditor, posterior a la ejecución de la visita previa a la empresa, se preparó y ejecutó la evaluación de control interno, mismo que fue aplicado de manera integral a la empresa, toda vez que en la misma no existen áreas o departamentos diferenciados, para efecto de lo cual se consideraron tres componentes: Control de políticas y procedimientos, control en el otorgamiento de créditos y control de cobranzas y recaudación; posterior a lo cual se realizó el análisis de los puntos débiles en base a la determinación del nivel de riesgo, mismo que de igual manera fue analizado</p>	
<p>RESULTADOS: Producto de la planificación preliminar el equipo auditor pudo realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una aplicación y análisis de los resultados del control interno desarrollado en los procesos de otorgamiento de créditos de la Empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A. • La verificación de la no existencia y aplicación de manuales e instructivos de políticas y procedimientos para la concesión y recuperación de los créditos otorgados a los clientes por parte de la empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A. 	
<p>Requerimiento de auditoría: Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones. Equipo multidisciplinario: Supervisor de Auditoría, jefe de equipo auditor y Auditor Operativo</p>	

4.2.1.4 Programa de trabajo.

Fase I:	<u>PROGRAMA DE AUDITORÍA</u>		PA/1		
Entidad: Empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					
Componente / Cuenta: Control Interno					
#	Descripción	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Estimado	Utilizado		
	Objetivo:			Tnlga. Rosa Cevallos Rodríguez	
Ejecutar procedimientos de auditoria que permitan determinar la probidad y pertinencia en la ejecución de las actividades relacionadas con el control interno de la empresa a través de matrices, cédulas analíticas y cálculos necesarios para encontrar evidencia suficiente y relevante que permitan emitir un criterio de auditoría sobre el proceso de otorgamientos de crédito y gestión de cobranzas.					
	Procedimientos:				
1	Elabore CheckList para la revisión de la existencia y supervisión de los procedimientos de control interno en la ejecución de los procesos de otorgamiento de crédito y gestión de cobranzas	1 día	1 día	Rosa Cevallos	A-1
2	Elabore sumaria para las cuentas por cobrar	1 día	1 día	Rosa Cevallos	A-2
3	Elabore cédula analítica de las cuentas por cobrar clientes	1 día	1 día	Rosa Cevallos	A-2-1
4	Realice cartas de confirmación de saldos comunicar a los clientes con los valores significativos.	1 día	1 día	Rosa Cevallos	A-2
5	Realizar un CheckList de verificación de documentos de los clientes para el otorgamiento de créditos	2 días	2 días	Rosa Cevallos.	B-1

6	Realice una matriz para la evaluación de la capacidad de endeudamiento de los clientes.	2 días	2 días	Rosa Cevallos	A-4
7	Mediante CheckList verificar la existencia de políticas y procedimientos de control interno.	2 días	2 días	Rosa Cevallos.	A-5
8	Realizar matriz de verificación para el análisis de los procesos y procedimientos para la actualización del buró.	1 día	1 día	Rosa Cevallos	B-1
9	Mediante muestreo de verificación analizar la recuperación de cartera vencida.	1 día	1 día	Rosa Cevallos	B-2
10	Realice cédula analítica del registro de las provisiones de las cuentas incobrable.	1 día	1 día	Rosa Cevallos	C-1
11	Realizar un matriz para la evaluación de refinanciamiento de crédito.	2 días	2 días	Rosa Cevallos.	C-3
12	CheckList de Proceso de Recuperación de Cartera	1 día	1 día	Rosa Cevallos.	C-4
Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez					
Revisado por: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA					
Fecha: 18/05/2019					

4.2.2 Ejecución

Papeles de Trabajo

Empresa productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018		
Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez Revisado por: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA Fecha: 18 de julio del 2019		
PT: A1 VERIFICACIÓN - POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		
PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y GESTIÓN DE COBRANZAS	Cumplimiento	
	Si	No
Existen políticas en el otorgamiento de créditos		x
Existen políticas para la gestión de cobranzas		x
Existen manuales de funciones de los empleados de crédito y cobranzas		x
Se elaboran informes de la gestión de crédito		x
Se evidencia supervisión al proceso de otorgamiento de créditos		x
Se verifican niveles de aprobación en la aprobación de los créditos		x
Existen cronogramas de capacitaciones		x
Se verifican análisis crediticios de los clientes		x
Resumen: De la revisión efectuada a la existencia de manuales de políticas y procedimientos de la cartera de crédito, se evidencia que la empresa no ha establecido controles internos que permitan a los gestores de cartera crédito instrumentos que permitan tener claro los procedimientos en el otorgamiento de los créditos y a su recuperación de la cartera vencida.		
∅ Inspección física		∅

Empresa productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018							
Elaborado por: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez Revisado por: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA Fecha: 18 de julio de 2019							
PT: A-2							
SUMARIA DE CUENTAS POR COBRAR							
Cuenta	Descripción	Ref. a	Saldo contable al 31/12/2018	Ajuste	Saldo auditoría al 31/12/2018		
1.01.02.05	Documentos y ctas por cobrar clientes no relacionados	A-3	\$794,431.62	√		\$794,431.62	a
1.01.02.08	Otras cuentas por cobrar		\$ 1,054.02	√		\$1,054.02	a
TOTALES			\$ 795,485,64	T		\$ 795,485,64	T
√ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2018 T = Totalizado ^ = Diferencias encontradas							
√ = Chequeado o verificado							√

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018					A - 3	
Analítica de los saldos de cuentas por cobrar clientes del 2018						
Clientes	Saldos al 2018	Mar ca	Reclasificació n		Saldo Auditado	Mar ca
			Debe	Habe r		
Cartonera Cartoaustro Cía. Ltda.	8,629.14	✓			8,629.14	a
Cartopel S.A.	35,744.23	✓			35,744.23	a
Cartorama C.A.	5,013.43	✓			5,013.43	a
Cistentang S.A.	832.50	✓			832.50	a
Corrugadora Nacional Cransa	60,397.74	✓			60,397.74	a
Figuretty S.A.	27,098.44	✓			27,098.44	a
Flowerrap S.A.	6,362.97	✓			6,362.97	a
Grupasa S.A.	426,899.65	✓			426,899.65	a
Inpapel Patria Cía. Ltda.	448.93	✓			448.93	a
La Reforma Absoforma S.A.	734.82	✓			734.82	a
Papel Mersa S.A.	1,095.48	✓			1,095.48	a
Papelera Nacional S.A.	114,658.30	✓			114,658.30	a
Papelesa Cía. Ltda.	4,466.77	✓			4,466.77	a
Paperindustrie S.A.	10,428.47	✓			10,428.47	a
Prologic S.A.	19.98	✓			19.98	a
Smurfit Kappa	86,672.88	✓			86,672.88	a
Transpal S.A.	2,333.22	✓			2,333.22	a
Telepress S.A.	1,738.31	✓			1,738.31	a
Zibupor S.A.	674.32	✓			674.32	a
TOTAL	793,431,62	✓			793,431,62	a
<p>Análisis: Se procedió a realizar la confirmación de saldos de las cuentas por cobrar de los clientes, para realizar la auditoría de control interno la cual no nos reflejó ninguna diferencia al realizar las cartas de confirmación de saldos.</p> <p>Fuentes: Las cuentas contables que se encuentran registradas en el sistema contable contra las cartas de confirmación de saldos que se emitieron a los clientes.</p>						
Elaborado: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez		Revisado: C.P.A. Rubén Mackay Veliz, MBA			Fecha: 16/07/2019	

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A.						A-4
MATRIZ DE CONFIRMACION DE SALDOS						
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018						
Nombres	Ref.	Saldo Contable	Confirmaciones Enviadas	Confirmaciones Recibidas		
				Positivas	Negativas En blanco	
Papelera Nacional S.A.	A-4-1	114,658.30	SI	X		
Cartopel S.A.	A-4-2	35,744.23	SI	X		
Corrugadora Nacional Cransa	A-4-3	60,397.74	SI	X		
Figuretty S.A.	A-4-4	27,098.44	SI	X		
Grupasa S.A.	A-4-5	426,899.65	SI	X		
Paperindustrie S.A.	A-4-6	10,428.47	SI	X		
Smurfit Kappa	A-4-7	86,672.88	SI	X		
TOTAL		761,899.71				



A-4
1/1

Julio, 16 del 2019

**Señores:
PAPELERA NACIONAL S.A.
Atte.
Ciudad.**

Estimados clientes:

LA PRESENTE **NO ES UNA CARTA DE SOLICITUD DE COBRO**, SINO UNA SOLICITUD DE CONFIRMACION DE SALDOS DE SU CUENTA CON NOSOTROS COMO SIGUE.

Saldos cortados a:	A cargo por:
Diciembre 31 del 2018	US\$ 114,658.30

La cantidad que se encuentra en la parte superior corresponde al saldo en la fecha indicada, Si este saldo es correcto, se le agradece se sirva a firmar esta carta en el espacio destinado para el efecto y enviarla directamente, de existir diferencias favor detallar para que pueda ser revisada por nuestro “ **auditor de control interno** ” quien está efectuando nuestra auditoría de control interno.

Los saldos están contados precisamente a diciembre 31 de 2018, por lo que no deben de tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**Ing. Luis López
Ricardo
Gerente General**

EL SALDO ARRIBA INDICADO ES CORRECTO	
COMPAÑÍA	
FIRMA	
SELLO	
VALOR	



A-4
1/2

Julio, 16 del 2019

**Señores:
CARTOPEL S.A.
Atte.
Ciudad.**

Estimados clientes:

LA PRESENTE **NO ES UNA CARTA DE SOLICITUD DE COBRO**, SINO UNA SOLICITUD DE CONFIRMACION DE SALDOS DE SU CUENTA CON NOSOTROS COMO SIGUE.

Saldos cortados a:	A cargo por:
Diciembre 31 del 2018	US\$ 35, 744.23

La cantidad que se encuentra en la parte superior corresponde al saldo en la fecha indicada, Si este saldo es correcto, se le agradece se sirva a firmar esta carta en el espacio destinado para el efecto y enviarla directamente, de existir diferencias favor detallar para que pueda ser revisada por nuestro “ **auditor de control interno**” quien está efectuando nuestra auditoría de control interno.

Los saldos están contados precisamente a diciembre 31 de 2018, por lo que no deben de tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

Ing. Luis López Ricardo
Gerente General

EL SALDO ARRIBA INDICADO ES CORRECTO	
COMPAÑÍA	
FIRMA	
SELLO	
VALOR	



A-4
1/3

Julio, 16 del 2019

**Señores:
CARRUGADORA NACIONAL CRANSA S.A.
Atte.
Ciudad.**

Estimados clientes:

LA PRESENTE **NO ES UNA CARTA DE SOLICITUD DE COBRO**, SINO UNA SOLICITUD DE CONFIRMACION DE SALDOS DE SU CUENTA CON NOSOTROS COMO SIGUE.

Saldos cortados a:	A cargo por:
Diciembre 31 del 2018	US\$ 60,397.74

La cantidad que se encuentra en la parte superior corresponde al saldo en la fecha indicada, Si este saldo es correcto, se le agradece se sirva a firmar esta carta en el espacio destinado para el efecto y enviarla directamente, de existir diferencias favor detallar para que pueda ser revisada por nuestro “ **auditor de control interno**” quien está efectuando nuestra auditoría de control interno.

Los saldos están contados precisamente a diciembre 31 de 2018, por lo que no deben de tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

Ing. Luis López Ricardo
Gerente General

EL SALDO ARRIBA INDICADO ES CORRECTO	
COMPAÑÍA	_____
FIRMA	_____
SELLO	_____
VALOR	_____



A-4
1/4

Julio, 16 del 2019

**Señores:
FIGURETTY S.A.
Atte.
Ciudad.**

Estimados clientes:

LA PRESENTE **NO ES UNA CARTA DE SOLICITUD DE COBRO**, SINO UNA SOLICITUD DE CONFIRMACION DE SALDOS DE SU CUENTA CON NOSOTROS COMO SIGUE.

