



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA

TEMA:

**AUDITORÍA OPERATIVA DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS
DE COBRANZAS DE LA EMPRESA MOTCINO S.A**

AUTORA:

Tnlga. Viviana Yamilet Torres Quiñonez

TUTORA

Lcda. Mara Triviño Bonilla, Msc.

PORTOVIEJO- MANABÍ- ECUADOR

2019

Certificado del tutor de titulación

Lcda. Mara Triviño Bonilla Msc, en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que la egresada Torres Quiñonez Viviana Yamilet, es autora de la Tesis de Grado titulada: “Auditoría operativa del control interno de los procedimientos de cobranzas de la empresa Motcino S.A.”, 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.

Lcda. Mara Triviño Bonilla, Msc.

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del tribunal

El trabajo de investigación “Auditoría operativa del control interno de los procedimientos de cobranzas de la empresa Motcino S.A”, presentado por la egresada Torres Quiñonez Viviana Yamilet, 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

Lcda. Mara Triviño Bonilla Msc.
Tutora trabajo investigación

CPA. Rubén Mackay Véliz, Mgs
Miembro del tribunal

Ing. Julissa Mera Cambi, Mgs
Miembro del tribunal

Declaración de autoría

Viviana Yamilet Torres Quiñonez, autora de este trabajo de titulación denominado “Auditoría operativa del control interno de los procedimientos de cobranzas de la empresa Motcino S.A”, declaró que el mismo es de mi completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Viviana Yamilet Torres Quiñonez
**Egresada de la carrera de
Contabilidad y Auditoría**

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres, por ser los principales promotores de mi sueño, por confiar y creer en mi trabajo, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradezco a los docentes de la Carrera de Auditoria y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de la profesión, de manera especial, al Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs - Tutor del proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a la empresa Motcino S.A. por permite desarrollar mi investigación.

Viviana Yamilet Torres Quiñonez

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Alberto y Juliani quiénes con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí, el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi esposo Jonathan y mi hija Joymara por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Viviana Yamilet Torres Quiñonez



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

**“Auditoría Operativa del control interno de los procedimientos de cobranzas de la
Empresa Motcino S.A”**

Torres Quiñonez Viviana

Resumen

La compañía Motcino S.A., es una empresa en Guayaquil – Ecuador. El problema de esta institución se debe a los niveles de riesgos alto en las cobranzas en el taller y donde la principal actividad es la de reparación y mantenimiento de partes de vehículos automotores y motos. La institución requiere la implementación de una Auditoría operativa para la revisión de los controles. Lo que permitirá en la actualidad, recibir una información oportuna y adecuada, y que brinde la confiabilidad deseada, la cual utilizará para realizar un amplio análisis de control interno en los procedimientos que le permita a la administración tomar decisiones correctas y adecuadas con el fin de conseguir una perspectiva satisfactoria en la entidad y a la vez poder determinar el crecimiento programas en vías de desarrollo. Lo que permitirá que esta tesis sea parte para utilización para la Universidad San Gregorio de Portoviejo – USGP, y guía para otros estudiantes consideren estos temas a investigarse de una manera profunda y documental.

Palabras clave:

Auditoría Operativa – Cobranzas – Riesgo – Control Interno



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

**“Auditoría Operativa del control interno de los procedimientos de cobranzas de la
Empresa Motcino S.A”**

Torres Quiñonez Viviana

Abstract

The company Motcino S.A., is a company in Guayaquil - Ecuador. The problem of this institution is due to the high risk levels in collections in the workshop and where the main activity is the repair and maintenance of parts of motor vehicles and motorcycles. The institution requires the implementation of an operational audit for the review of controls. What will currently allow to receive timely and adequate information, and that provides the desired reliability, which will be used to perform a comprehensive internal control analysis in the procedures that allow the administration to make correct and appropriate decisions in order to get a satisfactory perspective on the entity and at the same time be able to determine the growth of developing programs. What will allow this thesis to be part for use for the San Gregorio University of Portoviejo - USGP, and guide for other students to consider these topics to be investigated in a deep and documentary way.

Key words:

Operational Audit - Collections - Risk - Internal Control

Tabla de contenido

Certificado del tutor de titulación.....	ii
Certificado del tribunal.....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Capítulo I.....	1
1 Aspectos preliminares	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.2 Formulación del problema.....	3
1.2 Delimitación del problema	3
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación.....	4
1.5. Conclusión.....	5
Capítulo II.....	6
2 Marco teórico.....	6
2.1 Fundamentos de la Auditoría: definición, objetivos y tipos de auditorías	6
2.1.1 Clasificación de la auditoria	8
2.1.2 Auditoria operativa: una desde la definición e importancia	8
2.1.3. Etapas de la auditoria.....	11

2.1.3.1 Exploración.....	11
2.1.3.2 Planeación.....	11
2.1.3.3 Supervisión.....	12
2.1.3.4 Ejecución.....	12
2.1.3.5 Informe.....	12
2.1.3.6 Seguimiento.....	13
2.1.4. Técnicas de la auditoria	13
Inspección.....	14
Confirmación.....	15
Investigación.....	15
Declaración.....	15
Certificación	15
Observación.....	16
2.1.4.1 Liquidez.....	16
2.1.4.3 Importancia.....	17
2.1.4.4 Ratios de liquidez	17
Control interno:	18
Objetivo de control interno.....	18
Proceso de control interno	19
Componente del control interno	19
Fundamentos de la Contabilidad	22
Importancia.....	23
Cobranza.....	24
Procedimientos	24
Procedimientos de cobranzas	25

Exigir Respuestas	25
Insistir en el Pago	26
Marco referencial.....	27
2.4 Marco legal.....	28
2.4.5.1 Coso I.....	37
2.4.5.2 Coso II	37
2.5 Marco conceptual	38
2.6 Identificación de variables.....	41
2.7 Conclusión.....	43
Capítulo III	44
3 Marco metodológico.....	44
3.1 Diseño de la investigación.....	44
3.2 Tipos de investigación.....	44
3.3 Elaboración de los instrumentos.....	46
3.4 Población y Muestra	46
3.4.1 Población	46
3.4.2 Muestra de la población.....	47
3.5 Análisis de los resultados	47
3.6 Conclusión.....	48
Capítulo IV	49
4.1 Análisis de entrevista a directivos de institución	49
4.2 Entrevista aplicada al personal que labora en Motcino S.A.....	50
4.3 Procesos de auditoría.....	56
Resultados de la planificación específica	75
4.4.1 Programas de auditoría	77

4.4.2 Ejecución de la auditoría	78
Hojas de hallazgos	86
4.5 Información introductoria.....	91
Capítulo V	99
5 Propuesta	99
5.1 Título de la propuesta	99
5.2 Autora de la Propuesta.....	99
5.3 Empresa auspiciante	99
5.4 Área que cubre la propuesta	99
5.5 Datos Informativos de la Propuesta.....	99
5.6 Objetivos de la propuesta	99
5.6.1 Objetivo General	99
5.6.2 Objetivos específicos.....	100
5.7 Beneficiarios directos	100
5.8 Beneficiarios indirectos	100
5.9 Impacto de la propuesta.....	100
5.10 Descripción de la propuesta.....	101
Introducción.....	104
Objetivo general	104
Objetivos específicos.....	104
Marco legal.....	104
Glosario de términos.....	104
Alcance	105
Aprobación, divulgación y actualización	105
Políticas generales	106

Políticas de crédito	106
Procedimiento.....	107
Condiciones a cumplir en la concesión de créditos.....	108
Análisis y evaluación de un crédito.....	108
Niveles de aprobación	109
Acta de aprobación	111
Seguimiento y recuperación	112
Expedientes de crédito.....	113
Conclusión del capítulo	119
Referencias.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Variable independiente.....	41
Tabla 2	
Variable dependiente	42
Tabla 3	
Población	47
Tabla 4	
Muestra de la población	47

Introducción

En la actualidad, recibir una información oportuna y adecuada en la institución ofrece que la gerencia de la empresa, brinde la confiabilidad con respecto a la información, la cual utilizara para realizar un amplio análisis de control interno en los procedimientos que le permita a la administración tomar decisiones correctas y adecuadas con el fin de conseguir una perspectiva satisfactoria en la entidad y a la vez poder determinar e incluso programas en vías de desarrollo.

En este sentido, la investigación que se presenta busca aplicar un Auditoría operativa del control interno de los procedimientos de cobranzas de la empresa Motcino S.A., Periodo Fiscal 2018, para el mejoramiento de la información financiera, lo que permitirá a los responsables del mismo, conocer la situación real que maneja esta empresa.

Para lograr esto, la investigación se ha estructurado de la siguiente manera: Capítulo I, donde se destacan los aspectos básicos referentes al problema de investigación, destacándose el tema, problema, antecedentes generales del problema, planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación, objetivos y justificación del estudio.

El capítulo II, denominado Marco Teórico, donde se muestran los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, el marco conceptual, la fundamentación legal, las variables del estudio y su operacionalización.

El capítulo III, el Marco Metodológico, destacando en el mismo el tipo de investigación, las modalidades, los métodos y técnicas, la población y muestra, los recursos, fuentes, cronograma y análisis de resultados.

El Capítulo IV, presentación de resultados, destacándose el tratamiento de la información procesos y análisis, los resultados obtenidos, el plan de auditoría, la evaluación del control interno, los hallazgos y la comunicación de resultados, culminando el capítulo con las conclusiones sobre los hallazgos.

El Capítulo V, La Propuesta, en la cual se presenta el título, la justificación, los objetivos, el contenido y flujograma de la propuesta y la funcionalidad operativa de la misma. Culminando el estudio con la Bibliografía utilizada durante el mismo

Capítulo I

1 Aspectos preliminares

1.1 Antecedentes

Como resultado del auge que tomó el comercio en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros países del Medio Oriente se desarrolló la contabilidad de partida simple. En estas épocas los sistemas de anotaciones habían sido sencillos debido a la reducida cantidad de operaciones. Cada individuo habría podido ejercer su propio control. Con el advenimiento de los antiguos Estados e Imperios se hallan vestigios de sistemas de controles en las cuentas públicas. Desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgieron los números, por la necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados (Castaneda, 2018).

Con el pasar del tiempo los problemas de control interno, han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el control interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos (Ballesteros, 2013).

Si bien en un principio el control interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción

no podían presentarlo por escrito (Castaneda, 2018).

El manejo inadecuado de créditos en una empresa impacta la liquidez de la misma sino se consideran manuales y procedimientos correctos, no permite tomar decisiones sustentadas en informes técnicos que sirven para el cumplimiento de los objetivos de la empresa (Castaneda, 2018).

Puesto que al no tener controles correctos genera un inconveniente tanto así que no se puede cumplir con las obligaciones, para los directivos de la empresa al encontrarse con este problema que impacta en su liquidez por eso es importante proporcionar recomendaciones que ayudaran a mejorar sus procesos logrando efectividad y eficiencia de las operaciones (Castaneda, 2018).

1.1.1 Planteamiento del problema

La empresa de artículos de vehículos Motcino S.A opera en la reparación y mantenimiento mecánico y eléctrico de la misma el problema de esta empresa se radica en el crédito que se otorga a los clientes, por el cual la recuperación de las cuentas por cobrar es muy complicada y lenta, la cantidad de ingreso de cobranza no cumple con los objetivos propuesto de la empresa.

1. La empresa no tiene un proceso de recordatorio a los clientes de cuando las facturas están por vencer y de esta manera disminuir el índice de las cuentas por cobrar.
2. No se tiene un personal adecuado que vía telefónica exija el por qué no se cancelas las facturas vencidas.
3. No se insiste a los clientes el pago de las cuentas por cobrar mediante medios como: teléfono, cartas notariales, visitas a domicilio.
4. La empresa no toma medidas decisivas para que los clientes cancelen sus cuentas por cobrar.

5. Falta de liquidez en la empresa lo cual está afectando directamente al pago a las obligaciones que se tienen con los proveedores.
6. No se tiene determinados ratios de liquidez que colaboren al análisis real de la compañía.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo el alto índice de falencias del control interno en los procedimientos de cobranzas incide en la liquidez de la empresa MOTCINO S.A., ubicado en el cantón de Guayaquil periodo 2018?

Variable independiente: Control interno en los procedimientos de cobranza

Variable dependiente: Índice de liquidez

1.2 Delimitación del problema

Campo:	Auditoría y Contabilidad
Área:	Departamento de cobranza
Aspecto:	Evaluación del control interno en los procedimientos de cobranza
Tema:	Auditoría operativa al control interno de los procedimientos de cobranza de la empresa MOTCINO S.A
Problema:	Mejorar el índice de liquidez
Delimitación Espacial:	Empresa Motcino S.A, ubicada en cantón de Guayaquil
Delimitación Temporal:	Período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018
Línea de la Investigación:	Proceso de control en las organizaciones

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Realizar una auditoría operativa, en el control interno de los procedimientos de cobranzas mediante la observación de las normas internacionales y de auditoría para

mejorar el índice de liquidez de la empresa MOTCINO S.A.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar desde los aspectos teóricos y metodológicos de la auditora operativa aplicados al control interno de los procedimientos de cobranzas y su relación con el índice de liquidez.
2. Diagnosticar la situación actual del control interno de los procedimientos de cobranzas de la empresa MOTCINO S.A.
3. Presentar los informes de resultados del diagnóstico de la empresa MOTCINO S.A.
4. Presentar la propuesta de solución a la empresa MOTCINO S.A.

1.4. Justificación

La presente investigación se llevará cabo para mejorar los procedimientos de cobranza de la empresa MOTCINO S.A., con la finalidad de optimizar los recursos que intervienen en la recuperación de la cartera vencida a través de análisis y de recomendaciones, que den como resultado mejorar la liquidez de la empresa.

Mediante la auditoría operativa podremos determinar cuál es el índice que afecta a la entidad y cuáles son las consecuencias que presenta la entidad al no tener una recaudación apropiada de las cuentas por cobrar, la falta de planeación está afectando directamente la liquidez de la empresa y por ende se dificulta la cancelación de las obligaciones que tiene la compañía con terceros.

Este trabajo de investigación será de gran apoyo para la empresa, puesto que la aplicación de las mejoras a los procesos de recaudación tendrá un impacto positivo, por el estudio que se va a desarrollar ya que cuenta con una estructura metodológica y

lineamientos científicos lo cual será de gran relevancia social y restaurará el índice de liquidez de la entidad y de esta manera colaborar al crecimiento del país.

1.5. Conclusión

El presente trabajo de investigación está estructurado con el planteamiento del problema donde se refleja la situación de la empresa Motcino S.A., para lo cual muestra las incidencias del control de la gestión de cobro en base a la cartera vencida y las que están por vencer, lo que causa problemas de liquidez, por ende las variables de investigación son el control interno y el índice de liquidez. Adicionalmente el objetivo general y los objetivos específicos ayudarán a delimitar la aplicación de las técnicas u mecanismos que se van utilizar en los métodos de cobros para alcanzar el resultado esperado de la investigación.

Mediante la aplicación apropiada de la auditoría operativa se obtendrán los resultados reales, lo cual será una guía de apoyo para las futuras investigaciones en base a la metodología que se aplica en las técnicas de investigación, puesto que contribuirá a mejorar el control interno de los procedimientos de los procesos de recaudación de la empresa Motcino S.A.

Capítulo II

2 Marco teórico

2.1 Fundamentos de la Auditoría: definición, objetivos y tipos de auditorías

Las primeras manifestaciones de auditoría se ubican muy atrás en el tiempo, por lo que se puede señalar que es tan antigua como la propia historia de la humanidad. La Auditoría nace en Europa después de la Revolución Industrial, la primera sociedad de auditores nace en Edimburgo (Escocia), pero no de forma oficial, la primera oficial surge en Inglaterra, en 1880, los antecedentes de la auditoría, los encontramos en el siglo XIX (Paucar, 2013).

Auditoría es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor). La actividad de auditar consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios (Pérez & Gardey, 2008).

Según Suarez (2017) Auditoría es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la empresa. Es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio; requisito fundamental es la independencia.

