



**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:**  
**Examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de**  
**la empresa Eléctrica Hamt del cantón Guayaquil, Año 2018**

**TUTOR:**  
**ING. JULISSA MERA MGS.**

**AUTORES:**  
**DIEGO FERNANDO JIMENEZ LOPEZ**  
**DENNISSE PAOLA ICAZA VILLALVA**

**Portoviejo – Manabí – Ecuador**

**2019**

### **Certificado del Tutor de Titulación**

Ing. Julissa Mera Mgs., en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados **DIEGO FERNANDO JIMENEZ LOPEZ y DENNISSE PAOLA ICAZA VILLALVA**, son autores de la Tesis de Grado titulada: **“Examen especial al proceso de gestión de cobro de la cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt del cantón Guayaquil”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Julissa Mera Mgs.

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **Certificado del tribunal**

El trabajo de investigación “**Examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt del cantón Guayaquil**”, presentado por los egresados **DIEGO FERNANDO JIMENEZ LOPEZ** y **DENNISSE PAOLA ICAZA VILLALVA**, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

---

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

---

Ing. Julissa Mera Mgs.  
**Tutora trabajo investigación**

---

CPA. Rubén Mackay Véliz: Mgs.  
**Miembro del tribunal**

---

Ing. Karina Rengifo, Mgs.  
**Miembro del tribunal**

### **Declaración de autoría**

**DIEGO FERNANDO JIMÉNEZ LÓPEZ y DENNISSE PAOLA ICAZA VILLALVA**, autores de este trabajo de titulación denominado **“Examen especial al proceso de gestión de cobro de la cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt del cantón Guayaquil”**, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de **INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD-CPA** de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

---

Diego Fernando Jiménez López  
**Egresado de la carrera de  
Contabilidad y Auditoría**

---

Dennisse Paola Icaza Villalva  
**Egresada de la carrera de  
Contabilidad y Auditoría**

### **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por guiarnos a lo largo de este proyecto, siendo el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a la Universidad San Gregorio de Portoviejo, por la oportunidad y la apertura brindada que nos ha permitido ejercer el proceso de Auditoría en la tesis presentada, a los docentes que, a través de sus conocimientos y experiencias, ha sido una fortaleza para nuestras debilidades en esta investigación, a nuestra tutora de tesis, Ing. Julissa Mera, que nos orientó y guio durante este proyecto, con el cual hemos logrado otro objetivo.

**Diego Jiménez Lopez**

**Dennisse Icaza Villalva**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. A mis hermanos por estar siempre presente, por el apoyo moral, que me han brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida. A mi esposo Diego Jiménez, que ha sido mi pilar fundamental, y que me ha llevado a continuar con este proceso. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

**Dennisse Icaza Villalva**

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación realizada con mucho esfuerzo, sacrificio y dedicación a Dios porque me dio la oportunidad de estar logrando este objetivo, a mi amada esposa Dennisse Icaza, a mis hijas Brianna Rodríguez, Emilia Doménica, que han sido mi motivación y fuerza, para los momentos más difíciles, a mis suegros que siempre nos dieron su apoyo incondicional para el cumplimiento de esta meta, y a todos mis familiares que han estado siempre dispuestos con su ayuda incondicional.

**Diego Jiménez Lopez**

## Resumen

El examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas de cartera de la empresa Eléctrica Hamt del cantón Guayaquil, tiene como propósito detectar y evaluar las falencias que se presentan en las gestiones de cobranzas que realizan las personas encargadas del área, después de aplicar el examen especial se realizan las recomendaciones que lleven a la empresa al mejoramiento de sus actividades de cobranzas, se busca mejorar el resultado financiero que actualmente presentan, es decir, pasar de la disminución de la liquidez de la empresa, al aumento de esta. La metodología de investigación aplicada es el enfoque mixto, incluye información cualitativa y cuantitativa, se aplica técnicas de investigación documental basadas en fuentes secundarias como documentos entre estos tenemos facturas, registros de ingresos de efectivo, comprobantes de caja, reportes de cartera, estados de cuenta entre otros. La recolección de datos se realizó aplicando encuestas y entrevistas realizadas al personal de la empresa Eléctrica Hamt. Al finalizar la presente investigación los autores concluyen que la empresa no realiza sus actividades de cobro aplicando procesos, políticas de cobranzas, tampoco realizan las gestiones de cobro a los clientes, todo esto afecta la liquidez de la empresa y sus resultados.

**Palabras claves:** Examen especial, políticas, procedimientos, gestión de cobros

### **Abstract**

The special examination of the collection management process of the portfolio accounts of the Electric Hamt company of the Guayaquil canton, has the purpose of detecting and evaluating the shortcomings that arise in the collection procedures carried out by the people in charge of the area, after applying The special examination is carried out the recommendations that lead the company to the improvement of its collection activities, it seeks to improve the financial result that they currently present, that is to say, from the decrease in the liquidity of the company, to the increase of this. The applied research methodology is the mixed approach, it includes qualitative and quantitative information, documentary research techniques obtained from secondary sources are applied, such as documents among these, we have invoices, cash income records, cash receipts, portfolio reports, account statements among others. Data collection was carried out by applying surveys and interviews conducted to the Hamt Electric company staff. At the end of this investigation, the authors conclude that the company does not carry out its collection activities by applying processes, collection policies, nor does it carry out the collection procedures for customers, all this affects the liquidity of the company and its results.

**Key words:** Special examination, politics, procedure, collection management

## Tabla de Contenido

Certificado del Tutor de Titulación .....	ii
Certificado del tribunal .....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria .....	vi
Dedicatoria .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
Tabla de Contenido .....	x
Lista de Tablas.....	xvi
 Capítulo I .....	 1
1   Problematización .....	1
1.1   Tema: Examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt Ltda., del cantón Guayaquil .....	1
1.2   Antecedentes generales.....	1
1.3   Formulación del problema.....	4
1.4   Planteamiento del problema.....	4
1.5   Preguntas de investigación.....	7
1.6   Delimitación del problema.....	7
1.7   Justificación de la investigación .....	8
1.8   Objetivos de la Investigación.....	10
1.8.1   Objetivo general .....	10

1.8.2	Objetivos específicos.....	10
1.9	Conclusiones parciales del capítulo.....	10
Capítulo II	.....	11
2.	Marco teórico.....	11
2.1	Antecedentes teóricos.....	11
2.1.1	Fundamentos de la Auditoría.....	11
2.1.2	Técnicas de la Auditoría o Examen Especial.....	21
2.1.3	Cuentas por cobrar: definición.....	24
2.1.4	Proceso de cobranzas.....	25
2.1.5	La política de cobranzas debe establecer:.....	25
2.1.6	Clasificación del deudor.....	26
2.1.7	Determinación de las herramientas de cobranza que se hayan de utilizar. 26	
2.2	La liquidez.....	30
2.3	Razones de liquidez.....	31
2.4	Estados Financieros.....	31
2.4.1	Características de los Estados Financieros.....	32
2.4.2	Clases de estados financieros.....	32
2.5	Estado de Resultados.....	32
2.6	Balance General o Estado de Situación Financiera.....	33

2.7	Estado de flujos de efectivo .....	33
2.8	Fraude y error y su relación con el control interno.....	33
2.8.1	Perfil del riesgo de fraude.....	34
2.8.2	Riesgos personales .....	34
2.8.3	Riesgos culturales .....	35
2.8.4	Riesgos estructurales .....	35
2.8.5	Riesgos comerciales .....	35
2.9	Marco Legal.....	35
2.9.1	Normas de auditoría generalmente aceptadas .....	35
2.9.2	Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas....	36
2.9.3	Normas Internacionales de información financiera 9.....	47
2.10	Marco referencial .....	49
2.11	Variables .....	51
	Variable independiente.....	51
	Variable dependiente .....	51
2.12	Operalización de las variables.....	52
2.13	Conclusiones del capítulo II.....	53
Capítulo III	.....	55
3.1	Diseño metodológico .....	55
3.2	Tipos de investigación .....	55

3.3	Técnicas de investigación .....	57
3.4	Fuentes de Investigación.....	57
3.5	Análisis de los Resultados .....	58
3.6	Conclusiones del capítulo III .....	60
Capítulo IV.....		61
4.1	Tratamiento de la información, proceso y análisis .....	61
4.1.1	Aplicación de instrumentos. ....	61
4.2	Proceso de auditoría.....	70
4.2.1	Planificación .....	70
4.2.2	Notificación .....	77
4.2.3	Fase I: Planificación Preliminar y Específica.....	80
4.2.4	Informe de Planificación Preliminar .....	81
4.2.5	Evaluación de Control interno.....	84
4.2.6	Calificación de los riesgos de auditoría.....	88
4.2.7	Matriz de Riesgo .....	89
4.3	Programa de auditoría.....	93
4.3.1	Hoja de hallazgo N° 001 .....	125
4.3.2	Hoja de hallazgo N° 002.....	126
4.3.3	Hoja de hallazgo N° 003.....	127
4.3.4	Hoja de hallazgo N° 004.....	128

4.3.5	Hoja de hallazgo N° 005 .....	129
4.3.6	.....	130
4.4	Comunicación de resultados .....	130
4.4.2	Recomendaciones .....	142
4.4.3	Conclusión.....	142
4.5	Resumen capítulo IV .....	143
Capítulo V	.....	144
5.1	Propuesta.....	144
5.1.1	Título de la propuesta. ....	144
5.1.2	Autores de la propuesta. ....	144
5.1.3	Empresa auspiciante. ....	144
5.1.4	Área de la propuesta. ....	144
5.1.5	Fecha de presentación. ....	145
5.1.6	Fecha de terminación.....	145
5.1.7	Duración del proyecto. ....	145
5.1.8	Objetivos de la propuesta. ....	145
5.1.9	Beneficiarios.....	146
5.2	Impacto e importancia de la propuesta. ....	146
5.2.1	Descripción de la propuesta.....	147
5.3	Resumen capítulo V .....	168

Referencias .....	1
Apéndice .....	1

**Lista de Tablas**

<i>Tabla 1 Razones de liquidez</i>	31
<i>Tabla 2 Variable independiente: Proceso de Gestión de cobro</i>	53
<i>Tabla 3 Variable dependiente: Liquidez</i>	54
<i>Tabla 4 Población</i>	60
<i>Tabla 5 Muestra</i>	60
<i>Tabla 6 Planificación</i>	73
<i>Tabla 7 Simbología de la Auditoría</i>	74
<i>Tabla 8 Cronograma de Auditoría en meses y días</i>	75
<i>Tabla 9 Cronogramas de actividades</i>	76
<i>Tabla 10 Programa de planificación preliminar</i>	77
<i>Tabla 11 Orden de Trabajo</i>	78
<i>Tabla 12 Informe de planificación preliminar</i>	84
<i>Tabla 13 Programa de planificación específica</i>	86
<i>Tabla 14 Cuestionario del control interno</i>	87
<i>Tabla 15 Matriz de riesgo y enfoque a la auditoría</i>	92
<i>Tabla 16 Programa de auditoría</i>	96

<i>Tabla 17 Matriz de verificación de registros de charlas y capacitación</i>	98
<i>Tabla 18 Verificación de políticas y procedimientos</i>	99
<i>Tabla 19 Analítica de cuentas por cobrar</i>	101
<i>Tabla 20 Matriz de verificación de datos clientes actualizados</i>	104
<i>Tabla 21 Matriz de verificación de provisiones</i>	106
<i>Tabla 22 Analítica de provisión de cuentas incobrables</i>	107
<i>Tabla 23 Analítica de cuentas de cobrar a los empleados</i>	108
<i>Tabla 24 Matriz de verificación de la gestión de cobranzas</i>	109
<i>Tabla 25 Verificación de la cartera de crédito por fecha de vencimiento</i>	114
<i>Tabla 26 Confirmaciones externas a clientes</i>	125
<i>Tabla 27 Gestión de cobranza</i>	167
<i>Tabla 28 Registro de Cobro</i>	168
<i>Tabla 29 Proceso de gestión de la cobranza</i>	169
<i>Tabla 30 Proceso de gestión de Cobro</i>	171
<i>Tabla 31 Ficha de proceso</i>	174

# Capítulo I

## 1 Problematización

**1.1 Tema:** Examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt Ltda., del cantón Guayaquil

### 1.2 Antecedentes generales.

Sandoval (2012) indicó: El origen de la auditoría surge con el advenimiento de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa. Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa.

Al transcurrir el tiempo, las relaciones comerciales y operaciones de negocios comenzaron a crecer rápidamente, especialmente a partir de la Revolución Industrial, en esta época el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión donde el dueño, o en su lugar, los administradores extendieran su control y vigilancia.

El auditor apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra en el reinado de Eduardo I. En diversos países durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, encargadas de ejecutar funciones de auditoría, destacándose entre ellas, el Consejo Londinense de Inglaterra en el año 1310, y el Colegio de Contadores de Venecia de 1581.

El nacimiento de la Revolución Industrial dio origen al capitalismo, es decir, la concentración de capital, la tendencia en esa época fue que comenzaron a desaparecer

las pequeñas empresas y esto dio paso a la etapa del surgimiento de sociedades comerciales e industriales las cuales a su vez se agruparon en pools, trust y holdings, las que requerían de la participación de inversionistas para tener recursos que les permitieran expansión (pp. 15, 16).

El origen del procedimiento de auditoría inicialmente se implementó en el ámbito comercial, después originó una cadena de fraudes originando la quiebra del sistema financiero, esto indujo la caída de la Bolsa de Valores en Nueva York en 1929.

Las crisis económicas se producen debido al incremento de los índices de morosidad en América Latina, las instituciones y las compañías que efectúan la gestión de cobro, se vieron obligadas a redefinir los elementos de sus modelos operativos de cobranzas, manteniendo la metodología original, los canales de comunicación tratan sobre el asesoramiento que se debe brindar al cliente y recordarles sobre las cuentas próximas a vencer, este método ayuda a mitigar en gran parte que la liquidez de la compañía se vea afectada.

El cobro de las cuentas por cobrar constituye una de las fuentes importantes de ingreso y la recuperación oportuna de estas ayudan a cumplir con el objetivo de la liquidez, es de gran relevancia obtener de manera inmediata el dinero, ya que fluye directamente al depósito de efectivo. Con mucha frecuencia se vende la mercadería a crédito, y el resultado es el incremento de las obligaciones por cobrar, y no es sino hasta que se reciben los pagos sobre estas cuentas que el efectivo regresa al depósito bancario.

Con los argumentos expuestos por varios autores en esta investigación, se podría considerar a la gestión de cobro de las cuentas por cobrar, como uno de los factores más

importantes para la subsistencia de la empresa, debido que, a través de esta gestión, se puede solventar las necesidades requeridas para la operación habitual de la compañía.

Actualmente las empresas buscan desarrollar efectividad en el proceso de la gestión de cobro, con el objeto de lograr el mayor beneficio económico como lo es la liquidez, implementando y manteniendo una correcta gestión de cobranzas se asegura la sostenibilidad para la compañía en el tiempo, es de gran importancia la necesidad de identificar de qué forma afectaría directamente a la empresa si existiese falencias en el manejo de la gestión de cobro.

Las compañías clasifican sus operaciones en diferentes áreas, el trabajo de investigación se inclinará al área de cobranzas, en este departamento se ha identificado que existen irregularidades en el proceso de cobro, que da como resultado afectaciones a la liquidez de la empresa Eléctrica Hamt, las mismas que impiden que el pago a proveedores se cancele en el tiempo definido; afectando la credibilidad de la empresa.

Al existir inconsistencias durante el proceso de cobro, se afecta la liquidez de la empresa; por lo que se hace necesario realizar una auditoría o examen especial para identificar cuáles son los puntos en los que la gestión de cobro presenta debilidades, cuando se presenta un problema como el que se plantea en esta investigación, el examen especial se encarga de recopilar información, revisarla, analizarla para obtener hallazgos, estos pueden ser desconocimiento de la aplicación técnica en materia de gestión de cobro, también puede ser que las inconsistencias sean favorables para un determinado interés en detrimento de otros.

La presente investigación tiene como objeto principal, realizar un examen especial a la gestión de cobro, para identificar las falencias que están afectando a la liquidez, por el cual se podrá corroborar los inconvenientes que presentan durante la gestión a través de la evaluación a la documentación requerida del período 2018.

### **1.3 Formulación del problema**

El inadecuado proceso de gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa Eléctrica Hamt Ltda., del cantón Guayaquil en la provincia del Guayas período fiscal 2018.

### **1.4 Planteamiento del problema**

En la ciudad de Guayaquil, en el sector norte, en la ciudadela Los Vergeles, se encuentra situada la empresa Eléctrica Hamt Cía. Ltda., dedicada a la fabricación y comercialización de equipos eléctricos, esta compañía se constituyó el 21 de marzo de 1985, por las siguientes personas Ayala Mc Gregor, Teodoro Alejandro como presidente, y Toasa Guamanquispe Gonzalo, como Gerente General y Representante Legal, este último cedió el cargo al Sr. Toasa Villavicencio Harold Patricio.

Actualmente cuenta con 177 empleados, sus actividades principales son los servicios de instalaciones eléctricas y la venta de paneles eléctricos, en relación a la aplicación del examen especial, de acuerdo a las falencias que se evidencian de manera empírica el gerente financiero, solicita un examen especial específico a la gestión de cobro de las cuentas por cobrar a las personas involucradas en esta investigación.

En esta etapa de la investigación se realiza una revisión preliminar; este proceso estuvo a cargo de los autores de este estudio, y se establecen varios puntos importantes que demuestran falencias, estos aspectos internos influyen de manera directa en el logro de los objetivos de la organización los cuales se detallan a continuación:

- El departamento de cobranzas está conformado por una sola persona, la misma que realiza la gestión de cobro, al revisar este proceso se evidencia que no existe un manejo de información sistematizada, tampoco se verifica la existencia de procedimientos a seguir con base a la gestión de cobro.
- Se confirma que existen carencias sobre la aplicación de políticas de gestión de cobranzas, lo que impide realizar una correcta recuperación de la cartera.
- No se logra evidenciar el manejo de registros de seguimiento de la gestión realizada para la recuperación de cartera como: llamadas a los clientes con cuentas próximas a vencer, envío de estados de cuentas, recordatorios de pagos, entre otros.
- El gerente financiero tiene una percepción empírica, sobre la iliquidez que presenta la compañía, a causa de la inadecuada gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar.
- No se evidencia informes de cumplimiento de cartera, realizados por la persona responsable del área de cobranzas.
- Las falencias que han demostrado el seguimiento a la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar, ha ocasionado incumplimiento económico de las

obligaciones, dando como resultado que se vean afectados los pagos a proveedores y demás obligaciones contraídas por la empresa.

- Es probable que aumente el riesgo de morosidad de Eléctrica Hamt y esto tendrá repercusiones en sus obligaciones a corto plazo, debido a la inoportuna gestión de cobranzas.
- La falta de cobranzas ha disminuido la liquidez de Eléctrica Hamt, dando como resultado que la compañía no pueda solventar sus deudas, con los activos de inmediata realización.
- Todo lo mencionado, afecta a los resultados y no permite el cumplimiento de objetivos de corto y largo plazo trazados por la compañía.

Eléctrica Hamt evidencia los inconvenientes que presenta para cumplir con las cuentas por pagar, debido a la incorrecta gestión de cobranzas, esto también involucra de manera directa el pago a los empleados, como también la alimentación de los mismos, incluso el pago al IESS, para el goce de los beneficios sociales de toda la nómina, el no cancelar a tiempo las planillas darían como efecto la creación de glosas, que son pagos adicionales por concepto de multas.

Por todo lo expuesto, existe inconformidad en la compañía Eléctrica Hamt, por tal razón el gerente financiero, ha solicitado un informe detallado de los resultados de la empresa y los problemas que existen, sobre el porqué de los atrasos de los pagos a proveedores, de no solucionar estos problemas no se podrá mantener una correcta administración; por lo antes expuesto es necesario realizar un examen especial a la gestión de cobro, para que identificar las falencias.

## 1.5 Preguntas de investigación

- ¿Qué tipo de auditoría se debería realizar?
- ¿Cuál es la importancia del desarrollo de un examen especial dentro de la empresa?
- ¿Cómo se realizaría el examen especial?
- ¿Qué se espera conseguir con el examen especial a las cuentas por cobrar?
- ¿Cómo evaluar los compromisos de examen especial?
- ¿Cuáles son los antecedentes para establecer un examen especial a la gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar?
- ¿Cuál es la importancia de presentar los hallazgos en el desarrollo de un examen especial?
- ¿Cómo definir los indicadores a la gestión de cobros?
- ¿Cuál es la importancia de la liquidez en la compañía?
- ¿Mencione las fases de la recuperación de la cartera?

## 1.6 Delimitación del problema

**Campo:** Auditoría y Contabilidad

**Área:** Departamento de Crédito y Cobranzas

**Aspecto:** Inadecuado proceso de Gestión de Cobro de las Cuentas por Cobrar

**Tema:** Examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt Ltda., del cantón Guayaquil

**Problema:** Incidencia en la liquidez

**Delimitación espacial:** Empresa Eléctrica Hamt Ltda.

**Delimitación temporal:** Periodo del 1 de enero al 31 de enero del 2018

**Línea de investigación:** Proceso contable en las organizaciones

### **1.7 Justificación de la investigación**

La gestión de cobro de las cuentas por cobrar es de gran importancia, porque constituye ingresos a la compañía, permitiendo tener un flujo directo de efectivo, que ayuda a soportar las obligaciones de la empresa causadas por el giro del negocio, pero ¿cómo se controla el cumplimiento sobre la gestión de cobranzas? Sin este control interno, el riesgo de que no cumplir con una idónea gestión de cobranzas, se elevaría y afectaría de forma directa a la liquidez.

Por tal razón es importante la realización de un examen especial, que permita identificar las irregularidades y poder brindar las correcciones y recomendaciones respectivas para la mejora de esta gestión, permitiéndoles a la empresa lograr la liquidez deseada, y que pueda cumplir con sus obligaciones.

En la presente investigación es necesario determinar en qué parte del proceso de gestión de cobro se encuentran las falencias, que incurren de manera negativa en la liquidez de la empresa Eléctrica Hamt. Por tal razón se justifica la aplicación del examen especial a la gestión de cobro de las cuentas por cobrar, porque su utilidad es

muy significativa para la compañía, y el responsable de la gestión conocería las estrategias y técnicas para mejorar el proceso de cobro.

La investigación estará destinada a la elaboración de un examen especial, con sus oportunas soluciones, donde se detallará las observaciones encontradas con la suficiente prueba sustentable y contundente, y presentar el debido informe con el dictamen explicado, acerca del proceso del examen especial y de las observaciones que se hallaron.

Una correcta gestión de cobro es de gran importancia para la sostenibilidad futura de toda organización, de igual manera, está podrá contribuir con las obligaciones financieras ante la administración, y certificar el cumplimiento con las disposiciones legales y el correcto funcionamiento de todas las áreas de la empresa, motivo suficiente para realizar este trabajo de investigación.

En la investigación, se revisarán las técnicas de cobro o la metodología que ejecutan al realizar esta gestión, y comprobar la más idónea para la correcta recuperación del efectivo, con la finalidad de que la empresa conozca en qué nivel de afectación una ineficiente gestión de cobro castigaría a la liquidez.

De acuerdo a lo explicado en la investigación, tomando en cuenta la opinión de los autores se ha determinado que es indispensable realizar un examen especial a la gestión de cobros de las cuentas por cobrar o cartera, para diferenciar las falencias que se dan por la falta de seguimiento a la gestión de cobro, y la afectación a la liquidez de manera directa, y poder hacer énfasis en una mejor aplicación de la gestión de cobros.

## **1.8 Objetivos de la Investigación.**

### **1.8.1 Objetivo general**

Realizar un examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar para comprobar la afectación en la liquidez de la compañía Eléctrica Hamt Ltda.

### **1.8.2 Objetivos específicos**

- Establecer mediante bases teóricas, científicas y metodológicas, los exámenes especiales aplicados a la gestión de cobro con enfoque a la liquidez.
- Revisar y analizar el estado actual del proceso de cobro, y la afectación que tendría en la liquidez.
- Determinar mediante la realización de un examen especial, la incidencia del proceso de gestión de cobranzas en la liquidez de la compañía mediante pruebas y procedimientos de auditoría para determinar la situación actual de las cuentas por cobrar.
- Elaborar la propuesta, que establezca los resultados en la liquidez.

## **1.9 Conclusiones parciales del capítulo**

El propósito del problema planteado en este capítulo permitió definir o como variable dependiente la liquidez y al proceso de gestión de cobro como variable independiente, siendo ambas variables objeto de estudio, esto ayudó a identificar las principales causas que ocasionaron las deficiencias en el control interno de las cuentas

por cobrar y el efecto que ocasiono en la liquidez, lo que permitió plantear el objetivo general y los objetivos específicos.

En la revisión objeto del problema se observaron errores en la ejecución de los procedimientos, deficiente aplicación de leyes, normas vigentes e inobservancias en registros contables y en el manejo de la información ya que no se encuentra de forma razonable el saldo de las cuentas por cobrar, motivo por el cual se plantea realizar un examen especial a las cuentas por cobrar de la compañía Eléctrica Hamt Ltda.

## **Capítulo II**

### **2. Marco teórico**

#### **2.1 Antecedentes teóricos**

##### **2.1.1 Fundamentos de la Auditoría**

La auditoría es tan antigua como la humanidad, inicia en Europa después de la revolución industrial, la primera sociedad de auditores aparece en Edimburgo (Escocia), pero oficialmente nace en Inglaterra en 1880; los precedentes los encontramos en el siglo XIX, aproximadamente en el año de 1862, se presenta la primera profesión de auditor, esta se realizaba bajo la supervisión de la ley británica de sociedades anónimas, para esa época era muy importante evitar los fraudes en las cuentas, por tal razón se requería una correcta inspección de parte de personas especializadas y ajenas a los procesos (Paucar, 2013).

Sandoval (2012) indicó: “La auditoría nace con el inicio de la actividad comercial y la imposibilidad de controlar los procesos productivos y comerciales de una empresa. Esta situación revela la necesidad de encontrar personas capacitadas, preferentemente externas (imparciales), que desarrollen componentes de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan labores empresariales” (p. 10).

Según Calero & Burgos (2016): la auditoría es una herramienta orientada a desarrollar o ejecutar un examen completo de todas las actividades que se realizan en una organización y se obtendrá como resultado un documento que detallará todas las anomalías detectadas; el desarrollo de la auditoría también ayudará a realizar las

respectivas correcciones que permitan el desarrollo y el crecimiento de la organización (p. 3).

La auditoría es una combinación de procedimientos e investigaciones de las actividades económicas y otras situaciones de la empresa, tiene como propósito satisfacer todas las declaraciones expuestas en los estados financieros, es decir, la auditoría es una herramienta que asesora para el correcto desempeño de la empresa.

La auditoría consiste en un servicio que proporciona fiabilidad y seguridad en relación a la información económica que presentan las empresas a través de sus estados financieros, busca encontrar errores que pueden perjudicar la situación administrativa y económica de las empresas.

Según Contraloría (2018):

“La auditoría financiera examina a los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas por el ente contable, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional” (p. 17).

La auditoría financiera consiste en examinar los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, el auditor la realiza para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; también busca determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones destinados a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno" .

Luego del análisis de los autores Sandoval, Calero & Burgos, Escalante y Contraloría se sostiene que la auditoría es un examen sistemático o secuenciado, que es aplicado a los registros de las operaciones de una empresa, que tiene como objeto principal, obtener una racionalización sobre sus resultados, es muy importante conocer la real situación de la compañía, para la toma de decisiones, y más aún si la auditoría es parte de un requisito legal, que permite la funcionabilidad de la compañía.

La práctica de esta ciencia ha evolucionado y ha generado diversidad de características, además durante el proceso evolutivo se ha logrado entender que la auditoría ha tomado varias especializaciones con base a las necesidades, esto puede depender de varios factores como el objetivo, su destino, las técnicas y los métodos, etc.

La auditoría se ha clasificado en varias formas las más relevantes son:

- Auditoría externa o legal
- Auditoría interna
- Auditoría operativa
- Auditoría financiera
- Examen especial

La auditoría externa o auditoría legal: es la más conocida porque consiste en el análisis de las cuentas de los diferentes estados financieros como: el estado de situación financiera, estado de resultado, estado de flujo de efectivo, estado de evolución del patrimonio, esta revisión se encuentra bajo la vigilancia de un profesional auditor externo por requerimiento legal. Tiene efecto de inscripción en el Registro Mercantil.

Madariaga (2004) indicó “La auditoría externa se puede definir como los métodos empleados por una firma externa de profesionales para averiguar la exactitud del contenido de los estados financieros presentados por una empresa.” (p. 18).

Auditoría interna: es realizada por los propios colaboradores de la compañía, con el objeto de investigar la veracidad de la información presentada en relación a los resultados de las operaciones, como también los métodos de operaciones y su coherencia con respecto a las políticas de la organización.

Según Tapia, Rueda, Silva (2007) “La auditoría interna es una actividad independiente, objetiva, de aseguramiento, concebida para valorar y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a cumplir objetivos, aporta enfoque sistemático, disciplinado, evalúa la eficacia de procesos de gestión de riesgos, control y gobierno” (p. 2).

Auditoría operacional: este tipo de auditoría lo desempeña un profesional cualificado, el objetivo es valorar la empresa y su gestión, para aumentar la eficacia y la eficiencia, se orienta a realizar mejoras importantes en la productividad. La propia dirección, podrá contratar un profesional especializado. El auditor analizará el sistema y propondrá mejoras útiles.