Saldos cortados a:	A cargo por:
Diciembre 31 del 2018	US\$ 27,098.44

La cantidad que se encuentra en la parte superior corresponde al saldo en la fecha indicada, Si este saldo es correcto, se le agradece se sirva a firmar esta carta en el espacio destinado para el efecto y enviarla directamente, de existir diferencias favor detallar para que pueda ser revisada por nuestro “ **auditor de control interno**” quien está efectuando nuestra auditoría de control interno.

Los saldos están contados precisamente a diciembre 31 de 2018, por lo que no deben de tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**Ing. Luis López Ricardo
Gerente General**

EL SALDO ARRIBA INDICADO ES CORRECTO	
COMPAÑÍA	_____
FIRMA	_____
SELLO	_____
VALOR	_____



A-4
1/5

Julio, 16 del 2019

Señores:
GRUPO PAPELERO GRUPASA S.A.
Atte.
Ciudad.

Estimados clientes:

LA PRESENTE **NO ES UNA CARTA DE SOLICITUD DE COBRO**, SINO UNA SOLICITUD DE CONFIRMACION DE SALDOS DE SU CUENTA CON NOSOTROS COMO SIGUE.

Saldos cortados a:	A cargo por:
Diciembre 31 del 2018	US\$ 426,899.65

La cantidad que se encuentra en la parte superior corresponde al saldo en la fecha indicada, Si este saldo es correcto, se le agradece se sirva a firmar esta carta en el espacio destinado para el efecto y enviarla directamente, de existir diferencias favor detallar para que pueda ser revisada por nuestro “ **auditor de control interno**” quien está efectuando nuestra auditoría de control interno.

Los saldos están contados precisamente a diciembre 31 de 2018, por lo que no deben de tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

Ing. Luis López Ricardo
Gerente General

EL SALDO ARRIBA INDICADO ES CORRECTO	
COMPAÑÍA	_____
FIRMA	_____
SELLO	_____
VALOR	_____



A-4
1/6

Julio, 16 del 2019

**Señores:
PAPERINDUSTRIE S.A.
Atte.
Ciudad.**

Estimados clientes:

LA PRESENTE **NO ES UNA CARTA DE SOLICITUD DE COBRO**, SINO UNA SOLICITUD DE CONFIRMACION DE SALDOS DE SU CUENTA CON NOSOTROS COMO SIGUE.

Saldos cortados a:	A cargo por:
Diciembre 31 del 2018	US\$ 10,428.47

La cantidad que se encuentra en la parte superior corresponde al saldo en la fecha indicada, Si este saldo es correcto, se le agradece se sirva a firmar esta carta en el espacio destinado para el efecto y enviarla directamente, de existir diferencias favor detallar para que pueda ser revisada por nuestro “ **auditor de control interno**” quien está efectuando nuestra auditoría de control interno.

Los saldos están contados precisamente a diciembre 31 de 2018, por lo que no deben de tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

Ing. Luis López Ricardo
Gerente General

EL SALDO ARRIBA INDICADO ES CORRECTO	
COMPAÑÍA	
FIRMA	
SELLO	
VALOR	



A-4
1/7

Julio, 16 del 2019

**Señores:
SMURFIT KAPPA S.A.
Atte.
Ciudad.**

Estimados clientes:

LA PRESENTE **NO ES UNA CARTA DE SOLICITUD DE COBRO**, SINO UNA SOLICITUD DE CONFIRMACION DE SALDOS DE SU CUENTA CON NOSOTROS COMO SIGUE.

Saldos cortados a:	A cargo por:
Diciembre 31 del 2018	US\$ 86,854,92

La cantidad que se encuentra en la parte superior corresponde al saldo en la fecha indicada, Si este saldo es correcto, se le agradece se sirva a firmar esta carta en el espacio destinado para el efecto y enviarla directamente, de existir diferencias favor detallar para que pueda ser revisada por nuestro “ **auditor de control interno**” quien está efectuando nuestra auditoría de control interno.

Los saldos están contados precisamente a diciembre 31 de 2018, por lo que no deben de tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

Ing. Luis López Ricardo
Gerente General

EL SALDO ARRIBA INDICADO ES CORRECTO	
COMPAÑÍA	_____
FIRMA	_____
SELLO	_____
VALOR	_____

Empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018						B - 1
CheckList para la verificación de documentos para el otorgamiento de crédito						
Documentación solicitada para el crédito Persona Jurídica	Verificación de documentación				Observaciones	Marca
	Existe copia		Se encuentra en el expediente			
	SI	NO	SI	NO		
Carta de solicitud del cliente.		X		X	100 % comprobado	C
Copia de Cédula del Representante legal a color	X		X		100 % comprobado	C
Copia de papeleta de votación del Representante Legal		X		X	100 % comprobado	C
Nombramiento de Representante Legal inscrita en el registro mercantil		X		X	100 % comprobado	C
Copia del Ruc, original actualizado de la empresa	X		X		100 % comprobado	C
Estados Financieros de la compañía actualizados al cierre del ejercicio económico.		X		X	100 % comprobado	C
Certificados Bancarios		X		X	100 % comprobado	C
Copia de la escritura de constitución debidamente constituida y registrada.		X		X	100 % comprobado	C
Nómina de los Socios o Accionistas descargada de la página de la Superintendencia de Compañías		X		X	100 % comprobado	C
Certificado de Cumplimiento Tributario descargado de la página de la Superintendencia de Compañías		X		X	100 % comprobado	C
Flujo de efectivo proyectado.		X		X	100 % comprobado	C

Documentación solicitada para el Garante	Existe copia		Se encuentra en el expediente		Observaciones	Marca
	SI	NO	SI	NO		
Carta de solicitud del cliente.		X		X	100 % comprobado	C
Copia de Cédula del Representante legal a color	X		X		100 % comprobado	C
Copia de papeleta de votación del Representante Legal		X		X	100 % comprobado	C
Nombramiento de Representante Legal inscrita en el registro mercantil		X		X	100 % comprobado	C
Copia del Ruc, original actualizado de la empresa	X		X		100 % comprobado	C
Estados Financieros de la compañía actualizados al cierre del ejercicio económico.		X		X	100 % comprobado	C
Certificados Bancarios		X		X	100 % comprobado	C
Copia de la escritura de constitución debidamente constituida y registrada.		X		X	100 % comprobado	C
Nómina de los Socios o Accionistas descargada de la página de la Superintendencia de Compañías		X		X	100 % comprobado	C
Certificado de Cumplimiento Tributario descargado de la página de la Superintendencia de Compañías		X		X	100 % comprobado	C
Flujo de efectivo proyectado.		X		X	100 % comprobado	C
Análisis: Se realizó la verificación de la documentación que se encuentra en el expediente del cliente						
Elaborado: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez	Revisado: C.PA. Rubén Mackay Veliz, MBA			Fecha: 16/07/2019		
Ref.: C Confirmado.						

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018							B - 2
Análisis de índices financieros							
Indicador	Detalle del Indicador	Periodo	Calculo	Tipo de medida	Observación	Marca	
Liquidez	Se procede a tomar el total de activos y dividirlos para el total de pasivos	Ejercicio económico 2018	$\frac{\text{Total, de Activo corriente}}{\text{Total, pasivo corriente}} = 1,30$ $\frac{2'641,029,26}{2'035,595,16}$	Numero	La compañía tiene 1,30 veces para cubrir sus deudas a corto plazo Se espera que los índices mejoren	√	
Rotación de cuentas por cobrar	Número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio de las ventas en el ejercicio económico del año 2018	Ejercicio económico 2018	$\frac{\text{Ventas anuales de crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = 3,01$ $\frac{2'182.375,82}{724.991,09}$	Numero	Mide el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio	√	
Periodos de cobro	Recaudación de la cartera en el ejercicio económico del año 2018	Ejercicio económico 2018	$\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 365}{\text{Ventas a crédito}}$ $\frac{724.991,09 \times 365}{2'182.375,82} = 121,25$	Numero	Se mide la frecuencia de Recaudación de la cartera	S	
<p>Análisis: Se procedió a realizar un análisis de recuperación de la cartera vencida lo cual se tomó los valores de la cartera vencida y la recuperada para verificar la eficacia y la eficiencia con la cual se la podría recuperar y con una calidad de confirmación de los saldos en los cual nos dio los porcentajes desfavorables.</p>							
<p>Marca: S Documentado y Sustentado √ Verificación</p>							

Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez

Revisado: C.P.A. Rubén Mackay Veliz MBA

Fecha: 16/07/2019

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018				C-1	
Análisis de registro de provisiones incobrables del 2018					
Provisión Tributaria					
Total, de la cartera de los clientes	793,431,62			793,431,62	✓
Cartera de crédito	128,186.51	113,752,56	203,327.88	301,412.32	46,752,35
Tiempo de vencimiento en días	1-60	60-90	90-180	180-360	+360
% provisión	1%	2%	3%	5%	10%
Deterioro de la cartera	1,281,87	2,275,05	6,099,84	15,070,62	4,675,24
Total, deterioro de cartera	29,402.62				
Provisión según mayor	12,034.65			12,034.65	✓
Diferencia	17,367.97			17,367.97	✓
<p>Análisis: Se procedió a tomar los valores de las cuentas contables de los años anteriores para realizar la provisión de la cartera vencida y saber cuánto es el valor que la empresa tiene en la actualidad en su cartera vencida.</p> <p>Marca: ✓ Verificación</p>					
Elaborado: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez		Revisado: C.P.A. Rubén Mackay Veliz MBA		Fecha: 16/07/2019	

Empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018				C - 4
CheckList de Proceso de Recuperación de Cartera				
Proceso	S I	NO	Observación	Marca
Llamadas telefónicas para recordatorio		X	Se procedió a Constatar que se le realicen llamadas a los clientes para comunicarles que su deuda está pendiente	S
Llamadas de cobranza de cartera vencida	X			
Notificaciones		X	Se verifico que se le hacen llegar notificaciones de cobro	✓
Correos Electrónico de recordatorio	X		Se verificado que si se les ha enviado correos de recordatorio	✓
Cobranza Judicial		X	No se ha realizado por medio judicial	S
Visita al cliente		X	No se han realizado visitas a los clientes que se encuentran en mora	S
<p>Análisis: Para el proceso de recuperación de cartera se procedió a realizar un CheckList lo cual se debe realizar llamas enviar notificación, correos electrónicos, cobranza por medio judicial y visita al cliente lo cual se procedió a realizar verificación y sustentar la documentación enviada.</p> <p>Marca: ✓ Verificación S Documentación Sustentada</p>				
Elaborado: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez		Revisado: C.P.A. Rubén Mackay Veliz MBA		Fecha: 16/07/2019

4.2.2.1 Hallazgos

HALLAZGO 1	
Empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos Periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018	
Descripción del hallazgo La empresa no realiza controles internos en el área de crédito pues no cuenta con políticas ni procedimientos de crédito que permitan una correcta gestión de la cartera de crédito tanto en la concesión como en la recuperación	
Condición Carencia de manuales de políticas y procedimientos de crédito que permitan una eficiente gestión de crédito.	
Criterio Lo observado por el equipo de auditoría en cuanto a la inexistencia de políticas y procedimientos que aseguren una adecuada gestión de crédito y cobranzas, así como también la detección y mitigación de riesgos, se constituye en una falta de control interno. Incumplimiento de la NIC 8, Políticas Contables Cambios en las estimaciones contables y errores, tal como se tipifica el objetivo de esta NIC es: “El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en periodos anteriores. 400 ACTIVIDADES DE CONTROL La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.	
Causa La falta de aplicación de políticas de crédito que permitan definir una cartera sana al momento de su otorgación y procedimientos que permitan realizar una correcta gestión de crédito a la cartera que presenta vencimientos.	
Efecto El no contar con políticas de créditos y no poseer procedimientos que permitan tener los lineamientos necesarios tanto para su concesión como para su gestión han ocasionado un incremento de la cartera de crédito, esto ocasiono un incumplimiento en el establecimiento de políticas y procedimientos de control interno para el control de las actividades de cartera de crédito en la empresa	
Conclusión La falla de controles en el otorgamiento de créditos, así como en una eficaz recaudación, es consecuencia de aplicación de políticas y procedimientos que permitan al personal que trabaja en el área un control interno a esta área.	
Recomendación Al Gerente de la Empresa Instruir a quien corresponda la elaboración de un Manual de políticas y procedimientos para mejorar garantizar un adecuado control de las cuentas s por cobrar.	
Elaborado: Tnlga Rosa Cevallos Supervisado: C.P.A. Rubén Mackay Veliz MBA	Fecha de inicio: 01/07/2019 Fecha de aprobación: 17/ 08/ 2019