Los autores que han definido la auditoría indican que la auditoría aparece con la revolución industrial, cuando se habla de auditoría se refiere a analizar a la economía de una empresa este procedimiento se ejecuta realizando un examen de los procesos

de la actividad monetaria de una organización. Al momento de realizar una auditoría el personal debe de ser debidamente calificado para que así pueda consultar, revisar, comprobar la evidencia de una empresa y emitir una opinión de la misma.

Los objetivos de la auditoria han sido trabajado por varios autores y a decir de (Baranda, 2018) estos son:

- ✓ Saber cuál es la situación verdadera y precisa de la organización en general o de una parte en particular.
- ✓ Que futuros o posibles inversionistas se sientan seguros de que la organización lleva bien sus prácticas.
- ✓ Localizar estafas que estén ocurriendo en la organización.
- ✓ Corroborar la legitimidad de los productos y/o servicios.
- ✓ Encontrar posibles fallas técnicas que se estén haciendo.
- ✓ Analizar si la manera de trabajo de la organización es eficiente.
- ✓ Obtener toda la información posible que nos ayude a tomar una mejor decisión para aumentar el rendimiento de la empresa.

Los objetivos de la auditoria están enfocados en distinguir cual es la situación actual de la empresa de igual manera se debe analizar que la entidad no esté sufriendo estafa, verificar la legalidad de los productos y alcanzar una respectiva información que permita tomar una decisión adecuada para el mejoramiento de la empresa.

Otro aspecto fundamental de la auditoria lo constituye su importancia que según Ramírez (2015) esta se relaciona con la gerencia que, sin la práctica de una auditoria, no tienen plena seguridad de que los datos económicos registrados, realmente sean verdaderos y confiables y que definan con bastante razonabilidad la situación real de la empresa.

Resulta necesario recalcar que una auditoria, además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

2.1.1 Clasificación de la auditoria

De igual manera Ramirez (2015) clasificó en dos grupos de acuerdo a quien la realiza y de acuerdo al área que se va a examinar o va a ser examinada mediante de la auditoria de la siguiente manera:

a) De acuerdo a quienes realizan el examen

- ✓ Externa
- ✓ Interna
- ✓ Gubernamental

b) De acuerdo al área examinada o a examinar.

- ✓ Financiera
- ✓ Operacional o de Desempeño
- ✓ Integral
- ✓ Especial
- ✓ Ambiental
- ✓ Informática
- ✓ De Recursos Humanos
- ✓ De Cumplimiento
- ✓ De Seguimiento

2.1.2 Auditoria operativa: una desde la definición e importancia

El enfoque inicial de una auditoría operacional está dirigido hacia hallar las

operaciones o actividades inefectivas, antieconómicas o ineficientes. Encontrarlas constituye el "Hallazgo de Auditoría Operacional" que se puede definir como la operación o actividad que está afectada negativamente o lesionada en la eficacia, economía o eficiencia (Calderón & Moposa, 2015).

Según Calderón & Moposa (2015) argumenta que la auditoría operacional puede definirse como el “examen y evaluación profesional de todas o una parte de las operaciones a actividades de (Ochoa, 2012) una entidad cualquiera, para determinar su grado de eficacia, economía y eficiencia y formular recomendaciones gerenciales para mejorarlo”.

Para Aular (2018) una auditoria operativa es de gran ayuda a la organización para ser mejor y tomar decisiones importantes, una auditoria operativa aumenta la efectividad en la administración siempre y cuando exista voluntad de la gerencia para tomar medidas adecuadas. Se entiende que el término auditoría operacional se refiere a un examen completo de una unidad de operación o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, en la forma medida por los objetivos de su gerencia.

Ochoa (2012) dice que la Auditoria Operativa puede ser tan amplia como sea su alcance, basándose en los siguientes puntos: la fiabilidad e integración de la información, el cumplimiento con las políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones vigentes, la salvaguarda de los activos de la Compañía la utilización económica y eficaz de los recursos el logro y cumplimiento de los objetivos y metas para las operaciones o programas (p. 14).

Según Ochoa (2012) las características de la auditoria son ayudar a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.,

ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor de acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente. La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.

El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras más. No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa. Las características del medio externo y sus interacciones con la empresa, caen dentro del ámbito de la auditoría operativa (p. 15).

De igual manera Ochoa (2012) nos manifiesta sobre los objetivos de la auditoría operativa:

- ✓ Crítica: el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
- ✓ Sistemático: porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).
- ✓ Imparcial: nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

El mismo Ochoa (2012) indicó que:

La auditoría operativa necesita determinar la eficiencia grado de cumplimiento de la meta en el logro de los objetivos preestablecidos y la eficiencia y economía en la

obtención y uso de los recursos. La eficiencia busca medir como los ejecutivos utilizan los recursos que disponen. El auditor debe apoyarse en la teoría sobre la administración de los recursos humanos y financieros para saber si están o no bien, además debe tener criterio experiencia para poder comparar la teoría con la realidad (p. 14).

2.1.3. Etapas de la auditoria

Según Sánchez (2006) las etapas de la auditoria son las siguientes:

- Exploración
- Planeación
- Supervisión
- Ejecución
- Informe
- seguimiento.

2.1.3.1 Exploración

La exploración es la etapa en la cual se realiza el estudio o examen previo al inicio de la Auditoría con el propósito de conocer en detalle las características de la entidad a auditar para tener los elementos necesarios que permitan un adecuado planeamiento del trabajo a realizar y dirigirlo hacia las cuestiones que resulten de mayor interés de acuerdo con los objetivos previstos (Sánchez, 2006).

2.1.3.2 Planeación

El trabajo fundamental en esta etapa es el definir la estrategia que se debe seguir en la Auditoría a acometer. Lo anterior conlleva planear los temas que se deben ejecutar,

de manera que aseguren la realización de una Auditoría de alta calidad y que se logre con la economía, eficiencia, eficacia y prontitud debidas (Sánchez, 2006).

Partiendo de los objetivos y alcance previstos para la Auditoría y considerando toda la información obtenida y conocimientos adquiridos sobre la entidad en la etapa de exploración, el jefe de grupo procede a planear las tareas a desarrollar y comprobaciones necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría (Sánchez, 2006).

2.1.3.3 Supervisión

El propósito esencial de la supervisión es asegurar el cumplimiento de los objetivos de la auditoría y la calidad razonable del trabajo. Una supervisión y un control adecuados de la Auditoría son necesarios en todos los casos y en todas las etapas del trabajo, desde la exploración hasta la emisión del informe y su análisis con los factores de la entidad auditada (Sánchez, 2006).

2.1.3.4 Ejecución

El propósito fundamental de esta etapa es recopilar las pruebas que sustenten las opiniones del auditor en cuanto al trabajo realizado, es la fase, por decir de alguna manera, del trabajo de campo, esta depende grandemente del grado de profundidad con que se hayan realizado las dos etapas anteriores, en esta se elaboran los Papeles de Trabajo y las hojas de nota, instrumentos que respaldan excepcionalmente la opinión del auditor actuante (Sánchez, 2006).

2.1.3.5 Informe

En esta etapa el Auditor se dedica a formalizar en un documento los resultados a los cuales llegaron los auditores en la Auditoría ejecutada y demás verificaciones

vinculadas con el trabajo realizado (Sánchez, 2006). Comunicar los resultados al máximo nivel de dirección de la entidad auditada y otras instancias administrativas, así como a las autoridades que correspondan, cuando esto proceda.

El informe de Auditoría debe cumplir con los principios siguientes:

- ✓ Que se emita por el jefe de grupo de los auditores actuantes.
- ✓ Por escrito.
- ✓ Oportuno.
- ✓ Que sea completo, exacto, objetivo y convincente, así como claro, conciso y fácil de entender.
- ✓ Que todo lo que se consigna esté reflejado en los papeles de trabajo y que respondan a hallazgos relevantes con evidencias suficientes y competentes.
- ✓ Que refleje una actitud independiente.
- ✓ Que muestre la calificación según la evaluación de los resultados de la Auditoría.
- ✓ Distribución rápida y adecuada.

2.1.3.6 Seguimiento

En esta etapa se siguen, como dice la palabra, los resultados de una Auditoría, generalmente una Auditoría evaluada de deficiente o mal, así que pasado un tiempo aproximado de seis meses o un año se vuelve a realizar otra Auditoría de tipo recurrente para comprobar el verdadero cumplimiento de las deficiencias detectadas en la Auditoría.

2.1.4. Técnicas de la auditoría

Las técnicas de la auditoría son herramientas fundamentales que el auditor utiliza

para obtener los resultados apropiados, y se pueda emitir una opinión objetiva y sistemáticas, por ende recurrimos a Castrejón (2003) argumenta lo siguiente sobre las técnicas de auditoria.

1 Estudio General

Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinaria. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del Contador Público, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial.

2 Análisis

Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas. El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

3 Inspección

Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. Con esta técnica se puede evidenciar que la entidad refleje todos sus activos y que consten físicamente y que tengan el valor apropiado en sus balances.

4 Confirmación

Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida. Con la confirmación se puede obtener la aceptación y el permiso necesario para solicitar la información que se requiera para el examen sistemático.

5 Investigación

Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa, también es para obtener los datos apropiados de los procesos y de sus procedimientos para garantizar que los índices de los resultados sean apropiados en cada área que sea objeto de investigación.

6 Declaración

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

7 Certificación

Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad. Esto es importante ya que con la documentación debidamente certificada garantiza la autenticidad de la misma para disminuir cualquier índice de falsedad.

8 Observación

Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza. Por ejemplo, el auditor puede obtener la convicción de que los inventarios físicos fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos.

2.1.4.1 Liquidez

La liquidez en términos económicos, representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor; la liquidez de la empresa en contabilidad o liquidez financiera es la capacidad que tiene la entidad para obtener dinero en efectivo y, de esa forma, responder a sus obligaciones de pagos en el corto plazo. Mantener un buen nivel de liquidez es fundamental para la supervivencia de la empresa, ya que supone la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago (Granel, 2018).

2.1.4.2 Índice liquidez

Según Gerencie (2017) manifestó lo siguiente sobre el índice de liquidez:

El índice de liquidez es uno de los elementos más importantes en el análisis financiero empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa. La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, con sus proveedores, con sus empleados, con la capacidad que tenga para renovar su tecnología, para ampliar su capacidad industrial, para adquirir materia prima, etc. Es por eso que la empresa requiere medir con más o menos exactitud su verdadera capacidad financiera para

respaldar todas sus necesidades y obligaciones.

2.1.4.3 Importancia

El mismo Gerencie (2017) indicó que conocer la liquidez de una empresa es importante tanto para la administración de la misma como para los terceros que estén interesados en invertir en ella, e inclusive para las entidades de control del estado. La determinación de la liquidez de la empresa es parte integral de las proyecciones financieras y presupuestales de cualquier empresa, puesto que, sin el conocimiento cierto de la capacidad de la empresa para generar un determinado flujo de efectivo, es imposible hacer cualquier proyección, o de iniciar cualquier proyecto futuro y en esas condiciones sería arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin la certeza de poder cumplirlos.

2.1.4.4 Ratios de liquidez

Para Holded (2019) indicó que los ratios de liquidez son los que se utilizan para medir el grado de solvencia que tiene una empresa, es decir, si va a ser capaz de pagar sus deudas al vencimiento, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- ✓ El ratio de liquidez general o razón corriente: Este ratio es el que indica la proporción de deudas a corto plazo que se pueden cubrir por elementos del activo.
- ✓ El ratio de prueba ácida: El ratio de prueba ácida, que también se conoce por su nombre en inglés acid test, es una medida más afinada de la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto con elementos de activo, puesto que resta de estos elementos los que forman parte del inventario. El motivo para restarlos es porque los activos que forman parte del inventario son los menos líquidos, es decir, los que más difícilmente pueden convertirse a efectivo en caso de quiebra.

- ✓ El ratio de prueba defensiva: Este ratio es un indicador de si una compañía es capaz de operar a corto plazo con sus activos más líquidos.
- ✓ El ratio de capital de trabajo Al restar el activo corriente del pasivo corriente, este ratio muestra lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas. Sería un indicador de lo que le queda a una empresa al final para poder operar.

Control interno:

Para De Prado (2018) un control es un “Proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

Objetivo de control interno

De igual manera De Prado (2018) indicó que el control interno tiene como objetivo evitar y/o mitigar los riesgos de error, de fraude y de incorrección material en los estados financieros. En las pruebas de cumplimiento, el auditor verifica que se llevan a cabo los controles diseñados y aprobados. Si en este proceso se detecta alguna incidencia fallos de control, el auditor evaluará si debe ampliar sus pruebas, investigar la causa del error, si se trata de algo puntual o recurrente, etc.

Romero (2012) Cualquier entidad promulga una misión, estableciendo objetivos, y desea logros y estrategias para realizarlos. Aun cuando muchos objetivos son específicos a una entidad particular, algunos son ampliamente compartidos. Para este

estudio los objetivos caen dentro de tres categorías:

- ✓ **Operaciones: Relativo** al efectivo y eficiente uso de los recursos de la entidad.
- ✓ **Información Financiera:** Preparación y divulgación de estados financieros.
- ✓ **Cumplimiento:** Relativo al cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones.

Proceso de control interno

Romero (2012) manifestó los siguientes sobre los procesos del control interno son conducidos dentro de, o a través de organizaciones individuales o funciones, son manejados por medio de procesos de planeación, ejecución y supervisión gerencial básicos.

El mismo Romero (2012) indicó que el sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de una entidad, y existe por fundamentales razones de negocios. Los controles internos tienen el mayor grado de efectividad cuando ellos, son construidos dentro de la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa. Ellos deben ser construidos dentro más bien que construidos sobre.

Componente del control interno

De igual manera Romero (2012) indicó los componentes del control interno:

a) Ambiente de Control

Establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control y provee disciplina y estructura, y Comprende:

- ✓ Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos

- ✓ **Compromiso por la competencia:** La competencia es el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas y/o trabajo del individuo.
- ✓ **Participación de quienes están a cargo del gobierno:** La conciencia de control está influenciada por quienes están a cargo del gobierno, la extensión de su participación y escrutinio de las actividades, la información que reciben, y su interacción con los auditores.
- ✓ **Políticas y prácticas de recursos humanos:** Se relacionan con contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediales.

b) Proceso de Valoración de riesgo en la entidad.

Proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan. Incluye la manera como la administración identifica los riesgos relevantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable.

d) Procedimientos de Control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, tiene diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales. Generalmente son relevantes para una auditoría que categoriza las políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente:

Revisiones de desempeño: Incluyen revisiones versus presupuestos, pronósticos, y desempeño del período anterior; relacionan diferentes conjuntos de datos (de operación o financieros), junto con acciones de investigación y correctivas.

- ✓ **Procesamiento de información:** Se desarrolla para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones.
- ✓ **Controles físicos:** Comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas tales como instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros.
- ✓ **Segregación de funciones:** La asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor.

e) Supervisión y seguimiento de los controles.

Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. Se realiza para asegurar que los controles continúan operando efectivamente.

Procedimientos de control interno en una empresa:

Gómez (2001) nos indica lo siguiente sobre los procedimientos de control interno en una empresa:

1. Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
2. Control de asistencia de los trabajadores.

3. Al adquirir responsabilidad con terceros, estas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.
4. Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
5. Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
6. Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la compañía es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.
7. Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
8. Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.
9. Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.
10. Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.

Fundamentos de la Contabilidad

Desde el aspecto contable la contabilidad se define como la técnica constituida por los métodos, procedimientos e instrumentos, aplicables para llevar a cabo el registro, clasificación y resumen de los efectos financieros que provocan las operaciones que realiza la empresa, con el objeto de obtener la información necesaria para elaborar estados financieros (Velázquez, 2003).