La página de la Contraloría General del Estado de Bolivia, con base a las normas de auditoría gubernamental NAG 230 y correlativa (2006), hace mención a la auditoría operacional, como una acumulación y examen sistemático y objetivo de evidencia que tiene el propósito de expresar una opinión independiente sobre, la eficacia de los

sistemas de administración y de los instrumentos del control interno incorporados a ellos y la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

Auditoría financiera: también conocida como auditoría contable, se encarga de examinar y revisar los estados financieros y la preparación de informes de acuerdo a normas contables establecidas, su finalidad es la presentación de los resultados de los estados financieros de manera razonable, para emitir sugerencias y recomendaciones, para lograr la mejora continua de la organización.

Según Sánchez (2006) “La auditoría a los estados financieros es un examen integral de las transacciones y el desempeño económico, para prevenir riesgos, asegurar utilización productiva de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados” (p. 2).

El control por ser un elemento del proceso administrativos es una herramienta de gran importancia para las organizaciones, se compone de varias actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con lo planificado, teniendo como objeto salvaguardar los recursos de la compañía, también presentar información con veracidad financiera y administrativa, y lograr cumplir con las metas establecidas por la organización. Se define el control como la verificación de las actividades que se realizan dentro de una empresa, conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos (Fayol, 1987).

En esta cita se comprende que el control tiene la necesidad de definir un objetivo, evaluar el desempeño, determinar si existen desviaciones para aplicar medidas correctivas necesarias.

### ***2.1.1.1 Examen especial***

El examen especial, esta clase de auditoría, tiene un alcance limitado que puede estar conformado por la revisión y análisis de una parte de las operaciones realizadas por la entidad, su objeto es el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables. Además, puede se puede combinar con objetivos financieros, operativos y de cumplimiento; o limitarse solo a uno de ellos, dentro de un área o proceso específico (Badillo, 20019, p. 56).

Fonseca (2007) indicó que el examen especial es una auditoría con alcance limitado; comprende el análisis, revisión, de una parte, de las operaciones realizadas por una empresa, su objetivo es verificar el correcto manejo de los recursos de la empresa; como también el cumplimiento de la normativa legal.

El examen especial de auditoría combina auditoría financiera con un alcance menor al requerido para la emisión de un dictamen de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, pueden ser de forma genérica o específica, la verificación del manejo de los recursos presupuestarios de un periodo dado, así como el cumplimiento de los dispositivos legales aplicables (p. 55).

Un examen especial revisa una cuenta, un grupo de cuentas o cualquier otro elemento contable, con el objetivo de verificar el cumplimiento de disposiciones legales, como parte de la auditoría, esta verificará, estudiará y evaluará aspectos limitados o una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa y operativa con posterioridad a su ejecución, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría (p. 57).

El examen especial específicamente verifica lo siguiente:

- El manejo financiero de los recursos de una entidad durante un periodo determinado, en concordancia con la normativa legal y normas reglamentarias aplicables a la gestión examinada.
- El cumplimiento de la ejecución del presupuesto en función de la normativa legal y normas reglamentarias.
- Denuncias de diversas índoles.
- Cumplimiento de la normativa legal en procesos de licitación para contratación de obras o adquisición de bienes o servicios.

Muchos autores explican la importancia de la auditoría o examen especial para las empresas o áreas determinadas; al plantear la ejecución de una auditoría o examen especial en una institución, es necesario conocer cuál será el punto de partida de esta evaluación, por tal motivo la auditoría o examen especial se compone de cuatro fases que se detallan a continuación.

- Planeación de la auditoría o examen especial
- Ejecución de la auditoría o examen especial
- Presentación del Informe
- Seguimiento de la auditoría o examen especial

La planeación, comprende la primera fase o etapa de la auditoría o examen especial, aquí el auditor inicia conociendo de forma general la compañía que será auditada, establece las relaciones con la entidad, debe determinar el alcance sobre la extensión del examen, es decir, si se examina toda la organización o un área específica y

sus objetivos; después, deberá crear un bosquejo de la situación actual de la compañía, previo a la elaboración de la planificación, se debe investigar todo lo relacionado con la entidad, esto le permitirá al auditor tener seguridad razonable de que la empresa es auditable.

Según Blanco Luna (2012) la planeación de la auditoría o examen especial implica el desarrollo de una estrategia general para el alcance, énfasis, oportunidad y conducción del contrato, un plan de contratación uniforme y con un enfoque detallado de la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de obtención de evidencia que van a ser ejecutados y las razones para seleccionarlos.

La planeación adecuada ayuda a poner atención en áreas importantes del contrato, a identificar problemas potenciales en tiempo real y a organizar y dirigir de manera adecuada el contrato para que éste sea ejecutado eficaz y eficientemente.

#### ***2.1.1.2 Ejecución del trabajo***

Durante la fase de ejecución del trabajo el auditor deberá aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y determinar todos los hallazgos significativos relacionados con las áreas consideradas puntos críticos, estableciendo los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado.

Todos los hallazgos encontrados por el auditor, deberán estar sustentados en papeles de trabajo, en estos se concretan las evidencias suficientes y competentes que respaldan la opinión y el informe. Es fundamental que el auditor mantenga comunicación continua

y constante con los empleados responsables durante la ejecución del examen, el propósito es mantenerlos informados acerca de las desviaciones detectadas para que de manera oportuna se presenten los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes.

Una vez que se ha finalizado y ejecutado completamente la planificación de la auditoría se deberá comunicar los resultados y hallazgos encontrados a todo el personal inmerso en los análisis realizados, con el propósito de conceder un plazo para la rectificación o aclaración de manera documentada y precisa, para posteriormente elaborar el informe final.

#### ***2.1.1.3 Informe de auditoría.***

Una vez realizado todos los procedimientos planificados y la ejecución de la auditoría o examen especial, se procede a elaborar el informe final en el que, de forma ordenada se expone cada aspecto importante y significativo encontrado, se analiza los aspectos relevantes que permitirán dar paso para la elaboración del informe final. Este informe contiene:

- Antecedentes incluye la descripción del trabajo que se ha realizado.
- Comentarios generales acerca de la evolución de las cuentas de ingresos y egresos.
- Contenido importante de auditoría
- Resumen de los ajustes encontrados y que no son significativos individualmente.
- Conclusiones.

Blanco Luna (2012) las fases de la auditoría son:

Fase I: etapa previa y definición de los términos del trabajo

Fase II: planeación

- Entendimiento de la entidad, su entorno y valorar los riesgos.
- Obtención de información de las obligaciones legales de la empresa.
- Obtención de información del plan de gestión de la empresa.
- Realización de los procedimientos analíticos preliminares.
- Establecer la importancia relativa, evaluar el riesgo aceptable de auditoría y el riesgo inherente.
- Entender la estructura de control interno y evaluar el riesgo de control.
- Elaborar un plan global de auditoría y un programa de auditoría.

Fase III: procedimiento de auditoría en respuesta a los riesgos valorados

- Precisión de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos.
- Pruebas de los controles
- Procedimientos sustantivos
- Evaluación de la evidencia
- Documentación

Fase IV: fase final de la auditoría

- Examinar los pasivos contingentes
- Analizar los acontecimientos posteriores
- Recolectar evidencias finales

- Evaluar el supuesto de empresa en marcha.
- Conseguir carta de presentación o certificaciones de los estados financieros.
- Comparar los estados financieros y verificar que las cifras finales concuerdan con ellos.
- Establecer los indicadores principales para evaluar el desempeño de la administración en el cumplimiento de los objetivos y metas
- Elaborar el informe de auditoría integral
- Discusión del informe con la Administración o Comité de Auditoría

Fase V: control de calidad de los servicios (pp. 34,35).

### **2.1.2 Técnicas de la Auditoría o Examen Especial**

Para Blanco Luna (2012) las técnicas de la auditoría son los métodos prácticos de investigación, que debe utilizar el auditor para conseguir la evidencia necesaria sustancial, que le permita emitir su opinión profesional.

Las técnicas se detallan a continuación.

Estudio general: debe aplicarse con cuidado y diligencia, por lo que se recomienda que su aplicación la lleve a cabo un auditor con pericia, experiencia y madurez, para que pueda asegurar un juicio profesional sólido y amplio.

El análisis: consiste en la clasificación y agrupación de los diferentes elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada. El análisis generalmente se aplica a las cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentra integrado y son los siguientes:

**Análisis de saldos:** existen cuentas en las que varios movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos de otros, por ejemplo, en una cuenta de clientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, etc., son compensaciones totales o parciales de los cargos por ventas. En este caso, el saldo de la cuenta está formado por un neto que representa la diferencia entre las distintas partidas que se registraron en la cuenta.

**Análisis de movimientos:** en otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas, por ejemplo, en las cuentas de resultados; y en algunas cuentas de movimientos compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores, o bien, por razones particulares no convenga hacerlo.

**Inspección:** consiste en el examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objetivo de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros.

**Confirmación:** busca conseguir una comunicación escrita de parte de una persona independiente de la compañía examinada y es quien tiene la posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación, y por lo tanto se trata de confirmar de una manera valida sea la información o los procesos realizados.

**Investigación:** se fundamenta con la obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, le faculta al auditor la obtención de conocimientos y formarse juicios sobre algunos saldos u operaciones

realizadas por la empresa. Por ejemplo, el auditor puede establecer su opinión sobre la cobrabilidad de los saldos de deudores, mediante información y comentarios que obtenga de los jefes de los departamentos de crédito y cobranzas de la empresa.

**Declaración:** presentación escrita del resultado de las indagaciones realizadas a los funcionarios y empleados de la empresa, incluye la firma de los interesados. Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan.

**Certificación:** es un documento que asegura la veracidad de un hecho, generalmente se legaliza con la firma de una autoridad.

**Observación:** verificación física sobre la ejecución de ciertas operaciones o hechos ejecutados por otra persona. El auditor se cerciora de la forma como se realizan determinadas operaciones, comprobando visualmente la manera como el personal de la empresa las realiza.

**Cálculo:** comprobación matemática de alguna partida. Existen partidas contables que son resultados de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor debe asegurar la corrección matemática de estas partidas conciliando el cálculo independiente de las mismas.

**El interrogatorio:** abarca la búsqueda de la información necesaria, dentro o fuera de la organización del cliente. Las preguntas elaboradas pueden variar desde formularios formales escritos, dirigidos a terceras personas, hasta consultas informales orales, dirigidas a la dirección o al personal del cliente.

Revisión analítica: esta fase describe la variedad de técnicas disponibles para evaluar los datos presentados en el examen especial.

### **2.1.3 Cuentas por cobrar: definición**

Según Araiza (2005) desde el punto de vista contable las cuentas por cobrar constituyen el activo circulante que se convertirán en efectivo en el corto plazo. Los tesoreros consideran que son un recurso económico de propiedad de la empresa y que generaran beneficios en el futuro, desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier otro concepto.

Las cuentas por cobrar, son el mayor activo de la compañía, estas pueden traer buenas o malas noticias. Son buenas, porque significan un derecho sobre el dinero del cliente; son malas cuando la compañía no consigue cobrar el efectivo.

Las cuentas por cobrar se originan cuando un negocio, empresa o persona otorga créditos al vender bienes o servicios a otro negocio (o persona). La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor contra el comprador, por el monto de la transacción. Cada transacción a crédito incluye por lo menos dos partes:

El acreedor: es quien vende bienes, productos o servicios y genera una cuenta por cobrar, es decir, esta se convierte en un activo.

El deudor: es quien adquiere la deuda y firma documentos por pagar como: pagaré, letras de cambio, estas constituyen un pasivo.

Para Morales & Morales (2014) las cuentas por cobrar son originados por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde las facturas son el registro

de la compra efectuada por el cliente, o bien el contrato de compra-venta y la constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador (pág. 182).

#### **2.1.4 Proceso de cobranzas**

El proceso de cobranzas no siempre es fácil, especialmente cuando no se puede negociar con los deudores que siempre atrasan sus pagos, esto resulta ser una actividad muy delicada, cuando no se puede cobrar oportunamente se encienden los ánimos, se pierden amistades e incluso los negocios, es importante recalcar que los cobradores también pueden considerarse como agentes de ventas y sus características serán ser: agresivos, pacientes y optimistas, ya que están vendiendo un producto muy difícil y es el poder cobrar ahora los beneficios que se otorgaron en el pasado.

Las cobranzas son sumamente importantes para la obtención de utilidades, Cuando los cobros se realizan oportunamente se crea confianza, se conserva el crédito aprobado y se repiten las operaciones de negocios, el primer paso para lograr que la cobranza sea oportuna consiste en mantener una política de cobranzas debidamente planeada.

#### **2.1.5 La política de cobranzas debe establecer:**

- El tiempo que debe transcurrir dese el momento que se inicia la primera fase de cobro y la espera entre cada fase sucesiva del proceso de cobranzas.
- También debe establecer directrices para saber cuándo contratar los servicios de una agencia de cobranzas.

- Además, debe establecer cuándo es necesario la intervención de los abogados para recurrir a demandas por cuentas de difícil recuperación.
- Debe establecer el tiempo de tolerancia permitido para reconocer pérdidas por cuentas malas y proceder a su cancelación.

Los principales aspectos que se deben considerar para desarrollar un procedimiento de cobros incluyen:

#### **2.1.6 Clasificación del deudor**

Los clientes que vencen eventualmente los que se atrasan en sus pagos en determinada época del año, los que generalmente son netos para pagar y deudores que son definitivamente incapaces de pagar, cada grupo debe tratarse de manera diferente.

#### **2.1.7 Determinación de las herramientas de cobranza que se hayan de utilizar.**

Entre las herramientas de cobranzas tenemos envíos de estado de cuentas mensuales, estos incluyen la factura de los montos adeudados vencidos y al corriente, llamadas telefónicas son una herramienta de cobranza generalizada ofrecen ventajas por la velocidad y la certeza para lograr los cobros.

Visitas personales: estas se realizan generalmente a los clientes que retrasan sus pagos y los valores por cobrar son significativos, esta alternativa tiene la ventaja de generar mejores resultados cuando el envío de estado y cuentas no funcionan antes de realizar la primera visita hay que establecer los objetivos que se perciben, llegar a un convenio de pago, negociar los arreglos que se podrían aceptar y otros aspectos que serían importantes para la negociación para la recuperación de las cuentas vencidas

### **2.1.7.1 Obtener buenos resultados de los esfuerzos de cobranza**

Una manera importante para maximizar la eficiencia del departamento de cobranza es mantener informados a los representantes de ventas sobre cualquier cambio, de esta manera los vendedores también deben transmitir información vital sobre las gestiones realizadas, otro método utilizado en las cobranzas es recibir cheques post fechados como promesas de pago, hacer que los clientes firmen letras de cambio o pagares para mejorar la probabilidades de cobro, estos instrumentos constituyen una fuerte motivación para que los deudores liquiden sus cuentas; un pagaré es una promesa de pagar una determinada suma de dinero y puede ser expedida a favor del acreedor al portador. Firmar un pagaré implica que los clientes reconocen la deuda en caso de recurrir a acciones legales futuras (Hayes, 1994, p. 178).

Cargos por servicios: cargar valores adicionales por servicios de cobranzas a cuentas vencidas puede ser una manera de disminuir el riesgo de que los clientes morosos no paguen el cargo por servicio y el tiempo permitido antes de imponerlo varia de una empresa a otra, por ejemplo: si el cliente tiene una cuenta con vencimiento de 30 días puede cargar con el 1% adicional por servicios de cobranzas y así sucesivamente.

### **2.1.7.2 Estrategias de cobranzas**

Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

**Cobranza normal:** Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.

**Cobranza preventiva:** En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.

**Cobranza administrativa:** La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica; la cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes

**Cobranza domiciliaria:** Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como

consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un representante y su gestor. Se clasifica de la siguiente manera:

- Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si está vencido).
- Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo
- Recuperación de mercancía.

Cobranza extrajudicial: Se ejecuta a todas aquellas cuentas vencidas que, a pesar de haber realizado las respectivas gestiones de cobranza, sus resultados han sido insuficientes. En este caso la gestión de cobranza es abordada de la siguiente manera:

- Confirmación de la existencia de la persona natural o jurídica.
- Ubicación de nuevos antecedentes como: domicilio particular o comercial.
- Contacto personal con el deudor, para negociar la deuda no pagada.

Cobranza prejudicial: Son las cobranzas que realizan la misma empresa o prestadoras de servicios o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de las cuentas por cobrar. A través de esta estrategia, el acreedor busca persuadir al deudor para que este cumpla con sus obligaciones y evitar un juicio. Además, estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.

Cobranza judicial: Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a ejecutar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia el trámite en los tribunales de justicia correspondientes para a través de un juicio se dicte sentencia para recuperar el valor

del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera). Este tipo de cobranza de pagos atrasados representa mayores problemas a la empresa, porque se generan gastos adicionales que disminuyen las ganancias (pp. 152,153,154).

## **2.2 La liquidez**

Comprende los activos líquidos que son susceptibles de convertirse en efectivo con rapidez al precio del mercado de ese momento, sin perder parte de su valor. La liquidez de las compañías deduce la capacidad que tienen para cumplir con sus obligaciones corrientes o de corto plazo de manera acertada, por lo cual el análisis se centra en el estudio de los activos y pasivos circulantes (Morales & Morales, 2014). La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas (Gitman & Zutter, 2012, p. 65).

Tabla 1

*Razones de liquidez*

<b>Formula</b>	<b>Interpretación</b>
$\frac{\text{Pasivo Circulante}}{\text{Activo Circulante}}$	Es la capacidad que tiene la empresa con activos que se espera se conviertan en efectivo en un corto plazo, para pagar sus deudas
$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Circulante}}$	Capacidad que tiene la empresa de pagar con activos de inmediata realización las obligaciones de corto plazo. Índice de solvencia inmediata
$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Total}}$	Mide la capacidad que tiene la empresa de pagar con los activos de corto plazo las deudas totales.
$\frac{\text{Activo Disponible}}{\text{Pasivo Circulante}}$	Es la capacidad que tiene la empresa de pagar con efectivo las deudas de corto plazo.

**2.3 Razones de liquidez**

Incluyen métodos de cálculo e interpretación de razones financieras para analizar y supervisar el desempeño de la empresa (Gitman & Zutter, 2012, p. 61).

**2.4 Estados Financieros**

Son reportes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad (Zapata, 2011, p. 60).

### **2.4.1 Características de los Estados Financieros**

Los estados financieros tienen que cumplir con el propósito para el que fueron creados, para esto deben elaborarse bajo las siguientes características:

- **Comprensibilidad:** Se deben entender fácilmente.
- **Relevancia:** La información que contienen ayuda a la alta gerencia a tomar decisiones.
- **Confiabilidad:** La información debe ser exacta, real, verificable y comprobable.
- **Comparabilidad:** Los valores se deben representar en la moneda correspondiente al país en el que se presenten para poder realizar comparaciones y establecer las diferencias que se presenten entre los diferentes períodos que se analicen.

### **2.4.2 Clases de estados financieros**

Existen dos grupos de estados financieros: aquellos que miden la situación económica (Estado de resultados y estado de evolución del patrimonio), y los que miden la situación financiera (Balance General o Estado de Situación Financiera y Estado de flujo de efectivo) (Zapata, 2011, p. 62).

## **2.5 Estado de Resultados**

Este refleja los resultados de las operaciones de una empresa y su resultado final, puede ser ganancia o pérdida, precisa los hechos que causaron aumento o disminución en el patrimonio de la empresa durante un determinado periodo.

Este estado financiero es dinámico, expresa de manera acumulada las cifras de rentas (ingresos), las cifras de costos y gastos realizadas durante un periodo.

## **2.6 Balance General o Estado de Situación Financiera**

El balance general presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. El estado sopesa los activos de la empresa (lo que posee) contra su financiamiento, que puede ser deuda (lo que debe) o patrimonio (lo que aportan los dueños) (Gitman & Zutter, 2012, p. 57).

## **2.7 Estado de flujos de efectivo**

El estado de flujos de efectivo es un resumen de los flujos de efectivo de un periodo específico. El estado permite comprender mejor los flujos operativos, de inversión y financieros de la empresa, y los reconcilia con los cambios en su efectivo y sus valores negociables durante el periodo (Gitman & Zutter, 2012, p. 60).

## **2.8 Fraude y error y su relación con el control interno**

El fraude se define como: mediante engaño despojar de algún bien a una persona natural o jurídica, se dividen en dos categorías:

- Aduñarse de fondos (efectivo o valores) o activos de la empresa
- Declaración falsa de la situación financiera de la empresa (omisión de operaciones registros falsos, amortizaciones o depreciaciones no efectuadas o hechas en tiempos asignados inadecuadamente o manipulación de los registros contables del ente económico) (Estupiñán, 2006, p. 257).

### **2.8.1 Perfil del riesgo de fraude**

Cualquier empresa presenta riesgo de fraude y sus directivos deben manejarlo profesionalmente, empleando técnicas que se aplicarían a todos los problemas del negocio: analizar el alcance y la escala del riesgo, desarrollar una estrategia para minimizarlo e implementarlas.

Existen indicadores de fraude que deben tomarse en consideración cuando se realiza una investigación y estos deben de servir de indicios para prevenirlos, entre estos indicadores tenemos: los riesgos del personal, los culturales, los estructurales y los comerciales.

De acuerdo a lo indicado por Estupiñán (2006) en cada indicador de riesgo, existen indicios que ayudan en la investigación o en la determinación de posibles debilidades de la empresa que son vulnerables para el cometimiento de fraudes, entre estos factores tenemos los siguientes:

### **2.8.2 Riesgos personales**

- Estilo de manejo autocrático
- Desajuste entre personalidad y estatus
- Comportamiento inusual
- Actos ilegales
- Estilos de vida costosa
- Vacaciones sin tomar
- Calidad pobre del personal

- Moral baja
- Alta rotación del personal
- Compensación vinculada al rendimiento

### **2.8.3 Riesgos culturales**

- Resultados a cualquier costo
- Compromiso deficiente con el control
- Sin código de ética comercial
- Obediencia incuestionable del personal

### **2.8.4 Riesgos estructurales**

- Estructuras complejas
- Sitios remotos pobremente supervisados
- Varias firmas de auditores

### **2.8.5 Riesgos comerciales**

- Utilidad excesiva por encima de las normas de la industria
- Desajuste entre el crecimiento y el desarrollo de los sistemas
- Reputación pobre
- Problemas de liquidez (Estupiñán, 2006, pp. 257,258).

## **2.9 Marco Legal**

### **2.9.1 Normas de auditoría generalmente aceptadas**

Según en la página web de la universidad EAFIT, escuela de administración, nos explica que las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, son los principios

fundamentales de la auditoría a los que deben dirigir su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplir con esta norma da la garantía de calidad sobre el trabajo que realiza el auditor.

## **2.9.2 Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.**

En la actualidad las normas de auditoría generalmente aceptadas son diez, estas constituyen los diez mandamientos del auditor y estas se detallan de la siguiente manera:

Normas generales o personales

### *2.9.2.1 Entrenamiento y capacidad profesional.*

La auditoría debe ser realizada por el personal que tiene la preparación técnica y la experticia como auditor, como se aprecia en esta norma, no solo depende de ser contador público para ejercer la función de auditor, sino que además se necesita tener el entrenamiento necesario, con base técnica adecuada, y la pericia como auditor. Quiere decir que aparte del conocimiento técnico logrado en base a los estudios universitarios, se necesita la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.

### *2.9.2.2 Independencia.*

En todos los temas que tengan relación con la auditoría, el auditor debe conservar la independencia de criterio, la independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para que pueda emitir su opinión libre de presiones, (políticas, religiosas, familiares). Y también subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo), se necesita objetividad ecuánime en su actuación profesional.

### *2.9.2.3 Cuidado o esmero profesional.*

Debe de ejercer el esmero profesional en la realización de la auditoría y en la elaboración del dictamen, El cuidado profesional, es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia, que es sancionable. Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente. El esmero profesional del auditor, no solo se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino también en todas las fases del proceso de la auditoría, es decir, también en el planeamiento o planeamiento estratégico cuidando la materialidad y riesgo. Por consiguiente, el auditor siempre tendrá como propósito hacer las cosas bien, con toda integridad y responsabilidad en su desempeño, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.

La auditoría deber ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay debe ser supervisado. Por el alto grado de importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de "arriba hacia abajo", es decir, no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando conocimiento y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas y problemas importantes, cuyo efectos económicos podrían repercutir en forma importante sobre los estados financieros

materia de nuestro examen. Lógicamente, que el planeamiento termina con la elaboración del programa de auditoría.

#### *2.9.2.4 Estudio y evaluación del control interno.*

Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría) como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría.

El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos y su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, reevaluación de los controles, arribándose finalmente – de acuerdo a los resultados de su evaluación – a limitar o ampliar las pruebas sustantivas. En tal sentido el control interno funciona como un termómetro para graduar el tamaño de las pruebas sus tentativas.

#### *2.9.2.5 Evidencia suficiente y competente.*

Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría.

La evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión. La evidencia será suficiente, cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobados. Los auditores también obtenemos la evidencia suficiente a través de la certeza absoluta, pero mayormente con la certeza moral.

Existen diferentes clases las cuales son:

- Evidencia sobre el control interno y el sistema de contabilidad, porque ambos influyen en los saldos de los estados financieros.
- Evidencia física
- Evidencia documentaria (originada dentro y fuera de la entidad)
- Libros diarios y mayores (incluye los registros procesados por computadora)
- Análisis global
- Cálculos independientes (computación o cálculo)
- Evidencia circunstancial
- Acontecimientos o hechos posteriores
- Normas de Preparación del Informe

#### *2.9.2.6 Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados*

El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados. Los principios de contabilidad generalmente aceptados son reglas generales, adoptadas como guías y como fundamento

en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes, o también podríamos conceptualarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable.

Sin embargo, merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamiento profesional, por lo que no son inmutables y necesitan adecuarse para satisfacer las circunstancias cambiantes de la entidad donde se lleva la contabilidad. Los PCGA, garantizan la razonabilidad de la información expresada a través de los Estados Financieros y su observancia es de responsabilidad de la empresa examinada. En todo caso, corresponde al auditor revelar en su informe si la empresa se ha enmarcado dentro de los principios contables.

1. Consistencia.
2. Revelación suficiente.
3. Opinión del Auditor.

El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando.

Recordemos que el propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los

esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen:

- a. Opinión limpia o sin salvedades
- b. Opinión con salvedades o calificada
- c. Opinión adversa o negativa d- Abstención de opinar

**NIA 200.- Objetivos generales del auditor independiente y de conducta de una auditoría de acuerdo con estándares internacionales en la revisión.**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades globales que tiene el auditor independiente cuando realiza una auditoría de estados financieros de conformidad con las NIA, en particular establece los objetivos globales del auditor independiente en los cuales se mencionan:

- La obtención de una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.
- Emitir un informe de auditoría en el que se exprese su opinión sobre si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos materiales de conformidad con un marco de información financiera aplicable.

E incluye requerimientos que establecen las responsabilidades globales del auditor independiente aplicables en todas las auditorías, incluida la obligación de cumplir las NIA, mencionando algunas de ellas:

- El auditor planificará y ejecutará la auditoría con escepticismo profesional, reconociendo que pueden darse circunstancias que supongan que los estados financieros contengan incorrectos materiales.
- El auditor aplicará su juicio profesional en la planificación de los estados
- El auditor obtendrá evidencia suficiente y adecuada para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable y que pueda permitirle alcanzar conclusiones razonables en que basar su opinión.

En el artículo anterior, escrito por Rey (2016), describe cuales son los objetivos que deben estar fijados para el auditor, ante una pre auditoría, sobre qué medidas debe tener al momento de analizar la empresa, el índice de probabilidades de errores, medir la importancia relativa de las cuentas o áreas a revisar.

#### **NIA 315.- identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno**

Sobre la NIA 315, se explica que esta norma internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad. El objetivo del auditor es planificar la auditoría con el fin de que sea realizada de manera eficaz.

#### **NIA 330.- Respuestas del auditor a los riesgos valorados**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad del auditor de planear e implementar respuestas a los riesgos de representación errónea de

importancia relativa identificados y evaluados por el auditor, de acuerdo con la NIA 3151 en una auditoría de estados financieros

El objetivo del auditor es obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría respecto a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa, mediante la planeación e implementación de respuestas apropiadas a dichos riesgos.

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

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) explica que la evidencia es necesaria para sustentar la opinión y el informe de auditoría, la cual se obtiene de la aplicación de los procedimientos de auditoría en el transcurso del trabajo en el área determinada. El auditor aplicara los procedimientos de auditoría de forma adecuada, con el fin de obtener evidencias suficientes y adecuadas en las que pueda emitir su opinión.

#### **NIA 520 Procedimientos analíticos.**

Según esta Norma Internacional de Auditoría expone la responsabilidad del auditor de efectuar procedimientos analíticos sustantivos durante la auditoría y al final de la auditoría para ayudar a formar la conclusión general sobre los estados financieros.

De acuerdo con esta norma, el auditor debe utilizar procedimientos analíticos para obtener suficiente y apropiada evidencia de auditoría, y ayudar a formar una conclusión general sobre los estados financieros, determinando si son consistentes.

## **NIIF para PYMES: Sección 1**

Esta norma explica sobre las NIIF, su alcance en la auditoría, las descripciones de pequeñas y medianas empresas

### **Alcance**

En esta sección se describen todas las características de las PYMES, en la cual se pretende que la NIIF para las PYMES sea utilizada por las pequeñas y medianas entidades al momento de realizar sus movimientos tanto contables como administrativos en un periodo determinado.