HALLAZGO 2	
Empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos Periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018	
Descripción del hallazgo La empresa no cuenta con una apropiada provisión para el deterioro de la cartera de crédito	
Condición Deficiencia de provisión de la cartera de crédito resultado de la revisión de las cuentas por cobrar se pudo observar una deficiencia en la provisión de la cartera vencida	
Criterio Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado Una entidad evaluará al final de cada periodo sobre el que se informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos medidos al costo amortizado estén deteriorado. Si existe cualquier evidencia, la entidad aplicará el párrafo 63 para determinar el importe de las pérdidas por deterioro de valor. 63.- Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor en activos financieros medidos al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido), descontados con la tasa de interés efectiva original del activo financiero (es decir, la tasa de interés efectiva computada en el momento del reconocimiento inicial). El importe en libros del activo se reducirá directamente, o mediante una cuenta correctora. El importe de la pérdida se reconocerá en el resultado del periodo.	
Causa La falta de aplicación de normas contables, pues el desconocimiento de las normas internacionales de contabilidad ocasiono la falta de provisión por los posibles riesgos de incobrabilidad.	
Efecto La deferencia de provisión ocasiono no registrar el valor de deterioro de la cartera de crédito lo que ocasionará un aumento del gasto y una disminución de la utilidad, resultado de la falta de gestión de la cartera de crédito	
Conclusión Se pudo evidenciar que la falta de capacitación de las normas internacionales de contabilidad, más la ineficiente gestión de cobros ocasiona el registro contable de provisión de la cartera vencida con el objetivo de mitigar los riesgos de un posible no pago de deuda por parte de los clientes	
Recomendación A RRHH El departamento de RRHH en conjunto con la gerencia deben establecer un cronograma para de capacitaciones al personal del área contable sobre la aplicación de las normas internacionales de contabilidad. Al contador: Contabilizar el ajuste por el deterioro de la cartera de crédito que afectara a los resultados de los estados financieros	
Elaborado: Tnlga Rosa Cevallos Supervisado: C.P.A. Rubén Mackay Veliz MBA	Fecha de inicio: 01/07/2019 Fecha de aprobación: 17/08/2019

HALLAZGO 3	
Empresa productos y servicios latinoamericanos PROYSA S.A. Auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos Periodo de 01 enero hasta el 31 diciembre del 2018	
Descripción del hallazgo Falta de control de documentación crediticia, la empresa no establece controles internos en el área de crédito principalmente en los expedientes de los clientes, ya que carecen de documentación sustentaría en el otorgamiento de créditos.	
Condición Carencia de documentos en la información documentada de los clientes que respalden la recuperación de la deuda por la vía legal	
Criterio NIIF 7 INSTRUMENTOS FINANCIEROS El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar: (a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y (b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el periodo y lo esté al final del periodo sobre el que se informa, así como la forma de gestionar dichos riesgos. 2 los principios contenidos en esta NIIF complementan a los de reconocimiento, medición y presentación de los activos financieros y los pasivos financieros de la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación y de la NIIF 9 Instrumentos Financieros. El párrafo 6 requiere que una entidad agrupe los instrumentos financieros en clases que sean apropiadas según la naturaleza de la información revelada y que tenga en cuenta las características de dichos instrumentos financieros. Las clases descritas en el párrafo 6 serán determinadas por la entidad y son distintas de las categorías de instrumentos financieros especificadas en la NIIF 9 (que determinan cómo se miden los instrumentos financieros y dónde se reconocen los cambios en el valor razonable).	
Causa La carencia y falta de un comprobante que respalde la operación crediticia y que certifique la deuda ocasiona que se entrega créditos que a futuro caigan en vencimiento y esto obstaculice la recuperación de los créditos por medio legales.	
Efecto La empresa al no requerir toda la documentación soporte y no contar con un documento de respaldo legalizado y firmado por el cliente responsabilizándose de los valores recibidos, le impide a la empresa iniciar los procesos de cobro de la deuda a través de una gestión judicial o coactiva, ocasionando un aumento de cartera vencida.	
Conclusión La empresa no solicita documentación necesaria y sustentaría que respalden las operaciones crediticias, lo que ocasiona que al momento de recuperar los créditos estos queden sin efecto por falta de documentación soporte que permita gestionar la cartera vencida.	
Recomendación Al Gerente de la Empresa Instruir a quien corresponda recopilar de la información y llenarlos con los documentos faltantes en cada expediente de crédito Al jefe de crédito El jefe de crédito debe Comprobar que toda la información proporcionada por los clientes sea correcta, antes de la entrega o renovación de un crédito, realizando una revisión constante del expediente de crédito	
Elaborado: Tnlga Rosa Cevallos Supervisado: C.P.A. Rubén Mackay Veliz MBA	Fecha de inicio: 01/07/2019 Fecha de aprobación: 17/08/2019

4.2.3 Fase III: Comunicación de resultados

Notificación de resultados

Guayaquil, 17 de agosto de 2019

Señor

Ing. Luis López Ricardo

Gerente general

Ciudad.

De nuestra consideración:

De acuerdo a autorización mediante Oficio No. 1, suscrito por usted, en calidad de Gerente General de la compañía Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A. de la ciudad de Guayaquil, para la ejecución de una auditoría operativa de control interno al proceso de otorgamiento de créditos de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo del mismo, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a la compañía por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores del examen, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo lo auditado.

De acuerdo a lo programado, se auditó el componente de control interno aplicado en la compañía, analizando además el entorno interno y externo de la institución, así como los principales factores de riesgo. Realizamos nuestra auditoría operativa de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno en Ecuador, así como Estatuto y Reglamentos Internos de la institución.

Dichas normas requieren que una auditoría operativa se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga confiabilidad en cuanto al diseño y aplicación de un adecuado sistema de control interno. La auditoría operativa incluye la evaluación sobre las evidencias obtenidas en la revisión de la aplicación del control interno de la compañía, por lo cual consideramos que el mismo proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la compañía Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., este se presenta medianamente adecuado en los aspectos de mayor importancia para la compañía, excepto en los siguientes aspectos:

- La compañía no cuenta con políticas ni procedimientos de control interno implementados para el control al proceso de otorgamiento de créditos y gestión de cobranzas.
- Carencia de documentación soporte de los expedientes crediticios.
- Falta de provisión de la cartera vencida

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Sra. Rosa Cevallos **SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

4.2.3.1 Informe de auditoría.

4.8.1 Información introductoria.

Motivo del examen.

La auditoría operativa al control interno al proceso de otorgamiento de créditos de la compañía Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, fue ejecutado en atención a la autorización de ejecución del proyecto Investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante Oficio No. 1, suscrito por la Ing. Lissette Jaramillo, en calidad de Gerente general de la compañía Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

Objetivos del examen.

Objetivo general.

Realizar una auditoria operativa de control interno al proceso de otorgamiento de créditos a la compañía Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, a fin de mejorar los procesos del área administrativa y financiera.

Objetivos Específicos.

- Examinar con base teórica y metodológica la aplicación de la auditoría operativa al control interno del proceso de otorgamiento de los créditos buscando las causas del incremento de la cartera vencida de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

- Detectar el cumplimiento de los procesos del control interno en el otorgamiento de los créditos de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.
- Identificar los hallazgos acerca de los controles internos en las cuentas por cobrar y en el proceso de cobranza y sus limitaciones, mediante la auditoría operativa de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.
- Elaborar propuesta del manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranza para minimizar el incremento de la cartera vencida de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

Alcance del examen.

La auditoría operativa a la compañía Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A. de la ciudad de Guayaquil, se aplicará al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Base legal.

La compañía Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A. de la ciudad de Guayaquil, es una compañía que se dedica a la importación, exportación, distribución y comercialización al por mayor y menor de tintas y barnices utilizados en artes, nace el 27 de octubre del año 2004, regulada por la Superintendencia de Compañías, ubicada en la vía a Daule kilómetro 5 ½ mapasingue oeste.

4.2.4 Cuerpo del informe

Resultados del examen

La empresa no realiza controles internos en el área de crédito pues no cuenta con políticas ni procedimientos de crédito que permitan una correcta gestión de la cartera de crédito tanto en la concesión como en la recuperación.

Mediante la aplicación de una matriz de verificación de manuales y procedimientos con los que cuenta la compañía se evidencia una carencia de manuales de políticas y procedimientos de crédito que permitan una eficiente gestión de crédito.

La falta de aplicación de políticas de crédito que permitan definir una cartera sana al momento de su otorgación y procedimientos que permitan realizar una correcta gestión de crédito a la cartera que presenta vencimientos.

Conclusiones

La falla de controles en el otorgamiento de créditos, así como en una eficaz recaudación, es consecuencia de aplicación de políticas y procedimientos que permitan al personal que trabaja en el área un control interno a esta área.

4.2.4.1 Recomendaciones:

Al Gerente de la Empresa

Instruir a quien corresponda la elaboración de un Manual de políticas y procedimientos para mejorar garantizar un adecuado control de las cuentas por cobrar.

La empresa no cuenta con una apropiada provisión para el deterioro de la cartera de crédito.

Deficiencia de provisión de la cartera de crédito resultado de la revisión de las cuentas por cobrar se pudo observar una deficiencia en la provisión de la cartera vencida.

La falta de aplicación de normas contables, pues el desconocimiento de las normas internacionales de contabilidad ocasiono la falta de provisión por los posibles riesgos de incobrabilidad.

Conclusiones

Se pudo evidenciar que la falta de capacitación de las normas internacionales de contabilidad, más la ineficiente gestión de cobros ocasiona el registro contable de provisión de la cartera vencida con el objetivo de mitigar los riesgos de un posible no pago de deuda por parte de los clientes.

Recomendaciones:

A RRHH

El departamento de RRHH en conjunto con la gerencia deben establecer un cronograma para de capacitaciones al personal del área contable sobre la aplicación de las normas internacionales de contabilidad.

Al contador:

Contabilizar el ajuste por el deterioro de la cartera de crédito que afectara a los resultados de los estados financieros.

Falta de control de documentación crediticia, la empresa no establece controles internos en el área de crédito principalmente en los expedientes de los clientes, ya que carecen de documentación sustentaría en el otorgamiento de créditos

Carencia de documentos en la información documentada de los clientes que respalden la recuperación de la deuda por la vía legal.

La carencia y falta de un comprobante que respalde la operación crediticia y que certifique la deuda ocasiona que se entregue créditos que a futuro caigan en vencimiento y esto obstaculice la recuperación de los créditos por medio legales.

Conclusiones

La empresa no solicita documentación necesaria y sustentaría que respalden las operaciones crediticias, lo que ocasiona que al momento de recuperar los créditos estos queden sin efecto por falta de documentación soporte que permita gestionar la cartera vencida.

Recomendaciones

Al Gerente de la Empresa

Instruir a quien corresponda recopilar de la información y llenarlos con los documentos faltantes en cada expediente de crédito.