Velásquez (2003) indicó que la finalidad e importancia de la contabilidad consiste en:

- ✓ El registro, clasificación y resumen de todas y cada una de las operaciones que realicen la empresa, que tengan efectos financieros.
- ✓ Obtención de información financiera; relativa a la situación de la empresa, los resultados de sus operaciones y otros aspectos financieros.
- ✓ Elaboración de los estados financieros: Balance General, en el que se presenta la situación financiera; Estado de Resultados, en el que se muestra el resultado de las operaciones realizadas y Otros, en los que se describen diferentes aspectos de carácter financiero.

Cuentas por cobrar: aspectos importantes

Para Stevens (2017) las cuentas por cobrar es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales. Puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito.

Este tipo de cuentas requieren de un trato especial por las siguientes razones:

1. Representan dinero a corto, mediano y largo plazo.
2. Parte de la liquidez de la empresa se ve representada en ella.
3. Es cambiante, lo cual quiere decir, que se encuentra en constante movimiento y necesita de revisiones y análisis.

Importancia

Según Comiel (2013) argumentó que las cuentas y documentos por cobrar son importantes porque representan activos exigibles, derechos que la empresa tiene sobre

sus clientes para obtener beneficios por mercancías vendidas y otros servicios que dicha empresa tenga. Las principales son:

Cuentas por cobrar clientes: Está compuesto por montos que acuerdan los clientes con la empresa debido a créditos tomados por la venta (Comiel, 2013).

Cuentas por cobrar empleados: Son los acuerdos que los funcionarios y empleados hacen con la empresa por concepto de ventas a créditos, anticipo de sueldo, entre otros lo que se le descuenta después de su salario (Comiel, 2013).

Cobranza

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado (Comiel, 2013).

De igual manera Comiel (2013) indicó que el departamento de cobranzas, es un área que debe trabajar en forma coordinada con otros departamentos afines, como el de contabilidad, el de finanzas y el de ventas. La cobranza es un elemento clave en el funcionamiento de una empresa en la medida en que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad. De nada serviría toda la inversión y el trabajo efectuado si las cuentas no se saldasen en tiempo y forma.

Procedimientos

El procedimiento de llevar a cabo una cobranza se encuentra tercerizado. Esto es

especialmente cierto en casos de cobros difíciles de conseguir por clientes de dudoso comportamiento. En estos casos suele contratarse a otra entidad con procedimientos específicamente ideados para persuadir a personas renuentes al pago a reconsiderar su situación y cumplir con sus obligaciones (Stevens, 2017).

Procedimientos de cobranzas

Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. Todo procedimiento de Cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

El recordatorio

Comiel (2013) indicó que este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago. La práctica común, tanto en organizaciones comerciales que venden si el consumidor como a empresas mayoristas, minoristas o detallistas en general, como los distribuidores y representantes, convienen en enviar al cliente un aviso de vencimiento o un estado de situación de la cuenta.

Exigir Respuestas

De igual manera Comiel (2013) manifestó que los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de días de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento; por medio de cartas de cobranza y llamadas telefónicas más insistentes, no sólo se

recordara al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda.

Insistir en el Pago

Comiel (2013) indicó que, si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. Este paso puede comprender diversos intentos de apercibimiento, severidad y puede insistirse mediante.

- Teléfono.
- Cartas Notariales.
- Vistitas del Jefe de Cobranzas.

Adoptar Medidas Decisivas

En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito. En el interior de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas. Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos:

✓ Primer grupo

Se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria).

✓ Segundo grupo

Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo. En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la

deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera. Las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial).

Marco referencial

Según Véliz & Guevara (2015) en el trabajo de investigación auditoria operativa al área de cobranza de la empresa Lotepec S.A., durante el ejercicio económico del año 2014 de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Las autoras en esta tesis indican que se encuentra varios inconvenientes en el área de cobranza lo que puede llegar afectar la operatividad del área y como consecuencia se genera retraso en los pagos de los clientes. En esta investigación se toma medida preventiva mediante la aplicación de una auditoria que evalué el desempeño de las operaciones para mejorar el rendimiento de sus activos.

Este estudio contribuye de manera relevante en el trabajo de titulación, por el motivo que esta investigación también tiene falencia en sus cuentas cobrar de tal manera que aporta a resolver la problemática mediante las medidas preventivas de aplicación de una auditoria las cuales van mejorar la utilidad, de igual manera va a prevenir y detectar cualquier acontecimiento que genere riesgo y que afecte la parte económica de la empresa.

Casamìn (2012) en su trabajo de investigación “implementación de procedimientos de control interno aplicado en al área de crédito y cobranza de la empresa dedicada a la producción y ventas de coche” de la Universidad Centra del Ecuador. Este estudio se elaboró debido a que la empresa estaba sufriendo estancamiento en la aplicación de un sistema de control interno por tal motivo tomo medidas correctivas para la implementación de procedimientos de control interno aplicado en al área de crédito y

cobranza, esto se da con el objetivo de evitar fraude, errores y trabajos innecesario.

Este trabajo aporta porque también en esta investigación existe falencia el área de crédito y cobranza y mediante las medidas correctivas de procedimiento de control interno se puede evitar que haya falencia y errores inadecuado de igual manera busca diagnosticar la eficacia y eficiencia de los procedimientos que están relacionados con el crédito y la recuperación apropiada de la cartera vencida a clientes de esta manera va genera que la utilidad de la empresa se vaya aumentando poco a poco.

Muñiz y Mora (2017) en su trabajo de investigación propuesta de control interno para cuentas por cobras en la empresa Promacharters, de la Universidad de Guayaquil de la facultad de ciencia administrativa, este proyecto se genera por la necesidad de controlar sus cuentas por cobrar y su vez se da para ejecutar un adecuado manejo de cobranza y disminución de las cuentas incobrable de esta organización, por ende estas autoras como alternativa de solución implementaron un control interno a las cuentas por cobrar y de esta manera resolver la problemática que se manifiesta en esta empresa y mantener la eficacia, eficiencia.

Este proyecto es relevante para el trabajo de investigación ya que busca solucionar problemáticas en el área de cobranza mediante la disminución de las cuentas incobrables el cual tiene como objetivo diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar destinando funciones a los trabajadores conforma el área, con política de crédito que al emplearla proporcione disminuir la cartera vencida de igual manera permita contrarrestar los procesos de cobro.

2.4 Marco legal

2.4.1 NIA 200: Objetivos generales del auditor independiente y conducción de una auditoria, de acuerdo con las NIA

- ✓ De acuerdo con la NIA 200, el objetivo de una auditoría: es obtener una certeza razonable de que los estados financieros en su conjunto, con un alto nivel de seguridad y suficiente evidencia para reducir el riesgo de auditoría, están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, que le permita al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con un marco de información financiera aplicable, y emitir un informe sobre los estados financieros y comunicar las conclusiones de auditoría
- ✓ Las normas internacionales de auditoría requieren que el auditor:
- ✓ Ejercer su juicio profesional y mantenga un escepticismo profesional durante la planeación y desarrollo de la auditoría, para reducir el riesgo de pasar por alto circunstancias inusuales o sobre generalizar. El auditor desarrolla la auditoría basándose en la confiabilidad de la información, en caso de que exista duda sobre dicha confiabilidad o existan indicios de posible fraude, el auditor debe hacer una investigación adicional y determinar que modificaciones a los procesos de auditoría son necesarias.
- ✓ Identifique y evalúe riesgos de representación errónea de importancia relativa, ya sea debido a fraude o error, basándose en el entendimiento de la entidad, su entorno y control interno.
- ✓ Obtenga suficiente evidencia apropiada de auditoría sobre si las representaciones erróneas de importancia relativa existen, a través del diseño e implementación de respuestas apropiadas a riesgos evaluados.
- ✓ Establezca una opinión sobre los estados financieros basándose en conclusiones obtenidas de la evidencia de la auditoría.

- ✓ Dictamine sobre los estados financieros y comuniquen de acuerdo con los resultados obtenidos.

Requisitos:

El auditor debe cumplir con los requisitos establecidos por las normas internacionales de auditoría relevantes al momento de planear y desempeñar una auditoría, estos requisitos soportan cada objetivo del auditor.

- ✓ Requisitos éticos relacionados a una auditoría de estados financieros: El auditor está sujeto a requisitos éticos relevantes y pertinentes a independencia, relacionados a auditorías de estados financieros.
- ✓ Escepticismo profesional: Para obtener una seguridad razonable, el auditor debe mantener una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría, teniendo una posición crítica y evaluativa sobre la evidencia de la auditoría.
- ✓ Juicio profesional: El auditor debe aplicar los conocimientos técnicos y experiencia relevantes para seleccionar posibles cursos de acción dentro de la auditoría, para ejercer correctamente su profesión y realizar de una manera apropiada la auditoría.
- ✓ Suficiente evidencia apropiada de auditoría y riesgo de auditoría: Una parte importante del trabajo del auditor es obtener y evaluar evidencia de auditoría, lo que le permite soportar su opinión y dictamen de la auditoría.
- ✓ El auditor debe tener una base para la identificación y valoración de riesgos de representación errónea de importancia relativa.
- ✓ Conducción de una auditoría de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría para alcanzar los objetivos propuestos, y cumplir con los requisitos tanto de las normas internacionales, como los legales o de regulación vigentes.

Normalmente una metodología de auditoría debería incluir los siguientes aspectos:

a) Administración del proyecto

La firma de auditoría o el auditor independiente, se deben asegurar que:

- ✓ Se haya obtenido la aceptación del cliente.
- ✓ Se hallan revisado los aspectos de control de calidad para el trabajo incluyendo la revisión de la competencia del equipo para llevar a cabo la asignación y control del cumplimiento de los requisitos éticos, incluyendo la revisión de los requisitos de independencia.

b) Planeación de la auditoría

En la planeación de la auditoría, todos nuestros esfuerzos deben ir encaminados a:

- ✓ Detectar riesgos significativos del negocio y sus implicaciones en los estados financieros (provisiones en los estados financieros y/o revelaciones).
- ✓ Determinar las transacciones significativas que se registran en los estados financieros (rutinarios y no rutinarios).
- ✓ Detectar riesgos de fraude y sus implicaciones en los estados financieros (provisiones en los estados financieros y/o revelaciones).

c) Entendimiento de los procesos

En este paso entendemos como la información contable es procesada en cada uno los principales ciclos (Ventas, Compras, Nómina, etc), identificamos los riesgos que amenazan la razonabilidad de la información contable y los controles que mitigan los riesgos. Finalmente, evaluamos el diseño y la efectividad de estos controles.

d) Pruebas sustantivas

Normalmente las pruebas sustantivas la aplicamos en dos fases, la primera en un

pre cierre que lo mejor es que sea en una fecha cercana al cierre (septiembre, octubre o noviembre) y el cierre a 31 de diciembre. El alcance de los procedimientos sustantivos está definido por el resultado de las pruebas a los controles. A mayor confianza menor será su alcance.

e) Finalización de la auditoría

Con base en los resultados obtenidos en los puntos a, b, c y d, el auditor elabora su dictamen.

2.4.2 NIA 240: Responsabilidad del auditor con el fraude en una auditoría de estados financieros

La norma internacional de auditoría 240 presenta las responsabilidades del auditor con respecto al fraude en auditorías de estados financieros; y explica cómo deben aplicarse las normas de auditoría 315 y 330 para el manejo de riesgos de errores de importancia relativa, y da una guía al auditor para proceder y que procedimientos debe aplicar cuando se encuentra en situaciones que son motivo de sospecha o se determina que hay fraude.

Cuando el auditor inicia el trabajo de auditoría puede encontrar representaciones erróneas en los estados financieros que pueden surgir de errores o fraude. El auditor puede determinar si la representación errónea se debe a fraude o error, si el error es intencional o no en los estados financieros.

El auditor de acuerdo con la Norma internacional de auditoría 240 debe identificar y evaluar los riesgos de errores de importancia relativa debidos a fraude en los estados financieros, obteniendo la evidencia suficiente y apropiada, para diseñar e implementar los procedimientos necesarios y responder de manera apropiada.

Cuando hablamos de fraude, lo relacionamos con un concepto que tiene implicaciones legales, sin embargo, el auditor no hará consideraciones legales de si ha ocurrido un fraude, el auditor lo entenderá como la causa de errores intencionales de importancia relativa en los estados financieros. De esta manera podrá establecer errores que son resultado de información financiera fraudulenta, y errores que son resultado de malversación de activos.

El fraude puede presentarse como resultado de la presión que ejercen terceros sobre la administración o empleados para cumplir con metas establecidas, sobrepasando el control interno y principios y valores

2.4.3 Normas de Auditoria Generalmente Aceptada (NAGAS)

Las NAGA son lineamientos que señalan los cursos de acción o la Certificados (AICPA, por sus siglas en inglés) han aprobado y adoptado diez NAGA, las cuales deben considerarse como los diez mandamientos que deben regir el trabajo de auditor independiente y que se dividen en tres grupos: Normas generales o personales, Normas de ejecución del trabajo y Normas de preparación del informe manera de seguir los procedimientos. Son los requisitos de calidad relativos a la personalidad del auditor y al trabajo que desempeña, que se deriva de la naturaleza profesional de la actividad que desarrolla.

Se clasificará las normas de la siguiente forma:

1 Normas Generales o Personales

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los

estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad. Lo contrario, sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación”

b Independencia:

El auditor debe mantener una actitud mental independiente y una aptitud de imparcialidad de criterio. Los juicios que formula deben basarse en elementos objetivos de la situación que examina. El auditor actúa como juez del trabajo realizado por las personas que preparan los estados financieros. La mayor amenaza que tiene un auditor en la práctica profesional en cuanto a su independencia de criterio es que, frecuentemente, son los directores de las empresas cuyas decisiones e informes el auditor debe juzgar y sobre los cuales debe opinar, los que lo eligen lo retienen o reemplazan a su exclusiva discreción. Es por ello que la selección del auditor debe ser ratificada por la Junta de Accionistas (artículo 114° Junta General de Accionistas, Ley General de Sociedades).

c Cuidado o esmero profesional

Esta norma requiere que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida. La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un

auditor independiente, de apegarse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe.

El ejercicio del cuidado debido requiere una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen. El hecho de que el auditor sea competente y tenga independencia mental no garantiza que su examen sea un éxito pues se hace necesario que no actúe con negligencia.

Para actuar con diligencia o celo profesional, prácticamente, el auditor debe cumplir las restantes nueve normas de auditoría, las dos personales, tres de ejecución del trabajo y cuatro referentes a la información. Esta norma compendia todo el trabajo de auditoría.

2 Normas de Ejecución del Trabajo

Se refiere a Normas que regulan directamente al trabajo del auditor durante el desarrollo de sus diferentes fases. El propósito principal se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los Estados Financieros.

3 Normas de Preparación del Informe

2.4.4 Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

La primera norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA. El término "principios de contabilidad" que se utiliza en la primera norma de información se entenderá que cubre no solamente los principios y las prácticas contables sino también los métodos de su aplicación en un momento particular.

No existe una lista comprensiva de PCGA pues en la contabilidad son aceptados tanto principios escritos como orales. Esta segunda norma requiere no de una aseveración del auditor, sino de su opinión sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo con tales principios. Cuando se presentan limitaciones en el alcance del trabajo del auditor que lo imposibilita para formarse una opinión sobre la aplicación de los principios, se requiere la correspondiente salvedad en su informe”.

2.4.5 COSO

Coso (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- ✓ La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- ✓ El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- ✓ Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- ✓ La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, Coso estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros (Pérez, 2017).

2.4.5.1 Coso I

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Interno de Control - Integrated Framework” denominado Coso i con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según Coso el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables
- ✓ La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

2.4.5.2. Coso II

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo

el personal, incluidos los directores y administradores.

2.4.5.3 *Coso III*

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- ✓ Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- ✓ Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- ✓ Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

2.5 Marco conceptual

Fiabilidad: Se utiliza para calificar a aquel o aquello que brinda seguridad, ofrece garantías o resulta confiable. Puede tratarse de una persona, un objeto, un procedimiento, etc. Un producto fiable, por otra parte, es aquel que no suele fallar y que, por lo tanto, se espera que funcione correctamente durante mucho tiempo. Un automóvil fiable, en este marco, no se descompone con frecuencia ni suele requerir asistencia mecánica (Pérez, 2017).