### **Descripción de las Pequeñas y Medianas Entidades.**

Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

- No tienen obligación de rendir cuentas públicamente a potenciales y actuales suministradores de recursos y a otras partes externas a la entidad, que toman decisiones económicas pero que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.
- Publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos a la entidad. Los estados financieros que presentan a usuarios externos están dirigidos a atender las necesidades generales de información financiera de una amplia gama de usuarios que no estén en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. El objetivo de los estados financieros es suministrar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para esos usuarios al tomar decisiones económicas. A menudo, las PYMES producen estados financieros para el uso exclusivo

de los propietarios-gerentes, o para las autoridades fiscales u otros organismos gubernamentales. Los estados financieros producidos únicamente para los citados propósitos no son necesariamente estados financieros con propósito de información general.

Las PYMES solo tienen obligación pública de rendir cuentas cuando:

- Una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria utilizada por un amplio grupo de terceros, como lo son bancos, intermediarios de bolsa, las cooperativas de crédito, entre otros interesados.
- Registra, o este en proceso de registrar, sus estados financieros en una comisión de valores u otra organización reguladora, con el fin de emitir algún tipo de instrumento de patrimonio o de deuda en un mercado público, ya sea en una bolsa de valores tanto nacional como extranjera, también puede negociarse en un mercado fuera de la bolsa de valores.

Cuando una entidad mantiene activos en calidad de fiduciaria utilizada por un amplio grupo de terceros y que no sea su actividad principal, sino que son de clientes que les han confiado gestionar sus recursos financieros o miembros que no están implicados en la gestión principal, esto no las convierte en entidades con obligación de rendir cuentas públicamente. No se prohíbe a una subsidiaria (entidad controlada por otra) cuya controladora (entidad que tiene una o más subsidiarias) utilice las NIIF completas las cuales son distintas de las NIIF para las PYMES o que forme parte de un

grupo (una controladora y todas sus subsidiarias) consolidado que utilice las NIIF completas.

### **NIIF- PYMES Sección 11**

Para la compañía las cuentas por cobrar de acuerdo a lo dispuesto en la sección 11 de las NIIF explican: que una entidad contabilizará los siguientes instrumentos financieros como instrumentos financieros básicos de acuerdo con lo establecido:

- Efectivo;
- Un instrumento de deuda (como una cuenta, pagaré o préstamo por cobrar o pagar) que cumpla las condiciones del siguiente párrafo.

Un instrumento de deuda que satisfaga todas las condiciones deberá contabilizarse de acuerdo con la Sección 11 de la siguiente manera:

- Los rendimientos para el tenedor (el prestamista o acreedor) evaluados en la moneda en la que se denomina el instrumento de deuda son:
  - Importe fijo
  - Una Tasa fija de rendimiento sobre la vida del instrumento;
  - Un rendimiento variable que, a lo largo de la vida del instrumento, se iguala a la aplicación de una referencia única cotizada o una tasa de interés observable.
  - Alguna combinación de estas tasas fijas y variables, siempre que tanto la tasa fija como la variable sean positivas (por ejemplo, una permuta financiera de tasa de interés con una tasa fija positiva y una tasa variable negativa no cumpliría este criterio).

- Para rendimientos de tasas de interés fijo y variable, el interés se calcula multiplicando la tasa para el periodo aplicable por el principal pendiente durante el periodo
- No hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que el tenedor (el prestamista o acreedor) pierda el importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodos anteriores. El hecho de que un instrumento de deuda esté subordinado a otros instrumentos de deuda no es un ejemplo de esta cláusula contractual.
- Las cláusulas contractuales que permitan o requieran que el emisor (el deudor prestatario) pague anticipadamente un instrumento de deuda o permitan o requieran que el tenedor (el prestamista o acreedor) lo devuelva al emisor ( es decir exigir el reembolso).

### **2.9.3 Normas Internacionales de información financiera 9**

#### **Instrumentos financieros**

Esta Niif, tiene como objeto establecer los principios para la información financiera sobre los activos financieros y pasivo financiero en la forma que presente la información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario, e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros en la entidad.

#### **Alcance**

La entidad podrá aplicar NIIF a todas las partidas dentro del alcance que tenía NIC 39 instrumentos financieros: reconocimiento y medición.

El Reglamento de aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno establece:

## **Título I**

### **DEL IMPUESTO A LA RENTA**

#### **Capítulo I**

##### **NORMAS GENERALES**

Art. 1.- Cuantificación de los ingresos. - Para efectos de la aplicación de la ley, los ingresos obtenidos a título gratuito o a título oneroso, tanto de fuente ecuatoriana como los obtenidos en el exterior por personas naturales residentes en el país o por sociedades, se registrarán por el precio del bien transferido o del servicio prestado o por el valor bruto de los ingresos generados por rendimientos financieros o inversiones en sociedades. En el caso de ingresos en especie o servicios, su valor se determinará sobre la base del valor de mercado del bien o del servicio recibido.

#### **Capítulo IV**

##### **DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS**

3. Créditos incobrables. (Reformado por los nums. 2, 3, 4, 5 y 6 del Art. 9 del D.E. 539, R.O. 407- 3S, 31-XII-2014).- Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se

haya cumplido una de las siguientes condiciones: a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad; b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito; c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito; d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y, e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada. Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento.

## **2.10 Marco referencial**

Jácome (2015) examen especial a los ingresos y gastos del Hospital Básico 7 B.I Loja, Universidad Politécnica Salesiana, explica sobre la importancia de realizar un examen especial, y que se basa en la aplicación de las normas de auditoría generalmente aceptadas, y el proceso que sigue el examen especial desde que inicia con la expedición de la carta de compromiso y culmina con la emisión de informe.

Chóez (2017) examen especial a los procesos contables, Universidad Politécnica Salesiana, explica que las cuentas por cobrar son los valores pendientes por las habitualidades operacionales de la empresa, y su importancia en la liquidez de la compañía.

Muñiz & Mora (2017) en la tesis presentada como requisito para optar al título de Contador Público autorizado, tema (Cunin, 2016) “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”, se relaciona con el presente trabajo de investigación porque: a través de un análisis objetivo realizado por la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, el riesgo de ofrecer un crédito y el manejo adecuado de la cobranza y la disminución de las cuentas incobrables que se aplica en la organización

por la cantidad elevada de clientes que acuden a buscar los servicios de vuelos internacionales y a fines, el objetivo general implica al diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que al aplicarla permita el disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros. Los resultados obtenidos abarcan la creación de un manual de crédito y cobranza que permita el ampliar la solvencia y rentabilidad. En conclusión, en ambas empresas se aplica un examen especial a las cuentas por cobrar debido a la disminución de ingresos y la consecuente baja de liquidez.

Cunin (2016) en su trabajo de graduación previo a la obtención del título de: ingeniero en contabilidad y auditoría con el tema ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “DECO HOGAR” S.A. EN EL PERIODO FISCAL 2015-2016, procedió con un análisis del proceso de cuentas por cobrar utilizado en la empresa de línea blanca y muebles “Deco Hogar”, proceso que conllevó a un período de investigación que permitió determinar las causas y esencias del proceso de cuentas por cobrar en el mismo. El investigador procedió, realizar un análisis de las políticas de crédito que tiene la empresa “Deco Hogar”, permitiendo el mismo la identificación de las causas del incremento de las cuentas por cobrar, conjuntamente con la determinación de los mecanismos para las ventas a créditos de la empresa “Deco Hogar”. A modo de conclusión se expresa que el local implementa acciones para recuperar estas cuentas y que diseña sus políticas a fin de hacerlas cumplir. La relación que existe con el presente trabajo de investigación es que ambos analizar el proceso de cobros de las cuentas por cobrar e implementan acciones para lograr la recuperación de

los cobros por los créditos otorgados a los clientes y de los cuales es necesario implementar acciones y estrategias para lograr su recuperación.

### **2.11 Variables**

**Variable independiente:** Proceso de gestión de cobro

**Variable dependiente:** Liquidez

## 2.12 Operalización de las variables

Tabla 2

Variable independiente: Proceso de gestión de cobro

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Items	Técnicas
La política general de gestión para la cobranza está determinada por la combinación de procedimientos de cobranzas que la organización establezca, estos procedimientos incluyen aspectos tales como cartas, llamadas telefónicas, acciones legales, y varios gestiones adicionales (VAN HORNE, 1979)	a). Etapa preventiva	% de procesos comunicativos para la gestión de cobro	¿Existen controles preventivos que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar?	Entrevista
	b). Etapa administrativa	% de cumplimiento de cartera - on time	¿La gestión de cobranzas tiene su inicio al vencimiento de la obligación?	Entrevista
			¿Existen informes de seguimiento a las cuentas por cobrar, sobre los clientes que han sido contactados anticipadamente a su fecha de vencimiento?	Entrevista
	c). Etapa pre jurídica	% de cumplimiento de cartera en etapa Pre jurídica	¿Al no recuperar el efectivo de las cuentas por cobrar, mediante los avisos anticipados estas cuentas pasan a la fase pre jurídica con expertos especializados?	Entrevista
			¿Se realizan los respectivos seguimientos a la gestión de cobros donde se detallen los informes de cumplimiento o de incumplimiento?	Entrevista
	d). Etapa jurídica	% de cumplimiento de carteras gestionadas por la vía legal.	¿Se encuentra familiarizado con las políticas y procedimiento de gestión de cobranzas establecidas por la alta gerencia?	Entrevista

Tabla 3

Variable dependiente: *Liquidez*

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Items	Técnicas
<p>La liquidez de un activo se hace referencia a la facilidad con que la empresa puede convertir estos activos en efectivo. Es la capacidad de asegurar los fondos necesarios para cumplir los compromisos adquiridos. (Alexander Guzmán, Contabilidad financiera 2005, p. 62).</p>	a). Liquidez corriente	% de obligaciones de la compañía	¿La gestión de cobranza incide en el aumento de la liquidez de la compañía?	Entrevista
	b). Liquidez acida	% de capacidad de pagar con activos de inmediata realización las obligaciones de corto plazo.	¿Considera que la recuperación de la cartera disminuirá el riesgo de morosidad de Eléctrica Hamt con las obligaciones a corto plazo?	Entrevista
			¿Una deficiente gestión de cobranza puede detener los proyectos de la organización?	Entrevista
	c). Cobertura de deuda total	% aumento o disminución en la capacidad que tiene la empresa de pagar con los activos de corto plazo las deudas totales	¿Eléctrica Hamt, tiene la capacidad de pagar sus deudas totales con los activos de corto plazo?	Entrevista
			¿Eléctrica Hamt ha percibido un aumento en la capacidad de pagar sus obligaciones?	Entrevista
d). Liquidez inmediata	% de aumento o disminución en la capacidad de la empresa en cubrir con efectivo las obligaciones de corto plazo.	¿Si un alto índice de cuentas por cobrar, afecta a la liquidez de la compañía, que medidas cree usted que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas?	Entrevista	

### 2.13 Conclusiones del capítulo II

El desarrollo del capítulo II se basa en la estructura del marco teórico, marco legal, marco referencial y conceptual, puesto que éstos respaldaron de forma teórica las variables, objeto de estudio, se citaron diferentes autores que definieron determinados

temas, sustentaron las teorías y conceptos más relevantes y que fueron utilizados en el presente proyecto de estudio.

En el marco legal se revisó la Norma Internacional de Información Financiera – NIIF para las PYMES, Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Ley de Régimen Tributario Interno, Código de Trabajo y Leyes, Normas de Control Interno, Reglamentos y Disposiciones vigentes en el país con el propósito de corregir errores e irregularidades en las cuentas por cobrar.

En el marco referencial se analizaron tesis de diferentes autores donde abordaron temas relacionados al problema planteado, estos trabajos de investigación fueron utilizados como referencia que permitieron buscar una solución al problema objeto de estudio.

## **Capítulo III**

### **3.1 Diseño metodológico**

En la presente investigación, se ha analizado y examinado el material bibliográfico de diferentes fuentes como libros tanto físicos y digitales, páginas web, citas electrónicas y artículos publicados en diferentes clases de motores de búsqueda, y estos son referentes a las variables de esta investigación, se eligió el enfoque teórico, que establece los objetivos presentados en el contenido de este texto, que tienen relación con esta investigación y que brindan el antecedente o aporte investigativo.

**Campo.** - Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio (Baena, 2014).

La presente investigación aplica métodos, procedimientos y técnicas de observación, para obtener información primaria desde las instalaciones de la empresa a auditar. Cuando nos referimos a campo, queremos explicar que se trata de estar en el lugar de los hechos y participar en la recolección de datos, se debe seleccionar la información y la evidencia que va a soportar los procedimientos y políticas que permitan lograr el control interno.

### **3.2 Tipos de investigación**

Para realizar una investigación efectiva se necesita, de una selección adecuada del tema objeto de estudio, de un buen planteamiento, de la problemática a revisar, y de la misma manera de la definición del método que se manejara para ejecutar eficientemente la investigación. De las cuales las más conocidas son:

- La investigación documental
- La investigación descriptiva
- La investigación de campo

Investigación documental: tiene como fundamento la recopilación de antecedentes a través de documentos de todo tipo y clase, el investigador se apoyará y complementará con el criterio de varios autores. El material de consulta proviene muchas veces de fuentes bibliográficas, iconográficas, fonográficas, etc.

Investigación exploratoria: Se considera la información alcanzada, y se realiza un análisis general de los resultados obtenidos, reconociendo el motivo causal por los cuales se presenta una iliquidez, por la incorrecta gestión de cobro de las cuentas por cobrar, donde se determina como prevenir este acontecimiento y sobre las técnicas de cobranzas.

Investigación descriptiva: este método es uno de los más utilizados por tener el aspecto más característico, detallado, distintivo, y de selección de las ideas planteadas para las clases de dicho objeto, este describe cada una de las situaciones que predominan en el proceso de la gestión de cobro.

Investigación de campo: Se aplicará debido a que se realizará en el lugar donde se desarrollan las actividades, esto es, la empresa Eléctrica Hamt; para conocer el área de estudio, para recopilar la información sobre el manejo del proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar, aplicar el examen especial, y el instrumento de investigación como la encuesta.

Las técnicas de apoyo para este realizar la investigación son:

- El cuestionario
- La encuesta
- La observación

### **3.3 Técnicas de investigación**

El cuestionario. - Es un instrumento que ayuda en la recopilación de información a través de preguntas concretas (abiertas o cerradas), su propósito, es conocer la opinión de los usuarios.

La Observación. - Esta técnica ayuda a efectuar el planteamiento adecuado de la problemática a investigar, entre las diferentes ventajas que posee, también permite realizar la formulación de manera general de la investigación, integrando planes, programas, técnicas y las diversas herramientas.

La entrevista: Esta técnica a diferencia del cuestionario, necesita de una capacitación extensa y de experiencia por parte del entrevistador, también debe mantener un juicio sereno y que se encuentre libre de ser influenciado, para captar la opinión del entrevistado sin añadir ni prohibir nada en la información proporcionada.

### **3.4 Fuentes de Investigación**

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

Primarias. - Las fuentes primarias es la encuesta que se utilizará, que será aplicado a los involucrados en este estudio.

Secundarias.- Las fuentes secundarias se refieren a los libros, revistas, enciclopedias, páginas web, periódicos, y aparte las normativas aplicables al proceso que se estudiara.

Población: La población la integrará la cantidad de participantes que forman parte de este estudio investigativo, el área contable y al área de cobranzas.

Tabla 4

*Población*

# PERSONAS	CARGO	POBLACION
1	Gerente General	1
2	Contador	1
3	Asistente de Cobranza	1
4	Asistente Contable	1
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>

Muestra: La muestra es finita, debido a que el total de las personas involucradas en el proceso son cuatro.

Tabla 5

*Muestra*

# PERSONAS	CARGO	POBLACION
1	Gerente General	1
2	Contador	1
3	Asistente de Cobranza	1
4	Asistente Contable	1
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>

### 3.5 Análisis de los Resultados

Considerando la información alcanzada a través de las técnicas de la encuesta, se procede a tabular el resultado obtenido que permiten identificar los motivos por los cuales existen las falencias de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar, la cual repercute en la liquidez de la compañía Eléctrica Hamt, esta investigación ayuda a determinar medidas que aporten a prevenir la iliquidez a través de la aplicación de técnicas de cobranzas fundamentadas por autores expertos, y que estas puedan ser aplicadas en la estructura de procedimientos y políticas de la organización.

**Modelo de entrevista**

<b>Entrevistado</b>	
<b>Cargo</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Existen controles preventivos que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar?</li> <li>2. ¿La gestión de cobranzas tiene su inicio al vencimiento de la obligación?</li> <li>3. ¿Existen informes de seguimiento a las cuentas por cobrar, sobre los clientes que han sido contactados anticipadamente a su fecha de vencimiento?</li> <li>4. ¿Al no recuperar el efectivo de las cuentas por cobrar, mediante los avisos anticipados estas cuentas pasan a la fase pre jurídica con expertos especializados?</li> <li>5. ¿Se realizan los respectivos seguimientos a la gestión de cobros donde se detallen los informes de cumplimiento o de incumplimiento?</li> <li>6. ¿Se encuentra familiarizado con las políticas y procedimiento de gestión de cobranzas establecidas por la alta gerencia?</li> <li>7. ¿La gestión de cobranza incide en el aumento de la liquidez de la compañía?</li> <li>8. ¿Considera que la correcta recuperación de la cartera disminuirá el riesgo de morosidad de Eléctrica Hamt con las obligaciones a corto plazo?</li> <li>9. ¿Una deficiente gestión de cobranza puede detener los proyectos de la organización?</li> <li>10. ¿Eléctrica Hamt, tiene la capacidad de pagar sus deudas totales con los activos de corto plazo?</li> <li>11. ¿Eléctrica Hamt ha percibido un amento en la capacidad de pagar sus obligaciones?</li> <li>12. ¿Si un alto índice de cuentas por cobrar, afecta a la liquidez de la compañía, que medidas cree usted que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas?</li> </ol>	
<b>Entrevistador:</b>	<b>Fecha:</b>

### **3.6 Conclusiones del capítulo III**

Se aplicó la investigación bibliográfica que permitió obtener información necesaria mediante la utilización de manuales, leyes, normativas, tesis, libros de auditoría, de control interno y otros trabajos de investigación, relacionados a la problemática del examen especial del control interno al proceso de gestión de cobro de la empresa Eléctrica Hamt.

Los tipos de investigación empleados para realizar el examen especial de auditoría del control interno en el proceso contable son la investigación descriptiva, fueron: de campo y documental, los instrumentos a utilizar en la obtención de información de la investigación son la entrevista y la observación; por medio de estas técnicas se selecciona la información y las evidencias de soporte de los procedimientos y políticas relacionadas con el control interno del proceso de gestión de cobro, la información obtenida en la investigación se llevará a la práctica a través de la aplicación de un examen especial.

Se concluye que los procesos de investigación deben ser realizados siguiendo la metodología que les corresponde, a fin de evitar sesgos en los resultados por la aplicación inadecuada de los métodos planteados para el estudio.

## Capítulo IV

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

En este capítulo se exponen los resultados de la entrevista aplicada para este trabajo de investigación de la **empresa Eléctrica Hamt**, se consideró realizar la entrevista a todo el personal del departamento de crédito que forma parte de toda la población, lo que nos permitió obtener información verídica y confiable referente al incremento de la cartera vencida del área de crédito y cobranzas. Los resultados obtenidos de las preguntas realizadas se analizaron e interpretaron cuyos resultados se presenta en el informe del examen especial realizado a la gestión de cobro del área de cobranzas de la empresa Eléctrica Hamt.

#### 4.1.1 Aplicación de instrumentos.

##### Entrevista aplicada al personal del área de cobranzas de la empresa Eléctrica Hamt.

<b>Entrevistado</b>	Harold Toasa Villavicencio
<b>Cargo</b>	Gerente General
<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. ¿Existen controles preventivos que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar?</b> Se tiene los controles respectivos, de los cuales está encargada la persona, que gestiona la cobranza.</li><li><b>2. ¿La gestión de cobranzas tiene su inicio al vencimiento de la obligación?</b> Si, ese control debe tener, la persona responsable de este proceso.</li><li><b>3. ¿Existen informes de seguimiento a las cuentas por cobrar, sobre los clientes que han sido contactados anticipadamente a su fecha de vencimiento?</b> No, ese tipo de reportes no se realizan, porque creemos que no es</li></ol>	

necesario.

4. **¿Al no recuperar el efectivo de las cuentas por cobrar, mediante los avisos anticipados estas cuentas pasan a la fase pre jurídica con expertos especializados?**

En la empresa no contamos con un proceso en el cual se incluya la parte jurídica en la gestión de cobro.

5. **¿Se realizan los respectivos seguimientos a la gestión de cobros donde se detallen los informes de cumplimiento o de incumplimiento?**

Dentro de la organización, no se ha planificado, el que se realiza este tipo de informes.

6. **¿Se encuentra familiarizado con las políticas y procedimiento de gestión de cobranzas establecidas por la alta gerencia?**

En la empresa no contamos con procedimientos, o instructivos sobre la gestión de cobranza.

7. **¿La gestión de cobranza incide en el aumento de la liquidez de la compañía?**

Si, La correcta gestión de la cobranza, afecta de manera positiva a la liquidez de la compañía.

8. **¿Considera que la correcta recuperación de la cartera disminuirá el riesgo de morosidad de Eléctrica Hamt con las obligaciones a corto plazo?**

Si, poder contar con el flujo necesario de dinero, facilitaría al giro del negocio, debido a que el dinero en caja, agilizaría los recursos para la producción.

9. **¿Una deficiente gestión de cobranza puede detener los proyectos de la organización?**

No, la realización de los proyectos no se paraliza, por falta de liquidez, lo que puede ocurrir, es el aumento del endeudamiento con las instituciones financieras.

10. **¿Eléctrica Hamt, tiene la capacidad de pagar sus deudas totales con**

**los activos de corto plazo?**

No, La compañía maneja carteras de mayor plazo, debido a que una gran parte de las ventas son producidas por contratos superiores a los 6 meses.

**11. Eléctrica Hamt ha percibido un amento en la capacidad de pagar sus obligaciones?**

No, durante los últimos 2 años se ha observado que la capacidad de pago de la empresa ha disminuido.

**12. ¿Si un alto índice de cuentas por cobrar, afecta a la liquidez de la compañía, que medidas cree usted que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas?**

Se debería manejar la presión en el cobro a los clientes, usando métodos técnicos, en el que se aplique los debidos análisis y estrategias, para sacar ventaja sobre las cuentas por cobrar.

<b>Entrevistado</b>	Gustavo Maridueña Villavicencio
<b>Cargo</b>	Contador
<p><b>1. ¿Existen controles preventivos que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar?</b> Sí, pero no se podría considerar como control, más bien informativo debido a que el resultado, no han logrado que se tomen decisiones.</p> <p><b>2. ¿La gestión de cobranzas tiene su inicio al vencimiento de la obligación?</b> La persona que se encarga de la cobranza, es la asistente de gerencia y no realiza ese seguimiento.</p> <p><b>3. ¿Existen informes de seguimiento a las cuentas por cobrar, sobre los clientes que han sido contactados anticipadamente a su fecha de vencimiento?</b> No he observado que esa información se esté manejando, debido a que las cuentas por cobrar las trata solo una persona en conjunto con el gerente.</p>	

4. **¿Al no recuperar el efectivo de las cuentas por cobrar, mediante los avisos anticipados estas cuentas pasan a la fase prejurídica con expertos especializados?**

No tenemos contratados expertos en la materia, entiendo que solo llaman al cliente a mencionarles que aun incumpliendo en el pago, sería la causal para no seguirles despachando.

5. **¿Se realizan los respectivos seguimientos a la gestión de cobros donde se detallen los informes de cumplimiento o de incumplimiento?**

Se les hace el respectivo seguimiento a los clientes morosos, pero esta gestión, no se mide en un indicador de resultados.

6. **¿Se encuentra familiarizado con las políticas y procedimiento de gestión de cobranzas establecidas por la alta gerencia?**

Política y procedimientos en esta gestión, no tenemos en la compañía, sin embargo el compromiso de realizar la mejora continua, si la tenemos.

7. **¿La gestión de cobranza incide en el aumento de la liquidez de la compañía?**

Claro una correcta gestión de la cobranza, daría la liquidez que muchas veces necesitamos en esta empresa.

8. **¿Considera que la correcta recuperación de la cartera disminuirá el riesgo de morosidad de Eléctrica Hamt con las obligaciones a corto plazo?**

Si, porque actualmente es un resultado que te da el estado de situación financiera, pero la realidad es otra, debido a que está, creciendo la cantidad de clientes en mora.

9. **¿Una deficiente gestión de cobranza puede detener los proyectos de la organización?**

Sí, porque se vende para cobrar y ganar, si existe una deficiencia en este proceso, tendríamos problemas, ya que la cobranza es una parte fundamental para el desarrollo de la empresa.

**10. ¿Eléctrica Hamt, tiene la capacidad de pagar sus deudas totales con los activos de corto plazo?**

No, tendría la capacidad, si se considera a las cuentas por cobrar, debido que el retorno del dinero es muy lento.

**11. ¿Eléctrica Hamt ha percibido un amento en la capacidad de pagar sus obligaciones?**

En los últimos tres años, la empresa no se ha visto en las capacidades, hemos dejado que la empresa siga acumulando deudas y a la vez cuentas por cobrar.

**12. ¿Si un alto índice de cuentas por cobrar, afecta a la liquidez de la compañía, que medidas cree usted que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas?**

Deberíamos crear un departamento solo para esta gestión, o contratar a alguien con la experiencia y el conocimiento técnico.

<b>Entrevistado</b>	Carmen Moncayo
<b>Cargo</b>	Asistente de gerencia y gestora de cobranzas
<p>1. <b>¿Existen controles preventivos que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar?</b></p> <p>Si existen controles, ya que se pasa por mail las novedades y observaciones sobre los clientes al gerente general.</p> <p>2. <b>¿La gestión de cobranzas tiene su inicio al vencimiento de la obligación?</b></p> <p>Si, se empieza a llamar a los clientes cuando se vence la fecha de pago, se solicita la información de las cuentas por cobrar a la asistente contable.</p> <p>3. <b>¿Existen informes de seguimiento a las cuentas por cobrar, sobre los clientes que han sido contactados anticipadamente a su fecha de vencimiento?</b></p> <p>No, solo se los llama una vez vencida la fecha máxima de pago, las observaciones de esta gestión se pasan por mail al gerente general.</p> <p>4. <b>¿Al no recuperar el efectivo de las cuentas por cobrar, mediante los avisos anticipados estas cuentas pasan a la fase pre jurídica con expertos especializados?</b></p> <p>No, desconozco que exista esta etapa, por lo general cuando un cliente tiene atrasos en los pagos, estos son tratados directamente con el gerente general, en base al mail de novedades que se envía.</p> <p>5. <b>¿Se realizan los respectivos seguimientos a la gestión de cobros donde se detallen los informes de cumplimiento o de incumplimiento?</b></p> <p>No se manejan informes, solo el mail de novedades pasado al gerente general.</p> <p>6. <b>¿Se encuentra familiarizado con las políticas y procedimiento de gestión de cobranzas establecidas por la alta gerencia?</b></p> <p>En la empresa no hay políticas ni procedimientos de cobranzas, solo se maneja la política general de calidad, que es con la cual me encuentro</p>	

familiarizada.

7. **¿La gestión de cobranza incide en el aumento de la liquidez de la compañía?**

Sí, porque esto genera el dinero que se necesita para realizar los pagos a proveedores, y pagos a los empleados.

8. **¿Considera que la correcta recuperación de la cartera disminuirá el riesgo de morosidad de Eléctrica Hamt con las obligaciones a corto plazo?**

Si, ya que se necesita este ingreso en el tiempo determinado; para cubrir los pagos a los proveedores por las compras de materiales que se realizan a veces de manera inmediata.

9. **¿Una deficiente gestión de cobranza puede detener los proyectos de la organización?**

Pienso que el área de cobranzas es un pilar muy importante para la empresa, ya que al no poder recuperar el circulante este afectaría en los proyectos de la empresa.

10. **¿Eléctrica Hamt, tiene la capacidad de pagar sus deudas totales con los activos de corto plazo?**

La empresa si tiene la capacidad de pagar sus deudas totales con los activos corrientes.

11. **Eléctrica Hamt ha percibido un amento en la capacidad de pagar sus obligaciones?**

No, se ha identificado que cada trimestre aumenta el listado de proveedores a los cuales no se les cancela a tiempo.

12. **¿Si un alto índice de cuentas por cobrar, afecta a la liquidez de la compañía, que medidas cree usted que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas?**

La gestión de cobranzas es importante para la liquidez de la empresa, para mejorar el proceso se debería crear políticas y procedimientos que esten ligado a un proceso legal por morosidad por parte de los clientes.