Al jefe de crédito

El jefe de crédito debe comprobar que toda la información proporcionada por los clientes sea correcta, antes de la entrega o renovación de un crédito, realizando una revisión constante de los expedientes de crédito.

4.2.5 Conclusión

Por medio de la ejecución de la auditoría operativa al proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A., se comprobó que no se han aplicado políticas y procedimientos que permitan llevar un mejor del control interno adecuado de un activo o pasivo, para el caso, la cuenta por cobrar y la recuperación de la cartera vencida, lo que ha generado deficiencia en la otorgación de créditos y la recuperación de la cartera vencida, lo cual incrementa el riesgo de pérdidas del capital por incobrabilidad, afectando con ello directamente a la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Capítulo V

5. Propuesta

5.1 Título de la propuesta

Elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el departamento de crédito y cobranza, orientando a perfeccionar el proceso de otorgamiento de créditos mediante el análisis en la recuperación de la cartera vencida, de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

5.2 Autora de la propuesta

Tnlga. Rosa Lilibet Cevallos Rodríguez

5.3 Empresa Auspiciante

Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

5.4 Datos informativos de la propuesta

País:	Ecuador
Provincia:	Guayas
Cantón:	Guayaquil
Campo:	Auditoria
Área:	Departamento de crédito
Problema:	Cartera vencida

5.4.1 Área que cubre la propuesta

La empresa propone la mejora por medio de una investigación que fomente al desarrollo del control interno al departamento de crédito y cobranza de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

5.5 Fecha de presentación

5.5.1 Fecha de inicio

Con la minuciosa validación del tutor y las contemplación del tribunal de Revisión del tribunal de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, la aplicación de la propuesta planteada investigación “Elaboración de un manual de Políticas y Procedimientos enfocado al mejoramiento de la gestión de otorgamiento de créditos y cobranza para la recuperación de la cartera vencida de la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A., la presente propuesta se estaría presentando a la junta directiva de la empresa para la aprobación y la ejecución, el día 7 de noviembre del 2019.

5.6 Fecha de terminación

La fecha que se ha establecido para la terminación de la propuesta es el 30 de diciembre del 2019, tiempo en que la administración deberán de implementar el sistema del manual para el control interno para la gestión de la recuperación de la cartera vencida.

5.7 Participante del proyecto

Jefe del área de otorgamiento de crédito

Asistente del departamento de crédito y cobranza

5.8 Objetivos generales de la propuesta

Elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos que permita la garantía del mejoramiento de los otorgamientos de crédito y en la recuperación de la cartera vencida de la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A.

5.9 Objetivos específicos

- 5.9.1** Elaborar Políticas y Procedimientos que permitan mejor la gestión de otorgamiento de créditos y cobranza para la recuperación la cartera vencida en la PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A.
- 5.9.2** Desarrollar los registros apropiados para el control y el seguimiento de los créditos otorgados por la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A.
- 5.9.3** Elaborar procedimientos de control interno, que certifiquen la recuperación de las cuentas por cobro que se encuentran pendiente dentro del plazo establecido.
- 5.9.4** Elaborar flujogramas de procedimientos que sirvan como guía para el área de créditos y cobranzas.

5.10 Beneficiario directo

Personal área de cobranzas.

Accionistas Coinint Corp. Y Gerdine Financial Corp.

Universidad San Gregorio de Portoviejo – USGP.

5.11 Beneficiarios indirectos

- Clientes que tiene actualmente la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos S.A.
- Autora de la tesis

5.12 Impacto de la propuesta

En la actualidad es indispensable fijar los procedimientos adecuados, que ayuden a facilitar los procesos, dirigiéndonos a un buen funcionamiento y a una adecuada toma de decisiones en la propuesta.

En el manual de políticas y procedimientos de otorgamiento de crédito y cobranza tendrá una gran acogida dentro de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., debido que este manual instruirá una herramienta elemental para la buena administración del departamento del departamento de crédito y cobranza y para la recuperación de la cartera vencida.

Este manual ayudara a identificar las funciones, políticas y las responsabilidades y los procedimientos que se debe de llevar acabo, siendo una guía fundamental para el mejor funcionamiento en el área de crédito, evitando dificultades y concordando el buen estado.

Una vez que se haya auditado el departamento de crédito y cobranza de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., y que se haya identificado los problemas, se procede a proponer el plan de acción al mejoramiento del área de crédito, lo mismo con el que se basa en un manual donde se establecerá políticas e indicando como se debe de llevar acabo las actividades de cada procedimiento.

Cuyo Manual de políticas y procedimiento debe de ser elaborado considerando los hallazgos encontrados en el departamento de crédito y cobranza mediante la observación de las actividades y con el respectivo análisis a la cartera. Lo cual se procederá a estructurar en cuatro procedimientos lo cual se encuentra compuesto desde el otorgamiento del crédito es decir desde el ingreso hasta el seguimiento posterior del crédito.

5.13 Descripción de la propuesta

El proyecto considera la mejora del control interno en el procedimiento de cobranza en la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., está

planteado para mejorar la recaudación de la empresa lo cual genera como un valor agregado al incremento de la fluidez.

<p>Procedimiento de otorgamiento de crédito: Confirmación de la veracidad de la información, aseguramiento las posibilidades de pago de la aprobación o no del crédito.</p>	<p>Procedimiento de cobranza: Control que se debe de realizar con la recuperación de la cartera vencida mediante la gestión al vencimiento, para evitar la mora en los clientes.</p>
<p>Procedimiento del manejo y control de crédito: La solicitud de la documentación pertinente, la cual respalde la información obtenida, para que a un futuro no existan inconvenientes al realizar el proceso del seguimiento del crédito.</p>	<p>Procedimiento de la Recuperación de la cartera vencida: Se debe realizar una acción para la exigencia del pago cuando la cartera se encuentre vencida o este por vencer.</p>

5.14 Justificación

El estudio de los procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas son muy importante dentro de las empresas ya que mediante estos se logrará mejorar la fluidez y por ende la rentabilidad de la misma, brindando materiales valiosos para una adecuada toma de decisiones.

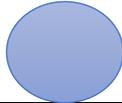
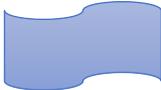
La presente propuesta es completamente justificada por la importancia de la práctica que con lleva y el aporte que brinda al área de créditos y cobranzas ya que los resultados que se obtengan serán de gran importancia para la empresa que se encuentra en tesis.

La investigación es posible realizarla ya que cuenta con el tiempo necesario y acceso directo a las fuentes de información proporcionados gentilmente por la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

5.15 Flujograma

Un Flujograma es un esquema para representar gráficamente del algoritmo. Se basa en la utilización de diversos símbolos para las operaciones específicas, se llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conocen por medio de flechas para indicar la secuencia de operación.

La simbología utilizada en diagramas se expone a continuación:

Símbolos	Nombres	Explicación
	Inicio o fin	Muestra la dirección y el sentido del flujo del proceso conectando los símbolos.
	Actividad	Ocupación o actividad llevada a cabo durante el transcurso.
	Decisión	Se indicará los puntos donde se tomarán las decisiones.
	Datos	Se planta la información necesaria para sustentar la actividad.
	Conector	Es el proceso que se puede relacionar con el proceso del principio.
	Documento	Se utiliza para referenciar la documentación específica del punto del proceso.

Cuadrado 3

Elaborado Por: Tnlga Rosa Cevallos Rodríguez



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMEINTOS
PARA LA AREA DE CRÉDITO Y COBRANZA

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMEINTOS	Elaborado por: Tnlga. Rosa Cevallos. Revisado por: CPA. Rubén Mackay
---	---	---

INTRODUCCIÓN

Considerando lo necesario que es contar con un manual de políticas, procesos y procedimientos en la aplicación de créditos y cobranzas que facilite la información apropiada para la toma de decisiones y de las funciones correspondiente siendo responsables en los diferentes niveles de la organización, se ha elaborado el siguiente manual para la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A.

Este logrará la aplicación a todos los directivos y empleados de la empresa que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos.

Con la aplicación se obtendrá una cartera con un bajo índice de mora, facilitando la labor de cobranzas, a través del seguimiento oportuno de los créditos otorgados, lo cual ayudará en gran medida a incrementar la rentabilidad de la empresa.

OBJETIVO GENERAL

Amortiguar el riesgo de los créditos de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos Proysa S.A., mediante la aplicación de políticas y procedimientos que se establezcan en los lineamientos primordiales para la buena administración de la cartera de crédito.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Ejecución de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza la cual debe ser generalizado, claro y con fácil conocimiento.
- Iniciar el orden en los procesos de distribución de crédito, con calidad.
- Mantener un control eficiente sobre las cuentas pendientes de cobro.

- Cumplir con las metas proyectadas de la recuperación de créditos.
- Proporcionar información clara y precisa a la gerencia para la toma de decisiones.

PARA SU MANEJO SE INDICAN Y DESCRIBEN LOS COMPONENTES QUE LO INTEGRAN:

- Estructura Orgánica del Departamento: Se integra para dar una visión general de la jerarquización de la Unidad.
- Simbología de Diagramas: Se incluye las figuras que se utilizan en las representaciones graficas de los procedimientos.
- Descripción y Diagramas de Procedimientos: Se expone de manera clara y concreta, cuáles son las actividades que le son inherentes a cada proceso y el área y/o puesto responsable de realizarlas.

DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

Según la información recopilada, la empresa PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A., no cuenta con políticas, procesos y procedimientos definidos lo cual ha incidido en la rentabilidad.

A continuación, se detalla los pasos que actualmente sigue la empresa para el otorgamiento de créditos.

OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

Pasos:

- El cliente se acerca a la empresa y solicita el crédito.
- El vendedor le da el crédito si es cliente antiguo.
- El cliente puede comprar a crédito.
- El vendedor le hace firmar la factura a crédito.

COBRANZAS

Pasos:

- El vendedor revisa las facturas vencidas y llama al cliente.
- Cliente pide ampliación del tiempo para el pago.
- El vendedor comunica a la persona encargada para que autorice la ampliación de días de plazo.
- El vendedor comunica al cliente si se le amplía o no, el plazo.

CUSTODIA DE LA DOCUMENTACIÓN

Pasos:

- El vendedor archiva las facturas en orden cronológicas en numeración y fechas, en una carpeta.

OBJETIVO

Contar con un documento que permita conocer cómo se lleva a cabo las actividades en el otorgamiento de crédito y cobranza en la empresa, valiéndose de guía, y consulta para que los responsables desarrollen labores con mayor eficiencia.

POLÍTICAS GENERALES

Las políticas dentro de la empresa se hacen necesarias para alcanzar los objetivos, estas se implementan en base al análisis de la empresa, por lo que debe tomarse en cuenta:

- La cultura de la empresa
- La competencia
- Los recursos disponibles
- Las variables del entorno

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS

Este departamento se encarga del estudio, análisis de la solicitud de créditos, la respectiva actualización, así como la gestión y organización de la cobranza.

LOS OBJETIVOS PRINCIPALES DE ESTE DEPARTAMENTO SON:

- Obtener una completa información de los clientes para realizar el análisis de los créditos.
- Mantener un control eficiente sobre las cuentas pendientes de cobro.
- Realizar oportunamente los cobros para evitar incremento de los saldos por cuentas morosas.
- Cumplir con las metas proyectadas de la recuperación de créditos.
- Proporcionar información clara y precisa a la gerencia para la toma de decisiones.

Este departamento inicia con la información suministrada por el departamento de ventas, que es investigar la información general del cliente como su historial crediticio, referencias personales y laborales, entre otros.

Así como también realizar un análisis adecuado a la capacidad de pago, para la posterior aprobación o negación de los mismos.

Antes de la aprobación de los créditos se deberá informar al cliente de las condiciones de crédito que van a regir las operaciones comerciales, para evitar problemas futuros al momento de efectuar la gestión de cobranza.