Crédito: Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. En el caso de los créditos, el banco ofrece al cliente una cuenta de crédito, en la cual el cliente podrá acceder a la cantidad que necesite habiendo una cantidad máxima determinada en el contrato (Pérez & Gardey, 2009).

Fraude: Es una acción que resulta contraria a la verdad y a la rectitud. El fraude se comete en perjuicio contra otra persona o contra una organización (como el Estado o una empresa). Para el derecho, un fraude es un delito cometido por el encargado de vigilar la ejecución de contratos, ya sean públicos o privados, para representar

intereses opuestos. El fraude, por lo tanto, está penado por la ley (Pérez & Merino, 2009).

Flujo: Se conoce como flujo al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo conserva alguien después de los gastos, los intereses y el pago al capital. La expresión que en el ámbito de la Contabilidad se conoce como estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un parámetro de tipo contable que ofrece información en relación a los movimientos que se han realizado en un determinado periodo de dinero o cualquiera de sus equivalentes (Pérez & Gardey, 2009).

Planeación: Es un accionar que está relacionado a planear, es decir se basa en ejecutar un plan. Mediante la planeación una persona o entidad se plantea diferente meta y determina que paso se debe realizar para llegar hasta ella, en este procedimiento su tiempo de duración puede ser muy cambiante se estudia distintas cuestiones entre ello están los recursos que se tiene y la influencia de la localización externa (Pérez & Gardey, 2008).

Pruebas sustantivas: Se fundamenta en las comprobaciones elaboradas para conseguir evidencia de la validez y posesión de las transacciones y saldo que se van constituyendo los estados financieros de una entidad, esto implica comprobaciones de detalles tales como son las aplicaciones de muestreo o pruebas selectivas (Estupinan, s.f.).

Procedimientos; El procedimiento de llevar a cabo una cobranza se encuentra tercerizado. Esto es especialmente cierto en casos de cobros difíciles de conseguir por clientes de dudoso comportamiento. En estos casos suele contratarse a otra entidad con procedimientos específicamente ideados para persuadir a personas renuentes al pago a reconsiderar su situación y cumplir con sus obligaciones.

2.5.1 Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es la importancia de una auditoria?
2. ¿Cómo se clasifica una auditoria según su área examinada?
3. ¿Cuáles son los objetivos de la auditoria operativa?
4. ¿Cuáles son las características de la auditoria operativa?
5. ¿Cuál es la importancia de las cuentas por cobrar?
6. ¿cuáles son los procedimientos de cobranzas?
7. ¿Cuáles son los componentes de un control interno?
8. ¿Qué es liquidez?
9. ¿Cuál es el objetivo del control interno?
10. ¿Cuál son los procedimientos de un control?

2.6 Identificación de variables

Tabla 1

Variable independiente: Control interno de los procedimientos de cobranza

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
<p>Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. (Cobranzas, 2010)</p>	Recordatorio	% de cumplimiento	¿Se les hace recordatorio a los clientes de que sus facturas esta por vencer el pago?	Observación directa y encuesta
	Exigir respuesta	% de cumplimiento	¿Se tienen un seguimiento de las repuestas de los clientes el por qué no pago?	
	Insistir en el pago	% de cumplimiento	¿Tienen algún método para exigir el pago de las cuentas por cobrar por parte de los clientes?	
	Adoptar medidas decisivas	% de cumplimiento	¿Qué medidas adoptan cuando el cliente no cancela las cuentas por cobrar?	

Tabla 2

Variable dependiente: Índice de liquidez

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Índice de liquidez. - El índice de liquidez es uno de los elementos más importantes en el análisis financiero empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa (Gerencie, 2017).	Ratios de la Razón Corriente	% de cumplimiento	¿Cumplen con el porcentaje en los pagos?	Observación directa y encuesta
	Ratios de prueba acida	% de cumplimiento	¿Qué capacidad de pago de las obligaciones tienen?	
	Ratios de liquidez de la cuenta por cobrar	% de cumplimiento	¿Tienen determinado el porcentaje de liquidez de la empresa?	
	Ratios de rotación de cartera	% de Días de rotación de la cartera	¿Cuál es tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar?	

2.7 Conclusión

Este capítulo II, se complementa con las definiciones de las conceptualizaciones que estructuran el marco teórico de la presente investigación, también cuenta con antecedentes referenciales es la cual nos da base científicas referente al tema de esta investigación ya que el contenidos de los trabajos referenciados tiene estructura metodológicas que aporta a buscar la solución del problema central, cabe mencionar que cada una de las estructuras que se utilizan esta enmarcadas a la leyes vigentes y a normas internacionales.

Lo cual ayuda a estar dentro del margen de las políticas establecidas, dentro de esta sección se considera importante delimitar la operacionalización de las variables junto con las preguntas de investigación y el marco conceptual para tener claro a que se refiere cada termino con la finalidad de brindar un aporta importante a la empresa Motcino S.A.

Capítulo III

3 Marco metodológico

3.1 Diseño de la investigación

Bibliográfica: En este trabajo investigativo se empleará la investigación bibliográfica recopilando información necesaria mediante el uso de manuales, libros de auditoría de control interno, leyes, normativas, reglamentos internos, y otros documentos, correspondientes a la problemática de la auditoría operativa del control interno en el proceso contable.

Campo: La investigación de campo se realiza en las instalaciones de la empresa Motcino S.A. desarrollando las técnicas de recolección de datos, se selecciona la información y evidencias que van a soportar los procedimientos y políticas a establecer en el control interno las cuentas por cobrar. La información obtenida de la investigación se llevará a la práctica para una mayor ejecución del problema a través de la aplicación de una auditoría operativa.

3.2 Tipos de investigación

Los tipos de investigación a utilizar para realizar una auditoría operativa al control interno de los procedimientos de cobranza de la empresa Motcino S.A, es la investigación exploratoria, descriptiva y analítica.

Exploratoria: Se realiza este tipo de investigación con la finalidad de destacar los aspectos fundamentales de la problemática, con la información recopilada se hará un reconocimiento general del control interno de los procedimientos de cobranzas y como son ejecutados en el departamento de cobranza de la empresa Motcino S.A.

Descriptiva: Mediante este tipo de investigación se realizará el reconocimiento y exploración del problema, se describirá el mismo, para tener una visión más amplia y así poder identificar las causas que lo provocan y los efectos que desencadenan, para llegar a satisfacer los propósitos del presente trabajo investigativo, se lo describirá en base a los procesos efectuados en la dirección por los colaboradores del mismo.

Análítica: Después del primer acercamiento a la información y de la descripción de las causas y efectos del problema, estas se estudiarán más minuciosamente, analizando, procesando datos y brindando conclusiones y recomendaciones, para poder establecer la mejor estrategia de solución a dicho conflicto y así cumplir con los objetivos establecidos en esta investigación.

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

Primarias: Se aplica entrevistas al personal del departamento de contabilidad conformado por la jefa del área y 1 asistentes contables. Ellos son los encargados de registrar todas las operaciones que ocurren durante un período contable dentro de la empresa como producto de la actividad comercial que realiza la empresa. Responsables de manejar las políticas, normas y procedimientos necesarios para garantizar los principios contables en las operaciones y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos válidos y justificativos originales.

Secundarias: La información bibliográfica que se obtendrá será principalmente de páginas de internet, artículos de revistas, periódicos, entre otros, dichos datos se recopilan, depuran y analizan de acuerdo a la problemática establecida en la presente investigación. Además, se utiliza información vigente que regula a los transportistas

como: normas de control interno, reglamentos, normativas, manuales e instructivos contenida de la ley aplicables al departamento de contabilidad que garantiza que la investigación tenga validez y sustento.

3.3 Elaboración de los instrumentos

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

Encuesta: El instrumento de la encuesta, se emplea en la presente investigación para conocer el control interno y las políticas relacionadas al proceso contable. La encuesta es realizada al personal del departamento de contabilidad aunque parezcan elementales ciertos procesos contables, es importante dejarlos por escrito, de forma que se puedan detectar errores existentes.

Observación: El instrumento de la observación se lo utiliza para conocer y reunir información visual en base a lo que ocurre referente del control interno procedimientos de cobranza de la empresa Motcino S.A.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población que está siendo objeto de estudio, está conformada por cada uno de los empleados del departamento de contabilidad de la empresa Motcino S.A. son quienes realizan y revisan la mayoría de los procesos e información contable.

Tabla 3

Personal de area involucrado

Item	Cargo	Población
1	Contadora externa	1
2	Jefa del departamento de contabilidad	1
3	Asistente contable	1
Total		3

Elaborado por: Viviana Torres Quiñonez

3.4.2 Muestra de la población

No se va a realizar muestra en la presente investigación, porque la población del departamento de contabilidad de la empresa Motcino S.A. es pequeña.

Tabla 4

Muestra de la Población

Item	Cargo	Población
1	Contadora externa	1
2	Jefa del departamento de contabilidad	1
3	Asistente contable A	1
Total		3

Elaborado por: Viviana Torres Quiñonez

3.5 Análisis de los resultados

En base a los datos obtenidos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, se utiliza información precisa, por conceptos teóricos, bibliográficos que serán fortalecidos mediante la encuesta realizada tanto a la contadora externa, jefa del departamento de contabilidad y a los asistentes contables de la empresa Motcino S.A.

Es por ello que existirá una amplia información que posteriormente será tabulada para conseguir un análisis sistemático de los resultados.

3.6 Conclusión

Este capítulo III está estructurado en base a la parte metodológica de la investigación, tiene como finalidad ser parte de un trabajo que contenga diversos contenidos tales como los tipos de investigación que están en el contenido, se utiliza el método de campo por los métodos de composición y observación la obtención de recopilación de información en el lugar a auditar.

El uso de métodos aplicados en el trabajo de investigación hace referencia en la población del área de estudio y para considerar la materialidad se realiza un muestreo para analizar el tema principal, cabe mencionar que unos de los instrumentos a utilizar es la encuesta para obtener resultados apropiados y así poder contribuir con la empresa Motcino S.A.

Capítulo IV

4 Procesos de auditoria

4.1 Análisis de entrevista a directivos de institución

Estos resultados darán notar que la institución como tal Motcino S.A., presentara sus dificultades y deficiencias sobre los problemas. Para realizar el análisis e interpretación de nuestros resultados obtenidos los cuales son importantes, porque sirve para crear conclusiones y recomendaciones que permitan el apoyo al problema de estudio.

Nuestro análisis de aplicación por medio preguntas programadas, que serán tomadas en consideración y que las respuestas conseguidas aplicarán variables para nuestro estudio.

La investigación a aplicarse, y en base a los resultados obtenidos de la encuesta conseguida por falencias en la gestión de cobros a los clientes de la empresa Motcino S.A., de la ciudad de Guayaquil, lo cual al exponerse de manera clara facilitará un mejor análisis e interpretación de las preguntas establecidas con respecto al tema proyectado en este trabajo de investigación previamente a la obtención del título de Ingeniería en Auditoría y Contabilidad.

Ya obtenido el análisis e interpretación de resultados se demostrará en el capítulo tres utilizando las técnicas, tipos de investigación, de este modo obtendremos un resultado real a la situación de la problemática expuesta en el capítulo I.

4.2. Entrevista aplicada al personal que labora en Motcino S.A.

Entrevistado	Ing. Miguel Ángel Vera Villòn
Cargo	Contador
<p>1. ¿Existe control sobre la cartera vencida? No, la empresa no cuenta con un control adecuado sobre la cartera vencida.</p> <p>2. ¿Se realizan recordatorios a los clientes cuando sus facturas están por vencer? No realizan estos procedimientos de cobranzas con ningunos de los clientes.</p> <p>3. ¿Existe supervisión de la cartera vencida? El personal de cobranza no realiza una supervisión de la cartera vencida de la empresa.</p> <p>4. ¿La empresa posee políticas de crédito de cobranza? No cuenta con un manual de políticas y procedimientos en el área de cobranzas, solo utilizan referencias designadas por la gerencia.</p> <p>5. ¿Se realiza acciones legales para los créditos otorgados como cartera vencida? No la empresa no realiza ninguna acción legal sobre los créditos vencidos.</p> <p>6. ¿Existe niveles de autorización en monto y plazo para otorgamiento de crédito? Si la empresa tiene un monto y un plazo para el otorgamiento de un crédito a un cliente, pero no tienen políticas establecidas.</p> <p>7. ¿Se realiza informes mensuales de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldo? La empresa no efectúa informes mensuales que puedan determinar las cuentas por cobrar por antigüedad de saldo.</p> <p>8. ¿Se notifica de manera anticipada la fecha de pago de los clientes? El personal de cobranza, no realiza este procedimiento de fechas de pagos por vencerse.</p>	

9. ¿La empresa realiza un control sobre la cobranza para mejora la liquidez?

La empresa no cuenta con ningún tipo de control sobre las cuentas por cobrar por tal motivo, afecta directamente al índice de liquidez.

10. ¿Qué factores incide en la liquidez de la compañía?

Unos de los factores que incide en la liquidez de la empresa son la falta de preparación y experiencia del personal de área de cobranza.

11. ¿La empresa mide su índice de liquidez?

El área de contabilidad si realiza la medición de la liquidez de la empresa.

Entrevistador: Viviana Torres Quiñonez	Fecha: 10-05-2019
--	--------------------------

Entrevistado	Ing. Juan Bolívar Pérez Zambrano
Cargo	Jefe de crédito y cobranza
<p>1. ¿Existe control sobre la cartera vencida? La empresa no cuenta con un control adecuado sobre la cartera vencida</p> <p>2. ¿Se realizan recordatorios a los clientes cuando sus facturas están por vencer? No realiza este tipo de procedimiento de cobranza con ningunos de los clientes.</p> <p>3. ¿Existe supervisión de la cartera vencida? El personal de cobranza no realiza una supervisión de la cartera vencida de la empresa.</p> <p>4. ¿La empresa posee políticas de crédito de cobranza? En el área de cobranza no cuenta con un manual de políticas y procedimientos, solo se utiliza referencia designadas por la gerencia.</p> <p>5. ¿Se realiza acciones legales para los créditos otorgados como cartera vencida? La empresa no realiza ninguna acción legal sobre los créditos contraídos en mora.</p> <p>6. ¿Existe niveles de autorización en monto y plazo para otorgamiento de crédito? La empresa no cuenta con manuales de políticas de cómo autorizar un monto para el otorgamiento de un crédito a los clientes. Solo se efectúa por referencia de la gerencia.</p> <p>7. ¿Se realiza informes mensuales de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldo? La empresa no realiza con informes mensuales de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldo.</p> <p>8. ¿Se notifica de manera anticipada la fecha de pago de los clientes? El personal de cobranza no realiza este procedimiento con sus clientes.</p>	

9. ¿La empresa realiza un control sobre la cobranza para mejorar la liquidez?

La empresa no cuenta con ningún tipo de control sobre las cuentas por cobrar y esto afecta el índice de liquidez.

10. ¿Qué factores inciden en la liquidez de la compañía?

Uno de los factores que incide en la liquidez de la empresa es la mala ejecución del departamento de cobranza.

11. ¿La empresa mide su índice de liquidez?

El área de contabilidad es el encargado de medir la liquidez de la empresa.