<b>Entrevistado:</b>	Janeth Becerra
<b>Cargo:</b>	Asistente contable
<p>1. <b>¿Existen controles preventivos que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar?</b> Si existen controles preventivos, son las llamadas que se hacen a los clientes, cuando la fecha de vencimiento se cumplió.</p> <p>2. <b>¿La gestión de cobranzas tiene su inicio al vencimiento de la obligación?</b> Si, se llama al cliente para recordarles que cierta factura, ya cumplió su tiempo, y que debe cancelar.</p> <p>3. <b>¿Existen informes de seguimiento a las cuentas por cobrar, sobre los clientes que han sido contactados anticipadamente a su fecha de vencimiento?</b> No, se ha visto la necesidad de realizarlo, debido a que esa información no me la pide el gerente comercial.</p> <p>4. <b>¿Al no recuperar el efectivo de las cuentas por cobrar, mediante los avisos anticipados estas cuentas pasan a la fase pre jurídica con expertos especializados?</b> No trabajamos utilizando expertos, si la cuenta se vence, se la entregamos al gerente, para llegue a negociar con el cliente.</p> <p>5. <b>¿Se realizan los respectivos seguimientos a la gestión de cobros donde se detallen los informes de cumplimiento o de incumplimiento?</b> Se realizan el seguimiento que ha estado estipulado durante mucho tiempo en las compañías, pero no se realiza reportes de cumplimiento de cartera.</p> <p>6. <b>¿Se encuentra familiarizado con las políticas y procedimiento de gestión de cobranzas establecidas por la alta gerencia?</b> Desconozco que exista una política o procedimiento de cobranzas y el mismo que lo haya establecido la alta gerencia.</p> <p>7. <b>¿La gestión de cobranza incide en el aumento de la liquidez de la</b></p>	

**compañía?**

Se entiende que contablemente todo ingreso de dinero mejorar el flujo de liquidez, en este caso efectivamente si aumentaría.

8. **¿Considera que la correcta recuperación de la cartera disminuirá el riesgo de morosidad de Eléctrica Hamt con las obligaciones a corto plazo?**

El manejo de nuevas formas de cobranzas si disminuiría el riesgo de morosidad.

9. **¿Una deficiente gestión de cobranza puede detener los proyectos de la organización?**

Los proyectos que se presentan, si requiere que tengamos siempre el dinero para la ejecución del contrato.

10. **¿Eléctrica Hamt, tiene la capacidad de pagar sus deudas totales con los activos de corto plazo?**

Eléctrica Hamt, si tiene la capacidad de pagar sus deudas con los activos, sin embargo dependerá la recuperación de la cartera.

11. **¿Eléctrica Hamt ha percibido un amento en la capacidad de pagar sus obligaciones?**

En los últimos años, se ha visualizado una disminución de la capacidad de pagar las deudas.

12. **¿Si un alto índice de cuentas por cobrar, afecta a la liquidez de la compañía, que medidas cree usted que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas?**

Se debería revisar que tácticas de cobranzas, junto a nuevos acuerdos de crédito y pago, pueden beneficiar en la disminución de las cuentas por cobrar.

## 4.2 Proceso de auditoría

### 4.2.1 Planificación

Tabla 6

Planificación

<b>ELÉCTRICA HAMT CIA LTDA</b> <b>EXAMEN EXPEICAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS</b> <b>POR COBRAR PERIODO EN EL PERIODO FISCAL 2018</b>		<b>AD/4</b> <b>1-1</b>
<b>HOJA DE ÍNDICES</b>		
<u>ÍNDICES</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>	
<b>AD</b>	<b>ADMINISTRACION DE AUDITORÍA</b>	
<b>AD/1</b>	Orden de trabajo	
<b>AD/2</b>	Notificación	
<b>AD/3.1</b>	Correspondencia Enviada	
<b>AD/4</b>	Hoja de índices	
<b>AD/5</b>	Hoja de marcas	
<b>AD/6</b>	Hoja de distribución de actividades	
<b>AD/7</b>	Hoja de distribución de tiempo	
<b>PP</b>	<b>PLANIFICACION PRELIMINAR</b>	
<b>PI/1</b>	Programa de Planificación Preliminar	
<b>PP/2</b>	Reporte de Planificación Preliminar	
<b>PE</b>	<b>PLANIFICACION ESPECIFICA</b>	
<b>PE/1</b>	Programa de Planificación Específica	
<b>CI/1</b>	Cuestionario de Control Interno	
<b>PE/4</b>	Matriz de Evaluación de Control Interno	
<b>PA/I</b>	Programa de Auditoría	
<b>EJ</b>	<b>EJECUCION DE TRABAJO</b>	
<b>A</b>	Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía	
<b>B</b>	Valoración, mitigación y control de riesgo	
<b>C</b>	Sistemas de evaluación, seguimiento y monitoreo de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar	
<b>I</b>	<b>INFORME</b>	
<b>I/1</b>	Borrador del Informe	
<b>I/2</b>	Informe Final	
<b>I/3</b>	Cronograma de recomendaciones	
<b>Elaborado por:</b> Dennisse Icaza V. <b>Validado por:</b> Diego Jiménez L. <b>Fecha elaboración:</b> 04-04-2019 <b>Fecha aprobación:</b> 04-04-2019		

Tabla 7

Simbología de la Auditoría

<b>ELÉCTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b>		<b>AD/5 1-1</b>
<b>HOJA DE MARCAS</b>		
<u>SIGNIFICADO</u>	<u>SIMBOLO</u>	
<b>Chequeado o Verificado</b>	<b>√</b>	
<b>Documentación sustentatoria</b>	<b>S</b>	
<b>Comprobado sumas</b>	<b>Σ</b>	
<b>Saldo auditado</b>	<b>α</b>	
<b>Conciliado</b>	<b>©</b>	
<b>No confirmado</b>	<b>¢</b>	
<b>Confirmado</b>	<b>c</b>	
<b>Área a auditar</b>	<b>Q</b>	
<b>Inspección física</b>	<b>∅</b>	
<b>Elaborado por:</b> Dennisse Icaza V.		
<b>Validado por:</b> Diego Jiménez L.		
<b>Fecha elaboración:</b> 04-04-2019		
<b>Fecha aprobación:</b> 04-04-2019		

Tabla 8

Cronograma de Auditoría en meses y días

ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR																					AD/7 1 - 1		
HOJA DE DISTRIBUCION DE TIEMPOS																							
FASES	DIAS SABADOS	%	MARZO	ABRIL					MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO		
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S		
			30	6	13	20	27	4	11	18	25	01	08	15	22	06	13	20	27	3	10	17	
Planificación preliminar *	02 días	10%	-	-																			
Planificación específica**	03 días	45%			-	-	-																
Ejecución del trabajo y análisis de resultados ***	12 días	60%						-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
Comunicación de resultados ****	03 días	15%																	-	-	-		
Elaborado por: Dennisse Icaza V. Validado por: Diego Jiménez L.																							
Fecha elaboración: 04-04-2019 Fecha aprobación: 04-04-2019																							

- \* Del 30 de marzo al 6 de abril de 2019.
- \*\* Del 13 de abril al 27 de abril de 2019.
- \*\*\* Del 04 de mayo al 27 de julio de 2019.
- \*\*\* Del 03 de agosto al 17 de agosto de 2019.

Tabla 9

Cronogramas de actividades

ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018			AD/6 1-1
HOJA DE DISTRIBUCION DE ACTIVIDADES			
#	ACTIVIDAD	DIAS	FECHA
1	Elaborar el Programa de planificación Preliminar	01	30 de marzo de 2019
2	Visita Preliminar a la Compañía	01	30 de marzo de 2019
3	Solicitud de información mediante oficio	01	30 de marzo de 2019
4	Preparar el resumen de visita preliminar	01	06 de abril del 2019
5	Recepción de información documental requerida	01	06 de abril del 2019
6	Emitir reporte de planificación preliminar	01	06 de abril del 2019
7	Elaborar el programa de planificación Especifica	01	13 de abril del 2019
8	Elaboración del cuestionario de control Interno	01	20 de abril del 2019
9	Ejecución de la evaluación de control interno y Riesgo	01	20 de abril del 2019
10	Análisis de riesgos en base al control interno	01	27 de abril del 2019
11	Elaboración del programa de auditoría	01	27 de abril del 2019
12	Ejecución del examen especial – Hojas de Trabajo	10	04 de mayo del 2019
13	Ejecución del examen especial - Hojas de Hallazgo	2	20 de julio del 2019
14	Elaboración y presentación de Borrador de Informe	01	03 de agosto
15	Elaboración y presentación de informe final	01	17 de agosto
<b>Elaborado por:</b> Dennisse Icaza V. <b>Validado por:</b> Diego Jiménez L.			
<b>Fecha elaboración:</b> 04-04-2019 <b>Fecha</b> <b>aprobación:</b> 04-04-2019			

Tabla 10

Programa de planificación preliminar

<b>ELECTRICA HAMT CÍA LTDA EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b>					<b>PI/1 1-1</b>
<b>PROGRAMA DE PLANIFICACION PRELIMINAR</b>					
<b>Objetivo:</b> Conocer la estructura, instalaciones, estatuto, procesos y demás aspectos de la funcionalidad de la Eléctrica Hamt Cía. Ltda.					
<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELAB.</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	<b>AD/2</b>	D. Icaza / D. Jiménez	28/03/2019	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la compañía.	--	D. Icaza / D. Jiménez	30/03/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
3	Sostener conversaciones y realizar entrevistas a los directivos y miembros de la compañía.	--	D. Icaza / D. Jiménez	30/03/2019	
4	Verificar si se han ejecutado auditorías y/o exámenes especiales en periodos anteriores	--	D. Icaza / D. Jiménez	30/03/2019	
5	Remitir oficio de solicitud de información.	<b>AD/3.1</b>	D. Icaza / D. Jiménez	30/03/2019	
6	Elaborar la nómina del personal que interviene en la Auditoría de Gestión.	<b>NP/1</b>	D. Icaza / D. Jiménez	30/03/2019	
7	Conocer las áreas y departamentos de la compañía.	--	D. Icaza / D. Jiménez	30/03/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
8	Verificar la base legal de constitución de la compañía, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	--	D. Icaza / D. Jiménez	30/03/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
9	Estructurar el informe de Planificación Preliminar.	<b>PP/1</b>	D. Icaza / D. Jiménez	06/04/2019	
<b>Elaborado por:</b> Dennisse Icaza V. <b>Validado por:</b> Diego Jiménez L.					
<b>Fecha elaboración:</b> 04-04-2019 <b>Fecha aprobación:</b> 04-04-2019					

Tabla 11

## Orden de Trabajo

<p style="text-align: center;"><b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA</b>  <b>EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS</b>  <b>CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b></p>	<b>AD/1</b> <b>1-2</b>
<p style="text-align: right;"><b>Orden de trabajo No. 001</b></p> <p>Guayaquil, 25 de marzo de 2019</p> <p>Sra. <b>JEFE DE EQUIPO AUDITOR</b></p> <p>De mis consideraciones:</p> <p style="text-align: right;">Dennisse Icaza V. Ciudad.</p> <p>De conformidad con el Proyecto Aprobado, emito a usted Orden de Trabajo para que realice un “EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA HAMT CIA. LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018”.</p> <p>Los objetivos del examen especial están encaminados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el estado actual del proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt Cia. Ltda. a fin de contar con un conocimiento completo del componente auditado.</li> <li>• Describir los procesos ejecutados en el área que realiza la gestión de cobranzas de la compañía Eléctrica Hamt Cia. Ltda., para alcanzar una comprensión del aspecto y ámbito de gestión del área.</li> <li>• Analizar los resultados de la gestión empresarial alcanzados por la compañía, en relación con el proceso de gestión de cobranzas, a fin de determinar si se cuenta con un adecuado componente organizacional.</li> <li>• Realizar pruebas de auditoría a fin de obtener evidencia necesaria que soporte los hallazgos a encontrarse en la gestión de cobranzas de la empresa Eléctrica Hamt.</li> <li>•</li> </ul>	

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA</b> <b>EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b>	<b>AD/1</b> <b>2-2</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Proponer mejoras a la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar de la compañía Eléctrica Hamt con la finalidad de mejorar la gestión y la ejecución de los procesos.</li></ul> <p>El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:</p> <p><b>SUPERVISOR:</b> Msc. Mercedes Espinoza</p> <p><b>JEFE DE EQUIPO 1:</b> Dennisse Icaza V.</p> <p><b>MIEMBRO DEL EQUIPO:</b> Diego Jimenez L.</p> <p>Por lo descrito, el tiempo estimado para la ejecución del examen especial a la cuenta señaladas es de 20 días hábiles.</p> <p>Proceda de inmediato a realizar la visita y la respectiva planificación, producto del Examen Especial se entregará el Informe de este tipo 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>Msc. Mercedes Espinoza</p> <p><b>SUPERVISOR DE AUDITORÍA.</b></p>	

#### 4.2.2 Notificación

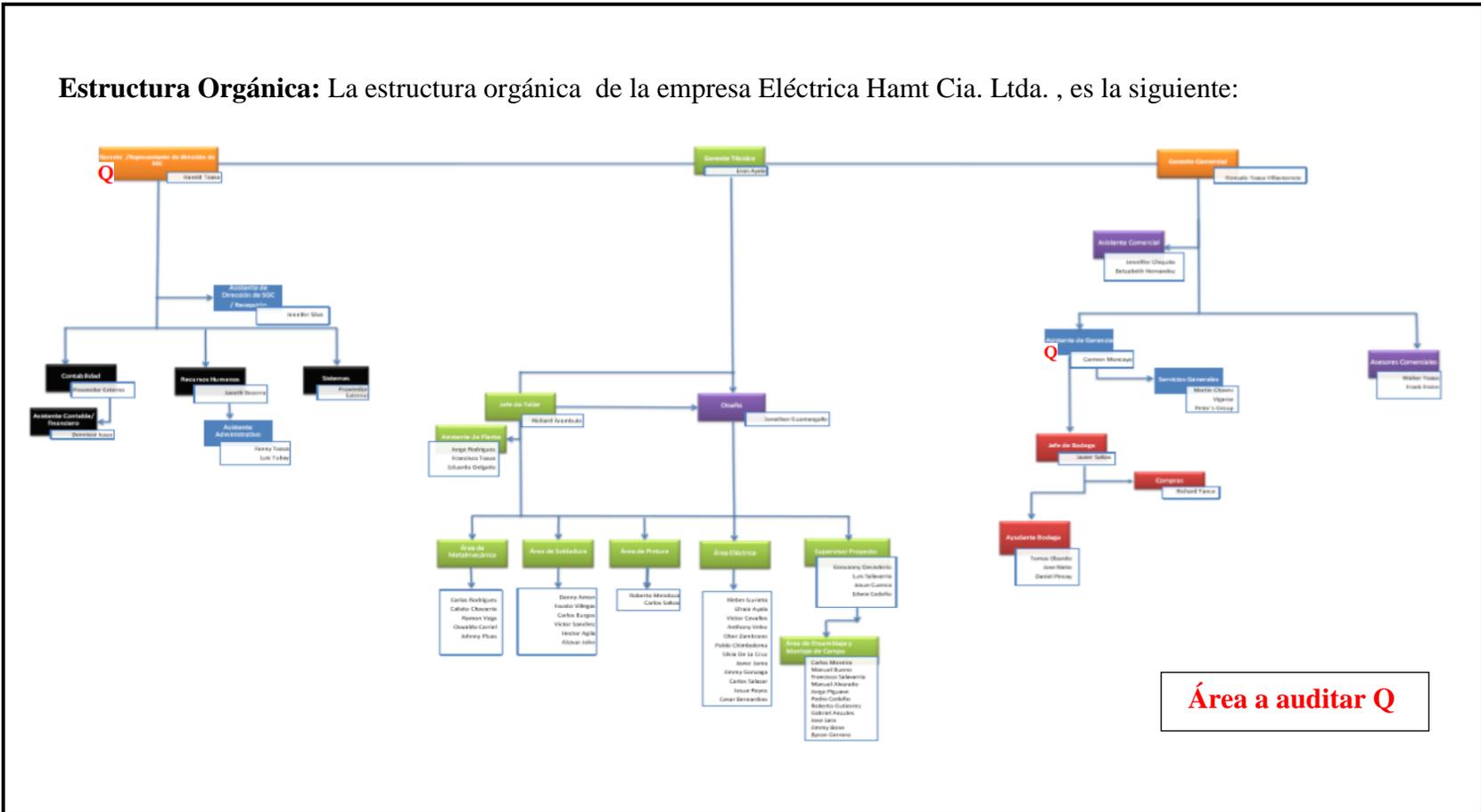
<p align="center"><b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA</b>  <b>EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS</b>  <b>CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b></p>	<p align="center"><b>AD/2</b>  <b>1-1</b></p>
<p align="right"><b>NOTIFICACIÓN</b></p> <p align="right"><b>Oficio No. 001</b></p> <p align="right"><b>Guayaquil, 28 de marzo de 2019</b></p> <p>Señor  Harold Toasa  <b>GERENTE DE LA COMPAÑÍA ELECTRICA HAMT</b>  Ciudad. -</p> <p>De nuestras consideraciones:</p> <p>Por medio de la presente me permito comunicarle que se aprobó el inicio para la ejecución del “EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LA CUENTAS POR COBRAR DE LA COMPAÑÍA ELECTRICA HAMT”, 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°001 de fecha 25 de marzo de 2019.</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 el Examen Especial.</p> <p>Sin otro particular me suscribo de usted.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Sra. Dennisse Icaza V.  Sr. Diego Jimenez L.</p> <p><b>SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA</b></p>	

<p align="center"><b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA</b>  <b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS</b>  <b>CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b></p>	<p align="center"><b>AD/3.1</b>  <b>1-1</b></p>
<p align="right"><b>COMUNICACIÓN</b></p> <p align="right"><b>Oficio No. 001</b></p> <p align="right"><b>Guayaquil, 29 de marzo de 2019</b></p> <p>Señor Harold Toasa</p> <p><b>GERENTE DE LA COMPAÑÍA ELECTRICA HAMT DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.</b></p> <p>Ciudad.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad a la programación para la ejecución del Examen Especial a la gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la compañía Eléctrica Hamt, 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 25 de marzo de 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina de los representantes de la empresa Eléctrica Hamt Cía. Ltda.</li> <li>• Información de constitución de la compañía.</li> <li>• Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la compañía.</li> <li>• Manuales, Reglamentos, Estatuto y documentación normativa interna.</li> <li>• Reporte de estado de cumplimiento tributario.</li> <li>• Detalle de las principales medidas de control que se hayan implementado en el proceso de gestión de cobranzas de la compañía.</li> </ul> <p>La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar del examen especial que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.</p> <p>Sin otro particular me suscribo de usted.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Sra. Dennisse Icaza V.</p> <p>Sr. Diego Jiménez L.</p> <p><b>SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA</b></p>	

<b>ELECTRICA HAMA CIA LTDA</b>			<b>NP/1</b> <b>1-1</b>
<b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b>			
ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.			F. 30-03-2019
<b>NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COMPAÑÍA ELECTRICA HAMA CIA. LTDA., CORRESPONDIENTE AL PERIÓDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018</b>			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA	FIRMA
ALEJANDRO AYALA MAC GREGOR	PRESIDENTE		
GONZALO TOASA	GERENTE		
CARMEN MONCAYO	ASISTENTE DE GERENCIA Y COBRANZA		

### 4.2.3 Fase I: Planificación Preliminar y Específica.

**Estructura Orgánica:** La estructura orgánica de la empresa Eléctrica Hamt Cia. Ltda. , es la siguiente:



**Área a auditar Q**

#### 4.2.4 Informe de Planificación Preliminar

Tabla 12

Informe de planificación preliminar

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b>	<b>PP/1 1-2</b>
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V.	<b>F.</b> 02-04-2019
<p><b><u>ANTECEDENTES:</u></b></p> <p>En la visita a las instalaciones se pudo conocer la estructura, áreas y procesos ejecutados. Mediante la orden de trabajo N.001, suscrita por la Msc. Johanna Espinoza, se aprobó el inicio para la ejecución del Examen especial a la gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa “Eléctrica Hamt Cía. Ltda.” De la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que ha pedido de parte interesada fue aprobado, mediante la carta de solicitud, suscrito por el Ing. Harold Toasa, en calidad de representante legal de la compañía “Eléctrica Hamt”.</p> <p><b><u>DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:</u></b></p> <p>Conforme a la programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha de 29 de marzo del 2019, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en la empresa, se mantuvo reuniones con los representantes y socios a fin de conocer en mayor proporción los procesos y áreas de la empresa, ejecutando estas actividades en un tiempo de tres laborables.</p> <p>Las visitas se efectuaron en las instalaciones de la empresa “Eléctrica Hamt” ubicada en la Av. Francisco de Orellana Cdla Los Vergeles Norte Mz 201 SI 2-3 en la ciudad de Guayaquil, en lo cual la primera acción fue el levantamiento de las áreas, observando que en la empresa se ejecutan proceso relacionados con la gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar, y no existen áreas diferenciadas en las instalaciones, existe una oficina en la planta alta; la misma que es compartida por la gerencia, una persona de recursos humanos, una persona de contabilidad y una asistente de gerencia que a su vez realiza las funciones de cobranza.</p> <p>Las conversaciones se mantuvieron con el Gerente de la compañía, la asistente de gerencia y algunos accionistas, lo cual permitió conocer de mejor manera como se gestiona el cobro de las cuentas por cobrar y la percepción de los accionistas sobre este tema.</p>	

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA</b> <b>EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS</b> <b>CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b>	<b>PP/1</b> <b>2-2</b>
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V.	<b>F. 02-04-2019</b>
<p><b><u>RESULTADOS:</u></b></p> <p>Como resultado de la planificación preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional de la compañía Eléctrica Hamt obteniendo referencias sobre la misión, visión, objetivos, políticas, así como de sus principales actividades y procesos que se ejecutan en la institución.</p> <p>Se consiguió un conocimiento más amplio sobre las áreas de la empresa, observando que no existe una estructura amplia sobre los departamentos administrativos, la cual no estaría acorde para la organización y sus procesos que en esta se ejecutan, debido a las líneas de negocio y al flujo de información, conociendo además que a la fecha del examen la compañía registra un total de 200 empleados, de los cuales 180 son operativos u obreros y veinte son administrativos los mismo que soportan toda la gestión que la organización demande.</p> <p>En cuanto a la interiorización al componente de control interno a prioridad 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 organización.</p>	

Tabla 13

Programa de planificación específica

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPEICIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b>					<b>PE/1 1-1</b>
<b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>					
<b>Objetivo:</b> Conocer la situación actual del control interno aplicado en la gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar de la Eléctrica Hamt Cía. Ltda.					
<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RE F.</b>	<b>ELAB.</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno	<b>CI/I</b>	D. Jiménez/ D. Icaza	13/04/2019	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura organizacional, legal y normativa de la compañía.	<b>CI/I</b>	D. Jiménez/ D. Icaza	13/04/2019	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de riesgos valoración, mitigación y control de riesgos.	<b>CI/I</b>	D. Jiménez/ D. Icaza	13/04/2019	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de los sistemas de evaluación, seguimiento y monitoreo de la gestión de cobros	<b>CI/I</b>	D. Jiménez/ D. Icaza	20/04/2019	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	<b>PE/2</b>	D. Jiménez/ D. Icaza	20/04/2019	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al control interno.	<b>PE/3</b>	D. Jiménez/ D. Icaza	20/04/2019	
7	Estructurar la matriz de evaluación de riesgos, Evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno	<b>PE/4</b>	D. Jiménez/ D. Icaza	27/04/2019	
8	Elaborar el informe de Planificación Específica	<b>PE/5</b>	D. Jiménez/ D. Icaza	27/04/2019	
<b>Elaborado por:</b> Dennisse Icaza V. <b>Validado por:</b> Diego Jiménez L.					
<b>Fecha elaboración:</b> 04-04-2019 <b>Fecha aprobación:</b> 04-04-2019					

#### 4.2.5 Evaluación de Control interno.

Tabla 14

Cuestionario del control interno

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b> Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018							<b>CI/1 1 - 1</b>	
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza							F. 13-04-2019	
<b>CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO</b>								
#	Preguntas	PT	Si/N o	C T	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		28	Si/N o	16	42.88 %	Baja	57.12 %	Alta
	<b>Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía.</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
1	¿Tiene la entidad un manual adecuado de políticas y procedimientos de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar?	1	SI	1				
2	¿La administración difunde las políticas, objetivos y estrategias sobre la gestión de cobro de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No hay registros que soporten la difusión de las comunicaciones de parte de la compañía.			
3	¿Se ha evaluado el perfil del personal para medir sus competencias y desempeño?	1	NO	0	La empresa no cuenta con un sistema de evaluación, para medir las competencias y desempeño del personal.			
4	¿Existe algún tipo de documentación de respaldo para las cuentas por cobrar clientes y los anexos?	1	NO	0	No hay documento que respalde las cuentas por cobrar clientes con los anexos.			
5	¿Existen manuales de funciones de los cargos que realizan la gestión de cobranzas?	1	SI	1				
6	¿Dentro del organigrama se define la estructura organizativa de cobranzas?	1	SI	1				
7	¿Se clasifican los cobros según la fecha de vencimiento?	1	SI	1				
8	¿El Reglamento Interno de Trabajo cuenta con definiciones claras para la aplicación de sanciones por infracciones o cometimiento de acciones que signifiquen un riesgo para la compañía?	1	SI	1				
9	¿La compañía cuenta con una lista o catálogos de clientes con direcciones, teléfonos etc.?	1	NO	0	La compañía no tiene un registro de clientes con datos actualizados.			
10	¿Aprueba un empleado responsable las extensiones o renovaciones de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No poseen responsable alguno de las renovaciones de cuentas por cobrar			

<b>ELÉCTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b> <b>Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</b>				<b>CI/1 1-2</b>	
<b>Valoración y mitigación y control de riesgos</b>		<b>10</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
11	¿La compañía cuenta con un sistema de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar?	1	SI	1	
12	¿El anexo de las cuentas por cobrar es conciliado con los registros contables?	1	NO	0	No existen anexos de las cuentas por cobrar
13	¿Se realice un análisis de incobrabilidad de la cartera?	1	NO	0	No se realice análisis de incobrabilidad de cartera
14	¿Cuenta la compañía con un método para la valoración de los riesgos al que está expuesta la empresa dentro de la ejecución del proceso de gestión de cobro?	1	NO	0	La compañía, no dispone de una metodología para valorar el riesgo expuesto en la gestión de cobro
15	¿Se han implementado indicadores de control que permitan mitigar los riesgos?	1	NO	0	Se identifica que la empresa no dispone de indicadores para mitigar los riesgos
16	¿Se han diseñado controles internos que permitan asegurar una adecuada gestión de cobro?	1	NO	0	La empresa no cuenta con controles internos para la gestión de cobro.
17	¿Se controla con regularidad el desarrollo de cobranzas?	1	SI	1	
18	¿Se establecen metas en forma periódica para la recuperación del efectivo en la gestión de cobro de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	Se observa que el manejo de cobranzas, no contiene una base técnica, la realización es en forma empírica.
19	¿Se tiene respaldo de los documentos recibidos y enviados que sustentan la gestión de cobranza?	1	SI	1	
20	¿La alta dirección tiene el conocimiento necesario para la toma de decisiones y anticipar los riesgos que se presenten en la gestión de cobranzas?	1	NO	0	Se evidencia que la información que se entrega a la alta dirección no es confiable.
<b>Sistemas de evaluación, seguimiento y monitoreo de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar</b>		<b>8</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
21	¿El responsable del área de cobranza elabora una evaluación a la gestión de la cobranza de forma semanal?	1	SI	1	
22	¿Se han establecido medidas para evaluar el cumplimiento de las normas y leyes por parte de los colaboradores de la organización?	1	SI	1	
23	¿Realiza la gerencia un seguimiento a los procesos relacionados con la gestión de cobro en la compañía?	1	SI	1	

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN ESPECIAL  A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR  COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018  Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</b>					<b>CI/1  1 - 3</b>
24	¿Realiza la gerencia una comunicación oportuna de los resultados alcanzados sobre la gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	Se identifica que no hay una comunicación oficial sobre la gerencia a los colaboradores en base a resultados de la gestión de cobranzas
25	¿La gerencia realiza monitoreo a la confidencialidad de la información de la gestión de cobro de la cuentas por cobrar?	1	NO	0	Se identifica que la alta dirección no realiza los monitoreos a la confidencialidad de la información
26	¿El responsable de la gestión de cobranzas realiza mediciones sobre la capacidad de gestión que tiene el departamento de cobranzas?	1	NO	0	No existen indicadores que midan la capacidad de gestión que tiene el departamento de cobranzas.
27	¿Se realiza seguimiento de las confirmaciones de saldos enviados a los clientes?	1	NO	0	La persona encargada de esta gestión no tiene sustento sobre la gestión de confirmación de saldos.
28	¿Se evalúa periódicamente los saldos de la cuentas por cobrar con el cliente?	1	SI	1	
<b>Resumen del Control Interno:</b>					
Calificación total = CT		12			
Ponderación total = PT		28			
Nivel de confianza (norma 200): $NC=CT/PT*100$		42.88%			
Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI=100\%-$		57.12%			

<p align="center"><b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPEICIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b></p> <p align="center"><b>Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</b></p>	<p align="center"><b>NP/1 1-1</b></p>
<p><b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V.</p>	<p><b>F.</b> 27-04-2019</p>
<p align="center"><b>RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO</b></p>	
<p><b><u>Resumen de los resultados de la evaluación del control interno.</u></b></p> <p>Culminada la aplicación del cuestionario de control interno, a la empresa Eléctrica Hamt Cía. Ltda. El equipo auditor pudo determinar los puntos débiles que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La compañía Eléctrica Hamt, no dispone de registros que soporten la difusión de las comunicaciones de parte de la compañía.</li> <li>- La empresa no dispone de un sistema de evaluación de competencias para el personal que realiza la gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar.</li> <li>- No existe documento que respalde las cuentas por cobrar clientes.</li> <li>- La compañía no tiene un registro de clientes con datos actualizados.</li> <li>- No existan lo anexos de las cuentas por cobrar.</li> <li>- No se realice un análisis de incobrabilidad de la cartera.</li> <li>- La empresa no cuenta de una metodología para valorar el riesgo expuesto en la gestión de cobro.</li> <li>- Se identifica que la empresa no dispone de indicadores para mitigar los riesgos.</li> <li>- La empresa no cuenta con controles internos para la gestión de cobro.</li> <li>- La información que se entrega a la alta dirección no es confiable.</li> <li>- No hay una comunicación sobre la gerencia a los colaboradores en base a los resultados a la gestión de cobranzas.</li> <li>- La alta dirección no realiza los monitoreos a la confidencialidad de la información.</li> <li>- No existen indicadores que midan la capacidad de gestión que tiene el departamento de cobranzas.</li> <li>- La persona encargada de esta gestión no tiene sustento sobre la gestión de confirmación de saldos.</li> </ul>	