Entre las condiciones que se pueden pactar están el pago con cheque, depósitos o transferencias bancarias, los mismos que garanticen una efectiva recuperación del crédito en un plazo menor al estipulado.

Se realizará una planificación para los cobros respectivos de los créditos con la información precisa y exacta sobre las cantidades, formas y vencimientos de las deudas de los clientes, para facilitar el pago puntual. De esta manera se logrará mantener un mínimo de cuentas morosas, además permitirá contar siempre con el suficiente capital de trabajo el mismo que servirá para el funcionamiento normal de la empresa.

CONOCIMIENTO SOBRE EL OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

La finalidad primordial es lograr buen manejo de los créditos y la cobranza dentro de la empresa para lo cual se establece políticas, procesos y procedimientos que deberán ir encaminados a minimizar el riesgo a través de un eficiente control en el otorgamiento de créditos definiendo los límites de autorización delegados por la gerencia, además de los términos y condiciones en que deben otorgarse.

EVALUACIÓN DEL SOLICITANTE

Son sujetos de crédito aquellos cuya capacidad financiera y solvencia pueda comprobarse, además de evaluar su moralidad y compromiso de pago para cumplir con las obligaciones económicas contraídas a través de sus referencias. Debido a no siempre el moroso es quien no puede pagar, sino también no desea realizarlo.

Está comprobado que en la actitud del cliente cuenta en gran medida para conocer las reacciones que puedan esperarse de él.

Para realizar la evaluación del cliente y determinar que es sujeto de crédito para la empresa en cuestión debe cumplir con todos los requisitos.

Persona Natural

- Copia de cédula de identidad a color
- Copia de papeleta de votación a color
- Copia de comprobante de servicio básico (Luz y Agua)
- Copia del Impuesto Predial
- Copia de RUC
- Solicitud de Crédito – Firmada.

Persona Jurídica

- Estados Financieros de los últimos dos ejercicios fiscales, o en caso de no ser obligados a llevar contabilidad copia de las 2 últimas declaraciones anuales SRI.

- Copia de Nombramiento del Representante legal.
- Copia de escritura constitución.
- Copia del RUC
- Copia de cédula de identidad a color
- Copia de comprobante de servicio básico
- Copia de papeleta de votación a color
- Copia de tres facturas de compras del mes
- Solicitud de crédito - Firmada
- Ubicación geográfica
- Situación política y económica del país
- Sector de comercio

Uno de los fundamentos del análisis del crédito, estable que no debe otorgarse un crédito a quien no tenga una segunda forma de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitirá correr un menor riesgo.

Segundas fuentes podrían ser:

- Pagare
- Depósito de garantía
- Garantía inmobiliaria

ANÁLISIS DE DATOS DEL CLIENTE

Consiste en validar la información otorgada por el cliente para efectuar el otorgamiento del crédito.

En esta se establece el límite de crédito que se otorgará y las garantías que se solicitarán al cliente para amparar la deuda adquirida.

- Se revisará el correcto llenado de la solicitud de crédito con letra legible y sin enmendadura.

- Comprobar que la solicitud contenga toda la documentación requerida y obligatoria.
- Revisar el historial del cliente.
- Cotejar toda la información requerida.
- Si es necesario buscar información con los vecinos del cliente esto es de mucha importancia.
- Calificar al cliente para determinar si cumple o no con las expectativas de la empresa para el otorgamiento del crédito.

Emitir un informe de las observaciones efectuadas detallando cualquier anomalía encontrada, a fin de que se pueda tomar la decisión correcta de otorgar el crédito sobre bases sólidas y confiables.

APROBACIÓN O NEGACIÓN DEL CRÉDITO

El Gerente tendrá la responsabilidad de decidir si se aprueba o se rechaza el crédito, especificando los motivos de la decisión final.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO DEL CRÉDITO OTORGADO

Es la actividad principal posterior a la evaluación del crédito ya que de ello dependerá el mantenimiento de una buena cartera de clientes.

- Actividades de cobro y recuperación de cartera
- Es responsabilidad de la empresa proveer las herramientas y estrategias necesarias que faciliten la labor de seguimiento y cobranza de los saldos vencidos.
- Para ello se pueden mencionarse algunas medidas:
- Hacer una clasificación de los clientes según el historial de pagos que presente.
- Asignar un cobrador para realizar la gestión de cobro a domicilio.
- Realizar recordatorios a los clientes con cinco días de anticipación al vencimiento del crédito.

- Emitir estados de cuenta de los clientes.
- Revisar la cuenta por cobrar diariamente.

REGLAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL

Para la ejecución del presente manual se sugiere a la gerencia adoptar las siguientes pautas:

- La implementación del manual debe reflejar evidencia de la autorización de la gerencia.
- El jefe del Departamento de Crédito y Cobranza debe velar por el fiel cumplimiento del presente manual.
- En caso de existir la necesidad de modificar el manual de políticas y procedimientos del Departamento de Crédito y Cobranza debe ser realizado por el gerente o Jefes de Departamento.
- El jefe del Departamento de Crédito y Cobranza están en la obligación de defender las aplicaciones del manual.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZA**

VENTA DE TINTAS Y BARNIZES

POLÍTICAS

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos.

POLITICA SOBRE EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS

Las políticas deben estar encaminadas a efectuar operaciones en el área de crédito y cobranza definiendo los límites y requisitos por la administración, el otorgamiento del crédito y establecer normas de control para la recuperación de la cartera.

- Política para el análisis de crédito deben demostrar los siguientes requisitos:
- Cédula y Papeleta de votación actualizada (deudores y garantes) o Dirección comprobada o Pago de servicios básicos o Constancia de ingresos
- Referencias crediticias o Referencias personales
- Ruc del negocio o Profesión, ocupación u oficio
- Estado civil o Número de dependientes o Nivel de endeudamiento

Documentación requerida para el análisis respectivo de la información:

- a) El vendedor debe exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento del de crédito, y trasladar al área de créditos para su debido análisis.
- b) La persona encargada de la revisión de la información, deberá revisar que la documentación sea presentada sea completa y verídica.

- c) Se deberá investigar al cliente, confirmando las referencias crediticias y personales.
- d) La calificación del cliente dentro del buró de crédito deberá ser mínimo B con el respectivo respaldo.
- e) Se autoriza el crédito únicamente si el cliente cumplió con los requisitos exigidos por la empresa.

En caso de una solicitud de restructuración del crédito se deberá llegar a un acuerdo con el cliente y hasta se puede dar por las siguientes causas:

- Morosidad del cliente: en el caso del cliente que se encuentre moroso se llegará a un acuerdo dependiendo del caso que se presente en cada cliente y cuando este se presente personalmente a la matriz.
- En el caso de solicitud de disminución o aumento del plazo del crédito, el cliente deberá presentarse en la matriz a llenar la solicitud correspondiente, en ambos casos debe ser autorizado por el analista de crédito.

POLITICAS PARA EL CONTROL DE LA CARTERA

El área de cobranzas deberá contar con las herramientas tecnológicas necesarias como son:

- Programa de cartera.
- Internet.
- Computadoras.
- Teléfono convencional.
- Celulares en las diferentes operadoras con un plan de mensajería, para generar los controles oportunos de la cartera de los clientes.

- La persona encargada de la revisión de la cartera deberá generar los reportes diarios, para verificar los vencimientos de las cuotas.

POLITICAS PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA

- El área de cobranzas deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros 6 días antes de su vencimiento.
- En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del departamento de crédito y cobranzas deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha efectuado el pago al tercer día de vencimiento.
- Si el cliente persiste en el incumplimiento, la persona encargada de gestionar la cobranza deberá realizar en una notificación donde se recuerde al cliente que el impago de sus cuotas genera intereses de mora, al llegar al mes o a la prórroga otorgada.
- Si el cliente no atendió el segundo llamado se deberá realizar una tercera notificación solicitándole que se presente a la oficina a cancelar los intereses de mora, o a solicitar la refinanciación del crédito, se visitara al cliente al segundo mes de vencimiento.
- En el caso de que el cliente no haya hecho caso a ningún llamado se le realizará una visita por parte del abogado para empezar el proceso legal.

POLITICAS PARA LA GESTION DE COBRANZA

- El jefe del departamento es responsable de organizar, supervisar y controlar el envío oportuno e inmediato de los rubros a cobrar.
- Gestionar la recuperación de los créditos otorgados por PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A.
- Intensificar la gestión de cobro mediante comunicaciones, llamada telefónicas o visitas a los clientes.
- Reducir al máximo el plazo medio de cobro.
- Controlar la morosidad.
- Comprobar que las ventas de las tintas de barnices se han realizadas según las condiciones establecida por la organización.

- La empresa deberá contratar a un cobrador para realizar la gestión de cobro de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio de clientes.
- Proponer métodos y cambios que puedan mejorar el resultado del departamento.
- Analizar y presentar informes semanales de la recuperación de la cartera, los reportes de cobranzas, a fin de intensificar la gestión de cobro y controlar que se cumplan los plazos previstos.
- Emitir informes mensuales de créditos y cobranzas.
- Realizar el seguimiento de los convenios de pago en vigencia, a fin de verificar el cumplimiento de la obligación hasta la total recuperación de los valores y de presentarse inconvenientes comunicar por escrito a la asesoría jurídica, para que se inicie las acciones legales, tendientes a la recuperación de deudas.
- Receptar convenios, con documentos que respalden el cumplimiento del mismo (cheques, letras de cambio, pagarés).
- Analizar la cartera de acuerdo a la antigüedad de la misma, conciliar mensualmente con el departamento de contabilidad las cuentas por cobrar.
- Evaluar el desempeño del personal que conforma el departamento.
- Revisar, firmar y despachar documentación que está relacionada con el departamento (oficios, facturas, telegramas, hojas de trámite, memorándums, solicitudes de materia prima, evaluaciones de personal, etc.)

POLITICAS DE CREDITOS

La autorización de cada crédito será efectuada por el jefe del Departamento o el Gerente de la empresa.

Para el otorgamiento del crédito se deberá realizar el respectivo análisis siguiendo los parámetros establecidos.

Los expedientes de cada uno de los clientes deben contener información veraz y requerida. o Por todo otorgamiento de crédito deberá elaborarse un contrato con todas las especificaciones debidas y deberá ser firmado por las partes correspondientes (vendedor-comprador).

Los cambios o modificaciones en contrato por refinanciamiento, rebajas y otros, deberán ser evaluados y autorizados por el jefe del Departamento.

Toda anulación del contrato deberá ser autorizado por el jefe del Departamento.

Tener una calificación mínima de B en el buró de crédito. (el atraso deberá ser debidamente justificado y su origen de la falta de pago en fecha y forma causado por situaciones ajenas a la buena disposición de pago).

Como política general, la entidad procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de ingresos, respaldos o garantías adecuadas y comprobadas, evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales.

Los límites de crédito serán aprobados por escrito por el Gerente de PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A., y por el jefe del departamento de Crédito y Cobranza, dejando como constancia la aprobación.