Entrevistador: Viviana Torres Quiñonez

Fecha: 10-05-2019

Técnica de entrevista

Entrevistado	Jonathan Olvera Cesme
Cargo	Asistente de Crédito y Cobranzas
<p>1. ¿Existe control sobre la cartera vencida? La empresa no cuenta con un control adecuado sobre la cartera vencida.</p> <p>2. ¿Se realizan recordatorios a los clientes cuando sus facturas están por vencer? No, efectuamos estos procedimientos de cobranza con ningunos de nuestros clientes.</p> <p>3. ¿Existe supervisión de la cartera vencida? No realizamos el control y supervisión de la cobranza por la cartera vencida de la empresa.</p> <p>4. ¿La empresa posee políticas de crédito de cobranza? En nuestra área de cobranza no contamos con un manual de políticas y procesos, solo utilizamos referencias designadas por la gerencia.</p> <p>5. ¿Se realiza acciones legales para los créditos otorgados como cartera vencida? No realizamos ninguna acción legal sobre la cartera vencida general.</p> <p>6. ¿Existe niveles de autorización en monto y plazo para otorgamiento de crédito? No contamos con políticas establecidas, solo con referencias designadas por la gerencia.</p> <p>7. ¿Se realiza informes mensuales de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldo? En nuestra área no realizamos informes mensuales de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldo.</p> <p>8. ¿Se notifica de manera anticipada la fecha de pago de los clientes? No realiza ese procedimiento, de seguimiento a nuestros clientes por plazos establecidos.</p> <p>9. ¿La empresa realiza un control sobre la cobranza para mejora la liquidez? La empresa no realiza tipo alguno de control sobre las cuentas por cobrar por tal motivo esto afecta el índice de liquidez.</p>	

10. ¿Qué factores incide en la liquidez de la compañía?

Unos de los factores que incide en la liquidez de la empresa, es la mala ejecución de tareas asignadas.

11. ¿La empresa mide su índice de liquidez?

Lo efectúa el área de contabilidad, ya que son los encargados de medir la liquidez para la empresa

Entrevistador: Viviana Torres Quiñonez	Fecha: 10/05/2019
---	--------------------------

Análisis e interpretación

El contador, jefe de crédito y cobranza, asistente de créditos y cobranzas, expresaron que la empresa Motcino S.A. No dispone de un manual políticas y procedimiento de cobranza, porque se omiten tareas y se olvidan de ejecutarla al momento de realizar las gestiones de cobros por tal motivo influye en los resultados del índice de liquidez, por lo cual está generando que se atrase con los pagos de los proveedores.

Los trabajadores que labora en las distintas áreas emitieron su criterio mediante el método de la entrevista, los cuales dieron a conocer que existían las siguientes falencias:

- La empresa Motcino S.A no tiene un manual de políticas y procedimientos de cobranza, lo cual ayudara a que podemos regirnos en nuestras tareas.
- Las gestiones de cobros no efectúan correctamente, debido que no realizamos recordatorios a los clientes por la cartera vencida.
- Debido a la mala ejecución de los cobros, tenemos afectaciones directamente con los pagos de los nuestros proveedores.
- En la empresa Motcino S.A el servicio de cobranza de la empresa es regular, ya que no se exigen respuestas inmediatas a sus clientes, por tal motivo afectan el índice de liquidez de la empresa.

4.3. Procesos de auditoría.

EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018		AD/4 1 - 1
HOJA DE ÍNDICES		
INDICES	PAPELES DE TRABAJO	
AD	ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA	
AD/1	Orden de Trabajo	
AD/2	Notificación	
AD/3.1	Correspondencia Enviada	
AD/4	Hoja de Índices	
AD/5	Hoja de marcas	
AD/6	Hoja de distribución de actividades	
AD/7	Hoja de distribución de tiempo	
PP	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
PI/1	Programa de Planificación Preliminar	
PP/2	Reporte de la Planificación Preliminar	
PE	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
PE/1	Programa de Planificación Específica	
CI/1	Cuestionario de Control Interno	
PE/4	Matriz de Evaluación de Control Interno	
PA/1	Programa de Auditoría.	
EJ	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía.	
B	Valoración, mitigación y control de riesgos.	
C	Sistemas de evaluación, seguimiento y monitoreo de la gestión administrativa.	
I	INFORME	
I/1	Borrador del Informe	
I/2	Informe Final	
I/3	Cronograma de recomendaciones	
<i>Elaborado por: Viviana Torres</i>		
<i>Fecha elaboración: 30-03-2019</i>		
<i>Fecha aprobación: 30-03-2019</i>		

EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018		AD/5 1 - 1
HOJAS DE MARCAS		
SIGNIFICADO		SÍMBOLO
Chequeado o Verificado		√
Documentación sustentatoria		S
Transacción rastreada		A
Comprobado sumas		Σ
Saldo auditado		α
Conciliado		©
No confirmado		¢
Confirmado		c
Inspección física		∅
<i>Elaborado por: Viviana Torres</i>		
<i>Fecha elaboración: 30-03-2019</i>		
<i>Fecha aprobación: 30-03-2019</i>		

EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORIA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018																					AD/ 6 1-1					
FASES	DÍAS	%	MARZ O	ABRIL					MAYO				JUNIO					JULIO				AGOSTO				
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S				
			29	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	
Planificación preliminar y específica	05 días	23%																								
Ejecución de trabajo y análisis de resultado	14 días	60%																								
Comunicación de resultados	04 días	17%																								
Seguimiento*	--	--%																								
Elaborado por: Viviana Torres																										
Fecha de elaboración: 30-03-2019																										
Fecha aprobación: 30-03-2019																										

**Nota:* No se incluye el seguimiento en el cronograma debido a que este es realizado por la compañía.

EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018			AD/7 1 - 1
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES			
#	ACTIVIDAD	DÍAS	FECHA
1	Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	29 de Marzo de 2019
2	Visita Preliminar a la institución	01	29 de Marzo de 2019
3	Solicitud de información mediante oficio	01	29 de Marzo de 2019
4	Preparar el resumen de Visita Preliminar	01	06 de Abril de 2019
5	Recepción de información documental requerida	01	06 de Abril de 2019
6	Emitir reporte de Planificación Preliminar	01	13 de Abril de 2019
7	Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	13 de Abril de 2019
8	Elaboración del Cuestionario de Control Interno	01	20 de Abril de 2019
9	Ejecución de la evaluación de Control Interno	01	20 de Abril de 2019
10	Análisis de riesgos en base al Control Interno	01	27 de Abril de 2019
11	Elaboración del Programa de Trabajo	01	27 de Abril de 2019
12	Elaboración de Hojas de Trabajo	12	04 de Mayo de 2019
13	Elaboración de Hojas de Hallazgo	02	03 de Agosto de 2019
14	Elaboración y presentación de Borrador de Informe	01	10 de Agosto de 2019
15	Elaboración y presentación de Informe Final	03	31 de Agosto de 2019
Elaborado por: Viviana Torres.			
Fecha elaboración: 29-03-2019			
Fecha aprobación: 30-03-2019			

EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018				PI/1 1 - 1
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
Objetivo: Conocer la estructura, instalaciones, estatuto, procesos y demás aspectos vinculados a la funcionalidad de la institución.				
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Orden de trabajo	AD/1	28/03/2019	
2	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	28/03/2019	
3	Realizar visita previa a las instalaciones de la institución.	--	29/03/2019	
4	Sostener conversaciones y realizar entrevistas a los directivos y miembros de la institución.	--	29/03/2019	
5	Remitir oficio de solicitud de información	AD/3	29/03/2019	
6	Elaborar la nómina del personal que interviene en la Auditoría de operativa.	NP/1	29/03/2019	
7	Conocer las áreas y departamentos de la institución.	--	29/03/2019	
8	Verificar la base legal de constitución de la Escuela, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	--	29/03/2019	
9	Informe de la Planificación Preliminar.	PP/1	06/04/2019	
Elaborado por: Viviana Torres.				
Fecha elaboración: 30-03-2019				
Fecha aprobación: 30-03-2019				

<p align="center">EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018</p>	<p align="center">AD/1 1 - 1</p>
<p align="right">Orden de trabajo No. 001</p> <p>Duran, 28 de Marzo del 2019</p> <p>Tnlga. Viviana Torres</p> <p>JEFE DE EQUIPO AUDITOR Ciudad.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad con el Proyecto Aprobado, emito a usted Orden de Trabajo para que realice la “AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE EMPRESA MOTCINO S.A, CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019”.</p> <p>Por lo descrito, el tiempo estimado para la ejecución de la auditoría operativa del control interno en el proceso contable es de 29 días.</p> <p>Los objetivos de la auditoria están encaminados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranza aplicado la metodología propia de la investigación. <p>Proceda de inmediato a realizar la visita y la respectiva planificación. Producto de la auditoría operativa entregará el Informe de Auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y los correspondientes papeles de trabajo que lo respalden.</p> <p>Atentamente</p> <p>Lcda. Mara Triviño Bonilla Mgs</p> <p>SUPERVISOR</p>	

EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018	AD/1 2 – 2
<p>El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:</p> <p>SUPERVISOR: LCDA. MARA TRIVIÑO BONILLA, MSC</p> <p>JEFE DE EQUIPO: TNLGA. VIVIANA TORRES</p> <p>Por lo descrito, el tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría operativa a la cuenta señaladas es de – días laborables.</p> <p>Proceda de inmediato a realizar la Visita y la respectiva planificación. Producto de la Auditoría operativa entregará el Informe de Auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y los correspondientes papeles de trabajo que lo respalden.</p> <p>Sin otro particular me suscribo.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Lcda. Mara Triviño Bonilla, Msc SUPERVISOR DE AUDITORÍA</p>	

<p align="center">EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORIA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018</p>	<p align="center">AD/2 1 - 1</p>
<p align="right">NOTIFICACIÓN</p> <p align="right">Oficio No.001</p> <p align="right">Duran, 28 de Marzodel2019</p> <p>Señor Juan Bolívar Pérez Zambrano GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA MOTCINO S.A</p> <p>Ciudad.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Por medio de la presente me permito comunicar le que a partir del día de hoy se procederá a realizar la “AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA MOTCINO S.A, CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018”, según el trabajo de caso práctico aprobado por la USGP, en la entidad que usted preside, de conformidad con la Orden de Trabajo N°01 de fecha 13de abril de2019.</p> <p>En tal virtud solicito comedidamente su colaboración y disponga al personal de la compañía la entrega oportuna de la información para la realización del trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos para la Auditoría operativa.</p> <p>Sin otro particular me suscribo de</p> <p>usted. Atentamente,</p> <p>Tnlga. Viviana Torres.</p> <p>JEFE DE AUDITORIA – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA</p>	

<p align="center">EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORIA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018</p>	<p align="center">AD/3 1 - 1</p>
<p align="right">COMUNICACIÓN</p> <p align="right">Oficio No.002</p> <p align="right">Guayaquil, 29 de Marzo del2019</p> <p>Señor Juan Bolívar Pérez Zambrano GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA MOTCINO S.A Ciudad.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad a la programación para la ejecución de la <i>Auditoría operativa al control interno de los procedimientos de cobranza de la empresa Motcino S.A correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019</i>, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 del 28 de marzo de 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina de los representantes de la empresa Motcino S.A. • Información de constitución de la empresa. • Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la empresa. • Manuales, Reglamentos, Estatuto y documentación normativa interna. • Reporte de estado de cumplimiento tributario. • Detalle de las principales medidas de control que se hayan implementado en el proceso administrativo de la empresa. <p>La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la auditoria operativa que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.</p> <p>Sin otro particular me suscribo de</p> <p>usted. Atentamente,</p> <p>Tnlga. Viviana Torres</p> <p>JEFE DE AUDITORIA – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA</p>	

COMPAÑÍA DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO MECÁNICO DE VEHICULO MOTCINO S.A AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018		NP/1 1 - 1	
ELAB: Viviana Torres		F. 29-03-2019	
NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN LA AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA MOTCINO S.A, CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DEENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CEDULA	FIRMA
JUAN BOLIVAR PEREZ	JEFE DE CREDITO Y COBRANZA		
MIGUEL VERA VILLON	CONTADOR		
JONATHAN OLVERA	ASISTENTE DE CREDITO Y COBRANZA		

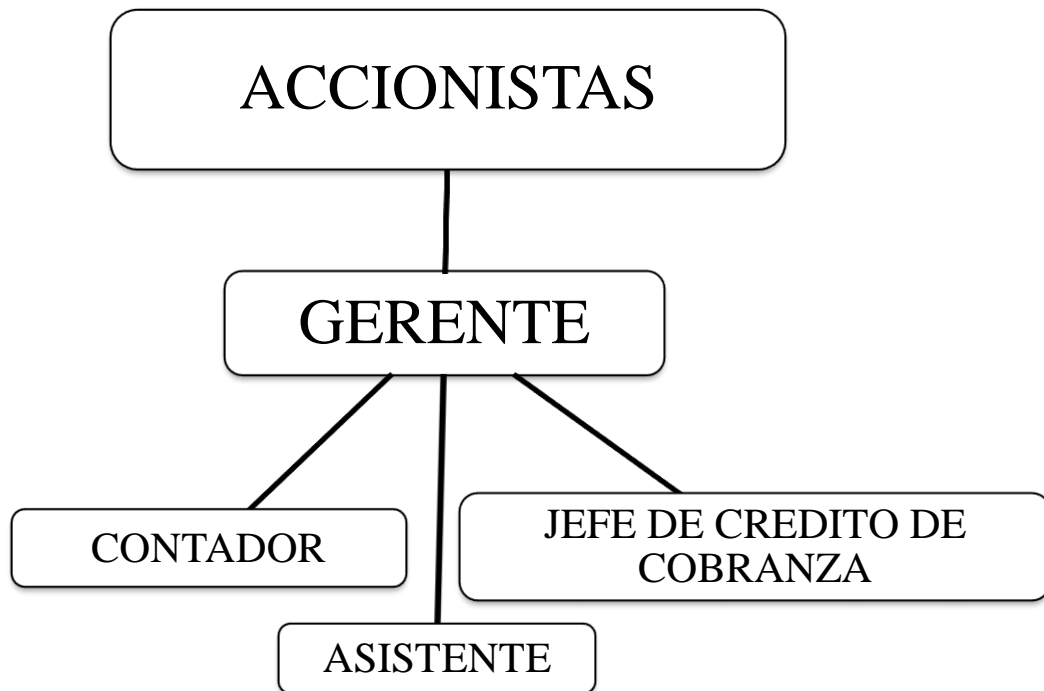
EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018	PP/1 1 – 1
ELAB: Viviana Torres	F. 06-04-2019
INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
RESUMEN DE RESULTADOS	
<p>Aspectos Previos:</p> <p>Conforme la programación del equipo auditor, las visitas se iniciaron con fecha 29 de Marzo de 2019, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en los departamentos de la empresa en donde sostuvo un conversatorio con los directivos con el objetivo de saber con exactitud los procedimientos y áreas de la empresa, realizando estas actividades en un tiempo de tres días laborables.</p> <p>El primero paso que se dio fue el levantamiento de las áreas, examinando que la empresa se dedica a brindar servicios de mantenimiento y reparación de vehículos, las áreas no son diferenciadas, existes falencia ya que el contador realiza un trabajo poli funcional, cuenta con un solo departamento tanto como para el contador y el jefe de cobranza. Las conversaciones se sostuvieron con el Gerente, contador jefe de cobranza, lo cual me dio conocer de mejor manera la forma en cómo se ejecuta los procedimientos de cobranzas.</p>	
<p>Base Legal y Constitución:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas Internacionales de Contabilidad - Normas Internacionales de Información Financiera. - Leyes, Reglamentos y Disposiciones Vigentes en el País. - Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas - Normas Internacionales de Auditoría 	
<p>Instalaciones:</p> <p>Empresa Motcino S.A ubicado en el cantón Guayaquil dirección Leo</p>	
<p>Resultados:</p> <p>Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral sobre los procedimientos de cobranza de la empresa Motcino S.A, obteniendo referencias sobre sus principales procedimientos, determinando la deficiencia de la administración de los procedimientos de cobranza de acuerdo a la información obtenida con el personal de la empresa.</p>	

EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORIA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018				PE/1 1-1
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA				
Objetivo: Conocer la situación actual del control interno aplicado a los procesos de cobranzas de la empresa Motcino S.A				
Nº	PROCEDIIMIENTO	REF.	FECHA	OBS
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	13-04-2019	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura organizacional, legal y normativa de la Institución.	CI/1	20-04-2019	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Administrativo de la Institución.	CI/1	20-04-2019	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Financiero de la Institución.	CI/1	20-04-2019	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	27-04-2019	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/ 3	27-04-2019	
7	Elaborar la matriz de riesgo de auditoría.	PE/4	27-04-2019	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica.	PE/ 5	27-04-2019	
Elaborado por: Viviana Torres				
Fecha de Elaboración: 13-04-2019 Fecha Aprobación: 13-04-2019				