## 4.2.6 Calificación de los riesgos de auditoría

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b>	<b>PE/3 1-1</b>																
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V.	<b>F.</b> 27-04-2019																
<p><b>Fórmula:</b></p> $CP = \frac{CT \times 100}{PT}$ <p style="margin-left: 40px;">Ponderación Total (PT) Calificación Total (CT) Calificación Porcentual (CP) Nivel de Riesgo (NR)</p> <p><b>Determinación de los niveles de riesgo:</b></p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td style="text-align: right;"><b>Confianza</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Baja</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Moderada</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Alta</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">85% - 50%</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;"><b>Riesgo</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Alto</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Moderado</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Bajo</b></td> </tr> </table> <p style="margin-left: 40px;"><b>CP</b> = <math>\frac{CT \times 100}{PT} = \frac{12 \times 100}{28} = \frac{1200}{28} = 42.88\%</math></p> <p style="margin-left: 40px;"><b>NR</b> = 100% - CP = 100.00 - 42.88% = 57.12%</p> <p><b>Nota:</b> Al tener un nivel de confianza global que se ubica en el 42.88 %, por lo que existe un nivel de riesgo alto con el 57.12%, resulta necesario aplicar las respectivas pruebas de cumplimiento</p> <p><b><u>Determinación del riesgo inherente:</u></b></p> <p><b>Riesgo de gestión:</b> Problemas administrativos por mantener estructuras organizativas pequeñas en función del tipo de negocio, como lo es la compañía Eléctrica Hamt.</p> <p><b>Riesgo económico:</b> Debido al no retorno inmediato del efectivo proveniente de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar, lo que limitaría a la empresa a cubrir sus obligaciones a corto plazo.</p>		<b>Confianza</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>		15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%		85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	<b>Riesgo</b>	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Confianza</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>														
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%														
	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%														
<b>Riesgo</b>	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>														

## 4.2.7 Matriz de Riesgo

Tabla 15

Matriz de riesgo y enfoque a la auditoría

ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN ESPECIAL				PE/4
A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018				1-2
ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.				F. 27-04-2019
MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE LA AUDITORÍA				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
<b>Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía.</b>	<p><b>R.C. alto: 57.12%</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La compañía Eléctrica Hamt, no dispone de registros que soporten la difusión de las comunicaciones de parte de la compañía.</li> <li>- La empresa no dispone de un sistema de evaluación de competencias para el personal que realiza la gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar.</li> <li>- No existen documentos que respalde las cuentas por cobrar clientes con los anexos.</li> <li>- La compañía no tiene un registro de clientes con datos actualizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de charlas y capacitación</li> <li>- Medición de competencias y evaluación de desempeño</li> <li>- Manuales de políticas y procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar los registros de charlas y capacitación.</li> <li>- Verificar las políticas y procedimientos para evaluar las competencias del personal.</li> <li>- Verificar los registros de datos actualizados de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar los saldos de cartera de crédito</li> <li>- Elaborar sumaria de cartera de crédito</li> <li>- Elaborar analítica de cuentas por cobrar</li> </ul>
<b>Valoración y mitigación y control de riesgos</b>	<p><b>R.C. alto: 57.12%</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existen anexos de las cuentas por cobrar</li> <li>- No se realiza un análisis de incobrabilidad de la cartera.</li> <li>- La empresa no cuenta con una metodología para valorar el riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anexos de las cuentas por cobrar</li> <li>- Provisión que se le otorga a la cartera incobrable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar los anexos de las cuentas por cobrar.</li> <li>- Verificar la provisión que se le asigna a la cartera incobrable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobar provisión de cuentas incobrables</li> <li>- Análisis de la cartera de crédito</li> </ul>

	<p>expuesto en la gestión de cobro.</p> <p>-Se identifica que la empresa no dispone de indicadores para mitigar los riesgos.</p> <p>- La empresa no cuenta con controles internos para la gestión de cobro.</p> <p>-Se identifica que el manejo de las cobranzas, no contiene una base técnica, la realización en forma empírica.</p> <p>-Se evidencia que la información de resultados de la gestión de cobro que se entrega a la alta dirección, no es confiable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prueba acida.</li> <li>- Indicador financiero de liquidez de la empresa</li> <li>- Reglamento interno de la compañía Eléctrica Hamt.</li> <li>- Procedimiento de la gestión de cobro.</li> <li>- Informe de resultados de la gestión de cobro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el reglamento interno de la compañía Eléctrica Hamt</li> <li>- Verificar el procedimiento de gestión de cobro</li> <li>- Verificar el informe de resultados de la gestión de cobro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobar el resultado de la prueba acida.</li> <li>- Realizar el análisis del ratio de liquidez de la empresa.</li> </ul>
<p><b>Sistemas de evaluación, seguimiento y monitoreo de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar</b></p>	<p><b>R.C. alto: 57.12%</b></p> <p>-Se identifica que la alta dirección no realiza los monitoreos a la confidencialidad de la información.</p> <p>-No existen indicadores que midan la capacidad de gestión que tiene el departamento de cobranzas.</p> <p>-La persona encargada de esta gestión no tiene sustento sobre la gestión de confirmación de saldos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo de confidencialidad para los empleados</li> <li>- Resultados de la gestión de cobranzas del año 2018 vs el año 2017</li> <li>- Registro de confirmación de saldos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el acuerdo de confidencialidad para los empleados.</li> <li>- Verificar el resultado de la gestión de cobranzas del año 2018 vs el año 2017</li> <li>- Verificar el registro de confirmaciones de saldos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar las confirmaciones externas a clientes.</li> <li>- Realizar el Análisis Horizontal a la gestión de cobranzas realizada en el 2017 con el 2018</li> </ul>

**Elaborado por:** Diego Jiménez.

**Revisado por:** Dennisse Icaza

**Fecha:** 27 -04-2019

<p style="text-align: center;"><b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PE/4.1 1 - 1</b></p>
<p><b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V.</p>	<p><b>F:</b> 27-04-2019</p>
<b>ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO</b>	
<p>Al aplicarse de forma general el Control Interno expresa un riesgo de control del 57.12% lo cual establece un riesgo alto para la compañía Eléctrica Hamt, siendo los principales factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No dispone de registros que soporten la difusión en las comunicaciones impartidas a todo el personal.</li> <li>• No hay un sistema de evaluación de competencias para el personal que gestiona el proceso de cobranzas.</li> <li>• No se evidencia los anexos de las cuentas por cobrar</li> <li>• No se realizan los análisis de incobrabilidad de la cartera.</li> <li>• No se cuenta con un sistema para valorar el riesgo expuesto en la gestión de cobro de las cuentas por cobrar.</li> <li>• Desconocimiento de la base técnica sobre la gestión de cobranzas en toda la organización.</li> <li>• La información sobre los informes de resultado de la gestión de cobranzas que se entregan a la dirección no es confiable, el cual incurre en la toma de decisiones de la empresa.</li> <li>• La directiva no realiza monitoreos sobre el incumplimiento del reglamento interno en cuanto la confidencialidad de la información.</li> <li>• No se ha analizado el análisis a la capacidad de gestión del departamento de gestión de cobranzas.</li> <li>• No se ha realizado la confirmación de saldos con los clientes.</li> </ul>	

<p align="center"><b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO FISCAL 2018</b></p>	<p align="center"><b>PE/5 1 - 1</b></p>
<p align="center"><b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V.</p>	<p align="center"><b>F:</b> 27-04-2019</p>
<p align="center"><b>INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b></p>	
<p><b>ANTECEDENTES:</b></p> <p>Mediante orden de trabajo No. 001, suscrita por la Sra. Dennisse Icaza Villalva y revisada por La Msc. Mercedes Espinoza, se aprobó el inicio para la ejecución del examen especial a la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar, de la Cía. Eléctrica Hamt de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, el mismo que ha sido pedido de la parte interesada fue aprobado mediante Oficio, suscrito por el Ing. Harold Toasa, en calidad de Gerente de la compañía Eléctrica Hamt.</p>	
<p><b>DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:</b></p> <p>De acuerdo a lo programado por el equipo auditor, posterior a la visita previa a la compañía, se organizó y ejecutó la Evaluación a la gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar, el cual fue aplicado a la compañía Eléctrica Hamt, al área de cobranzas para lo cual se consideraron tres componentes: Estructura Organizacional, Valoración y mitigación del riesgo y Sistema de evaluación seguimiento y monitoreo; al mismo que se hizo el análisis de los puntos frágiles en base a la determinación del nivel de riesgo, y que de igual forma fue analizado.</p>	
<p><b>RESULTADOS:</b></p> <p>Resultado de la Planificación Preliminar el equipo auditor consiguió realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una aplicación y estudio a los resultados de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar desarrollado en la empresa “Eléctrica Hamt”.</li> <li>• La comprobación de la existencia y aplicación de manuales y/o instructivos para la gestión de cobros de las cuentas por cobrar por parte de la compañía “Eléctrica Hamt”.</li> </ul>	
<p><b>Requerimiento de auditoría:</b></p> <p>Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.</p> <p><b>Equipo multidisciplinario:</b></p> <p>Supervisor de Auditoría, Jefe de equipo auditor y Auditor Operativo</p>	

### 4.3 Programa de auditoría.

Tabla 16  
Programa de auditoría

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPEICIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2018</b>					<b>PA/1 1-1</b>	
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V.					<b>F:</b> 27-04-2019	
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>						
#	Descripción	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T	
		Estimado	Utilizado			
	<b>Objetivo:</b>					
	Establecer procedimientos de auditoría que logren determinar la integridad y lo concerniente en la práctica de las actividades relacionadas con la gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar de la compañía, a través de un conjunto de matrices, cálculos, y cedulas analíticas que son necesarios para localizar pruebas suficientes y de importancia relativa que admita formular un criterio de auditoría.					
	<b>Procedimientos:</b>					
1	Mediante analítica de verificación revisar los registros de charlas y capacitación para detectar el cumplimiento.	1 día	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	A1	
2	Realice verificación de las existencias de políticas y procedimientos para evaluar las competencias del personal.	1 día	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	A2	
3	Verifique los registros de datos actualizados de los clientes.	1 día	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	A2	
4	Elabore sumaria para verificación de los saldos de cartera de crédito	1 día	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	A3	
5	Elabore analítica de cuentas por cobrar	1 día	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	A-4	
6	Mediante matriz de verificación revisar las provisiones que se le asigna a la cartera incobrable.	1 días	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	A-5	
7	Elabore analítica de las provisiones que se le asigna a la cartera incobrable.	1 días	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	A-6	
8	Analítica de cuentas por cobrar empleados	1 días	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	A-7	
9	Matriz de verificación de la gestión de cobro	1 día	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	B-1	

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN ESPECIAL</b>					<b>PA/1</b>
<b>A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2018</b>					<b>1-2</b>
<b>10</b>	Verificación de la cartera de crédito por fecha de vencimiento	1 día	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	<b>B-2</b>
<b>11</b>	Realice confirmaciones externas a clientes	1 días	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	<b>C-1</b>
<b>12</b>	Matriz de confirmaciones externas de clientes	1 días	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	<b>C-2</b>
<b>13</b>	Realice verificación el registro de confirmaciones de saldos	1 día	1 día	D. Jiménez/ D. Icaza	<b>C-3</b>
<b>Elaborado: D. Jiménez</b>					
<b>Revisado: D. Icaza</b>					
<b>Aprobado: J. Espinoza.</b>					
<b>Fecha: 27-04-2019</b>					

Tabla 17

Matriz de verificación de registros de charlas y capacitación

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPEICIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2018</b>		<b>A-1</b>		
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V.		<b>F:</b>		
<b>MATRIZ DE VERIFICACION DE REGISTROS DE CHARLAS Y CAPACITACIONES</b>				
<b>#</b>	<b>DETALLE DE LA REVISIÓN</b>	<b>Si cumpl e</b>	<b>No cumpl e</b>	<b>Mar ca</b>
1	Existe registro sobre la difusión del reglamento interno de la compañía		X	✓
2	Existe registro sobre capacitaciones para el proceso de la gestión de cobro.		X	✓
3	Existe un formato que soporte las charlas y capacitaciones brindadas al personal.	X		✓
4	En el formato para charlas y capacitaciones, si está compuesto por los campos, fecha, nombre del capacitador, tema a exponer, detalle de los integrantes.	X		✓ ✓
5	Existen registros sobre las comunicaciones que ha dado la Alta Dirección al personal de la compañía.		X	✓
6	Existe alguna política para evaluar las competencias del personal		X	✓
7	Existe algún procedimiento para el proceso de evaluación de las competencias del personal.	X		✓
8	En el procedimiento de evaluación de competencias, indica que la persona debe tener experiencia en la gestión de cobranzas.		X	✓
9	En el procedimiento de evaluación de competencias menciona los requisitos para una idónea contratación		X	✓
10	En el procedimiento se detalla cada paso para la ejecución de la evaluación de competencias una vez contrata la persona.	X		✓
11	En el procedimiento de la gestión de cobranzas menciona el cargo de los responsables de cada parte del proceso.	X		✓
				<b>Verificado</b> ✓

Tabla 18

Verificación de políticas y procedimientos

<b>ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2018</b>				<b>A-2</b>
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. / <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V.				<b>F:</b>
<b>VERIFICACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR AL PERSONAL.</b>				
<b>#</b>	<b>DETALLE DE LA REVISION</b>	<b>Si cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Marca</b>
<b>1</b>	Existe alguna política para evaluar las competencias del personal		<b>X</b>	✓
<b>2</b>	Existe algún procedimiento para el proceso de evaluación de las competencias del personal.	<b>X</b>		✓
<b>3</b>	En el procedimiento de evaluación de competencias, indica que la persona debe tener experiencia en la gestión de cobranzas.		<b>X</b>	✓
<b>4</b>	En el procedimiento detalla las acciones a tomar cuando se presente algún tipo de eventualidad en la gestión de cobranzas.		<b>X</b>	✓
<b>5</b>	En el procedimiento se detalla cada paso para la ejecución del proceso de la gestión de cobranzas.	<b>X</b>		✓
<b>6</b>	En el procedimiento de la gestión de cobranzas menciona el cargo de los responsables de cada parte del proceso.	<b>X</b>		✓
				<b>Verificado ✓</b>

ELECTRICA HAMT CIA LTDA EXAMEN EXPECIAL A LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2018							PT A-3	
ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.								
SUMARIA DE CUENTAS POR COBRAR								
Ref	Descripción	Ref	Saldo		Ajuste		Saldo auditoría	
			contable				al 31/12/2018	
		. a	al 31/12/2018					
	Cuentas por cobrar clientes		\$644.689	3	\$ 74.566	0	\$ 570.123,	3
	Cuentas por cobrar EMPLEADOS		\$1.700,	0			\$ 1.700	0
	(-)Prov.cta.incob.		\$ -6.256,	0	\$ -190.	0	\$ -6.446,	0
TOTAL			\$ 640.133	3			\$ 565.376	3
√ = Chequeado o verificado								

Tabla 19

Analítica de cuentas por cobrar

ELECTRICA HANT CIA. LTDA EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 <i>ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.</i>					A-4
ANALITICA CUENTAS POR COBRAR					Fecha:
Ruc	Cliente	Registros en libros 31/12/2018	Comprobado por auditor 31/12/2018	Saldos informe 31/12/2018	Marca
0801777665001	Abel Villagómez	\$ 215.04	\$ 215.04	\$ 0.00	✓
0992596597001	Ambrose S.A	\$ 328.72	\$ 328.72	\$ 0.00	✓
1307516391001	Andrade Zambrano Mariuxi	\$ 587.32	\$ 587.32	\$ 0.00	✓
1307516391001	Andrade Zambrano Mariuxi	\$ 98.13	\$ 98.13	\$ 0.00	✓
0914889720001	Barco Lopez Jose Luis	\$ 45.15	\$ 45.15	\$ 0.00	✓
0502694912001	Washington Briones	\$ 2,126.81	\$ 2,026.81	\$ 100.00	▲
0991463461001	Britransformadores	\$ 3,329.81	\$ 3,329.81	\$ 0.00	✓
0190156710001	Cenelsur	\$ 24,470.08	\$ 21,470.08	\$ 3,000.00	▲
0190156710001	Cenelsur	\$ 2,297.62	\$ 2,297.62	\$ 0.00	✓
1707097877001	Conselec	\$ 155.40	\$ 155.40	\$ 0.00	✓
No está registrado	Cia Azucarera Valdez S A	\$ 4,720.23	\$ 4,720.23	\$ 0.00	✓
No está registrado	Compañia Azucarera Valdez S A	\$ 1,895.34	\$ 1,895.34	\$ 0.00	✓
No está registrado	Cofimar	\$ 4,166.58	\$ 4,000.58	\$ 166.00	▲
No está registrado	Coeltec	\$ 2,292.26	\$ 2,292.26	\$ 0.00	✓
0992630582001	Decin Cia. Ltda	\$ 2,116.38	\$ 2,116.38	\$ 0.00	✓
No está registrado	Diprelaut	\$ 800.62	\$ 800.62	\$ 0.00	✓
No está registrado	Diprelaut	\$ 86.00	\$ 86.00	\$ 0.00	✓
09925840001	Dismaservi	\$ 685.70	\$ 685.70	\$ 0.00	✓
09925840001	Dismaservi	\$ 209.77	\$ 209.77	\$ 0.00	✓
09925840001	Dismaservi	\$ 385.49	\$ 385.49	\$ 0.00	✓
No está registrado	Dismelec S A	\$ 647.87	\$ 647.87	\$ 0.00	✓
0992758740001	Distribuidora De Productos Y Servi	\$ 3,576.07	\$ 3,576.07	\$ 0.00	✓
0190432033001	Elektron	\$ 412.92	\$ 412.92	\$ 0.00	✓
0992284714001	Energy Control Sa	\$ 1,043.55	\$ 1,043.55	\$ 0.00	✓
No está registrado	Evisa	\$ 12,024.52	\$ 8,024.52	\$ 4,000.00	▲
0992708093001	Exportquilsa Y Productore	\$ 661.64	\$ 661.64	\$ 0.00	✓
No está registrado	Fadelma	\$ 247.50	\$ 247.50	\$ 0.00	✓
No está registrado	Fernandez De Córdoba	\$ 1,245.89	\$ 1,245.89	\$ 0.00	✓
No está registrado	Fisa	\$ 5,862.46	\$ 5,862.46	\$ 0.00	✓
0992973331001	Gesismur	\$ 158.51	\$ 158.51	\$ 0.00	✓

ELECTRICA HANT CIA. LTDA EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				A-4	
0105265870001	Gomez Jimenez Fabiola Priscila	\$ 304.86	\$ 304.86	\$ 0.00	✓
0105265870001	Gomez Jimenez Fabiola Priscila	\$ 379.90	\$ 379.90	\$ 0.00	✓
0992318139001	Hectromet S.A.	\$ 2,637.47	\$ 2,637.47	\$ 0.00	✓
0502691025001	Fernanda Isabel Hidalgo Angueta	\$ 979.82	\$ 979.82	\$ 0.00	✓
No está registrado	Improselec	\$ 666.00	\$ 666.00	\$ 0.00	✓
No está registrado	Induelectric	\$ 2,237.59	\$ 2,237.59	\$ 0.00	✓
9.91367E+11	Industrial Surindu	\$ 115.95	\$ 115.95	\$ 0.00	✓
No está registrado	Inmaelectro	\$ 586.17	\$ 586.17	\$ 0.00	✓
No está registrado	Interagua	\$ 170.77	\$ 170.77	\$ 0.00	✓
1390012949001	La Fabril	\$ 517.44	\$ 517.44	\$ 0.00	✓
No está registrado	Magallan Luis	\$ 3,431.00	\$ 3,431.00	\$ 0.00	✓
No está registrado	Maquinarias Henriques	\$ 1,199.17	\$ 1,199.17	\$ 0.00	✓
No está registrado	Maquinarias Henriques	\$ 472.26	\$ 472.26	\$ 0.00	✓
No está registrado	Maquinarias Henriques	\$ 118.06	\$ 118.06	\$ 0.00	✓
09900246001	Nestle Ecuador Sa	\$ 1,618.55	\$ 1,618.55	\$ 0.00	✓
09900246001	Nestle Ecuador Sa	\$ 19.45	\$ 19.45	\$ 0.00	✓
09900246001	Nestle Ecuador Sa	\$ 1,011.75	\$ 1,011.75	\$ 0.00	✓
0992847506001	Nodien S.A.	\$ 2,711.46	\$ 2,711.46	\$ 0.00	✓
0802213504001	Obando Villavicencio Ramiro Bagn	\$ 0.01	\$ 0.01	\$ 0.00	✓
0990608504001	Omarsa	\$ 13,507.42	\$ 13,007.42	\$ 500.00	▲
0924989494001	Pincay Ventura Andres	\$ 440.00	\$ 440.00	\$ 0.00	✓
099136043001	Prime Laboratorio Prilab	\$ 1,736.27	\$ 1,736.27	\$ 0.00	✓
No está registrado	Productora Cartonera	\$ 589.61	\$ 589.61	\$ 0.00	✓
No está registrado	Productora Cartonera Sa	\$ 1,433.60	\$ 1,433.60	\$ 0.00	✓
No está registrado	Rooftec Ecuador Sa	\$ 721.78	\$ 721.78	\$ 0.00	✓
No está registrado	Rooftec Ecuador Sa	\$ 311.20	\$ 311.20	\$ 0.00	✓
1391790805001	Rvingenieria S.A	\$ 2,942.66	\$ 2,942.66	\$ 0.00	✓
0990868107001	Sacoplast S.A.	\$ 609.60	\$ 609.60	\$ 0.00	✓
1792686989001	Sacyr Imasa Chimborazo	\$ 153,795.03	\$ 100,795.03	\$ 53,000.00	▲
1792686989001	Sacyr Imasa Chimborazo	\$ 27,086.70	\$ 27,086.70	\$ 0.00	✓
1792686989001	Sacyr Imasa Chimborazo	\$ 180,881.73	\$ 180,081.73	\$ 800.00	▲
1202232011001	Henry Roberto Sarabia	\$ 604.62	\$ 604.62	\$ 0.00	✓
1792112923001	Servicios Electricos Lopez	\$ 97.40	\$ 97.40	\$ 0.00	✓
No está registrado	Siemens Sa	\$ 390.00	\$ 390.00	\$ 0.00	✓

ELECTRICA HANT CIA. LTDA EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				A-4	
0990026440001	SOCIEDAD AGRICOLA E INDUSTRIAL SAN	\$ 886.48	\$ 886.48	\$ 0.00	✓
0701831349001	TAYLOR SOLANO	\$ 184.80	\$ 184.80	\$ 0.00	✓
0992419121001	SOUTH ECUAMERIDIAN S.A.	\$ 2,679.05	\$ 2,679.05	\$ 0.00	✓
No está registrado	SURPAPEL MERCADO DE VALOR	\$ 87,160.95	\$ 80,160.95	\$ 7,000.00	^
No está registrado	SURPAPEL MERCADO DE VALOR	\$ 25,396.45	\$ 25,396.45	\$ 0.00	✓
0992697415001	SURPAPEL CORP S.A.	\$ 3,025.46	\$ 3,025.46	\$ 0.00	✓
0991399364001	TABKONTROL S.A.	\$ 725.89	\$ 725.89	\$ 0.00	✓
0992255978001	TECNIELECTRICA	\$ 1,653.34	\$ 1,653.34	\$ 0.00	✓
0991465553001	TELEFONDS S.A	\$ 1,365.77	\$ 1,365.77	\$ 0.00	✓
0991430148001	THOMAS & ASOCIADOS	\$ 621.11	\$ 621.11	\$ 0.00	✓
1791255364001	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK	\$ 1,124.48	\$ 1,124.48	\$ 0.00	✓
No está registrado	VIPTRANSCORP S.A.	\$ 38,647.07	\$ 32,647.07	\$ 6,000.00	^
		<b>\$ 644,689.53</b>	<b>\$ 570,123.53</b>	<b>\$ 74,566.00</b>	<b>Σ</b>
Chequeado o verificado ✓					
Transacción Rastreada ^					
Comprobado sumas Σ					



ELECTRICA HANT CIA. LTDA												A-5			
EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR															
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018															
La Fabril	X		X		X			X		X	X		X		√
Magallan Luis	X			X	X		X		X		X			X	√
Maquinarias Henríquez	X			X	X		X		X		X			X	√
Nestlé Ecuador Sa	X			X	X		X		X		X		X		√
Nodien S.A.	X		X		X		X		X		X		X		√
Obando Villavicencio Ramiro Bagn	X			X	X			X		X	X		X		√
Omarsa	X				X			X		X	X		X		√
Pincay Ventura Andrés	X			X	X			X		X	X		X		√
Prime Laboratorio Prilab	X		X		X		X		X		X		X		√
Productora Cartonera Sa	X		X		X			X		X	X			X	√
Rooftec Ecuador Sa	X		X		X		X		X		X			X	√
Rooftec Ecuador Sa	X		X		X		X		X		X		X		√
Rvingenieria S.A	X		X		X		X		X		X		X		√
Sacoplast S.A.	X		X		X		X		X		X		X		√
Sacyr Imasa Chimborazo	X		X		X		X		X		X		X		√
Henry Roberto Sarabia	X			X	X		X		X		X		X		√
Servicios Eléctricos López	X			X	X		X		X		X		X		√
Siemens Sa	X			X	X			X		X	X			X	√
Sociedad Agrícola E Industrial San	X		X		X			X		X	X		X		√
Taylor Solano	X			X	X			X		X	X		X		√
South Ecuameridian S.A.	X		X		X		X		X		X		X		√
Surpapel Mercado De Valor	X			X	X			X		X	X			X	√
Surpapelcorp S.A.	X		X		X		X		X		X		X		√
Tabkontrol S.A.	X		X		X			X		X	X		X		√
Tecnielectrica	X			X	X		X		X		X		X		√
Telefonds S.A	X				X			X		X	X		X		√
Thomas & Asociados	X		X		X		X		X		X		X		√
Universidad Internacional Sek	X			X	X			X		X			X		√
Viptranscorp S.A.	X		X		X			X		X	X			X	√

Chequeado o verificado √

Tabla 21  
Matriz de verificación de provisiones

<b>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</b>					<b>A-6</b>
<b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>					
<b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b> <i>ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.</i>					
<b>MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE PROVISIONES</b>					
Procediendo	Área Encargada	Debilidades		Observaciones	Marca
		Si	No		
Se ingresan las provisiones de las cuentas incobrables periódicamente y se hace su contabilización.	Departamento de Contabilidad		X	Se observó que no hay registros de cuentas provisiones.	✓
Se solicitan los detalles de las cuentas que conforman este rubro, se realizan las extensiones aritméticas, son colocados los saldos de mayor e identifican las partidas inusuales de la cuentas provisiones.	Departamento de Contabilidad		X	Se evidencio que no existe n detalles que conformen a este rubro.	✓
Se solicitan confirmaciones de saldos a los clientes de las Compañías para realizar un debido seguimiento	Departamento de Contabilidad	X		Se confirmó que existen algunas cartas de confirmación de saldos, de los clientes con mayor deudas	✓
Se realizan el análisis de incobrabilidad para los principales saldos de este rubro.	Departamento de Contabilidad		X	No se realizan análisis de incobrabilidad.	✓
Son evaluadas las políticas de constitución de provisiones por incobrabilidad aplicada por las Compañías.	Departamento de Contabilidad		X	No se evalúan políticas de provisiones de las cuentas por cobrar.	✓
Se verifican los cobros posteriores al cierre del período sujeto a revisión, para comprobar el adecuado registro de cuentas por cobrar.	Departamento de Contabilidad		X	No se verifican los cobros, con el registro de cuentas por cobrar.	✓
Se verifica la documentación de soporte de las principales partidas a las cuales no se haya podido aplicar algún otro procedimiento sobre las provisiones de cuentas.	Departamento de Contabilidad		X	No se realiza ningún procedimiento en provisión.	✓
Chequeado o verificado ✓					

Tabla 22

Análítica de provisión de cuentas incobrables

ELECTRICA HANT CIA. LTDA							A-7			
EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR										
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018										
ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.							Fecha:			
ANÁLITICA DE PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES										
Cuentas	Ref .	Saldo Contable	Cartera Vencida	% Provisión	S/auditoría	S/contable	Diferencias		saldo	
							Debe	Haber	Debe	Haber
Cuentas por Cobrar	xx	\$ 644,689.53	\$ 644,689.53	1%	\$ 6,446.90	\$ 6,256.00		-190.90		\$ 6,446.90
		<b>\$ 646,389.53</b>	<b>\$ 646,389.53</b>		<b>\$ 6,446.90</b>	<b>\$ 6,256.00</b>		<b>-190.90</b>		<b>\$ 6446.90</b>