**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZA**

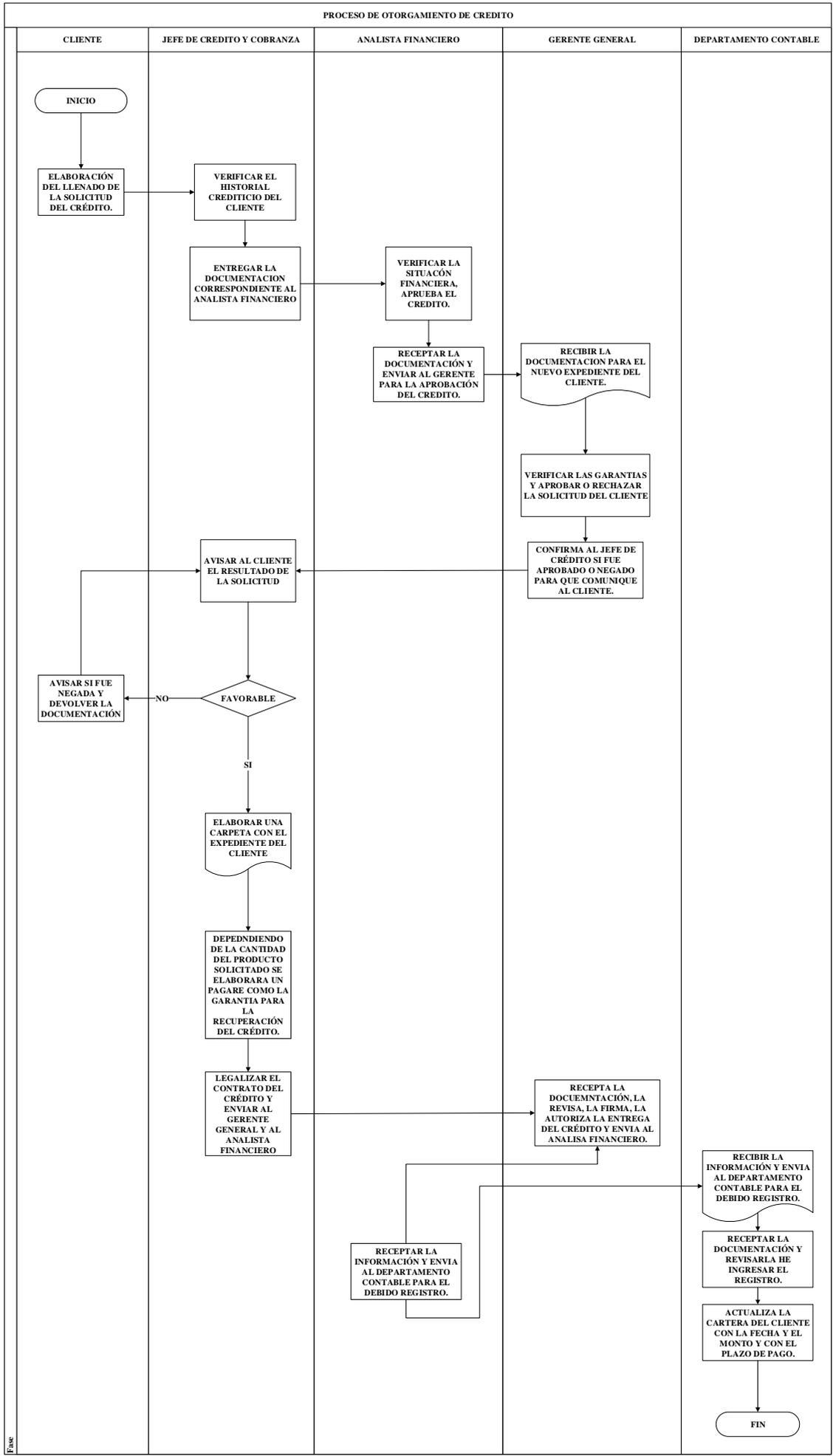
VENTA DE TINTAS Y BARNIZES

PROCEDIMIENTOS # 1

PROCESO SOLICITUD DEL CREDITO Y OTORGAMIENTO

PERSONA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Llenar la solicitud del crédito.• Recibir la respuesta.• Firmar la garantía según la cantidad que recibe en producto.
JEFE DE CRÉDITOS	<ul style="list-style-type: none">• Realizar la verificación del historial crediticio del cliente.• Revisar la información entregada por el cliente para la respectiva aprobación del crédito.• Informar al cliente si el crédito fue aceptado o negado.• Si el crédito fue aprobado crear una carpeta con el expediente del cliente con la información solicitada.• Si la cantidad del producto fue aprobada elaborar la forma como va a ser pagada con la respectiva garantía de recuperación.• Legalizar el contrato del crédito otorgado y enviar al gerente la documentación referente al financiamiento.
GERENTE GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Revisar la información para la otorgación de crédito y aprueba o rechaza la petición del crédito.• Enviar al jefe de crédito comunicar al cliente si fue aprobado o negado el crédito.

ANALISTA CRÉDITO	<ul style="list-style-type: none">• Analizar la capacidad que tiene el cliente para el pago para aprobar el crédito.• Solicitar las garantías necesarias y enviar al gerente para su aprobación.• Recibir la documentación del registro de los créditos y enviar al departamento contable para que la contadora elabore el respectivo registro contable.
DEPARTAMENTO CONTABLE	<ul style="list-style-type: none">• Recibir la documentación del nuevo crédito para su respectivo registro en el sistema contable.• Constantemente actualizar la cartera con el monto correspondiente con fecha y plazo establecidos.





**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZA**

VENTA DE TINTAS Y BARNIZES

PROCEDIMIENTOS # 2

PROCESO

RECAUDACIÓN OPERATIVA

**PERSONA
RESPONSABLE**

DESCRIPCIÓN

JEFE DE CRÉDITO

- Verificar y actualizar la base de datos de los clientes que están en la cartera de crédito.
- Verificar los índices de pagos tardío de los clientes lo cual están en la cartera vencida.
- Avisarle al cliente por medio de llamadas y correo electrónico el valor pendiente de pago y el tiempo de atraso en los que se encuentra.
- Si no hay respuestas del cliente enviarte notificaciones escritas.
- Al no tener respuestas de la notificación escriba se procederá a visitar al cliente.
- Informarle al gerente del retraso y suspenderle los créditos temporales.
- Al no cancelar el cliente se le enviara una notificación y se envía el caso a proceso judicial.

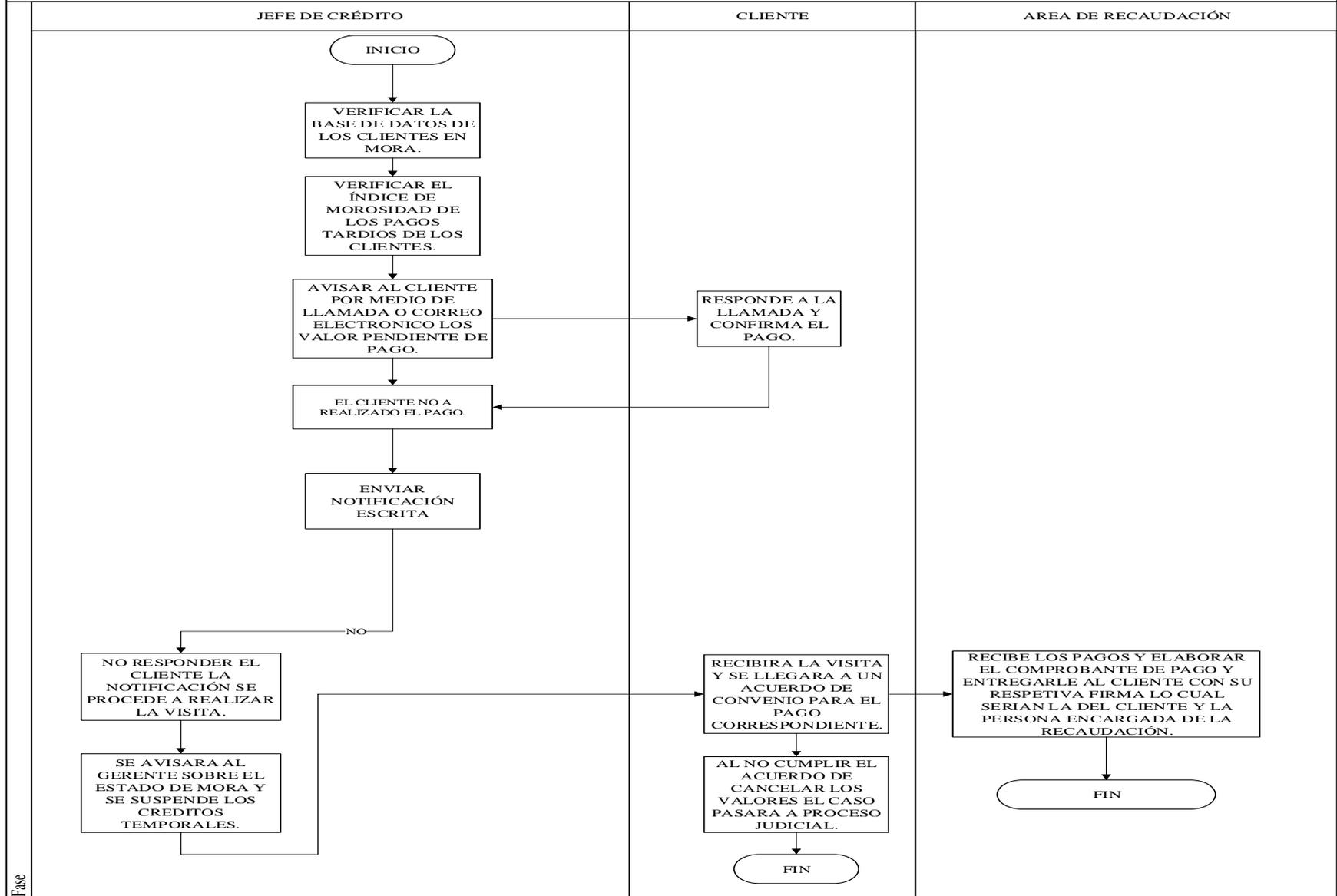
CLIENTE

- Responder a la llamada telefónica y confirmar el pago.
- Recibirá la notificación y cancelar la deuda lo más breve posible.
- Recibir la visita y llegar a un acuerdo de convenio para el pago correspondiente.

**AREA DE
RECAUDACIÓN**

- Recibir el valor cancelado y realizar el registro del pago.
- Recibir los pagos de los clientes y realizar el reporte para depositar en el banco.
- Recibe los pagos y elaborar el comprobante de pago y entregarle al cliente con su respectiva firma lo cual serian la del cliente y la persona encargada de la recaudación.