4.4. Fase I: Planificación Preliminar y Específica

Estructura Orgánica:

La estructura orgánica de la empresa Motcino S.A., es la siguiente:



EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORIA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018							CI/1 1-1	
ELAB: Viviana Torres Quiñonez.							F. 13-04-2019	
Evaluación del Control Interno								
N°	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		19	Si/No	12	60%	moderado	40%	moderado
	Estructura organizacional, legal y normativa de la empresa Motcino S.A.	6	-	4	OBSERVACIONES			
1	¿La estructura organizacional de la empresa es adecuada para el tamaño y la actividad de sus operaciones?	1	SI	1				
2	¿La empresa cuenta con un manual en el área de cobranza?	1	NO	1				
3	¿La empresa ha definidos funciones de cobro?	1	SI	1	La empresa no ha definido funciones de cobros			
4	¿Conocen las políticas para el otorgamiento de crédito?	1	NO	0	No existe políticas para otorgar créditos.			
5	¿El personal en el departamento de cobranza es el idóneo para desempeñar funciones?	1	SI	0	No el personal de cobranza no es el adecuado.			
6	¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?	1	NO	0	No existe manual de políticas y procedimientos, funcionales de cada área.			
	Componente de Control Administrativo de la Motcino S.A.	6	-	4				
1	¿Existe control sobre el vencimiento de cuentas por cobrar anexos o auxiliares?	1	NO	0	No existe control sobre el vencimiento de cuentas			
2	¿Se concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?	1	SI	1				
3	¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de cuentas por cobrar?	1	SI	1				
4	¿Se tienen listas con actualización de los clientes?	1	NO	1	La empresa no cuentas con los datos personales necesarios de los clientes			
5	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	1	SI	1				
6	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y en su caso tienen creada alguna reserva?	1	SI	0				

	Componente de Control Financiero de la Motcino S.A.	8	-	3	
1	¿Se realiza un presupuesto de cobranza?	1	NO	1	
2	¿Se hacen confirmaciones de saldos de las deudas de los clientes?	1	SI	1	
3	¿	1	SI	1	
4	¿La empresa mantiene una cuenta de ahorros y/o corrientes en una institución financiera para el depósito y transferencia de los ingresos y gastos de la institución?	1	SI	1	
5	¿Se realiza un registro oportuno de los ingresos de la empresa?	1	NO	0	No realiza un registro adecuado de los ingresos
6	¿Los gastos efectuados durante el ejercicio fiscal se encuentran debidamente registrados, clasificados y sustentados?	1	NO	0	En revisión de los gastos se tienen registros no clasificados ni agrupados por tipo de gasto, lo cual ha dificultado el control.
8	¿Están claramente definidas las políticas para el cobro de las deudas pendientes?	1	NO	1	
	RESUMEN DEL CONTROL INTERNO				
	Calificación total = CT	11			
	Ponderación total = PT	19			
	Nivel de confianza (norma 200): NC = CT/PT*100	57.89%			MODERADO
	Nivel de riesgo inherente (norma 200): RI = 100% NC%	42.11%			MODERADO

<p align="center">EMPRESA MOTCINO S.A AUDITORIA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018</p>	<p align="center">PE/2 1 – 1</p>
<p>ELAB: Viviana Torres Quiñonez</p>	<p align="right">F. 27-04-2019</p>
<p align="center">RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>	
<p>Una vez que se aplicó el cuestionario de Control Interno, en la empresa Motcino S.A, el auditor pudo determinar los siguientes puntos débiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con funciones determinada para la función de cobro de la empresa Motcino S.A. • El personal que labora en el área de cobranza no es el adecuado para realizar la gestión de cobro de la empresa. • La empresa no tiene un control sobre el vencimiento de las cuentas por cobrar • La empresa no concilia periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente • No se realiza un presupuesto de cobranza • La empresa no realiza un adecuado registro de sus ingresos 	

<p align="center">EMPRESA MOTCINO S. A., AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESODEL AREA DE COBRANZA DURANTE EL PERIODO 2018</p>	<p align="center">PE/3 1 - 1</p>									
<p>ELAB: Viviana Torres Quiñonez</p>	<p align="center">F. 27-04-2019</p>									
<p>4.3.3 Calificación de los riesgos de auditoria.</p>										
<p>Fórmula:</p>										
$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$										
<p>Ponderación Total (PT) Calificación Total (CT) Calificación Porcentual (CP) Nivel de Riesgo (NR)</p>										
<p>Determinación de los niveles de riesgo:</p>										
<p>Confianza</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Baja</th> <th>Moderada</th> <th>Alta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 100%</td> </tr> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> </tbody> </table>	Baja	Moderada	Alta	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Baja	Moderada	Alta								
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%								
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%								
<p>Riesgo</p>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td align="center">Alto</td> <td align="center">Moderado</td> <td align="center">Bajo</td> </tr> </tbody> </table>	Alto	Moderado	Bajo						
Alto	Moderado	Bajo								
$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{11 \times 100}{19} = \frac{1100}{19} = 57.89\%$										
<p>NR = 100% - CP = 100.00 - 57.89 = 42.11%</p>										
<p>DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:</p>										
<p>Siendo la empresa Motcino S.A una compañía dedicada a brindar servicio de mantenimiento y reparación de vehículos en general, el equipo auditor ha determinado los siguientes riesgos inherentes:</p>										
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de crecimiento: • Riesgo de administración: Al estar la Escuela Particular Demetrio Aguilera Malta regulada por el Ministerio de Educación y debido a que estas se encuentran en constante cambio, surgen nuevas regulaciones que pueden ser desconocidas por los directivos de la Escuela, lo cual puede conllevar al acometimiento de errores u omisiones de buena fe, traducidas en multas y sanciones para la institución. 										

Fase I:		Evaluación de áreas críticas		PE/4	
Auditoría operativa al control interno de los procedimientos de cobranza de la empresa Motcino S.A de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018					
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	
Estructura organizacional, legal y normativa de la empresa	<p>R.C. moderado: 42.11%</p> <p>-La empresa no cuenta con un manual de procedimientos de cobranza</p> <p>-No cuenta con políticas para el otorgamiento de créditos.</p>	<p>- Estatus de la compañía.</p> <p>- Reglamento interno de trabajo.</p> <p>- Entrevistas efectuadas.</p>	<p>- Verificar si en el reglamento interno de la compañía se establece la necesidad de implementar un manual de procedimiento de cobranza</p>	<p>- Comprobar si las contingencias y compromisos determinadas en las Actas de Asambleas se encuentran apropiadamente descritos y si se ha dado cumplimiento y seguimiento a lo resuelto en las asambleas.</p>	
Componente de Control Administrativo de empresa	<p>R.C. moderado: 42.11%</p> <p>-No existe un control sobre el vencimiento de la cartera vencida</p> <p>La empresa no cuenta con lista actualizada de datos de sus clientes.</p>	<p>- Reglamento Interno de la empresa.</p> <p>- Estatuto de la empresa.</p> <p>- Estructura de control interno.</p>	<p>-Determinar la existencia de políticas y procedimientos de control interno utilizados por la empresa.</p>	<p>- De una muestra de los periodos del ejercicio fiscal 2017 verificar el archivo documental que consta en la empresa Motcino S.A</p>	

Componente de Control Financiero de la empresa	<p>R.C. moderado: 42.11%</p> <p>-La empresa no realiza un presupuesto de cobranza.</p> <p>-En revisión de los ingresos todos van a un registro común en donde no se han establecido auxiliares contables que diferencien el tipo de ingresos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes de estados, balances e información proporcionada a los entes de control. - Facturas, comprobantes y demás documentos que sustenten los gastos efectuados en la escuela - Reportes de préstamos otorgados por la Escuela. - Estatuto de la Escuela. - Reglamento Interno de la Escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la oportunidad en la entrega de los estados financieros, informes, balances, declaraciones y demás documentación requerida por a los entes de control y controlar que se encuentren dentro de los plazos establecidos. - Comprobar si los gastos ejecutados durante el ejercicio fiscal 2017 se encuentran dentro de los tope máximos establecidos por el Estatuto y Reglamento Interno de la Escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> - De una muestra de los comprobantes de venta y documentos que sustenten los gastos incurridos por la Escuela verificar que estos respalden los gastos ejecutados en el presupuesto aprobado en el ejercicio fiscal 2017. - Verificar los ingresos percibidos por la Escuela y determinar la correcta recaudación y registro de los mismos.

<p align="center">Auditoría operativa al control interno de los procedimientos de cobranza de la empresa Motcino S.A de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018</p>	<p align="center">PE/5 1 - 1</p>
<p>ELAB: V. Torres Q.</p>	<p align="right">Fecha: 04-05-2019</p>
<p>Resultados de la planificación específica</p>	
<p><u>Detalles de la Planificación Específica:</u></p> <p>El interés de la planificación específica, se pudo conocer que la empresa Motcino S.A. no cuenta con un flujo de procesos para la gestión de cobro y recuperación de cartera vencida por lo cual la aplicación de la evaluación del control interno se empleó de modo sistémico en un solo cuestionario de tres componentes a la Compañía en general, dando a modo de efectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El análisis declaro como resultados la aplicación de indicadores a la gestión de cobros que evalúen el proceso de recaudación para implementarlo en el centro de mantenimiento. ✓ La verificación de la ejecución de habilidades de planeación asociativa, tales como misión, visión, políticas, objetivos, y demás que constituyan el eje macro y micro planificación de la empresa. <p>Las deducciones del Control Interno expresan por otra parte deficiencias en el proceso a la gestión de cobra de la cratera vencida, especialmente en los cambios de planeación, monitoreo y seguimiento, los cuales forman las vitales causas de riesgo para la compañía.</p> <p><u>Productos de la auditoría:</u></p> <p>Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.</p>	

Auditoría operativa al control interno de los procedimientos de cobranza de la empresa Motcino S.A de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018	PE/5 1 - 2														
ELAB: V. Torres Q.	Fecha: 06-05-2019														
Resultados de la planificación específica															
<p>Equipo multidisciplinario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisor de Auditoría - Jefe de equipo auditor <p>Recursos materiales y financieros:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Material de trabajo:</td> <td style="text-align: right;">USD. 268.00</td> </tr> <tr> <td>- Papelería y oficina</td> <td style="text-align: right;">USD. 110.00</td> </tr> <tr> <td>- Impresiones y fotocopiado</td> <td style="text-align: right;">USD. 96.00</td> </tr> <tr> <td>- Anillado y encuadernación</td> <td style="text-align: right;">USD. 62.00</td> </tr> <tr> <td>Viáticos y movilización:</td> <td style="text-align: right;">USD. 30.00</td> </tr> <tr> <td>- Jefe de Equipo Auditor</td> <td style="text-align: right;">USD. 30.00</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: right;">USD. 298.00</td> </tr> </table>		Material de trabajo:	USD. 268.00	- Papelería y oficina	USD. 110.00	- Impresiones y fotocopiado	USD. 96.00	- Anillado y encuadernación	USD. 62.00	Viáticos y movilización:	USD. 30.00	- Jefe de Equipo Auditor	USD. 30.00	TOTAL	USD. 298.00
Material de trabajo:	USD. 268.00														
- Papelería y oficina	USD. 110.00														
- Impresiones y fotocopiado	USD. 96.00														
- Anillado y encuadernación	USD. 62.00														
Viáticos y movilización:	USD. 30.00														
- Jefe de Equipo Auditor	USD. 30.00														
TOTAL	USD. 298.00														

4.4.1. Programas de auditoría

Auditoría operativa al control interno de los procedimientos de cobranza de la empresa Motcino S.A de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018	PA/1 1 - 1
ELAB: V. Torres Q.	Fecha: 08-05-2019
Programa de trabajo	

Descripción					
#	Objetivo: Determinar que los haberes de cobro estén valuados de acuerdo con los indicadores y políticas de la gestión de cobro a la cartera vencida de la compañía Motcino S.A., de la ciudad de Guayaquil.				
	Procedimientos:				
1	Mediante sumaria de cartera y comprobar por análisis que los cobros contabilizados.	10-5-19	2 días	V. Torres	A1
2	Realice un listado de las llamadas de los clientes, para verificar la gestión de cobros después del vencimiento.	13-5-19	2 días	V. Torres	A2
3	Mediante una cédula analítica verificar el vencimiento de los clientes de las cuentas adeudadas vs registros contables	15-5-19	1 día	V. Torres	A3
4	Realice cédula analítica comprobar que la conciliación de confirmaciones de cobros versus registros contables.	17-5-19	2 días	V. Torres	B1
5	Mediante matriz de verificación Análisis provisión por deterioro de las cuentas por cobrar	23-5-19	2 días	V, Torres	C1

4.4.2. Ejecución de la auditoría

MOTCINO S.A. Auditoría Operativa Al 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2018 Cédula sumaria de cartera (En U.S Dólares)					PT-A1
Elaborado: V. Torres					Fecha: 10/05/2019
Cuenta	Saldo según Contabilidad		Ajuste y reclasificaciones		Saldo Auditado
			Debe	Haber	
Cientes	12,510.00	√			12,510.00
Cuentas por cobrar empleados	3,855.00	√			3,855.00
Provisión Incobrables	(125.10)	√			(125.10)
Total	16,239.90	Σ			16,239.90
<p>Conclusión: Una vez efectuados nuestros procedimientos de auditoría para el saldo de cuentas por cobrar, podemos indicar que los saldos de esta cuenta se presentan razonablemente y con su respectiva provisión.</p>					

MOTCINO S.A.													
Auditoria Operativa al Control interno de los Procedimientos de cobranza											PT-A2		
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018													
Verificación de la gestión de cobranza por llamadas telefónicas													
ELAB: V. Torres Q.											Fecha: 13/05/2019		
REPORTE DE LLAMADAS DE GESTIÓN DE COBRANZAS	Cant.	01-30 DÍAS				31-60 Días				60-90 Días			
		REGISTRO DE LLAMADAS		RESPUESTA DE PAGO		REGISTRO DE LLAMADAS		COMPROMISO DE PAGO		REGISTRO DE LLAMADAS		GESTIÓN DE COBRO VÍA LEGAL	
		sí responde	no responde	si	no	sí responde	no responde	SI	NO	sí responde	no responde	SI	NO
CLIENTES													
Sr. Walter Castro	√10	2	2	x		2	2	x		1	1		x
Sr. Jorge Perez	√8	2	1		X	2	1	X		1	1	X	
Dr. Carlos Carranza	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Dra. Elena Cantos	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Sra. Carmen Jara	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Servientrega S.A.	√8	2	1		X	2	1	X		1	1	X	
Dra. Ana Pin	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Sr. Ángel Beltrán	√9		5		X		2		X	1	1		X
Sra. Ana Carpio	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Sra. Rosa Garcés	√12	2	2	X		2	2	X		2	2	X	
Dr. Jairo Zambrano	√8	2	1		X	2	1	X		1	1	X	

Resumen: La analítica confirmo la gestión de cobros realizado por la compañía para la recuperación de cartera y se determinó que del total de 55 llamadas efectuadas en 1 a 90 días de que se vencen los plazos, solo 19 llamadas tienen respuesta de parte de los clientes, sin embargo, no se ha tomado ninguna vía legal para la recuperación de los valores vencidos.