Tabla 23

Analítica de cuentas de cobrar a los empleados

ELECTRICA HANT CIA. LTDA											A-8	
EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR												
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018												
ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.												
ANÁLITICA DE CUENTAS DE COBRAR A LOS EMPLEADOS											Fecha:	
Empleados	Saldo Contable	Sueldo o Salario	Base del préstamo	Valor del préstamo	Exceso	Fecha del Préstamo		Valores Descontados en roles	Saldo del Préstamo 31/12/2018	Descuento mensual	Nº de meses transcurridos	Valor que debió descontar
						Inicio	Vencimiento					
Allan Cox	\$ 1,000.00	\$ 394.00	\$ 200.00	\$ 1,000.00	\$ 800.00	09/09/18	09/09/19	\$ 150.00	\$ 850.00	\$ 83.33	3	\$ 250.00
Gustavo Rodríguez	\$ 500.00	\$ 394.00	\$ 200.00	\$ 500.00	\$ 300.00	10/08/18	10/08/19	\$ 320.00	\$ 180.00	\$ 41.67	4	\$ 166.67
David Cevallos	\$ 200.00	\$ 394.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ -	18/08/18	18/08/19	\$ 50.00	\$ 150.00	\$ 16.67	4	\$ 66.67
	\$ 1,700.00	\$ 1,182.00	\$ 600.00					\$ 520.00	\$ 1,180.00	\$ 141.67		\$ 483.33

Tabla 24

Matriz de verificación de la gestión de cobranzas

<b>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b> <i>ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.</i>										<b>B-1</b> <b>1/3</b>	
<b>MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS</b>										<b>Fechas:</b>	
<b>Reporte de llamadas</b>		<b>01-30 Días</b>		<b>31- 60 Días</b>		<b>61- 90 Días</b>		<b>91- 120 Días</b>			
<b>Cientes</b>	<b>Registro de llamadas</b>	<b>Respuesta de pago</b>									
		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>		
ABEL VILLAGÓMEZ	12 ✓	X			X				X		
AMBROSE S.A	12 ✓	X			X						
ANDRADE ZAMBRANO MARIUXI	12 ✓	X			X		X				
BARCO LOPEZ JOSE LUIS	12 ✓		X	X							
WASHINGTON BRIONES	12 ✓		X	X							
BRITRANSFORMADORES	12 ✓	X			X						
CENELSUR	12 ✓	X			X						
CONSELEC	12 ✓		X		X				X		
CIA AZUCARERA VALDEZ S A	12 ✓		X		X						

COFIMAR	12 ✓	X		X					
COELTEC	12 ✓	X		X			X		
DECIN CIA. LTDA	12 ✓		X	X					
DIPRELAUT	12 ✓	X			X				
DISMASERVI	12 ✓	X			X	X			
DISMELEC S A	12 ✓	X		X				X	
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS Y SERVI	12 ✓	X		X					
ELECKTRON	12 ✓	X		X					
ENERGY CONTROL SA	12 ✓	X		X					
EVISA	12 ✓		X		X				
EXPORTQUILSA Y PRODUCTORE	12 ✓		X		X	X			X
FADELMA	12 ✓		X		X				

ELECTRICA HANT CIA. LTDA								B-1	
EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR								1-2	
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018									
FERNANDEZ DE CORDOVA	12 ✓	X			X		X		
FISA	12 ✓	X			X				X
GESISMUR	12 ✓	X			X		X		
GOMEZ JIMENEZ FABIOLA PRISCILA	12 ✓	X		X					
HECTROMET S.A.	12 ✓	X		X				X	
FERNANDA ISABEL HIDALGO ANGUETA	12 ✓	X		X					
IMPROSELEC	12 ✓		X	X			X		
INDUELECTRIC	12 ✓		X	X					X
INDUSTRIAL SURINDU	12 ✓		X		X				
INMAELECTRO	12 ✓		X		X				
INTERAGUA	12 ✓	X			X				
LA FABRIL	12 ✓	X			X		X		
MAGALLAN LUIS	12 ✓	X			X				
MAQUINARIAS HENRIQUES	12 ✓	X		X					

NESTLE ECUADOR SA	12 ✓		X	X				X	
NODIEN S.A.	12 ✓	X		X					X
OBANDO VILLAVICENCIO RAMIRO BAGN	12 ✓		X	X					
OMARSA	12 ✓	X		X			X		
PINCAY VENTURA ANDRES	12 ✓		X		X				
PRIME LABORATORIO PRILAB	12 ✓	X			X				
PRODUCTORA CARTONERA SA	12 ✓		X		X		X		
ROOFTEC ECUADOR SA	12 ✓	X			X			X	
RVINGENIERIA S.A	12 ✓	X		X					X
SACOPLAST S.A.	12 ✓	X		X					
SACYR IMASA CHIMBORAZO	12 ✓	X		X			X		
HENRY ROBERTO SARABIA	12 ✓	X		X					
SERVICIOS ELECTRICOS LOPEZ	12 ✓	X		X					
<b>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</b>								<b>B-1</b> <b>1-3</b>	
<b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>									
<b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>									

SIEMENS SA	12 ✓		X	X				X	
SOCIEDAD AGRICOLA E INDUSTRIAL SAN	12 ✓		X	X					
TAYLOR SOLANO	12 ✓	X		X					
SOUTH ECUAMERIDIAN S.A.	12 ✓	X			X		X		
SURPAPEL MERCADO DE VALOR	12 ✓		X		X				
SURPAPELCORP S.A.	12 ✓		X		X				X
TABKONTROL S.A.	12 ✓		X		X				
TECNIELECTRICA	12 ✓		X	X					
TELEFONDS S.A	12 ✓	X		X				X	
THOMAS & ASOCIADOS	12 ✓	X		X					
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK	12 ✓	X		X					
VIPTRANSCORP S.A.	12 ✓		X		X		X		
<b>Verificado o chequeado ✓</b>									

Tabla 25

Verificación de la cartera de crédito por fecha de vencimiento

<b>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS</b> <b>POR COBRAR</b> <b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b> <b>ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.</b>						<b>B-2</b> <b>1-1</b>
<b>VERIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR FECHA DE</b> <b>VENCIMIENTO</b>						<b>Fecha:</b>
Ruc	Cliente	Cta. #	Valor de la deuda	Fecha	Factura	Marc
0801777665001	Abel Villagómez	1	\$ 215.04	03-may-18	001-001-000000001	✓
0992596597001	Ambrose S.A	1	\$ 328.72	03-may-18	001-001-000000002	✓
1307516391001	Andrade Zambrano Mariuxi	1	\$ 587.32	05-may-18	001-001-000000003	✓
1307516391001	Andrade Zambrano Mariuxi	2	\$ 98.13	05-may-18	001-001-000000004	✓
0914889720001	Barco López José Luis	1	\$ 45.15	08-may-18	001-001-000000005	✓
0502694912001	Washington Briones	1	\$ 2,126.81	09-may-18	001-001-000000006	✓
0991463461001	Britransformadores	1	\$ 3,329.81	11-may-18	001-001-000000007	✓
0190156710001	Cenelsur	1	\$ 24,470.08	15-may-18	001-001-000000008	✓
0190156710001	Cenelsur	2	\$ 2,297.62	18-may-18	001-001-000000009	✓
1707097877001	Conselec	1	\$ 155.40	18-may-18	001-001-000000010	✓
No está registrado	Cia Azucarera Valdez S A	1	\$ 4,720.23	31-may-18	001-001-000000011	✓
No está registrado	Compañía Azucarera Valdez S A.	2	\$ 1,895.34	31-may-18	001-001-000000012	✓
No está registrado	Cofimar	1	\$ 4,166.58	31-may-18	001-001-000000013	✓
No está registrado	Coeltec	1	\$ 2,292.26	01-jun-18	001-001-000000014	✓
0992630582001	Decin Cia. Ltda	1	\$ 2,116.38	02-jun-18	001-001-000000015	✓
No está registrado	Diprelaut	1	\$ 800.62	08-jun-18	001-001-000000016	✓
No está registrado	Diprelaut	2	\$ 86.00	09-jun-18	001-001-000000017	✓
09925840001	Dismaservi	1	\$ 685.70	14-jun-18	001-001-000000018	✓
09925840001	Dismaservi	2	\$ 209.77	14-jun-18	001-001-000000019	✓
09925840001	Dismaservi	3	\$ 385.49		001-001-000000020	✓
Chequeado o verificado ✓						

<b>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</b>					<b>B-2</b>	
<b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS</b>					<b>1-2</b>	
<b>POR COBRAR</b>						
<b>PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>						
No está registrado	Dismelec S A	4	\$ 647.87		001-001-00000021	✓
0992758740001	Distribuidora De Productos Y Servi	1	\$ 3,576.07	18-jun-18	001-001-00000022	✓
0190432033001	Elecktron	1	\$ 412.92	23-jun-18	001-001-00000023	✓
0992284714001	Energy Control S A	1	\$ 1,043.55		001-001-00000024	✓
No está registrado	Evisa	1	\$12,024.52	28-jun-18	001-001-00000025	✓
0992708093001	Exportquilsa Y Productore	1	\$ 661.64	06-jul-18	001-001-00000026	✓
No está registrado	Fadelma	1	\$ 247.50	06-jul-18	001-001-00000027	✓
No está registrado	Fernández De Córdova	1	\$ 1,245.89		001-001-00000028	✓
No está registrado	Fisa	1	\$ 5,862.46	09-jul-18	001-001-00000029	✓
0992973331001	Gesismur	1	\$ 158.51	07-jul-18	001-001-00000030	✓
0105265870001	Gómez Jiménez Fabiola Priscila	1	\$ 304.86	10-jul-18	001-001-00000031	✓
0105265870001	Gómez Jiménez Fabiola Priscila	2	\$ 379.90	10-jul-18	001-001-00000032	✓
0992318139001	Hectromet S.A.	1	\$ 2,637.47	11-jul-18	001-001-00000033	✓
0502691025001	Fernanda Isabel Hidalgo Angueta	1	\$ 979.82	11-jul-18	001-001-00000034	✓
No está registrado	Improselec	1	\$ 666.00	16-jul-18	001-001-00000035	✓
No está registrado	Induelectric	1	\$ 2,237.59		001-001-00000036	✓
9.91367E+11	Industrial Surindu	1	\$ 115.95	20-jul-18	001-001-00000037	✓
No está registrado	Inmaelectro	1	\$ 586.17	21-jul-18	001-001-00000038	✓
No está registrado	Interagua	1	\$ 170.77		001-001-00000039	✓
1390012949001	La Fabril	1	\$ 517.44	23-jul-18	001-001-00000040	✓
No está registrado	Magallan Luis	1	\$ 3,431.00	26-jul-18	001-001-00000041	✓
No está registrado	Maquinarias Henríquez	1	\$ 1,199.17	27-jul-18	001-001-00000042	✓
No está registrado	Maquinarias Henríquez	2	\$ 472.26	02-ago-18	001-001-00000043	✓
No está registrado	Maquinarias Henríquez	3	\$ 118.06	03-ago-18	001-001-00000044	✓
09900246001	Nestlé Ecuador S A	1	\$ 1,618.55	06-ago-18	001-001-00000045	✓
09900246001	Nestlé Ecuador S A	2	\$ 19.45	10-ago-18	001-001-00000046	✓
09900246001	Nestlé Ecuador S A	3	\$ 1,011.75	14-ago-18	001-001-00000047	✓
0992847506001	Nodien S.A.	1	\$ 2,711.46	15-ago-18	001-001-00000048	✓
0802213504001	Obando Villavicencio Ramiro	1	\$ 0.01	15-ago-18	001-001-00000049	✓
0990608504001	Omarsa	1	\$ 13,507.42	16-ago-18	001-001-00000050	✓
0924989494001	Pincay Ventura Andrés	1	\$ 440.00	27-ago-18	001-001-00000051	✓
					Chequeado o verificado ✓	

EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018					B-2 1-3	
099136043001	Prime Laboratorio Prilab	1	\$ 1,736.27	01-sep-18	001-001-0000052	✓
No está registrado	Productora Cartonera S A	1	\$ 589.61	06-sep-18	001-001-0000053	✓
No está registrado	Productora Cartonera S A	1	\$ 1,433.60	07-sep-18	001-001-0000054	✓
No está registrado	Rooftec Ecuador S A	1	\$ 721.78	12-sep-18	001-001-0000055	✓
No está registrado	Rooftec Ecuador S A	2	\$ 311.20	22-sep-18	001-001-0000056	✓
1391790805001	Rvingenieria S.A	1	\$ 2,942.66	02-oct-18	001-001-0000057	✓
0990868107001	Sacoplast S.A.	1	\$ 609.60	02-oct-18	001-001-0000058	✓
1792686989001	Sacyr Imasa Chimborazo	1	\$ 153,795.03	06-oct-17	001-001-0000059	✓
1792686989001	Sacyr Imasa Chimborazo	2	\$ 27,086.70	15-oct-17	001-001-0000060	✓
1792686989001	Sacyr Imasa Chimborazo	3	\$ 180,881.73	18-oct-18	001-001-0000061	✓
1202232011001	Roberto Sarabia	1	\$ 604.62	25-oct-18	001-001-0000062	✓
1792112923001	Servicios Eléctricos López	1	\$ 97.40	14-nov-18	001-001-0000063	✓
No está registrado	Siemens S A	1	\$ 390.00	15-nov-18	001-001-0000064	✓
0990026440001	Sociedad Agrícola E Industrial San	1	\$ 886.48	16-nov-18	001-001-0000065	✓
0701831349001	Taylor Solano	1	\$ 184.80	19-nov-18	001-001-0000066	✓
0992419121001	South Ecuameridian S.A.	1	\$ 2,679.05	18-oct-18	001-001-0000067	✓
No está registrado	Surpapel Mercado De Valor	1	\$ 87,160.95	23-nov-18	001-001-0000068	✓
No está registrado	Surpapel Mercado De Valor	1	\$ 25,396.45	23-nov-18	001-001-0000069	✓
0992697415001	Surpapelcorp S.A.	1	\$ 3,025.46	23-nov-18	001-001-0000070	✓
0991399364001	Tabkontrol S.A.	1	\$ 725.89	29-nov-18	001-001-0000071	✓
0992255978001	Tecnielectrica	1	\$1,653.34	04-dic-18	001-001-0000072	✓
0991465553001	Telefonds S.A	1	\$ 1,365.77	04-dic-18	001-001-0000073	✓
0991430148001	Thomas & Asociados	1	\$ 621.11	10-dic-18	001-001-0000074	✓
1791255364001	Universidad Internacional Sek	1	\$ 1,124.48	11-dic-18	001-001-0000075	✓
No está registrado	Viptranscorp S.A.	1	\$ 38,647.07	18-dic-18	001-001-0000076	✓
<b>\$ 644,689.53</b>						<b>Σ</b>
					Chequeado o verificado ✓	
					Comprobado sumas Σ	

<b>C-1-1</b>
--------------

**Carta de confirmación de saldos****ELECTRICA HANT CIA. LTDA**

Fecha, \_\_\_\_\_

Señores WASHINGTON BRIONES

Con motivos de revisión a nuestras cuentas anuales por parte de los auditores, hacemos presente esta carta, debemos advertir que este escrito no constituye una solicitud de pago, en su conformidad no excluye la posibilidad de que, con seguimiento a la indicada fecha, dicho saldo haya sido total o parcialmente liquidado.

**Saldo al 31/ Diciembre del 2018 = \$ 2,026.81**

El valor mencionado corresponde al saldo en la fecha conveniente. Si el saldo indicado merece su conformidad, les agradeceríamos firmen el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente. En caso de disconformidad, les rogamos faciliten en el impreso de confirmación cualquier información que pueda ayudar a localizar las diferencias.

Los saldos están contados en la fecha acordada, por el cual no comprometen tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**Sr. Gonzalo Toasa**  
**Gerente General**

COMPAÑÍA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

SELLO: \_\_\_\_\_

VALOR: \_\_\_\_\_

**Carta de confirmación de saldos**

**C-1-2****ELECTRICA HANT CIA. LTDA**

Fecha, \_\_\_\_\_

Señores CENELSUR

Con motivos de revisión a nuestras cuentas anuales por parte de los auditores, hacemos presente esta carta, debemos advertir que este escrito no constituye una solicitud de pago, en su conformidad no excluye la posibilidad de que, con seguimiento a la indicada fecha, dicho saldo haya sido total o parcialmente liquidado.

**Saldo al 31/ Diciembre del 2018 = \$ 21470.08**

El valor mencionado corresponde al saldo en la fecha conveniente. Si el saldo indicado merece su conformidad, les agradeceríamos firmen el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente. En caso de disconformidad, les rogamos faciliten en el impreso de confirmación cualquier información que pueda ayudar a localizar las diferencias.

Los saldos están contados en la fecha acordada, por el cual no comprometen tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**Sr. Gonzalo Toasa  
Gerente General**

COMPAÑÍA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

SELLO: \_\_\_\_\_

VALOR: \_\_\_\_\_

**C-1-3****Carta de confirmación de saldos****ELECTRICA HANT CIA. LTDA**

Fecha, \_\_\_\_\_

Señores COFIMAR

Con motivos de revisión a nuestras cuentas anuales por parte de los auditores, hacemos presente esta carta, debemos advertir que este escrito no constituye una solicitud de pago, en su conformidad no excluye la posibilidad de que, con seguimiento a la indicada fecha, dicho saldo haya sido total o parcialmente liquidado.

**Saldo al 31/ Diciembre del 2018 = \$ 4000.58**

El valor mencionado corresponde al saldo en la fecha conveniente. Si el saldo indicado merece su conformidad, les agradeceríamos firmen el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente. En caso de disconformidad, les rogamos faciliten en el impreso de confirmación cualquier información que pueda ayudar a localizar las diferencias.

Los saldos están contados en la fecha acordada, por el cual no comprometen tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**Sr. Gonzalo Toasa  
Gerente General**

COMPAÑÍA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

SELLO: \_\_\_\_\_

VALOR: \_\_\_\_\_

**C-1-4****Carta de confirmación de saldos****ELECTRICA HANT CIA. LTDA**

Fecha, \_\_\_\_\_

Señores EVISA

Con motivos de revisión a nuestras cuentas anuales por parte de los auditores, hacemos presente esta carta, debemos advertir que este escrito no constituye una solicitud de pago, en su conformidad no excluye la posibilidad de que, con seguimiento a la indicada fecha, dicho saldo haya sido total o parcialmente liquidado.

**Saldo al 31/ Diciembre del 2018 = \$ 8024.52**

El valor mencionado corresponde al saldo en la fecha conveniente. Si el saldo indicado merece su conformidad, les agradeceríamos firmen el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente. En caso de disconformidad, les rogamos faciliten en el impreso de confirmación cualquier información que pueda ayudar a localizar las diferencias.

Los saldos están contados en la fecha acordada, por el cual no comprometen tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**Sr. Gonzalo Toasa  
Gerente General**

COMPAÑÍA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

SELLO: \_\_\_\_\_

VALOR: \_\_\_\_\_

**C-1-5****Carta de confirmación de saldos****ELECTRICA HANT CIA. LTDA**

Fecha, \_\_\_\_\_

Señores OMARSA

Con motivos de revisión a nuestras cuentas anuales por parte de los auditores, hacemos presente esta carta, debemos advertir que este escrito no constituye una solicitud de pago, en su conformidad no excluye la posibilidad de que, con seguimiento a la indicada fecha, dicho saldo haya sido total o parcialmente liquidado.

**Saldo al 31/ Diciembre del 2018 = \$ 13007.42**

El valor mencionado corresponde al saldo en la fecha conveniente. Si el saldo indicado merece su conformidad, les agradeceríamos firmen el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente. En caso de disconformidad, les rogamos faciliten en el impreso de confirmación cualquier información que pueda ayudar a localizar las diferencias.

Los saldos están contados en la fecha acordada, por el cual no comprometen tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**Sr. Gonzalo Toasa  
Gerente General**

COMPAÑÍA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

SELLO: \_\_\_\_\_

VALOR: \_\_\_\_\_

**C-1-6****Carta de confirmación de saldos****ELECTRICA HANT CIA. LTDA**

Fecha, \_\_\_\_\_

Señores SACYR IMASA CHIMBORAZO

Con motivos de revisión a nuestras cuentas anuales por parte de los auditores, hacemos presente esta carta, debemos advertir que este escrito no constituye una solicitud de pago, en su conformidad no excluye la posibilidad de que, con seguimiento a la indicada fecha, dicho saldo haya sido total o parcialmente liquidado.

**Saldo al 31/ Diciembre del 2018 = \$ 100795.03**

El valor mencionado corresponde al saldo en la fecha conveniente. Si el saldo indicado merece su conformidad, les agradeceríamos firmen el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente. En caso de disconformidad, les rogamos faciliten en el impreso de confirmación cualquier información que pueda ayudar a localizar las diferencias.

Los saldos están contados en la fecha acordada, por el cual no comprometen tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**Sr. Gonzalo Toasa  
Gerente General**

COMPAÑÍA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

SELLO: \_\_\_\_\_

VALOR: \_\_\_\_\_

**C-1-7****Carta de confirmación de saldos****ELECTRICA HANT CIA. LTDA**

Fecha, \_\_\_\_\_

Señores SURPAPEL MERCADO DE VALOR

Con motivos de revisión a nuestras cuentas anuales por parte de los auditores, hacemos presente esta carta, debemos advertir que este escrito no constituye una solicitud de pago, en su conformidad no excluye la posibilidad de que, con seguimiento a la indicada fecha, dicho saldo haya sido total o parcialmente liquidado.

**Saldo al 31/ Diciembre del 2018 = \$ 80160.95**

El valor mencionado corresponde al saldo en la fecha conveniente. Si el saldo indicado merece su conformidad, les agradeceríamos firmen el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente. En caso de disconformidad, les rogamos faciliten en el impreso de confirmación cualquier información que pueda ayudar a localizar las diferencias.

Los saldos están contados en la fecha acordada, por el cual no comprometen tomarse en cuenta movimientos posteriores.

Atentamente,

**Sr. Gonzalo Toasa  
Gerente General**

COMPAÑÍA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

SELLO: \_\_\_\_\_

VALOR: \_\_\_\_\_

**C-1-8****Carta de confirmación de saldos****ELECTRICA HANT CIA. LTDA**

Fecha, \_\_\_\_\_

Señores VIPTRANSCORP S.A.

Con motivos de revisión a nuestras cuentas anuales por parte de los auditores, hacemos presente esta carta, debemos advertir que este escrito no constituye una solicitud de pago, en su conformidad no excluye la posibilidad de que, con seguimiento a la indicada fecha, dicho saldo haya sido total o parcialmente liquidado.

**Saldo al 31/ Diciembre del 2018 = \$ 32647.07**

El valor mencionado corresponde al saldo en la fecha conveniente. Si el saldo indicado merece su conformidad, les agradeceríamos firmen el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente. En caso de disconformidad, les rogamos faciliten en el impreso de confirmación cualquier información que pueda ayudar a localizar las diferencias.

Los saldos están contados en la fecha acordada, por el cual no comprometen tomarse en cuenta movimientos posteriores.

COMPAÑÍA: \_\_\_\_\_

Atentamente,

FIRMA: \_\_\_\_\_

**Sr. Gonzalo Toasa  
Gerente General**

SELLO: \_\_\_\_\_

VALOR: \_\_\_\_\_

Tabla 26

Confirmaciones externas a clientes

ELECTRICA HANT CIA. LTDA					
EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR				C-2	
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				1/1	
ELAB: Diego Jiménez L. / VALID: Dennisse Icaza V.					
CONFIRMACIONES EXTERNAS A CLIENTES				Fecha:	
Ruc	Cliente	Saldos en libros 31/12/2018	Saldo Confirmado	Diferencia	Marca
0801777665001	ABEL VILLAGÓMEZ	\$ 215.04	\$ 215.04	\$ 0.00	c
0992596597001	AMBROSE S.A	\$ 328.72	\$ 328.72	\$ 0.00	c
1307516391001	ANDRADE ZAMBRANO MARIUXI	\$ 587.32	\$ 587.32	\$ 0.00	c
1307516391001	ANDRADE ZAMBRANO MARIUXI	\$ 98.13	\$ 98.13	\$ 0.00	c
0914889720001	BARCO LOPEZ JOSE LUIS	\$ 45.15	\$ 45.15	\$ 0.00	c
0502694912001	WASHINGTON BRIONES	\$ 2,126.81	\$ 2,026.81	\$ 100.00	c
0991463461001	BRITRANSFORMADORES	\$ 3,329.81	\$ 3,329.81	\$ 0.00	c
0190156710001	CENELSUR	\$ 24,470.08	\$ 21,470.08	\$ 3,000.00	c
0190156710001	CENELSUR	\$ 2,297.62	\$ 2,297.62	\$ 0.00	c
1707097877001	CONSELEC	\$ 155.40	\$ 155.40	\$ 0.00	c
No está registrado	CIA AZUCARERA VALDEZ S A	\$ 4,720.23	\$ 4,720.23	\$ 0.00	c
No está registrado	COMPÆEIA AZUCARERA VALDEZ S A	\$ 1,895.34	\$ 1,895.34	\$ 0.00	c
No está registrado	COFIMAR	\$ 4,166.58	\$ 4,000.58	\$ 166.00	c
No está registrado	COELTEC	\$ 2,292.26	\$ 2,292.26	\$ 0.00	c
0992630582001	DECIN CIA. LTDA	\$ 2,116.38	\$ 2,116.38	\$ 0.00	c
No está registrado	DIPRELAUT	\$ 800.62	\$ 800.62	\$ 0.00	c
No está registrado	DIPRELAUT	\$ 86.00	\$ 86.00	\$ 0.00	c
09925840001	DISMASERVI	\$ 685.70	\$ 685.70	\$ 0.00	c
09925840001	DISMASERVI	\$ 209.77	\$ 209.77	\$ 0.00	c
09925840001	DISMASERVI	\$ 385.49	\$ 385.49	\$ 0.00	c
No está registrado	DISMELEC S A	\$ 647.87	\$ 647.87	\$ 0.00	c
0992758740001	DISTRIBUIDORASERVI	\$ 3,576.07	\$ 3,576.07	\$ 0.00	c
0190432033001	ELECKTRON	\$ 412.92	\$ 412.92	\$ 0.00	c
0992284714001	ENERGY CONTROL SA	\$ 1,043.55	\$ 1,043.55	\$ 0.00	c
No está registrado	EVISA	\$ 12,024.52	\$ 8,024.52	\$ 4,000.00	c
0992708093001	EXPORTQUILSA Y PRODUCTORE	\$ 661.64	\$ 661.64	\$ 0.00	c
No está registrado	FADELMA	\$ 247.50	\$ 247.50	\$ 0.00	c
No está registrado	FERNANDEZ DE CÓRDOVA	\$ 1,245.89	\$ 1,245.89	\$ 0.00	c
No está registrado	FISA	\$ 5,862.46	\$ 5,862.46	\$ 0.00	c
0992973331001	GESISMUR	\$ 158.51	\$ 158.51	\$ 0.00	c

EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				C-2 1/2	
0105265870001	GOMEZ JIMENEZ FABIOLA PRISCILA	\$ 304.86	\$ 304.86	\$ 0.00	c
0105265870001	GOMEZ JIMENEZ FABIOLA PRISCILA	\$ 379.90	\$ 379.90	\$ 0.00	c
0992318139001	HECTROMET S.A.	\$ 2,637.47	\$ 2,637.47	\$ 0.00	c
0502691025001	FERNANDA ISABEL HIDALGO ANGUETA	\$ 979.82	\$ 979.82	\$ 0.00	c
No está registrado	IMPROSELEC	\$ 666.00	\$ 666.00	\$ 0.00	c
No está registrado	INDUELECTRIC	\$ 2,237.59	\$ 2,237.59	\$ 0.00	c
9.91367E+11	INDUSTRIAL SURINDU	\$ 115.95	\$ 115.95	\$ 0.00	c
No está registrado	INMAELECTRO	\$ 586.17	\$ 586.17	\$ 0.00	c
No está registrado	INTERAGUA	\$ 170.77	\$ 170.77	\$ 0.00	c
1390012949001	LA FABRIL	\$ 517.44	\$ 517.44	\$ 0.00	c
No está registrado	MAGALLAN LUIS	\$ 3,431.00	\$ 3,431.00	\$ 0.00	c
No está registrado	MAQUINARIAS HENRIQUES	\$ 1,199.17	\$ 1,199.17	\$ 0.00	c
No está registrado	MAQUINARIAS HENRIQUES	\$ 472.26	\$ 472.26	\$ 0.00	c
No está registrado	MAQUINARIAS HENRIQUES	\$ 118.06	\$ 118.06	\$ 0.00	c
09900246001	NESTLE ECUADOR SA	\$ 1,618.55	\$ 1,618.55	\$ 0.00	c
09900246001	NESTLE ECUADOR SA	\$ 19.45	\$ 19.45	\$ 0.00	c
09900246001	NESTLE ECUADOR SA	\$ 1,011.75	\$ 1,011.75	\$ 0.00	c
0992847506001	NODIEN S.A.	\$ 2,711.46	\$ 2,711.46	\$ 0.00	c
0802213504001	OBANDO VILLAVICENCIO RAMIRO BAGN	\$ 0.01	\$ 0.01	\$ 0.00	c
0990608504001	OMARSA	\$ 13,507.42	\$ 13,007.42	\$ 500.00	c
0924989494001	PINCAY VENTURA ANDRES	\$ 440.00	\$ 440.00	\$ 0.00	c
099136043001	PRIME LABORATORIO PRILAB	\$ 1,736.27	\$ 1,736.27	\$ 0.00	c
No está registrado	PRODUCTORA CARTONERA SA	\$ 589.61	\$ 589.61	\$ 0.00	c
No está registrado	PRODUCTORA CARTONERA SA	\$ 1,433.60	\$ 1,433.60	\$ 0.00	c
No está registrado	ROOFTEC ECUADOR SA	\$ 721.78	\$ 721.78	\$ 0.00	c
No está registrado	ROOFTEC ECUADOR SA	\$ 311.20	\$ 311.20	\$ 0.00	c
1391790805001	RVINGENIERIA S.A	\$ 2,942.66	\$ 2,942.66	\$ 0.00	c
0990868107001	SACOPLAST S.A.	\$ 609.60	\$ 609.60	\$ 0.00	c
1792686989001	SACYR IMASA CHIMBORAZO	\$ 153,795.03	\$ 100,795.03	\$ 53,000.00	c
1792686989001	SACYR IMASA CHIMBORAZO	\$ 27,086.70	\$ 27,086.70	\$ 0.00	c
1792686989001	SACYR IMASA CHIMBORAZO	\$ 180,881.73	\$ 180,081.73	\$ 800.00	c
1202232011001	HENRY ROBERTO SARABIA	\$ 604.62	\$ 604.62	\$ 0.00	c
1792112923001	SERVICIOS ELECTRICOS LOPEZ	\$ 97.40	\$ 97.40	\$ 0.00	c
No está registrado	SIEMENS SA	\$ 390.00	\$ 390.00	\$ 0.00	c
0990026440001	SOCIEDAD AGRICOLA E INDUSTRIAL SAN	\$ 886.48	\$ 886.48	\$ 0.00	c