PROCESO DE RECAUDACIÓN OPERATIVA



Fase

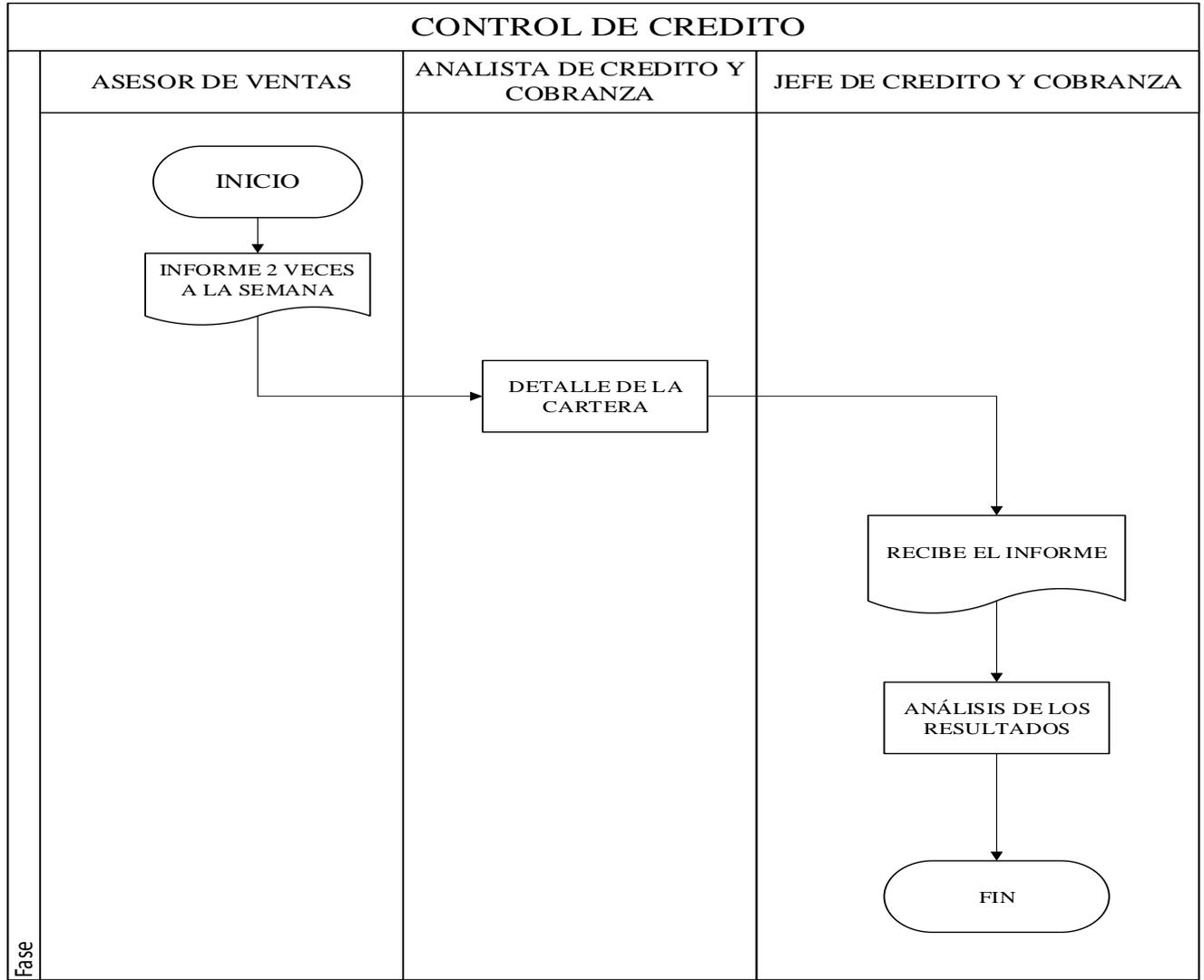


**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZA**

VENTA DE TINTAS Y BARNIZES

PROCEDIMIENTOS # 3

PROCESO	CONTROL DE CREDITO
PERSONA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
ASESOR DE VENTA	Se envía diariamente informes sobre las ventas de las tintas al departamento de crédito y cobranza.
ANALISTA DE CREDITO Y DE COBRANZA	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar reportes diarios de las ventas.• Información como se encuentran los clientes en morosidad 2 veces a la semana.• Elabora un reporte consolidado semanal de las cuentas por cobrar.
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	Analizar los resultados obtenidos semanales para elaborar el informe mensual y para la verificación de los cumplimientos de las proyecciones semanales y la rotación de la cartera para la recuperación de las cuentas que se encuentran incobrables.





**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZA**

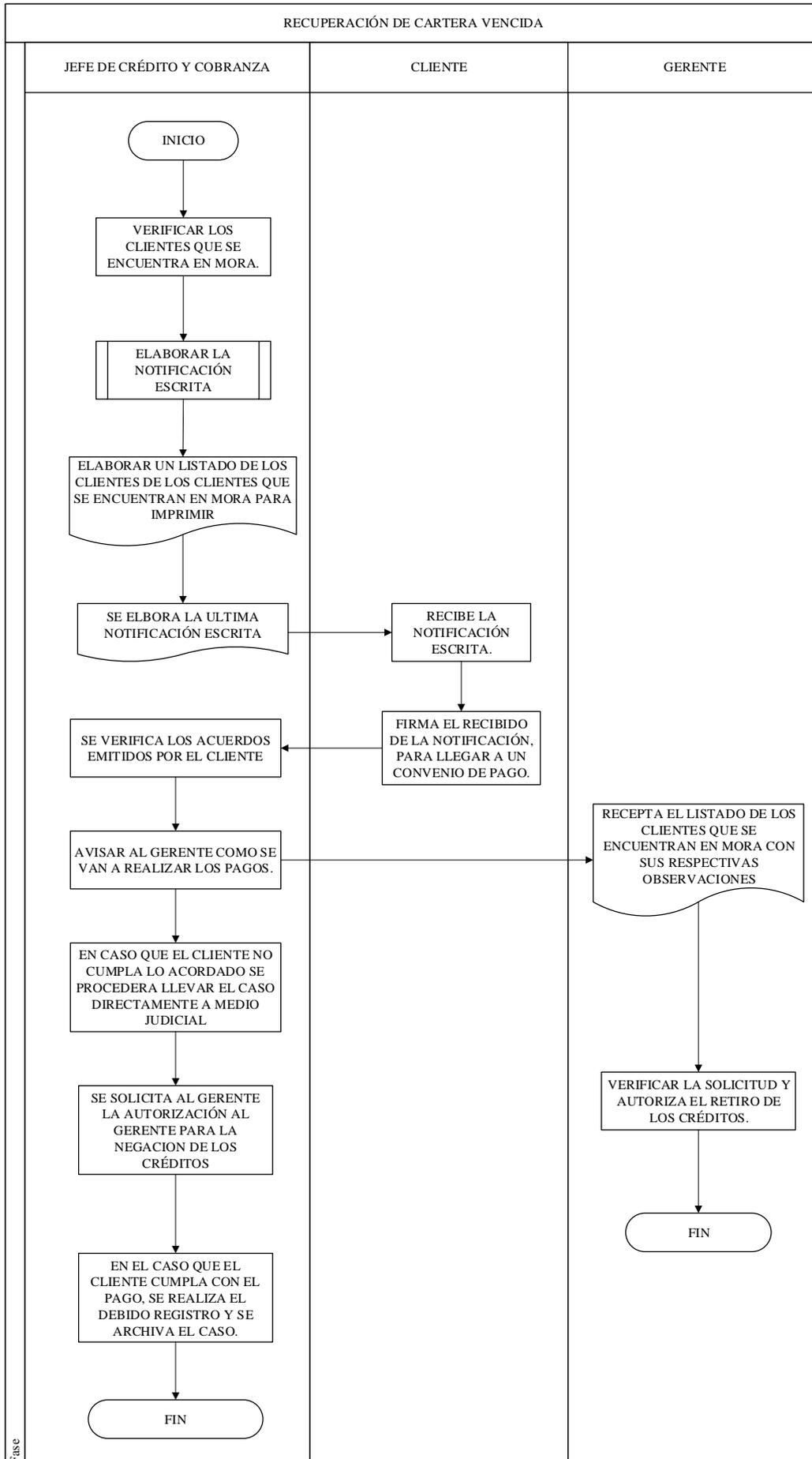
VENTA DE TINTAS Y BARNIZES

PROCEDIMIENTOS # 4

PROCESO RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA

PERSONA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar cuantas cuotas tiene vencida el cliente. • Elaborar la notificación escrita. • Elaborar un listado de los clientes que se encuentran en mora he imprimirla. • Se procede a elaborar la última notificación escrita para el cliente. • Se revisa los acuerdos emitidos por el cliente. • Se comunica al generante como va a realizar el convenio de pago. • En el caso que el cliente no cumpla con el acuerdo se procederá a llevar el caso directamente por medio judicial. • Se solicita la autorización del gerente para la negación de los créditos. • En el caso que el cliente cumpla con el pago, se realiza el debido registro y se archiva el caso.
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la notificación escrita. • Firma el recibido de la notificación, para llegar a un convenio de pago.
GERENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el listado de los clientes que se encuentran en mora con sus respectivas observaciones. • Revisa la solicitud y autoriza el retiro de los créditos.

RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA



SOLICITUD DE CRÉDITO

FECHA	CANTON
CIUDAD	FINANCIAMIENTO
DATOS DE PERSONA NATURAL	
NOMBRE:	APELLIDO:
EDAD:	NACIONALIDAD:
DIRECCION:	C.C. O RUC:
ESTADO CIVIL:	PROFESIÓN:
CARGAS FAMILIARES:	EMAIL:
BIENES:	ACTIVOS FIJOS
TIPO DE VIVIENDA:	INGRESOS MENSUALES
NACIONALIDAD:	TIEMPO DE RESIDENCIA:
REFERENCIAS PERSONALES	
NOMBRE:	TELEFONO:
NOMBRE:	TELEFONO:
REFERENCIAS BANCARIAS	

FIRMA DEL JEFE DE CRÉDITO

FIRMA DEL GERENTE GENERAL

FIRMA DEL CLIENTE

SOLICITUD DE CRÉDITO PARA EMPRESAS

RAZON SOCIAL:		
RUC:		
TELEFONO:	CELULAR:	EMAIL:
DIRECCION:		
ACTIVIDAD ECONOMICA:		
NACIONALIDAD:		
TIEMPO DE CONSTITUCION:		
REFERENCIAS BANCARIAS		
1.-		
2.-		
3.-		
TIPO DE TARJETAS DE CREDITO		
1.-		
2.-		
3.-		
CUENTAS BANCARIAS		
1.-		
2.-		
3.-		
REFERENCIAS COMERCIALES		
1.-		
2.-		
3.-		

SITUACION FINANCIERA	
ACTIVOS CORRIENTES:	PASIVO CORRIENTE
BANCO:	CUENTAS X PAGAR:
CUENTA POR COBRAR:	OBLIGACIONES FINANCIERAS:
ACTIVOS FIJOS:	TOTAL, PASIVO:
TOTAL, DE ACTIVOS:	PATRIMONIO:
	TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO
ESTADO DE RESULTADO	
FLUJO DE INGRESOS	FLUJO DE EGRESO
TOTAL, DE INGRESO	TOTAL, DE EGRESO

CROQUIS

FIRMA DEL JEFE DE CREDITO

FIRMA DEL GERENTE GENERAL

FIRMA DEL CLIENTE

Referencia

- (2013). Obtenido de <https://empresasygestion.wordpress.com/2013/10/15/que-son-la-planificacion-financiera-y-la-planificacion-presupuestaria/>
- 520, N. I. (2013). *NIA 510 (a)*.
- abril, T. (2018).
- Accountants, I. F. (2013). *Manual de Pronunciamiento de control de calidad, auditoria, revision, otros encargados de aseguramiento, y servicio relacionado*. New York.
- AOB Auditores. (2013). *Normativa Internacional Auditoría - NIA*. Obtenido de AOB Auditores: <https://aobauditores.com/nias/nia220>
- Arenas. (2008). Auditoria operativa.
- Arens, A. (2007). *Audotria un enfoque integral*. Mexico: Pearson educacion de Mexico .
- Arhur, H. (1960). *Auditoria :principios y procedimiento*.
- Arrieta, J. (2013). *PROCESO DE GESTIÓN DE INVENTARIO*.
- assurance, A. &. (2018). *NIIF 9 Instrumento financiero*. Guayaquil.
- AUDITORIA, N. I. (2013). *NIA 330*.
- Aumatell. (2013). Objetivo de la auditoria.
- Barrante. (1997). *Auditoria operativa*.
- Bermudez, H. (2012). Evidencia de auditoría.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral, Normas y Procedimientos* (2da Edición ed.). Bogotá: Editorial Ecoe.
- By Gregoril Bill Sanchez castro. (s.f.).
https://www.academia.edu/23552396/Cap%C3%ADtulo_1._Evoluci%C3%B3n_Hist%C3%B3rica_de_la_Auditor%C3%ADa. Obtenido de Google academico.
- Canivaño. (1996). *Curso de auditoria contable*. Mexico: piramide.
- Carrasco, M. (2013). Milagro.