MOTCINO S.A. AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2018							PT-A3	
CONCILIACION DE CLIENTES VS REGISTRO CONTABLES							15-5- 2019	
N°	Cliente	Fecha Emisión Cuota	Fecha Vencimiento o Cuota	Factura	Saldo	Fecha de Corte Auditoria	Antigüedad Cuota	Ref.
1	Agudelo Suarez Alejandra María	01-Ago-18	31-Ago-18	352	\$ 1,054.68	31-Dic-18	122	(3)
2	Ariza Iglesias Fermín	01-Ene-18	31-Ene-18	289	\$ 784.48	31-Dic-18	334	(4)
3	Ávila Sáenz Diana Patricia	01-Mar-18	31-Mar-18	296	\$ 377.75	31-Dic-18	275	(4)
4	Bolívar Forero Camilo Alexander	01-Nov-18	01-Dic-18	402	\$ 730.40	31-Dic-18	30	(1)
5	Calderón Arizaga Álvaro	01-Dic-18	31-Dic-18	415	\$ 1,087.45	31-Dic-18	0	(1)
6	Chaparro Becerra Miguel Ángel	01-Abr-18	01-May-18	305	\$ 1,739.70	31-Dic-18	244	(4)
7	Corredor García Javier Orlando	06-Sep-18	06-Oct-18	378	\$ 167.30	31-Dic-18	86	(2)
8	Díaz Vera Gustavo Adolfo	08-Oct-18	07-Nov-18	380	\$ 868.56	31-Dic-18	54	(1)
9	Duarte Sandoval Alexander	05-Jul-18	04-Ago-18	346	\$ 1,884.30	31-Dic-18	149	(3)
10	Dueñas Gómez Jorge Hernando	06-May-18	05-Jun-18	315	\$ 557.20	31-Dic-18	209	(3)
11	Franco Pérez Freddy José	21-Jun-18	21-Jul-18	336	\$ 752.85	31-Dic-18	163	(3)
12	García Guerra Hermes Jacobo	25-Abr-18	25-May-18	312	\$ 773.20	31-Dic-18	220	(3)

13	Garzón Ramírez Leonardo	15-Oct-18	14-Nov-18	388	\$ 1,003.80	31-Dic-18	47	(1)
14	Hernández Moyano Wilson	25-Nov-18	25-Dic-18	411	\$ 479.40	31-Dic-18	6	(1)
15	Isaza Ramírez Carolina	01-Dic-18	31-Dic-18	413	\$ 228.25	31-Dic-18	0	(1)
16	Jara Mera Luis Antonio	03-Mar-18	02-Abr-18	299	\$ 490.30	31-Dic-18	273	(4)
17	Melo López Leonor	01-Nov-18	01-Dic-18	398	\$ 418.28	31-Dic-18	30	(1)
18	Mendoza López Gustavo Alberto	02-Oct-18	01-Nov-18	385	\$ 394.80	31-Dic-18	60	(1)
19	Moreno Sarmiento Yadira	05-Sep-18	05-Oct-18	376	\$ 483.25	31-Dic-18	87	(2)
20	Pérez Méndez Miguel Eduardo	05-May-18	04-Jun-18	312	\$ 418.25	31-Dic-18	210	(3)
21	Perilla Bernal Milton José	28-Jun-18	28-Jul-18	339	\$ 418.28	31-Dic-18	156	(3)
22	Ramírez Valverde Cesar Augusto	05-Nov-18	05-Dic-18	400	\$ 394.80	31-Dic-18	26	(1)
23	Reina Rueda Jorge Humberto	28-Nov-18	28-Dic-18	406	\$ 246.95	31-Dic-18	3	(1)
24	Reinosa López Luis Felipe	27-Nov-18	27-Dic-18	405	\$ 490.30	31-Dic-18	4	(1)
25	Valero Garay Diego Andrés	30-Sep-18	30-Oct-18	379	\$ 1,323.35	31-Dic-18	62	(2)
26	Vanegas Vásquez Luis Alejandro	15-Oct-18	14-Nov-18	389	\$ 167.30	31-Dic-18	47	(1)

Total auxiliar 31 Dcb-2018 \$ 17,735.18

Total libros 31-Dcb-2018 \$ 14,719.45

Diferencia

-\$ 3.015,73

Σ
ü
φ

<i>Marcas de Auditoria</i>		<i>Cartera Antigüedad B</i>			
Σ	Sumatoria	Menor a 60 días	(1)	\$ 6.510,29	36,71%
	Verificado con Estados				
ü	Financieros	Menor a 120 días	(2)	\$ 1.973,90	11,13%
B	Cartera antigüedad	Menor a 240 días	(3)	\$ 5.858,76	33,03%
φ	Diferencia detectada	Menor a 360 días	(4)	\$ 3.392,23	19,13%
				\$ 17.735,18	100,00%

Procedimiento

Se solicitó la base de cartera de clientes y se cotejó con los registros contables, se efectuó el cálculo de antigüedad de cada partida para uso en el cálculo de la provisión.

Preparado por: Tnlga. Viviana Torres

Supervisado por: Lcda. Mara Triviño

Conclusiones

En base al procedimiento antes descrito podemos concluir que el saldo de las cuentas por cobrar es muy elevada, presentan valores con altos índices de morosidad, además existen valores no registrados en la contabilidad

MOTCINO S.A. AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2018 CONCILIACION CONFIRMACIONES VS REGISTRO CONTABLES						PT-B1 20-5-2019	
N°	Cliente	Saldo libros 31-Dcb-2018	Diferencias	Saldo Confirmado 31-Dcb-2018	Ref.	Observaciones	
1	Agudelo Suarez Alejandra María	\$ 1,054.68	\$ 0.00	\$ 1,054.68		No cancelará por no estar de acuerdo al trabajo realizado, gerente tiene conocimiento	
2	Ariza Iglesias Fermín	\$ 784.48	-\$ 784.48	\$ 0.00		No hubo confirmación	
3	Ávila Sáenz Diana Patricia	\$ 377.75	\$ 0.00	\$ 377.75		Confirmación ok	
4	Chaparro Becerra Miguel Ángel	\$ 1,739.70	\$ 0.00	\$ 1,739.70		Cancelaré cuando tenga dinero	
5	Duarte Sandoval Alexander	\$ 1,884.30	\$ 0.00	\$ 1,884.30		No ha cancelado por haber estado fuera del país, apenas llegue cancelará el valor	
6	Dueñas Gómez Jorge Hernando	\$ 557.20	-\$ 557.20	\$ 0.00		Factura anulada	
7	Franco Pérez Freddy José	\$ 752.85	-\$ 752.85	\$ 0.00		Factura anulada	
8	García Guerra Hermes Jacobo	\$ 773.20	-\$ 773.20	\$ 0.00		Factura anulada	
9	Jara Mera Luis Antonio	\$ 490.30	-\$ 490.30	\$ 0.00		No cancelará por no estar de acuerdo al trabajo realizado, gerente tiene conocimiento	
10	Pérez Méndez Miguel Eduardo	\$ 418.25	-\$ 418.25	\$ 0.00		No cancelará por no estar de acuerdo al trabajo realizado, gerente tiene conocimiento	
11	Perilla Bernal Milton José	\$ 418.28	-\$ 418.28	\$ 0.00		Factura anulada	
	Σ	\$ 9,250.99	-\$ 4,194.56	\$ 5,056.43			

Total analizado	\$ 9,250.99	62.85%
Total no analizado	\$ 5,468.46	37.15%

Total cuentas por cobrar 31-Dcb-18 \$ 14,719.45 ü

<i>Criterio de selección</i>	<i>Marcas de Auditoria</i>		
A juicio profesional se consideró enviar solicitudes de confirmación de saldos a clientes con valores altos y mayores días de mora, se probó con más del 50% del total de clientes.	∑	Sumatoria	
	ü	Verificado con Estados Financieros	

<i>Procedimiento</i>	<i>Conclusión</i>
Se solicitó el detalle de clientes con corte a diciembre 31 del 2018, se concilio con registros contables y se efectuó una selección a juicio profesional sobre los clientes más significativos, se enviaron confirmación de saldos, se conciliaron las respuestas recibidas.	En base al procedimiento realizado se deben realizar los respectivos ajustes para obtener el saldo real de las cuentas por cobrar

Preparado por: Viviana Torres Q.

Elaborado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs

MOTCINO S.A. Auditoria Operativa AL 31 DE DICIEMBRE 2018 ANALISIS PROVISIÓN POR DETERIORO DE LAS CUENTAS POR COBRAR						PT-C1
N°	Cartera en mora	Vencido entre 0-60 días	Vencido entre 61 a 120 días	Vencido entre 121 a 240 días	Vencido entre 241 a 360 días	TOTAL
		B	B	B	B	
1	Cuenta por cobrar x antigüedad	6,510.29	1,973.90	5,858.76	3,392.23	17,735.18
2	Provisión de deterioro según auditoria	325.51	296.09	1,464.69	1,187.28	3,273.57
3	Diferencia	-325.51	-296.09	-1,464.69	-1,187.28	-3,273.57
4	Provisión de deterioro según Empresa	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Σ
A
φ

<i>Política de provisión de deterioro de cuentas por cobrar</i>
La empresa indica no tener política de provisión por deterioro de las cuentas por cobrar

<i>Marca de Auditoria</i>	
Σ	Sumatoria
B	Cartera antigüedad
A	Valor según auditoria
φ	Diferencia detectada

Procedimiento

Se solicitó a la empresa el saldo de las cuentas por cobrar, posteriormente se concilio las cuentas por cobrar con los registros contables. De la base de la cartera se estimó la antigüedad para comprobar si el saldo de la provisión por deterioro es correcto.

ELAB: V. Torres**Conclusión**

Una vez efectuado los procedimientos de auditoría, podemos concluir que se debe efectuar la provisión de deterioro de las cuentas por cobrar

SUPERVISADO:

Lcda. Mara Triviño B., Mgs
23-05-2019

Hojas de hallazgos

AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA MOTCINO S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018		EJ-5 1 - 1
ELAB: V. Torres /		Fecha: 20-06-2019
Hallazgo 01		
Condición	La empresa no cuenta con políticas, misión visión u objetivo alguno para el control administrativo y contable, mediante la inspección analítica se evidenció que la empresa no cuenta con información requerida ni escrita de publicada en las áreas importantes.	
Criterio	<p>Norma Internacional de Contabilidad 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores</p> <p>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.</p> <p>El efecto impositivo de la corrección de los errores de periodos anteriores, así como de los ajustes retroactivos efectuados al realizar cambios en las políticas contables, se contabilizará de acuerdo con la NIC 12 Impuesto a las Ganancias Definiciones, y se revelará la información requerida por esta Norma.</p>	
Causa	La falta de políticas, misión visión u objetivo, es a causa de que la Gerencia no dio cumplimiento a las facultades y responsabilidades a su cargo, así como la identificación y mitigación de riesgos.	
Efecto	La carencia de las políticas, misión visión u objetivo de control interno para la revisión, administrativas y financieras de la asociación, pueden derivar en la materialización de	

	riesgos, y se vuelve vulnerable el control de la entidad, lo cual es un factor importante.
<p><u>Conclusiones</u></p> <p>En cuanto a la observación y aplicación de la matriz existente de políticas y procedimientos de control interno dentro de la empresa, el grupo auditor concluye: e la compañía en el año del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, no se ha podido concretar y dispuesto en la junta ordinarias, por cuanto la compañía no efectuó una adecuada planificación y evaluación de las políticas, misión visión u objetivo, así como también no solicitaron a la gerencia el adecuado control interno institucional.</p> <p><u>Recomendaciones</u></p> <p>Al presidente:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Implementar un manual de políticas y procedimientos, misión, visión u objetivos para alcanzar los objetivos propuestas por la compañía con mecanismos que lleven a la aplicación y el cumplimiento de las mismas, socializando con el personal del departamento de contable. <p>Al contador:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Elaborar un relevamiento de información para que la administración pueda concretar un manual de políticas y procedimientos de contable, que ayude al control en las actividades operativas, administrativo y financiero, incluyendo la identificación y la mitigación de riesgos.	

AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA MOTCINO S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018		EJ-5 1-2
ELAB: V. Torres		Fecha: 20-06-2019
Hallazgo 02		
Condición	No se evidencia en la empresa Motcino S.A. el procedimiento apropiado para el otorgamiento de créditos para los clientes, puesto que no cuenta con lineamientos apropiados para analizar la cartera de la empresa.	
Criterio	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.	
Causa	Motcino S.A no cuenta con un sistema integrado contable para el área de Cobranzas que suministre información apropiada y oportuna para la toma de decisiones sobre el otorgamiento de créditos.	
Efecto	Se evidencia que la información obtenida referente a la cartera no suministra información suficiente y de sus respectivos documentos soportes no reflejan la situación real de la compañía.	
<u>Conclusiones</u> La compañía deberá implementar un sistema integrado contable para el área de cobranzas ya que no se cuenta con información complementaria que permitirá obtener información suficiente y oportuna lo cual permitirá que mejore el control interno en los procesos de el otorgamiento de créditos.		
<u>Recomendaciones</u> A la Gerencia:		
✓ Implementar la adquisición de un sistema integrado contable incluyendo el manual de políticas y procedimientos para otorgar los créditos, ya que permitirá que el departamento contable pueda elaborar sus estados financieros de manera correcta.		

AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA MOTCINO S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018		EJ-5 1 - 3
ELAB: V. Torres		Fecha: 20-06-2019
Hallazgo 03		
Condición	Motcino S.A. en la actualidad no cuenta con procesos establecidos para recaudar la cartera vencida lo cual es un instrumento financiero importante para la empresa, la parte operativa que se lleva actualmente no cumple con lineamientos apropiados para dichos procesos.	
Criterio	<p>Norma Internacional de Contabilidad 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores</p> <p>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.</p> <p>El objetivo es brindar a toda organización los manuales de procedimientos y procesos, así como los patrones para su guía en sus diferentes estructuras organizacional y de esta manera se puede medir el riesgo para prevenirlo o mejorar los procesos.</p>	
Causa	Al no contar con los procesos establecidos y al no tener indicadores que permita medir los índices de la cartera vencida causa deficiencia en el área de cobranza de la empresa Motcino S.A.	
Efecto	Al no contar con los procesos definidos para el área de cobranza y que la administración no toma en consideración los procedimientos esto ha provocado que no se esté llevando bien a la gestión de recaudación, por el cual esto perjudica al rendimiento de la empresa y afecta a los resultados de la misma.	
<u>Conclusiones</u>		
A través de esta observación efectuada se puede concluir que la empresa Motcino S.A. al no contar con los procesos preestablecidos para la recaudación de la cartera afecta directamente a los resultados del ejercicio económico de la entidad.		

Recomendaciones**Al presidente:**

- ✓ Implementar manual de procesos funcional y aplicando al manual de políticas y procedimientos, además capacitar al personal para que lo puedan entender y llevar un mejor control en la recaudación de la cartera vencida.

4.5. Información introductoria

Motivo de la auditoría

La Auditoría Operativa al Control interno en el proceso contable periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, fue realizado en vigilancia a la legalización de práctica del Plan Investigativo determinado por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aceptado, registrado por el Señor Juan Bolívar Pérez Zambrano, en calidad de Representante legal de la Empresa Motcino S.A.

Objetivos del examen

Objetivo general

Desarrollar una Auditoría Operativa a los procedimientos de control interno en el proceso contable, mediante la aplicación de las normativas legales vigentes para determinar la razonabilidad de los estados financieros de la empresa Motcino.

Objetivos Específicos

1. Sustentar las bases teóricas y de metodológica de la Auditoría Operativa aspectos relacionados al proceso contable y cartera en la certeza razonable de los estados financieros.
2. Diagnosticar el estado actual del control interno del proceso contable y su incidencia en la razonabilidad de los estados financieros de la Empresa Motcino S.A.
3. Determinar mediante la realización de la auditoría operativa, la incidencia del proceso contable, en la razonabilidad de los estados financieros del Centro de Rehabilitación aplicando pruebas y procedimientos de auditoría.
4. Presentar la propuesta de solución.

Alcance del examen

Auditoría operativa del control interno de los procedimientos de cobranzas de la

empresa Motcino S.A, ubicado en el cantón de Guayaquil periodo económico año 2018.

Base legal

Siglas utilizadas

Se realizó la auditoría operativa de acuerdo con las siguientes:

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)
- NIA Normas Internacionales de Auditoria
- NIIF Normas Internacionales de Información Financiera
- NIC Norma Internacional de Contabilidad
- Control Interno en Ecuador

Objetivos de la institución

En la empresa Motcino S.A., no cuenta con objetivos establecidos.