<b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>				<b>C-2 1/3</b>	
0701831349001	TAYLOR SOLANO	\$ 184.80	\$ 184.80	\$ 0.00	c
0992419121001	SOUTH ECUAMERIDIAN S.A.	\$ 2,679.05	\$ 2,679.05	\$ 0.00	c
No está registrado	SURPAPEL MERCADO DE VALOR	\$ 87,160.95	\$ 80,160.95	\$ 7,000.00	c
No está registrado	SURPAPEL MERCADO DE VALOR	\$ 25,396.45	\$ 25,396.45	\$ 0.00	c
0992697415001	SURPAPEL CORP S.A.	\$ 3,025.46	\$ 3,025.46	\$ 0.00	c
0991399364001	TABKONTROL S.A.	\$ 725.89	\$ 725.89	\$ 0.00	c
0992255978001	TECNIELECTRICA	\$ 1,653.34	\$ 1,653.34	\$ 0.00	c
0991465553001	TELEFONDS S.A	\$ 1,365.77	\$ 1,365.77	\$ 0.00	c
0991430148001	THOMAS & ASOCIADOS	\$ 621.11	\$ 621.11	\$ 0.00	c
1791255364001	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK	\$ 1,124.48	\$ 1,124.48	\$ 0.00	c
No está registrado	VIPTRANSCORP S.A.	\$ 38,647.07	\$ 32,647.07	\$ 6,000.00	c
		<b>\$ 644,689.53</b>	<b>\$ 570,123.53</b>	<b>\$ 74,566.00</b>	<b>Σ</b>

Confirmado c

Comprobado sumas Σ

## 4.3.1 Hoja de hallazgo N° 001

<b>HOJA DE HALLAZGO N° 001</b>	
<b><i>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</i></b>	
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V. <b>Aprobado:</b> Ing. Mercedes Espinoza	<b>Fecha elaboración:</b> 10 de Agosto de 2019  <b>Fecha aprobación:</b> 16 de Agosto de 2019
<b>Condición</b>	Falta definir un manual de procedimientos que tenga claro los objetivos de la empresa y lograr verificar los recursos con los que se cuenta.
<b>Criterio</b>	Norma Internacional de Contabilidad 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores  Esta Norma se aplicará en la selección y aplicación de políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en éstas, en las estimaciones contables y en la corrección de errores de periodos anteriores.
<b>Causa</b>	Inexperiencia, de directrices sobre la manera en que deben realizarse algunas tareas y el registro de las mismas, en la gestión de cobros.
<b>Conclusiones</b>	Se evidencia que tienen que establecer control en la manera como se realizan los cobros, pues en la empresa no está definido en un manual de procedimientos, esto está generando errores tanto de información como pérdida para la empresa.
<b>Recomendaciones</b>	Se recomienda al Gerente de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un manual de procedimientos y verificaciones referidas con la forma en que se realizan los cobros a los clientes y como los mismos son registrados, procesando esta información y realizando verificaciones periódicas de la misma.</li> </ul>

## 4.3.2 Hoja de hallazgo N° 002

HOJA DE HALLAZGO N° 002	
<i>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</i>	
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V. <b>Aprobado:</b> Ing. Mercedes Espinoza	<b>Fecha elaboración:</b> 10 de Agosto de 2019 <b>Fecha aprobación:</b> 16 de Agosto de 2019
<b>Condición</b>	No existen procedimientos de contabilidad claramente definidos con respecto a la gestión de cobros.
<b>Criterio</b>	100-04 Rendición de cuentas La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.
<b>Causa</b>	La falta de capacitación del personal y el desconocimiento de la disponibilidad de efectivo existente, está propiciando que se vicien los procedimientos a seguir y que se retrasen continuamente los pagos por falta de liquidez.
<b>Conclusiones</b>	Es necesario diseñar e implementar políticas y programas para los procedimientos que deben seguir en todas y cada una de las áreas de la empresa. Asimismo, concluye que es necesario hacer cálculos previos para conocer la disponibilidad de efectivo a fin de cumplir de manera oportuna y a tiempo con los pagos programados.
<b>Recomendaciones</b>	Se recomienda al Gerente de la Compañía: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal en el manejo de los procedimientos contables necesarios para cumplir con la preparación para la gestión de cobros y poder efectuar con responsabilidad el pago de los empleados.</li> </ul>

### 4.3.3 Hoja de hallazgo N° 003

HOJA DE HALLAZGO N° 003	
<i>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</i>	
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V. <b>Aprobado:</b> Ing. Mercedes Espinoza	<b>Fecha elaboración:</b> 10 de Agosto de 2019 <b>Fecha aprobación:</b> 16 de Agosto de 2019
<b>Condición</b>	Deficiencia en la provisión de cuentas incobrables, se observa falta de registros por descuido del personal al no registrar y mantener un control de la misma.
<b>Criterio</b>	Con respecto a las provisiones que el estudio debe efectuar a las cuentas incobrables, se está evadiendo la NIIF 9: Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro de valor de 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
<b>Causa</b>	No se hacen adecuadamente la provisión para las cuentas incobrables, desestimando el riesgo de recuperación de los créditos otorgados
<b>Efecto</b>	Existe un alto porcentaje de valores vencidos con más de 120 días, contribuyendo a elevar el nivel de riesgo de no recuperar esos valores, lo que se podría evitar realizando una provisión a las cuentas incobrables.
<b>Conclusiones</b>	Realizar una actualización de la cartera identificando el valor de la cuenta por cobrar y ejecutar la provisión de ese valor, estimando el 1% como provisión de cuentas incobrables.
<b>Recomendaciones</b>	Al Gerente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y controlar la gestión que se le está realizando a las cuentas por cobrar para que se haga la depuración de clientes que mantienen un alto porcentaje de morosidad. De igual forma evaluar el desempeño de la persona encargada de la cobranza a través de indicadores de valores recuperados de forma periódica.</li> </ul>

#### 4.3.4 Hoja de hallazgo N° 004

HOJA DE HALLAZGO N° 004	
<i>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</i>	
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V. <b>Aprobado:</b> Ing. Mercedes Espinoza	<b>Fecha elaboración:</b> 10 de Agosto de 2019 <b>Fecha aprobación:</b> 16 de Agosto de 2019
<b>Condición</b>	Deficiencia en la emisión de facturas a clientes que aún mantienen valores pendientes de cobros hasta por un año.
<b>Criterio</b>	Normas de control interno: <u>410-04 Políticas y procedimientos</u> La máxima autoridad de la entidad aprobará las políticas y procedimientos que permitan organizar apropiadamente el área de tecnología de información y asignar el talento humano calificado e infraestructura tecnológica necesaria.
<b>Causa</b>	Ni la gerencia general, ni la gerencia administrativa hacen un seguimiento, evaluación y análisis a la cartera vencida para verificar el tiempo que mantienen los clientes sus valores vencidos.
<b>Efecto</b>	La inadecuada gestión de cobranza acompañada del escaso control en el seguimiento con respecto a los cobros de la cartera vencida, conlleva a que se otorguen más créditos a los clientes morosos.
<b>Conclusiones</b>	Mediante el cálculo para determinar el porcentaje de cartera vencida en comparación al total de las facturas de clientes a quienes se les otorgó 30 días de crédito, se puede establecer que de los \$222.325,83, 29,2% solo se recuperaron \$509.773,02; dejando un porcentaje del 66,9% por cobrar, los mismos que permanecen en mora
<b>Recomendaciones</b>	Al Gerente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y controlar la gestión que se le está haciendo a las cuentas por cobrar para que se haga la depuración de clientes que mantienen un alto porcentaje de morosidad</li> </ul> A la persona encargada de la cobranza <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar la cobranza unos días antes de la fecha de vencimiento para recordar al cliente que tiene una obligación</li> </ul>

### 4.3.5 Hoja de hallazgo N° 005

<b>HOJA DE HALLAZGO N° 005</b>	
<i>ELECTRICA HANT CIA. LTDA</i>	
<b>ELAB:</b> Diego Jiménez L. <b>VALID:</b> Dennisse Icaza V. <b>Aprobado:</b> Ing. Mercedes Espinoza	<b>Fecha elaboración:</b> 10 de Agosto de 2019 <b>Fecha aprobación:</b> 16 de Agosto de 2019
<b>Condición</b>	Carece de control interno de políticas y procedimientos en cobranza.
<b>Criterio</b>	100-01 Control interno El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.
<b>Causa</b>	No existen claros lineamientos de mando ni de información en el departamento de cobranzas.
<b>Efecto</b>	La deserción de claridad en los lineamientos de mando dentro de la empresa por la falta de información o la debida clasificación de un departamento de cobranza, crea un riesgo inherente ocasionando problemas e incurrir en lo posible de precisar con el negocio.
<b>Conclusiones</b>	El riesgo que se ocasiona por no tener un control interno, pero si se aplica la prevención de fraudes o a la revelación de faltas en el proceso contable; establece una asistencia para una eficiente administración.
<b>Recomendaciones</b>	Se recomienda al Gerente de la Compañía: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar control interno para la mejora de la seguridad y el manejo de la gestión de cobros para el proceso de la información, utilizando mejoras en el desempeño.</li> </ul>

4.3.6



#### **4.4 Comunicación de resultados**

##### **4.4.1.1 Notificación de resultados**

Borrador del informe

### **CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

#### **COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.**

**ELECTRICA HANT CIA. LTDA**

**INFORME GENERAL**

**EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS**

**POR COBRAR**

**DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO**

**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

**2019**

**Guayaquil, 18 de Agosto del 2019**

Señor

Harold Toasa

**GERENTE DE LA COMPAÑÍA ELECTRICA HAMT DE LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL.**

Ciudad.-

De nuestras consideraciones:

Con el contrato fundado mediante oficio 001, firmado el 29 de marzo del 2019, nos permite comunicar el cumplimiento de la EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ELECTRICA HAMT CIA. LTDA, dentro del periodo de estudio del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, conforme el compromiso adquirido de presentar el informe junto con las evidencias encontradas.

Se realizó el examen especial a las políticas y procedimientos de cobranzas, comprobando una disertación de los elementos del problema, el examen fue determinado con base a las normas y principios que constituye El Ecuador, Normas internacionales de contabilidad (NIC), Normas internacionales de la información financiera (NIIF) y las Normas de control interno de la contraloría general del Estado, las admiten concebir la razonabilidad y seguridad de la información examinada.

La obtención de información para el examen especial tiene una evaluación con base a las evidencias efectuadas y obtenidas a través de la investigación de los reglamentos de la empresa, que contiene una base que expresa nuestra opinión

Los resultados de la valoración presentados medianamente tolerable en algunos aspectos:

- Informalidad de las políticas y procedimientos de cobranzas.
- Falta de flujograma para los procesos de políticas y procedimientos de cobranzas.
- Se verificó la falta de provisión de cuentas incobrables.
- Insuficiencia de procedimientos para el tiempo de gestión de cobro oportuno de las cuentas por cobrar.
- Escasez de control interno para la gestión de cobros en las cuentas por cobrar.

Atentamente,

Diego Jiménez L.

**Jefe del equipo auditor**

Dennisse Icaza V.

**Auditor operativo**

## **Informe de auditoría**

### **Información introductoria**

#### **Motivo del examen**

EXAMEN ESPECIAL A LA GESTION DE COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ELECTRICA HAMT CIA. LTDA, de la ciudad de Guayaquil correspondiente al periodo de análisis del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2018, fue ejecutado para la trasformación del trabajo de la carrera de auditoría y contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante oficio No. 001-2018, suscrito por el Sr. Harold Toasa, en calidad de gerente general de la organización.

#### **Objetivo general**

Realizar un examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar para comprobar la afectación en la liquidez de la compañía Eléctrica Hamt Ltda.

#### **Objetivos específicos**

1. Establecer mediante bases teóricas, científicas y metodológicas, los exámenes especiales aplicados a la gestión de cobro con enfoque a la liquidez.
2. Revisar y analizar el estado actual del proceso de cobro, y la afectación que tendría en la liquidez.

3. Determinar mediante la realización de un examen especial, la incidencia del proceso de gestión de cobranzas en la liquidez de la compañía mediante de pruebas y procedimientos de auditoría para determinar la situación actual de las cuentas por cobrar.
4. Elaborar la propuesta, que establezca los resultados en la liquidez.

**Base legal**

- Normas internacionales de contabilidad
- Normas internacionales de información financiera.
- Normas de control interno de la contraloría general del Estado.

**Cuerpo del informe.****Resultados del examen****Hallazgo 1****Condición**

Falta definir un manual de procedimientos para poder tener claro los objetivos de la empresa y poder verificar los recursos con los que se cuenta.

**Criterio**

Incumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito de la empresa  
ELECTRICA HAMT. LTDA.

Según las NIC 8 las políticas y procedimientos de crédito permiten organizar apropiadamente actividades que regulan las actividades y se actualice permanentemente que incluyen las tareas de ejecución y en enfoque de cumplimiento de control para la recuperación del dinero a tiempo y de forma oportuna.

### **Causa**

Norma Internacional de Contabilidad 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores

Esta Norma se aplicará en la selección y aplicación de políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en éstas y en las estimaciones contables, y en la corrección de errores de periodos anteriores.

### **Conclusiones**

Se evidencia que tienen que establecer control en la manera como se realizan los cobros, pues en la empresa no está definido en un manual de procedimientos, esto está generando errores tanto de información como pérdida para la empresa.

### **Recomendaciones**

#### **Se recomienda al Gerente de la empresa:**

Crear un manual de procedimientos y verificaciones referidas con la forma en que se realizan los cobros a los clientes y como los mismos son registrados, procesando esta información y realizando verificaciones periódicas de la misma.

**Hallazgo 2****Condición**

Falta definir un manual de procedimientos para poder tener claro los objetivos de la empresa y poder verificar los recursos con los que se cuenta.

**Criterio**

## 100-04 Rendición de cuentas

La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.

**Causa**

La falta de capacitación del personal y el desconocimiento de la disponibilidad de efectivo existente, está propiciando que se vicien los procedimientos a seguir y que se retrasen continuamente los pagos por falta de liquidez.

## **Conclusiones**

Es necesario diseñar e implementar políticas y programas para los procedimientos que deben seguir en todas y cada una de las áreas de la empresa. Asimismo, concluye que es necesario hacer cálculos previos para conocer la disponibilidad de efectivo a fin de cumplir de manera oportuna y a tiempo con los pagos programados.

## **Recomendaciones**

### **Se recomienda al Gerente de la empresa:**

Capacitar al personal en el manejo de los procedimientos contables necesarios para cumplir con la preparación para la gestión de cobros y poder efectuar con responsabilidad el pago de los empleados.

## **Hallazgo 3**

### **Condición**

Deficiencia en la provisión de cuentas incobrables, se observa falta de registros por descuido del personal al no registrar y mantener un control de la misma.

### **Criterio**

Con respecto a las provisiones que el estudio debe efectuar a las cuentas incobrables, se está evadiendo la NIIF 9:

Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro de valor de 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

### **Causa**

No se hacen adecuadamente la provisión para las cuentas incobrables, desestimando el riesgo de recuperación de los créditos otorgados

### **Efecto**

Existe un alto porcentaje de valores vencidos con más de 120 días, contribuyendo a elevar el nivel de riesgo de no recuperar esos valores, lo que se podría evitar realizando una provisión a las cuentas incobrables.

### **Conclusiones**

Realiza una actualización de la cartera identificando el valor de la cuenta por cobrar y hace la provisión de ese valor, estimando el 1% como provisión de cuentas incobrables.

### **Recomendaciones**

#### **Se recomienda al Gerente de la empresa:**

Supervisar y controlar la gestión que se le está haciendo a las cuentas por cobrar para que se haga la depuración de clientes que mantienen un alto porcentaje de

morosidad. De igual forma evaluar el desempeño de la persona encargada de la cobranza a través de indicadores de valores recuperados de forma periódica.

#### **Hallazgo 4**

##### **Condición**

Deficiencia en la emisión de facturas a clientes que aún mantienen valores pendientes de cobros hasta por un año.

##### **Criterio**

Normas de control interno:

##### *410-04 Políticas y procedimientos*

La máxima autoridad de la entidad aprobará las políticas y procedimientos que permitan organizar apropiadamente el área de tecnología de información y asignar el talento humano calificado e infraestructura tecnológica necesaria

##### **Causa**

Ni la gerencia general, ni la gerencia administrativa hacen un seguimiento, evaluación y análisis a la cartera vencida para verificar el tiempo que mantienen los clientes sus valores vencidos.

**Efecto**

La inadecuada gestión de cobranza acompañada del escaso control en el seguimiento con respecto a los cobros de la cartera vencida, conlleva a que se otorguen más créditos a los clientes morosos.

**Conclusiones**

Mediante el cálculo para determinar el porcentaje de cartera vencida en comparación al total de las facturas de clientes a quienes se les otorgó 30 días de crédito, se puede establecer que de los \$222.325,83, 29,2% solo se recuperaron \$509.773,02; dejando un porcentaje del 66,9% por cobrar, los mismos que permanecen en mora

**Recomendaciones****Al Gerente**

Supervisar y controlar la gestión que se le está haciendo a las cuentas por cobrar para que se haga la depuración de clientes que mantienen un alto porcentaje de morosidad

**A la persona encargada de la cobranza**

Gestionar la cobranza unos días antes de la fecha de vencimiento para recordar al cliente que tiene una obligación

**Hallazgo 5****Condición**

Carece de control interno de políticas y procedimientos en cobranza.

**Criterio**

100-01 Control interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control

**Causa:**

No existen claros lineamientos de mando ni de información en el departamento de cobranzas.

**Efecto**

La deserción de claridad en los lineamientos de mando dentro de la empresa por la falta de información o la debida clasificación de un departamento de cobranza, crea un riesgo inherente ocasionando problemas e incurrir en lo posible de precisar con el Negocio.

## **Conclusiones**

El riesgo que se ocasiona por no tener un control interno, pero si se aplica la prevención de fraudes o a la revelación de faltas en el proceso contable; establece una asistencia para una eficiente administración.

### **4.4.2 Recomendaciones**

#### **Se recomienda al Gerente de la empresa:**

Aplicar control interno para la mejora de la seguridad y el manejo de la gestión de cobros para el proceso de la información, utilizando mejoras en el desempeño.

### **4.4.3 Conclusión**

En esta parte se manifestaron las derivaciones logrados del trabajo, a través de la recopilación de información de la cobranza conseguida por medio de la encuesta ejecutada al personal del departamento de cobranzas, los responsables del registro contable y financiero de la empresa.

El grupo auditor efectuó el cronograma, distribución de actividades y empleo las programaciones determinados en los esquemas del examen especial logrando la evaluación de los principios de riesgo adquiriendo la información de los componentes de control interno, se consiguió y examino los resultados de riesgos de a las políticas y procedimientos de cobranzas.

#### **4.5 Resumen capítulo IV**

En este capítulo se demostraron los resultados obtenidos de la investigación, a través de la entrevista realizada al personal del departamento de crédito ya que son los responsables del registro de todas las operaciones contables y financieras de la empresa.

El equipo auditor realizó el cronograma, distribución de actividades y aplicó los procedimientos establecidos en los programas de auditoría obteniendo la calificación de los factores de riesgo consiguiendo la información de los componentes se obtuvo y examinó los resultados de riesgos del control interno.

Los hallazgos significativos encontrados en la revisión de procedimientos y archivos de documentos permitieron evaluar el control interno, están respaldados en papeles de trabajo en donde se demuestra la evidencia adecuada determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación identificada que respalda la opinión y el informe realizado por el auditor.

## **Capítulo V**

### **5.1 Propuesta**

#### **5.1.1 Título de la propuesta.**

Diseño de una nueva estructura organizacional, manual de funciones y procedimientos para la mejora del proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa “Eléctrica Hamt” de la ciudad de Guayaquil

#### **5.1.2 Autores de la propuesta.**

- Diego Jiménez Lopez
- Dennisse Icaza Villalva

#### **5.1.3 Empresa auspiciante.**

La propuesta será diseñada para implementarla en la empresa Comercial e industrial “Eléctrica Hamt” de la ciudad de Guayaquil.

#### **5.1.4 Área de la propuesta.**

**País:** Ecuador

**Provincias:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Campo:**

**Área:** Gestión

**Aspectos:** Procesos administrativos.

**5.1.5 Fecha de presentación.**

Junio 2018

**5.1.6 Fecha de terminación.**

Marzo 2020

**5.1.7 Duración del proyecto.**

30 días

**Participantes del Proyecto.**

- Administradores y colaboradores de la empresa “Eléctrica Hamt”
- Clientes y proveedores
- Tutor de tesis
- Autores del trabajo de tesis.

**5.1.8 Objetivos de la propuesta.****Objetivo General.**

Establecer Lineamientos que permita la eficiencia en la gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa “Eléctrica Hamt” de la ciudad de Guayaquil.

**Objetivos específicos**

- Realizar una nueva estructura en el organigrama de la empresa.
- Crear un manual de funciones y perfiles para el responsable que gestionara los cobros de las cuentas por cobrar.

- Implementar un manual de procedimientos, que garantice una eficiente gestión en el cobro de las cuentas por cobrar.
- Implementar ficha de procesos, en el cual se determine las entradas y las salidas en la gestión de cobro de las cuentas por cobrar.

### **5.1.9 Beneficiarios.**

#### **Beneficiarios Directos.**

- Clientes
- Accionistas de la compañía Eléctrica Hamt Cía. Ltda.

#### **Beneficiarios Indirectos.**

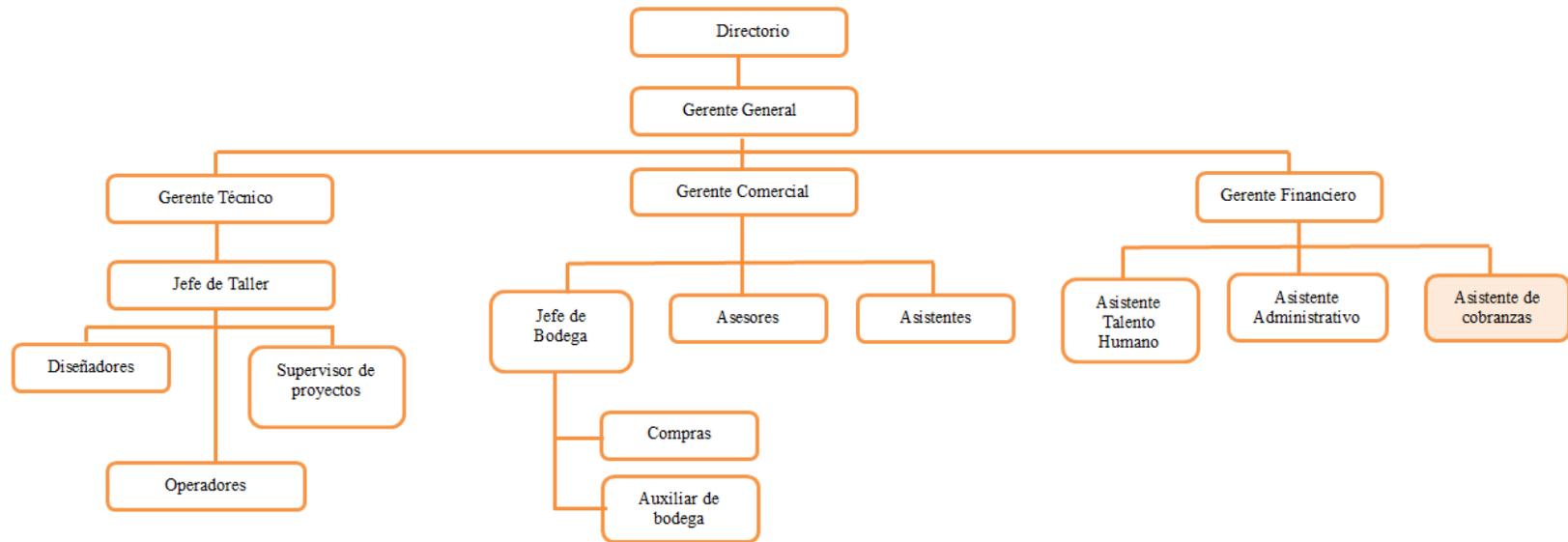
- Gerente General de la compañía.
- Autores de la tesis.

### **5.2 Impacto e importancia de la propuesta.**

La propuesta que se desea desarrollar, es de gran aporte para la empresa “Eléctrica Hamt”, la cual serviría de ayuda para la mejora en la recuperación eficiente de la cartera, sería de gran impacto en el área financiera, y en la misma gestión de la calidad de los procesos, así como también en la distribución administrativa, a través de una nueva estructura organizativa, implementación de procedimientos, manual de funciones, ficha de entradas y salidas de la gestión de cobro, esta información servirá de directriz para el responsable quien ejecutara la gestión cobranzas, así como también la empresa obtendrá el beneficio de la liquidez.

## 5.2.1 Descripción de la propuesta.

### 5.2.1.1 Nueva estructura organizativa.



## 5.2.1.2 Manual de funciones



## DESCRIPTIVO DE FUNCIONES

### ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA

Nombre	Cargo	Rol	Fecha
Jennifer Silva	Asistente de SGS	Elaborador	
Gustavo Maridueña	Gerente Financiero	Revisor	
Harold Toasa	Gerente General	Aprobador	

	<b>DESCRIPTIVOS DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	Asistente de Crédito y Cobranza	

### CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO.....	2
2.	DESCRIPTIVO DE CARGO.....	3
2.1.	Identificación del cargo .....	3
2.2.	Ubicación del puesto en la estructura organizacional .....	3
2.3.	Propósito o Misión del cargo .....	3
2.4.	Descripción de funciones .....	4
2.4.1.	Funciones del cargo .....	4
2.4.2.	Sistema Integrado de Gestión.....	4
3.	PERFIL DEL CARGO.....	4
3.1.	Instrucción o formación requerida para el cargo .....	4
3.2.	Experiencia requerida para el cargo .....	4
3.3.	Competencias organizacionales.....	5
3.4.	Conocimientos técnicos .....	5
4.	ANEXOS.....	5

	<b>DESCRIPTIVOS DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	Asistente de Crédito y Cobranza	

## 1. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

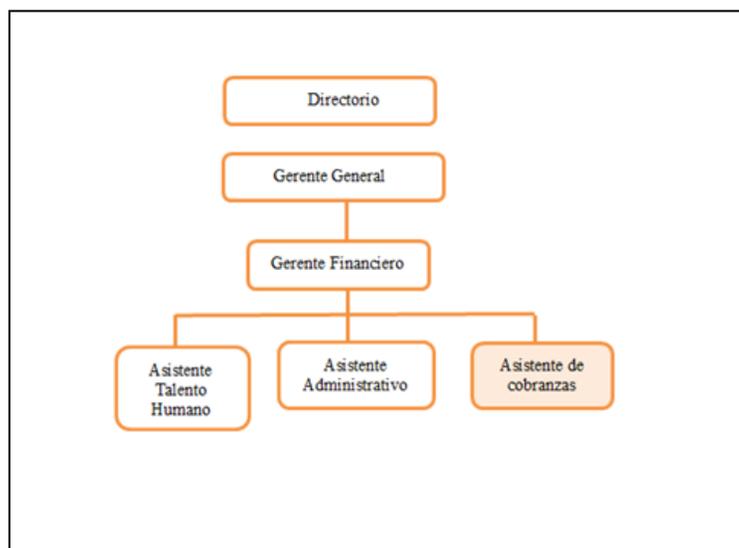
Este documento describe las funciones y objetivos detallados de todos los cargos dentro de la Compañía.

## 2. DESCRIPTIVO DE CARGO

### 2.1 Identificación del cargo

<b>Título del cargo:</b>	Asistente de Crédito y Cobranza
<b>Área:</b>	Contabilidad
<b>Reporta a:</b>	
<b>Supervisa a:</b>	N/A

### 2.2 Ubicación del puesto en la estructura organizacional



	<b>DESCRIPTIVOS DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	Asistente de Crédito y Cobranza	

### 2.3 Propósito o Misión del cargo

Ejecutar la gestión de la cartera por cobrar, registrando oportuna y eficazmente las transacciones que la afectan diariamente.