- Carrera, S. (2017). *ANALISIS DE GESTION DE CUENTA POR COBRAR*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Cartaya, M. (2010). Riegos de auditoría. *COFAE*, 64.
- CASTRO, A. M. (2014). *CREDITO Y COBRANZA*. MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRICIA, PRIMERA EDICION EBOOK.
- Claudia, K. (2008). *Cuentas por cobrar teoria y aplicación*. comobjetivosdelaauditoriaoperativa.com, h. (s.f.). <http://www.monografias.comobjetivosdelaauditoriaoperativa.com>.
- Contardo, J. W. (10 de Diciembre de 2005). Manual de Administracion de Edificios y Condominios. En J. W. Contardo, *Manual de Administracion de Edificios y Condominios* (pág. 5). Chile. Obtenido de <http://www.asicamericas.com/asic-americas-conocenos>
- CORDOVA, C. E. (s.f.). *CREDITO Y COBRANZA* . FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINITRACION . Obtenido de Credito y Cobranza
- CR. ATILIO COGORME, N. G. (2013). LA EVOLUCION DE LA AUDITORIA EN EL COMIENZO DEL SIGLO XXI., (pág. 1). URUGUAY.
- CR. ATILIO COGORNO. (2013).
- Escolme, I. U. (n.d.). Espino, M. (2015). *Fundamentos de Auditoría*. México: Bolsa de Valores de México.
- Estupiñan, R. (2014). *Papeles de trabajo en la auditoría financiera*. eco ediciones ISB N978958710311.
- Farfán , J. M. (07 de febrero de 2018). *NIA 230—Documentación de Auditoría. Lo que todo Auditor debe conocer*.
- Franklin, E. (2015). *Auditoria Administrativa*. México: Pearson, Prentice Hall.
- Gedesco. (s.f.). Obtenido de <https://www.gedesco.es/blog/la-planificacion-y-el-control-presupuestario-como-herramienta-de-gestion-empresarial/>
- Gestiopolis*. (13 de Julio de 2018).
- Gomez, F. (1980). *Gestion de Cartera*.
- Gradey. (2012). auditoria. En Gardey.
- Guaranda, J. (2015).
- Guerrero. (2013).

- Guillen M., G. (2016). *Liquidez*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/liquidez>
- Hirache, L. (2012). Obsolencia y desuso de los activos inmovilizados . *Área tributaria*, 1-11.
- Holm, H. (2009). *NIIF TEORIA Y PRATICA*. GUAYAQUIL, ECUADOR: TEXTO DEL PACIFICO.
- Holmes, A. W. (1960). *Auditoria :principios y procedimiento*.
<https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/cobranzayprincipiosgeneral.html>. (s.f.). Obtenido de creditos y cobranza
- (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones.
Informe-Nagas. (13 de Julio de 2018). Obtenido de <http://informe-nagas.blogspot.com/>
- Javier, C. G. (Diciembre 2009). *Loa papeles de trabajo utilizacion de herramientas informa en la auditoría*. Ministeria de defensa.
- Justribu, B. d. (2013). *LA LIMITACION DE RESPONSABILIDAD POR CREDITOS MARITIMOS*. IMPRENTA NACIONAL DEL BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO.
- Lalangui, D. (septiembre de 2017). *NIA 402-Consideraciones de Auditoria Relativa a una Entidad que Utiliza una Organización de Servicios*. Obtenido de <https://www.emprendimientocontperu.com/nia-402-consideraciones-de-auditoria-relativa-a-una-entidad-que-utiliza-una-organizacion-de-servicios/>
- Leza, Escriña & Asociados S.A. (Julio de 2018). *Resumen NIIF 16: Propiedad, planta y equipo*. Obtenido de Consultores en Ingeniería de Riesgos y Valuaciones: <http://www.lea-global.com/uploads/inmovilizado-planta-y-equipo.pdf>
- Lòpez, R. P. (s.f.). El Cliente Que Reclama Es El Que Màs Te Quiere. En R. P. Lòpez, *El Cliente Que Reclama Es El Que Màs Te Quiere* (págs. 52-59). Debates IESA.
- Macedo. (2007).
- Macedo. (2007).
- Maldonado. (2001). Auditoria operativa.
- Mantilla, B. S. (2005). *Auditoría del control interno*.

- Maria, F. E. (2013). *Manual de auditoria operativa y de gestion*. Ecuador: LEX NOVA.
- Martínez, R. (2018). *Auditoría de los estados financieros: su proceso paso a paso*. San Salvador: Alternativas Contables.
- Medina, H. (2014). *¿Qué son las Normas Internacionales de Contabilidad y de Información Financiera?* Obtenido de Plan Cameral de las exportaciones: <http://www.plancameral.org/web/portal-internacional/preguntas-comercio-exterior/-/preguntas-comercio-exterior/f7282051-984b-4ca0-9b95-be33af4d817c>
- Mendivil, V. M. (2016). *Elementos de auditoria*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Mira, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. España.
- MONTAÑO, A. A. (1987). *ADMINISTRACION DE LA COBRANZA, PROGRAMACION Y CONTROL*.
- Montufar, J. (2015). *Recuperación de la cartera*. Obtenido de <https://www.bancoagrario.gov.co/deintereses/gestionCobro/Paginas/default.aspx>
- Morales, A. (2014). *CREDITO Y COBRANZA*. MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRICIA.
- Morales, C. J. (2014).
- Morales, H. S. (2012). *Introduccion a la auditoría*. Mexico: Red tercer milenio.
- Moreno, A. P. (2000). *FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO*.
- Muñoz, D. C. (2002). *Auditoria en sistema computacionales*. Mexico.
- Navarrete. (2015).
- O. AMAL (UPF), J. P. (2003). *COMPRENDER LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD NIC*. ESPAÑA: EDICION GESTION 2000, IMPRENTA: LIBERDUPLEX.
- Ochoa, A., & Guerrero, E. (2014). *Auditoría financiera al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y créditos Guachapala LTDA*. Cuenca, Ecuador: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4719/1/TESIS.pdf>.

- Paredes, J. (2016). El avance de NIIF en América Latina y la función de GLENIF. *Revista Auditoría y Finanzas de la IGCPA*, 1(1), 12. Obtenido de <http://igcpa.org.gt/wpigcpa2/wp-content/uploads/2014/11/GLENIIF.pdf>
- Pereira, E. (2014). *Procedimientos de auditoria operativa*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-un-proceso-de-auditora-operacional-6128.html>
- Perez. (2012). Importancia de la auditoria.
- Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos* (5ta ed.). México, D.F: Editorial Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Polo. (2012). AUDITORIA OPERATIVA .
- Porto, J. P. (10 de 06 de 2018). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/propiedad-horizontal/>
- Puyol. ((1964)). importancia de la auditoria operativa.
- Real Academia Española*. (11 de Julio de 2018). Obtenido de <http://www.rae.es/la-institucion>
- Roman, A. y. (2012). Importancia de la Auditoria Operativa.
- Ruíz, R. (04 de junio de 2018). *Documentación de la auditoría 230* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/documentacion-de-auditoria-nia-230/>
- Sandoval. (2012). Objetivo de la Auditoria.
- Sanchez. (2014). Auditoria operativa . En *aplicacion de auditoria operativa* (pág. 54).
- Sanchez. (n.d.). Auditoria operativa. In *Objetivos de la auditoria* (p. pag.53).
- Sandoval. (2012).
- Sandoval. (2012). *Introducción a la Auditoría*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Santilla, R. (2013). *Auditoria ineterna tercera edicion* . Mexico.
- Santillana, J. (2013). *Auditoría Interna* (3ra. Edición ed.). Naucalpan de Juárez: Editorial Pearson Educación.
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoria Interna*. Mexico: Pearso educacion de Mexico S.A.
- Seguros, S. d. (21 de 05 de 2012). *Superintendencia de Compañias Valores y Seguros*.
- Shirley, C. (2017). *Auditoria de Gestion*.

- Suarez. (2017). Auditoria Operativa .
- Techtarget. (2018).
- The International Financial Reporting Standards Foundation. (2017). *Normas NIIF - Propiedad, planta y equipo*. Obtenido de IASB: <https://www.ifrs.org/-/media/project/property-plant-and-equipment/exposure-draft/ed-property-plant-equipment-es.pdf>
- Uba, F. (agosto 2009). <https://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>: definicion ABC
- Valencia, J. R. (2000). *Control interno: un efectivo sistema para la empresa*.
- Vallejo, C. (2014). *Crédito*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/credito>
- Vara, R. (16 de enero de 2017). *Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas - NAGAS* . Obtenido de <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>
- Vergara, B. (2015). *Auditoria Financiera*. Barcelona, España: Editorial Trillas.
- Villarroel, E. (2007). Auditoría Operativa.
- Villarroel, G. E. (2007). *Auditoria Operativa*.
- Whittington O. Ray y Pny Kurt. (s.f.). *Principios de auditoria* (2000 ed.). Ecuador: Federacion de contadores del Ecuador.
- Whittington, R. (2005). *Auditoria un enfoque integral*. Bogota: McGraw-Hill Interamericana de Colombia.

Apéndices

Apéndice A

Diseño de la entrevista



UNIVERSIDAD
SAN GREGORIO
DE PORTOVIEJO

CARRERA DE: INGENIERIA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y

COBRANZA Y A GERENCIA DE LA EMPRESA PRODUCTOS Y

SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. DEL CANTON

GUAYAQUIL.

Elaborada por la autora Tnlga Rosa Lilibet Cevallos Rodríguez, quien elaboro el proyecto de investigación con el tema “Auditoria Operativa al control interno del otorgamiento del crédito de la empresa Productos y Servicios Latinoamericanos S.A., del Cantón Guayaquil, para optar el título de: Ingeniera en Auditoria y Contabilidad CPA.

INDICACIONES: Se realizo la siguiente entrevista, con la finalidad de saber y obtener la información necesaria, para poder determinar que la empresa tiene en el control interno de procedimiento de otorgamiento de crédito y cobranza, que incide en la falta de liquidez.

Lea detenidamente las instrucciones siguientes:

- Conteste con absoluta sinceridad.
- Utilice esfero azul.
- Lea detenidamente cada pregunta.

DESARROLLO:

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA GERENCIA

- 1) ¿Porque la empresa que usted dirige como gerente general, otorga créditos?

- 2) ¿Dentro de la empresa existen políticas de otorgamientos de créditos?

- 3) ¿El personal encargado del departamento de créditos tiene definidas las responsabilidades del área en la que se encuentran?

- 4) ¿La empresa realiza un seguimiento después de haber otorgado el crédito?

- 5) ¿La empresa le entrega la tabla de amortización a sus clientes para los pagos de las cuotas?

- 6) ¿Se estimada algún plazo máximo fijado por la empresa en el área de créditos?

- 7) ¿Se están utilizando documentos de respaldo legal para los montos mayores en cuanto al otorgamiento de créditos?

- 8) ¿Qué método está utilizando la empresa para la recuperación de la cartera vencida?

- 9) ¿Cree necesario la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera vencida?

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA CONTADORA

- 1) ¿La empresa dispone de un sistema de recuperación de la cartera crediticia?
- 2) ¿Qué efectos le ha traído a la empresa el no disponer de un proceso, políticas de un sistema de cuentas por cobrar?
- 3) ¿La empresa ha intentado realizar la creación de un sistema de cuentas por cobrar, para dar por terminado los problemas que presenta?
- 4) ¿El personal que labora en la empresa se encuentra capacitado para los cargos que desempeñan?
- 5) ¿De qué manera ayudará la aplicación de políticas sobre otorgamiento de créditos?
- 6) ¿Se están revisando constantemente los saldos de las cuentas por cobrar y realizan la respectiva conciliación?
- 7) ¿Qué métodos de procedimiento de cobranza, se utilizan cuando el cliente no cancela dentro de un periodo de 30 días?

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA CRÉDITO

- 1) ¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar de la empresa Proysa S.A.?

- 2) ¿Existe algún proceso que se ejecute para otorgar créditos a clientes?
- 3) ¿Qué ha ocasionado el otorgamiento de créditos?
- 4) ¿Considera que la aplicación de un plan estratégico ayude a evitar y recuperar la cartera vencida de Proysa S.A.?
- 5) ¿Existe algún proceso que se ejecute para otorgar créditos a clientes?
- 6) ¿La empresa Proysa S.A. es estricta para otorgar un crédito? Si/No ¿Por qué?
- 7) ¿La empresa al momento de otorgar crédito está solicitando referencias crediticias a sus clientes?
- 8) ¿Al momento del otorgamiento del crédito se solicita referencias acerca del cliente?