### 2.4 Descripción de funciones

#### 2.4.1 Funciones de cargo

1	Custodiar documentos de valor que instrumentan o garantizan la cartera
2	Custodiar valores al cobro.
3	Receptar, verificar, registrar en sistemas Myob los recibos de cobros en todas sus formas de pagos provenientes de los gestores de cobranzas (área Comercial y/o Cobranzas)
4	Registrar en sistema Myob solicitudes de reverso de aplicaciones, cumpliendo con cada una de las políticas
5	Registrar en el sistema Myob las notas de crédito, otros créditos, notas de débitos, otros débitos, para el mantenimiento de la cartera
6	Que realice los reportes periódicos del status de pagos de los clientes.
7	Proceso Judicial.



	<b>DESCRIPTIVOS DE FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	Asistente de Crédito y Cobranza	

### 3.3 Competencias organizacionales

<b>COMPETENCIA</b>
Liderazgo
Pensamiento analítico
Trabajo en equipo
Orientación a resultados
Innovación
Desarrollo de las personas
Orientación al cliente interno y externo
Pensamiento estratégico
Compromiso

### 3.4 Conocimientos técnicos

<b>CONOCIMIENTOS</b>
Conocimientos en el manejo de utilitarios: Excel, Word y Power Point
Conocimiento en comunicación efectiva
Conocimiento en análisis Financiero
Conocimientos en documentos legales (pagaré, letra de cambio)

## 4 ANEXOS

N/A

## 5.2.1.3 Manual de políticas y procedimientos



**REGISTRO DE COBROS  
Y  
GESTIÓN DE CARTERA**

Nombre	Cargo	Rol	Fecha
Jennifer Silva	Asistente de SGS	Elaborador	
Gustavo Maridueña	Gerente Financiero	Revisor	
Harold Toasa	Gerente General	Aprobador	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Registro de Cobros y Gestión de Cartera</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO ESTANDAR .....	3
2.	OBJETIVO .....	3
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	3
4.	ALCANCE .....	5
5.	INFORMACIÓN RELEVANTE.....	5
5.1.	Áreas de Negocio Relacionadas .....	5
5.2.	Indicadores de Desempeño Relacionados .....	5
5.3.	Reglas del negocio del organismo de control .....	5
6.	Políticas.....	5
7.	DIAGRAMA DE FLUJO DE LA INFORMACIÓN.....	6
7.1.	Gestion de Cobranza.....	6
7.2.	Registro de cobro.....	6
8.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	7
8.1.	Gestión de Cobranzas .....	9
8.2.	Registro de Cobro .....	10
9.	OBSERVACIONES.....	12
10.	ANEXOS.....	12

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	Registro de Cobros y Gestión de Cartera	

## 1 DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO ESTANDAR

Este entregable es elaborado para relevar el conjunto de entradas, tareas, responsables y salidas asociadas al proceso que permitirá lograr un resultado de negocio definido.

## 2. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para llevar el efectivo registro de cartera y correcta cobranza en el plazo establecido sin perder la relación comercial con el cliente.

## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Anticipos:** Cantidad adelantada de un pago generado por el cobro de una factura a la que no se identifica su aplicación o pago recibido por una negociación cuya factura no se emite.

**Valores al cobro:** Documentos que representan promesas de pago (cheques) que al efectivizarse se convertirá en dinero para la Compañía.

**Cruce de Cuentas:** Compensación de cuentas.

**Cobranza Regular:** Procedimiento administrativo que tiene por objeto recuperar el valor del crédito; de acuerdo, al plazo otorgado al cliente, disminuyendo el riesgo

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Registro de Cobros y Gestión de Cartera</b>	

de mora en los portafolios, y asegurando los elementos necesarios para accionar en caso de un inminente deterioro. Dentro de este tipo de cobranzas se puede presentar:

Gerente General aprueba tasa de descuento con afectación a resultados.

**Cobranza Pre-Legal:** Gestión de cobro realizada a través de procesos extrajudiciales previo a tomar acciones legales para recuperar la cartera que presenta morosidad superior a 90 días.

**Cobranza Legal:** Gestión de cobro que se realiza a través del departamento legal y/o Estudio Jurídico previa autorización del Comité de Cobranza para iniciar acciones legales a fin de recuperar la cartera.

**Deudor / Cliente:** Persona sujeta de crédito, persona natural o jurídica que asume una responsabilidad de pago con la empresa a cambio de obtener un bien o servicio.

**DRC:** Días de cartera.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Registro de Cobros y Gestión de Cartera</b>	

#### **4. ALCANCE**

El proceso del negocio empieza con la ejecución de la venta al cliente y culmina con el registro de los cobros.

#### **5 INFORMACIÓN RELEVANTE**

##### **5.1 Áreas de Negocio Relacionadas**

El proceso relevado se encuentra relacionado con las áreas: Ventas, Comerciales y Contabilidad.

##### **5.2 Indicadores de Desempeño Relacionados**

- Días de cartera y su evolución (DRC)
- Antigüedad de cartera (Antigüedad de cartera)

##### **5.3 Reglas de Negocio de Organismos de Control**

- SRI, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. Art. 103

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Registro de Cobros y Gestión de Cartera</b>	

## 6. POLITICA

- La persona responsable de la gestión de cobro, debe cumplir estrictamente con lo mencionado en ese procedimiento.

- La gestión de cobro debe cumplir los siguientes tiempos de recaudación

**Preventiva:** 10 días antes de su vencimiento

**Administrativa:** al día siguiente de su vencimiento

**Pre Legal:** a los 60 días de la fecha de vencimiento

**Legal:** al año de la fecha de vencimiento.

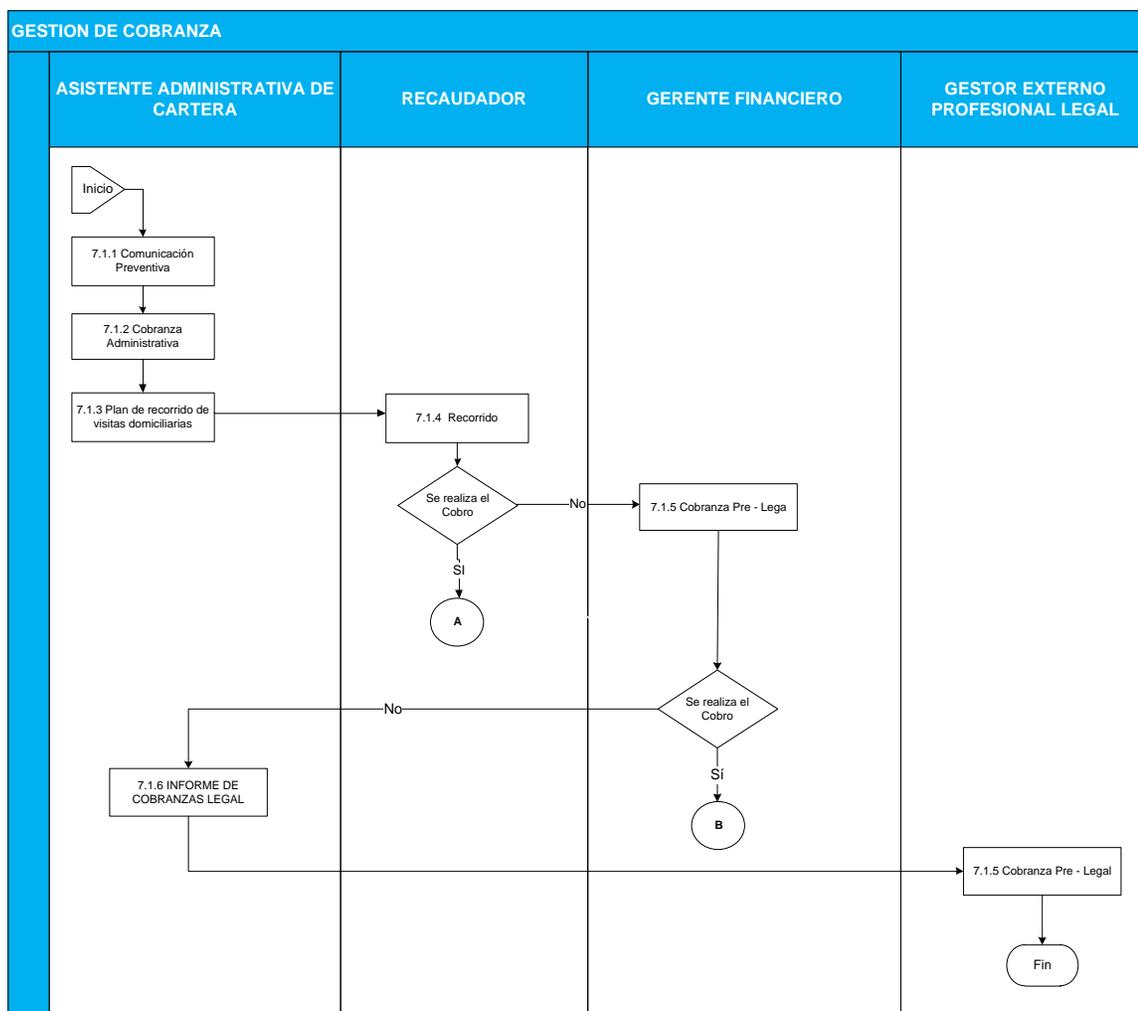
- Una vez que se cumpla la fecha máxima de pago, se generara automáticamente un recargo, según las tasas de interés establecidas por la normativa.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	Registro de Cobros y Gestión de Cartera	

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA Gestión de cobranza

#### 7.1 Gestión de la Cobranza

Tabla 27 Diagrama de flujo de la Gestión de cobranza

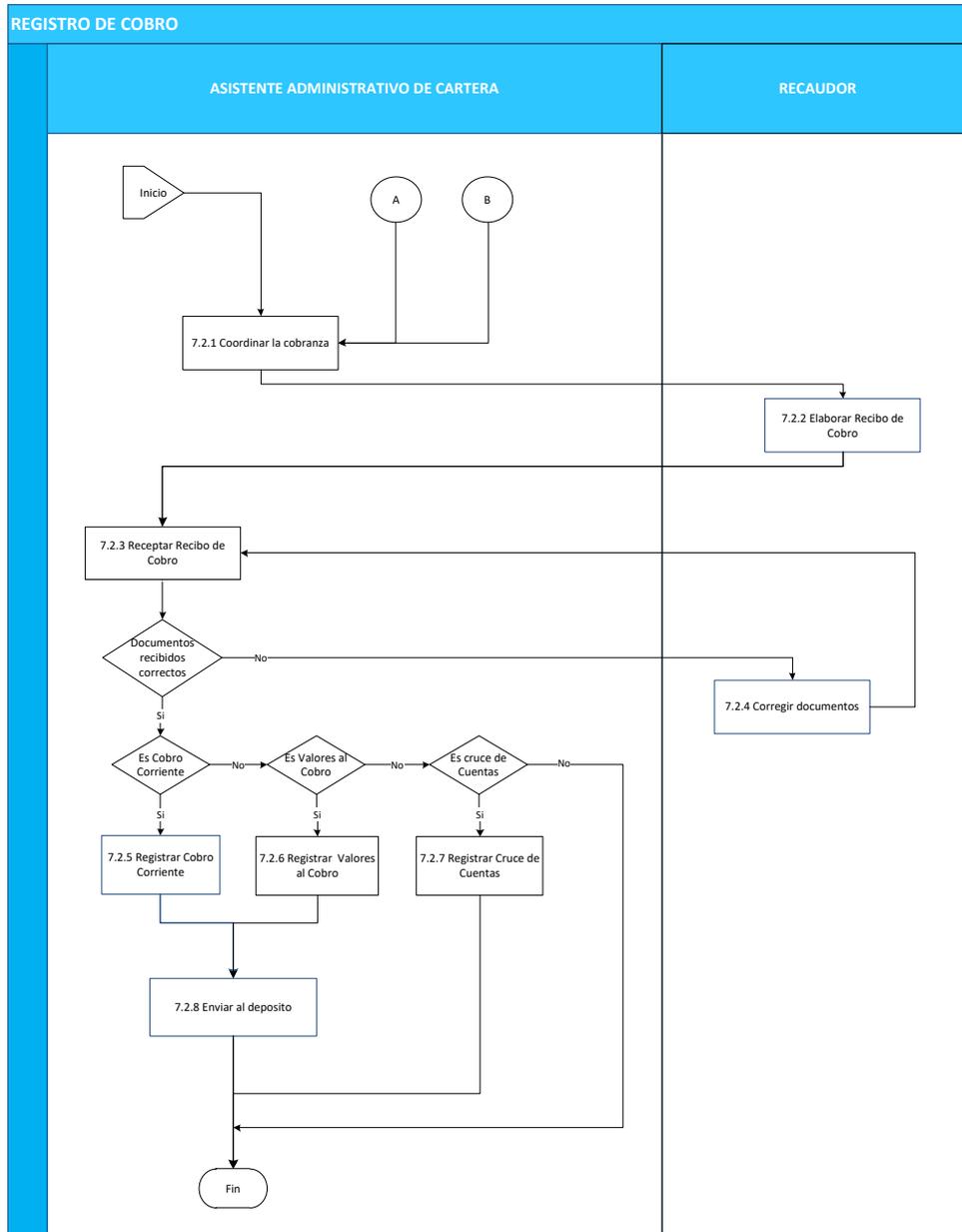




## 7.2 Registro de cobro

Tabla 28

Registro de Cobro



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Registro de Cobros y Gestión de Cartera</b>	

## 8 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 8.1 Gestión de Cobranza

Tabla 29

Proceso de gestión de la cobranza

<b>Pasos</b>	<b>Nombre de la Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
<b>7.1.1</b>	<b>Comunicación preventiva</b>	<b>Asistente administrativa de cartera</b>	<p>Realizar el recordatorio a los clientes, en el cual las fechas límite de sus facturas están próximos a vencer comunicar por las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas</li> <li>• Mail</li> <li>• Cartas</li> </ul>
<b>7.1.2</b>	<b>Cobranza administrativa</b>	<b>Asistente administrativa de cartera</b>	<p>Se realiza la gestión de cobranza a los clientes, los cuales las fechas de vencimiento ya se cumplieron, y no se ha recibido el cobro respectivo esta actividad se realiza por las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas</li> <li>• Mail</li> <li>• Cartas</li> </ul>
<b>7.1.3</b>	<b>Plan de Recorrido de visitas domiciliarias</b>	<b>Asistente Administrativo de Cartera</b>	<p>Se coordinara plan de ruta para visitar a los clientes en su domicilio comercial, que no presentan alguna actividad de cobro en las fases anteriores de cobro, la logística se aplicara en base a zonas y características de las direcciones, optimizando el tiempo en la visita.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Registro de Cobros y Gestión de Cartera</b>	

<b>7.1.4</b>	<b>Recorrido</b>	<b>Recaudador</b>	El recaudador realizará las visitas respectivas a los clientes y luego recaudará el dinero o cheque, que el cliente le entregue.
<b>7.1.5</b>	<b>Cobranza Pre - Legal</b>	<b>Gerente financiero</b>	<p>EL gerente, se contacta con los clientes, con la finalidad de recordarles las implicaciones que ocurrirían, en el caso del no pago de sus cuentas, entre estas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El cálculo de interés por mora:</li> <li>✓ Recargos por la gestión legal de un profesional.</li> <li>✓ Y la prohibición definitiva del crédito de la empresa.</li> </ul>
<b>7.1.6</b>	<b>Informe de cobranzas legal</b>	<b>Asistente administrativa de cartera</b>	Se realizará el informe, con el detalle de cada cliente que se encuentra en mora superior a 1 año, el cual será enviado al gestor externo para su debida gestión.
<b>7.1.7</b>	<b>Cobranza Legal</b>	<b>Gestor externo (profesional legal)</b>	Perito legal que realizará en base a leyes la gestión de la cobranza.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	Registro de Cobros y Gestión de Cartera	

## 8.2 Gestión de Cobro

Tabla 30

Proceso de gestión de Cobro

Pasos	Nombre de la Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad
7.2.1	Coordinar la cobranza	Asistente administrativo de cartera	<p>Realizar la coordinación de la cobranza por las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas</li> <li>• Mail</li> <li>• Cartas</li> </ul> <p><b>Nota:</b> El tipo de gestión dependerá del carácter de pago o la morosidad que presente el cliente.</p>
7.2.2	Elaborar Recibo de Cobro	Recaudador	<p>Elaborar Recibo de Cobro (depósito, transferencia, cheque, efectivo, cruce de cuentas, etc.) indicando la factura; a la cual, va a ser aplicada bajo el consentimiento del cliente. Se deberá adjuntar al recibo copia del comprobante de egreso de cheque del cliente dónde indica la factura que cancela cómo evidencia de la buena aplicación del recibo. Ref. 9.1. Recibo de Cobro.</p> <p>Revisar que los documentos de respaldo recibidos del cobro se encuentren correctos.</p>
7.2.3	Receptar Recibo de Cobro	Asistente Administrativo de Cartera	<p>Receptar el Recibo de Cobro junto con los siguientes documentos de ser el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques</li> <li>• Papeleta de depósito</li> <li>• Efectivo</li> <li>• Documento de transferencia de valores</li> </ul> <p>Si los documentos recibidos se encuentran correctos y se refiere a un cobro corriente, Ref. 7.1.5 Registrar Cobro Corriente.</p> <p>Si no se encuentran correctos los documentos recibidos, devolver al Recaudador.</p>

7.2.4	<b>Corregir documentos</b>	<b>Recaudador</b>	Recibir la notificación del Asistente Administrativo de Cartera donde indica que los documentos recibidos, Cheques, Recibo de Cobros, Transferencia, etc. se encuentran errados y proceder a la modificación respectiva.
7.2.5	<b>Registrar Cobro Corriente</b>	<b>Asistente Administrativo de Cartera</b>	<p>Ingresar al sistema Myob el cobro realizado.</p> <p>Para cheques protestados o devueltos, se debe agregar la información a que factura pertenece. A través de un mail se notifica al cliente el estado del cheque, y se solicita el cambio, adjuntado un scanner del cheque protestado.</p> <p>Si el cheque es cobrado se procede a registrar en el sistema Myob.</p> <p>Si el documento recibido no corresponde a un cobro corriente, Ref. 7.1.6 Registrar Valores al Cobro.</p>
7.2.6	<b>Registrar Valores al Cobro</b>	<b>Asistente Administrativo de Cartera</b>	<p>Ingresar al sistema Myob, la información del cobro registrando los datos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente</li> <li>• Monto</li> <li>• Fecha que indique el documento al cobro recibido</li> <li>• Número de factura a aplicar</li> </ul>
7.2.7	<b>Registrar Cruce de Cuentas</b>	<b>Asistente Administrativo de Cartera</b>	<p>Recibir notificación del Gerente financiero, indicando los valores que se van a cruzar con las facturas del cliente y el nombre con el cual se debe realizar el cruce de cuentas contable.</p> <p>Ingresar al sistema Myob y registrar cruce de cuentas.</p>
7.2.8	<b>Enviar al depósito</b>	<b>Supervisor Administrativo de Cartera</b>	<p>Generar el reporte de los valores al cobro.</p> <p>Verificar que el reporte concuerde con el físico.</p> <p>Enviar mail al área de Financiera para la distribución de los valores a los diferentes Bancos.</p> <p>Enviar a depositar con el Mensajero al Banco respectivo.</p>

## **9 OBSERVACIONES**

N/A

## **10 APÉNDICE**

N/A

5.2.1.4 Ficha de proceso de ingresos y salida

Tabla 31

Ficha de proceso

FICHAS DE PROCESOS					
<b>Proceso:</b>	GESTION DE COBRO DE LA CUENTAS POR COBRAR	<b>Responsable:</b>	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE CARTERA		
<b>Objetivo:</b>	ENTREGA DE INFORMACION DE RESULTADOS SOBRE LOS VALORES RECUPERADOS EN EL PROCESO DE COBRANZAS				
<b>Alcance:</b>	DESDE EL REGISTRO DE LOS COMPROBANTES DE VENTA HASTA LOS REGISTROS CONTABLES DE LOS COBROS DE LAS CUENTAS POR COBRAR				
<b>Fecha de Análisis:</b>		<b>Elaborado por:</b>	DIEGO JIMENEZ LOPEZ		
<b>Revisado por:</b>	GUSTAVO MARIDUEÑA	<b>Aprobado por:</b>	HAROLD TOASA		
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO Y PARTES INTERESADAS					
Partes Interesadas	Entradas	Actividades	Salidas	Partes Interesadas	Novedades
Contabilidad/ Comercial	Reportes de facturas de ventas	Revisión y consolidado de las cuentas por clientes	Reporte de facturas pendientes de cobro	Gerencia financiera/ contabilidad	Reconocimiento de las obligaciones
Contabilidad/ Comercial	Informes de cuentas por cobrar	Gestión de cobro y seguimiento	Indicador de resultados de la gestión de las cuentas por cobrar	Gerencia financiera/ contabilidad	Cumplimiento de metas de recuperación de cobros
Contabilidad/ Comercial	ingreso de efectivo	Captación de efectivo	Disminución de las cuentas por cobrar	Gerencia financiera/ contabilidad	Ingreso de dinero, para mejorar el flujo
Contabilidad/ Comercial	Informes de cuentas por cobrar	Razonamiento de cuentas por cobrar	Estado financiero	Accionistas/Entes reguladores(SRI-Superintendencia de Compañías-Mercado de Valores - Municipios) /Alta Dirección /Instituciones Financieras	Cumplimiento de obligaciones/Resultados de la compañía/toma de decisiones
2. INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
VER TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DEL PORTAL FINANZAS Y CONTRALORÍA					
3. RECURSOS					
<b>Humanos (Cargos del proceso)</b>		1 asistente administrativo de cobranzas.			
<b>Materiales (Materias primas, materiales, insumos, etc.)</b>		suministros de oficina			
<b>Transformación (Máquinas, herramientas, equipos, etc.)</b>		Equipos de computación, impresoras, Myob			
<b>Físicos (Edificios, vehículos, medios de comunicación, etc.)</b>		Equipo celular			
<b>Financieros (Capital, ingresos, egresos, créditos, inversiones, etc.)</b>		Presupuesto			
<b>Proveedores Externos (Productos, servicios)</b>		Asesorías, auditorías, custodio de archivos externo.			
4. INDICADORES					
Nombre	Método de Calculo	Frecuencia	Meta	Responsable	
Índice de cumplimiento de cobranzas	Fecha de entrega	Mensual	Máximo día 16 de cada mes	Asistente administrativo de cobranzas	
Índice de morosidad de cuentas por cobrar.	Fecha de entrega	Mensual	Máximo día 8 de cada mes	Asistente administrativo de cobranzas	

### 5.3 Resumen capítulo V

La propuesta para dar solución a los hallazgos encontrados en el examen especial del control interno a la gestión de cobro de la empresa Eléctrica Hamt fue implementar un manual de procedimientos a la gestión de cobro, se diseñó tomando en consideración los inadecuados procedimientos y registros y la descripción de los procedimientos de créditos y cobranzas, enfocado a mejorar el control interno.

Representará una guía práctica que se utilizará como una herramienta de soporte, será de mucho beneficio para el personal del departamento de crédito y cobranzas de la empresa, con ello se persigue incrementar la eficiencia en el recurso humano y la emisión de una información oportuna y confiable en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos.

## Referencias

- Araiza, M. V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*.
- Badillo, J. (20019). *Auditoría de Gestión* (Tercera ed.). México: Editorial Rinarte.
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral : normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Calero, M. J., & Burgos, B. J. (2016). Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/eficacia.html>
- Contraloria.gob.ec. (2018). <https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-II.pdf>. Retrieved from <https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-II.pdf>
- Cunin, S. M. (2017). <http://dspace.ucacue.edu.ec/>. Obtenido de <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7629/1/TRABAJO-DE-TITULACI%C3%93N-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-AUDITOR%C3%8DA%20%281%29.pdf>
- Estupiñán, G. R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. En H. Fayol. New York: Librería El Ateneo.
- Fonseca, L. O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna (Primera ed.)*. Lima: Instituto de Investigación de de Accountability y Control IICO.
- Gestión Externa . (2018). Obtenido de <http://www.gestionexterna.com.co/es/views/noticia/view.php?id=29>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración* (Decimosegunda edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN,.
- Hayes, S. (1994). *Creditos y Cobranzas*. Colonia Del Valle: Ecasa.
- Madariaga, G. J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Barcelona: Deusto.
- Manual Practico de Auditoría. (2004). En J. Madariaga, *Manual Practico de Auditoría* (p. 13). Barcelona: Ediciones Deusto.
- Morales, C. A., & Morales, C. J. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA* (Primera ed.). MÉXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Muñiz, M. W., & Mora, R. W. (2017). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>

Paucar, N. (2013).

Sanchez, G. (2006). Auditoría. En G. Sanchez, *Auditoría de Estados Financieros*. Pearson Educacion de Mexico.

Sandoval, H. (2012). *Introducción a la auditoría*. (Santillana, Ed.) México: Red Tercer Milenio.

Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: Red Tercer Milenio.

Tapia, I. C., Rueda, d. L., & Silva, V. R. (2007). *Auditoría Externa Perspectivas de vanguardia*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. McGra – Hill –Interamericano.

## Apéndice



### **CARRERA DE: INGENIERIA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA**

### **ENCUESTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRICA HAMT CIA. LTDA. DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**

La realizan los estudiantes Icaza Villalva Dennisse Paola y Jimenez Lopez Diego Fernando, quienes realizan el proyecto de investigación con el tema “Examen Especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt Cía. Ltda. Del cantón Guayaquil”, para optar por el título de: Ingenieros en Auditoría y Contabilidad CPA

**INDICACIONES:** La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información necesaria, para conocer los movimientos de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar, en la empresa Eléctrica Hamt Cía. Ltda., y diagnosticar la situación actual de esta gestión, para realizar las mejoras oportunas.

#### **Siga las instrucciones siguientes**

- a. Escuche con atención y detenidamente cada pregunta
- b. Conteste con absoluta sinceridad

- c. Defina cada argumento, utilizando una secuencia cronológica de actos.

### **5.3.1 DESARROLLO:**

#### **5.3.1.1 CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**

**1. ¿Existen controles preventivos que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar?**

**2.- ¿La gestión de cobranzas tiene su inicio al vencimiento de la obligación?**

**3.- ¿Existen informes de seguimiento a las cuentas por cobrar, sobre los clientes que han sido contactados anticipadamente a su fecha de vencimiento?**

**4.- ¿Al no recuperar el efectivo de las cuentas por cobrar, mediante los avisos anticipados estas cuentas pasan a la fase pre jurídica con expertos especializados?**

**5.- ¿Se realizan los respectivos seguimientos a la gestión de cobros donde se detallen los informes de cumplimiento o de incumplimiento?**

**6.- ¿se encuentra familiarizado con las políticas y procedimiento de gestión de cobranzas establecidas por la alta gerencia?**

**7.- ¿La gestión de cobranza incide en el aumento de la liquidez de la compañía?**

**8.- ¿Considera que la correcta recuperación de la cartera disminuirá el riesgo de morosidad de Eléctrica Hamt con las obligaciones a corto plazo?**

**9.- ¿Una deficiente gestión de cobranza puede detener los proyectos de la organización?**

**10.- ¿Eléctrica Hamt, tiene la capacidad de pagar sus deudas totales con los activos de corto plazo?**

**11.- ¿Eléctrica Hamt ha percibido un aumento en la capacidad de pagar sus obligaciones?**

**12.- ¿Si un alto índice de cuentas por cobrar, afecta a la liquidez de la compañía, que medidas cree usted que se deban aplicar para una oportuna gestión de cobranzas?**

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Guayaquil, 15 de abril de 2019

Señores  
Universidad San Gregorio de Portoviejo  
Cuidad.-

De nuestras consideraciones:

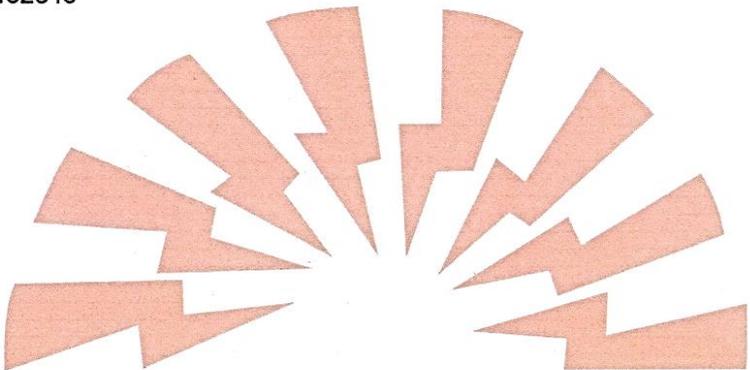
Por medio de la presente, yo **Harold Toasa Villavicencio**, con C.I. # 0913432845 en mi calidad de Representante legal de la compañía **ELECTRICA HAMT CIA LTDA** con Ruc # 0990741409001, autorizo a Dennisse Icaza asistente contable de nuestra compañía, a la realización de un examen especial a la gestión de cobro de las cuentas por cobrar, por lo cual se facilitara la información necesaria para la misma, que servirá para su proyecto de tesis.

Por la atención que se sirva dar a la presente agradezco de antemano.

Atentamente,



Ing. Harold Toasa  
Gerente General  
C.I. # 0913432845



**ELECTRICA HAMT** CIA  
LTDA.

04 2591320  
0994111726  
Av. Francisco de Orellana Cdla. Los Vergeles Norte  
Mz. 201 Sl. 2-3

informacion@electricahamt.com ■  
www.electricahamt.com 🌐  
Apartado Postal: 09-02-002