Hallazgos

Hallazgo 1

Condición

La empresa Motcino S.A., no cuenta con políticas, misión visión u objetivo alguno para el control administrativo y contable, mediante la inspección analítica se evidenció que la empresa no cuenta con información requerida ni escrita de publicada en las áreas importantes.

Criterio

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.

El efecto impositivo de la corrección de los errores de periodos anteriores, así como de los ajustes retroactivos efectuados al realizar cambios en las políticas contables, se contabilizará de acuerdo con la NIC 12 Impuesto a las Ganancias Definiciones, y se revelará la información requerida por esta Norma.

Conclusiones

En cuanto a la observación y aplicación de la matriz existente de políticas y procedimientos de control interno dentro de la empresa, el grupo auditor concluye:

Que la compañía en el año del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, no se ha podido concretar y dispuesto en la junta ordinarias, por cuanto la compañía no efectuó una adecuada planificación y evaluación de las políticas, misión visión u objetivo, así como también no solicitaron a la gerencia el adecuado control interno institucional.

Recomendaciones

Al presidente:

Implementar un manual de políticas y procedimientos, misión, visión u objetivos para alcanzar las metas propuestas por la compañía con mecanismos que lleven a la aplicación y el cumplimiento de las mismas, socializando con el personal del departamento de contable.

Al contador:

Elaborar un relevamiento de información para que la administración pueda concretar un manual de políticas y procedimientos de contable, que ayude al control en las actividades operativas, administrativo y financiero, incluyendo la

identificación y la mitigación de riesgos.

Hallazgo 2

Condición

No se cuenta con la debida información apropiada y dispuesta a ser analizada de la manera correcta.

Criterio

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

La compañía deberá implementar un sistema integrado contable en especial para el área de Cartera y que para emitir información suficiente lo cual permitirá que mejore el control interno del mismo.

Recomendaciones

A la Gerencia:

Implementar la adquisición de un sistema integrado contable y cobranzas de cartera ya que permitirá que el departamento contable pueda elaborar sus estados financieros de manera correcta.

Hallazgo 3

Condición

No cuenta con un flujo de procesos lo cual es importante para la empresa, los

archivos no sustentan la parte operativa que se lleve con el debido control, si no se cuenta con el flujo grama de procesos en la que demuestre a contabilidad sus funciones operativas.

Criterio

La elaboración de estos diagramas se los puede encontrar en la norma ISO 9001:2000, son muy útiles a la hora de estudiar la mejora de los procesos, para la elaboración de procedimientos documentados, o como documento de consulta para sus usuarios.

El objetivo es brindar a toda organización los manuales de juicio aptos para el perfil de procedimientos y procesos, así como los patronos para su guía en sus diferentes estructuras organizacional y de esta manera se puede medir el riesgo para prevenirlo o mejorar los procesos.

Conclusiones

A través de esta observación efectuada no se pudo evidenciar que cuente con un flujograma de procesos por no existir un manual de políticas y procedimientos, indicó el administrador.

Recomendaciones

Al presidente:

Implementar un flujograma de procesos funcional y aplicando al manual de políticas y procedimientos, además capacitar al personal para que lo puedan entender y llevar un mejor control efectivo del departamento contable.

4.6. Plan de ejecución: Inmediato

Opinión

Los estados financieros no expresan la imagen fiel del estado de situación

financiera de la Empresa Motcino S.A.,” del 31 de diciembre de 2018, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las NIIF. Se constató que no se ha realizado una auditoría al Control interno, que permita evaluar la eficiencia de sus operaciones, donde se recomienden acciones y reajustes para el fortalecimiento financiero de la empresa, y se sugiera el cumplimiento de las normas establecidas. Cabe destacar que con un sistema de control interno apropiado se salvaguarda los recursos de la organización.

En base a los resultados obtenidos de la Empresa Motcino S.A., se pudo alcanzar los objetivos propuestos en la auditoría, por medio del análisis y recolección de datos en la empresa objeto de investigación, para lo cual se determinó que no se realizan los procesos adecuados para el control interno esto debido a la deficiencia en la aplicación de las normativas, leyes, reglamentos.

Al efectuar la auditoría de gestión del proceso contable, el gerente y personal, se pusieron al tanto de las anomalías que están perjudicando o podrían perjudicar a la entidad, por lo que se sugiere al Gerente, realizar las respectivas gestiones que permitan para dar cumplimiento a las leyes y reglamentos, de tal forma que puedan llevar los procesos de auditoría de forma adecuada y de acuerdo a los objetivos estratégicos de la empresa.

Conclusiones

En esta parte del trabajo, podemos encontrar el análisis de los resultados de las entrevistas a los funcionarios de la Empresa Motcino S.A., con base a los resultados es importante la planificación y ejecución de una auditoría operativa a la gestión contable de la compañía para que se aporte seguridad, mediante la prevención de riesgos, dando lugar a una fiabilidad en las operaciones y en la información financiera de la empresa.

Los hallazgos que se encontró en el proceso de auditoría, que existe una proporción considerable de procesos encontrados erróneos, lo que trae como inconsistencia una gestión de contabilidad por medio del control interno a ser tomada en consideración ya que nuestro riesgo es alto, y los procesos no son confiable en la compañía, y no cuenta con un manual en donde se posean instrucciones aplicables para esta área.

A los altos ejecutivos de la compañía se les informo sobre los resultados de la auditoría externa y de los hallazgos encontrados, los cuales se evidenciado en el informe auditoria, con las respectivas conclusiones y recomendaciones efectuadas por el equipo, esto conlleva a que se tome decisiones de forma correcta para la mitigación de los riesgos observados debido a los procesos mal ejecutados por la compañía.

4.7. Conclusión

En esta parte del trabajo, podemos encontrar el análisis de los resultados de la encuesta al Condominio Delta, con base a los resultados es importante la planificación y ejecución de una auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del condominio para que se aporte seguridad, mediante la prevención de riesgos en colocación y recuperación de la cartera vencida, dando lugar a una fiabilidad en las técnicas de cobro y en la información financiera de los condóminos.

Respaldándose con los hallazgos encontró en el proceso de auditoría, que existe una proporción considerable de inconsistencia en la cartera vencida en el Condominio Delta, lo que trae como consecuencia una gestión de cobro inadecuada, la que enfrentó algunas dificultades operativas y financieras a falta de un departamento de cobranzas, también los métodos aplicados para la gestión de cobros

no han sido evaluados, por en cuanto a la estructura organizativa, no cuenta con un manual en donde se posean instrucciones aplicables para esta área.

A los directivos de la empresa se le comunicó los resultados de la auditoría y los hallazgos que fueron encontrados y plasmado en el informe auditor, con las conclusiones y recomendaciones sugeridas por el equipo, esto conlleva a la toma de decisiones más acertadas para la mitigación de los riesgos debido al incremento de la cartera en vencimiento por parte de los directivos de la empresa.

Capítulo V

5. Propuesta

5.1 Título de la propuesta

Implementación de Políticas y Manual de Procedimiento para el control interno de Cobranzas de la empresa Motcino S.A.

5.2 Autora de la Propuesta

Tnlga. Viviana Yamilet Torres Quiñonez

5.3 Empresa auspiciante

Motcino S.A.

5.4 Área que cubre la propuesta

Área de cobranza

5.5 Datos Informativos de la Propuesta

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Auditoría

Área: Cobranzas

Problema: Deficiencia en el control de la cuenta de Cartera

5.6 Objetivos de la propuesta

5.6.1 Objetivo General

Elaborar el manual de procesos y procedimientos para efectuar un apropiado control interno en el área de Cobranzas, en la empresa Motcino S.A.

5.6.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la propuesta son:

- ✓ Elaborar políticas de procedimientos para segregar las funciones en el área de Cobranza
- ✓ Mejorar el control interno mediante la aplicación de políticas y procedimientos para la gestión de cobros
- ✓ Desarrollar el manual de procedimientos de otorgamiento de créditos y de recuperación de la cartera.
- ✓ Definir parámetros que generen indicadores para administrar la cartera de crédito

5.7. Beneficiarios directos

Accionistas de la empresa Motcino S.A.

Área de Administración y Contabilidad de Motcino S.A.

5.8. Beneficiarios indirectos

Clientes externos de la empresa Motcino S.A.

Colaboradores de la empresa Motcino S.A.

5.9. Impacto de la propuesta

Es indispensable precisar instrucciones adecuadas, que permitan a crear proporcionar los procesos, administrando un buen funcionamiento y a una conveniente toma de decisiones.

El manual de procedimientos de créditos y cobranzas tendrá un favorable impacto y conveniente para la empresa Motcino S.A., debido a que formará parte de un instrumento fundamental y elemental para la obtención de recuperación de la cartera vencida, realizando una planificación sobre las cobranzas y procesos ordenados y consecuentes que permitan la realización efectiva en la ejecución en cada caso. El

implementar un manual se obtendrá una cartera fuerte y confiable, que reducirá los índices de morosidad y con un personal capacitado para cumplir las metas y objetivos, creando su credibilidad y lo cual genera una confianza con los clientes.

5.10. Descripción de la propuesta

Existen instituciones que en la actualidad no cuentan con sus respectivos manuales de funcionamiento y que rigurosamente deben mejorar sus procesos, brindan a las empresas mejoramiento continuo interno, direccionándose a las tomas de decisiones correctas. Estos formarán parte de una guía muy dispuesta y de fácil manejo, sencillo, sistemática, que perfeccionara de forma completa y que debe implementarse para cumplir los objetivos propuestos por la institución.

Este manual es elaborado para obtener lineamientos e información de manera juiciosa, clara, detallada y concreta de cómo deben obtener los procesos para el manejo ordenado del departamento de créditos y cobranzas y la recuperación efectiva de la cartera en mora y que se encuentra por vencer.

Permitirá identificar las respectivas políticas, responsabilidades, funciones y procedimientos a efectuarse, siendo una guía importante para que el personal designado del área, evite dificultades o problemas y que armonice el trabajo colaborativo eficiente.

Ya efectuada la auditoria en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Motcino S.A., e identificado sus problemas, se elabora el respectivo plan de mejoramiento del departamento, y que estará establecido en un manual donde se crearán políticas, indicando como realizar las actividades mediante procedimientos.

Este manual estará diseñado en base a los hallazgos encontrados en el

departamento de créditos y cobranzas, mediante las técnicas efectuadas de nuestra auditoria y que velará en las actividades y el respectivo análisis de la cartera. Será creando en cuatro procedimientos, compuesto desde el ingreso del cliente hasta el seguimiento posterior al crédito.

MOTCINO S.A.

ACTIVIDADES DE REPARACION Y MANTENIMIENTO DE
PARTES DE VEHICULOS AUTOMOTORES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DEL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p>Es importante contar con un Manual que establezca los procedimientos y políticas para el buen manejo para la distribución de la cartera, con el fin de contar con una excelente gestión en los procesos de crédito y cobranza de la empresa Motcino S.A., cumpliendo con las disposiciones de la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros y el Servicio de Rentas Internas – SRI.</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Aminorar el riesgo crediticio de la empresa Motcino S.A., mediante la implementación de políticas y procedimientos que fortalezcan los lineamientos principales para gestionar la cartera de créditos correctamente.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar políticas y procedimientos de crédito y cobranza, normalizados, y de fácil comprensión. ✓ Originar el orden en los procesos de colocación de crédito, y con calidad. ✓ Precisar criterios metodológicos para un eficiente manejo de la cartera. <p>MARCO LEGAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de compañías. ✓ Servicio de Rentas Internas – SRI. ✓ Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros. <p>GLOSARIO DE TÉRMINOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cartera vencida: Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. 		

<p style="text-align: center;">MOTCINO S.A.</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crédito: Corresponde a un activo de la empresa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos. ✓ Garantía: Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. ✓ Incumplimiento: No cumplir la obligación dentro de los plazos estipulados; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas. ✓ Manual de crédito: Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos. ✓ Plazo crediticio: Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo. ✓ Riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte. 		
<p>ALCANCE</p> <p>Comprende y establece las disposiciones para el cumplimiento necesario, implicado al personal encargado del proceso de aprobación y autorización de créditos de la empresa Motcino S.A.</p> <p>APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</p> <p>Deberá ser aprobado por la Socios o Accionistas de la empresa y presentada la aprobación a Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros, deberá ser puesto</p>		

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs
<p>a conocimiento de todo el personal que interviene en el proceso de apertura de créditos, por el Sr. Juan Bolívar Pérez Zambrano, Gerente de la empresa Motcino S.A., para una mayor planificación de la cartera de crédito.</p> <p>POLÍTICAS GENERALES</p> <p>a. Los créditos podrán ser otorgados a los clientes basándose en un análisis adecuado a la capacidad de pago y días de crédito.</p> <p>b. La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.</p> <p>c. El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la empresa., y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros.</p> <p>POLÍTICAS DE CRÉDITO</p> <p>La empresa Motcino S.A., mediante aprobación de la Junta General de Socios y/o accionistas resuelve lo siguiente:</p>		
Crédito de mantenimiento de Vehículos	Es el otorgado a personas naturales o jurídicas, destinado a la adquisición de servicios de manera productiva, comercial y otras compras.	
Monto Aprobado		
Para una persona natural o jurídica con un nivel de los plazos establecidos y previamente analizados se llega al monto inferior o igual a USD 1,000.00, los cuales deberán presentar una garantía y llenar una solicitud para la adquisición de este servicio.		

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs
<p>PROCEDIMIENTO</p>		
<p>ETAPAS DE CONCESIÓN DE CREDITOS</p>		
<p>En esta sección se presentan las etapas básicas en la concesión de créditos, descritas de forma general</p>		
<p>Evaluación y visita a solicitantes:</p>	<p>Una vez receptada la solicitud o formulario de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económicos, financiero, de moralidad del cliente, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.</p>	
<p>Propuesta y recomendación</p>	<p>Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el responsable de créditos recomienda la aprobación de la misma.</p>	
<p>Para aprobación de créditos:</p>	<p>Propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si no recomienda la aprobación de la solicitud entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones del financiamiento ✓ Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante. ✓ Determinación de la voluntad de pago ✓ Historial Crediticio. 	
<p>Decisión de aprobación:</p>	<p>La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.</p>	
<p>Seguimiento y recuperación:</p>	<p>Posterior al crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.</p>	

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs								
<p style="text-align: center;">CONDICIONES A CUMPLIR EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS</p> <p>Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="319 622 1372 734">Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="319 734 1372 891">Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere - Persona Natural o Jurídica (Incluye Copia del RUC y copia de Nombramiento del Representante Legal)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="319 891 1372 1003">Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="319 1003 1372 1160">Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="319 1160 1372 1305">En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación de la Gerencia General.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="319 1305 1372 1417">Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="319 1417 1372 1529">Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del cliente.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="319 1529 1372 1597">Todo crédito aprobado será registrado en la cuenta del cliente.</td> </tr> </table>			Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.	Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere - Persona Natural o Jurídica (Incluye Copia del RUC y copia de Nombramiento del Representante Legal)	Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.	Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.	En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación de la Gerencia General.	Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.	Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del cliente.	Todo crédito aprobado será registrado en la cuenta del cliente.
Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.										
Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere - Persona Natural o Jurídica (Incluye Copia del RUC y copia de Nombramiento del Representante Legal)										
Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.										
Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.										
En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación de la Gerencia General.										
Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.										
Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del cliente.										
Todo crédito aprobado será registrado en la cuenta del cliente.										
<p style="text-align: center;">ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO</p> <p>Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:</p>										

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs
Estabilidad del cliente y de la actividad que constituye la fuente de pago.		
Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza, aplica Persona Natural		
Naturaleza del negocio.		
Referencias bancarias, personales o comerciales.		
En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.		
Historial crediticio		
Condiciones financieras:		
Monto a considerarse debe relacionarse a la capacidad de pago, vialidad de la actividad a financiar y las garantías		
Plazos coherentes con el destino del crédito, con el monto y tipo de créditos		
NIVELES DE APROBACIÓN		
Los montos de aprobación determinados por la Junta General de Socios y/o accionistas:		
	Monto de Aprobación	
Rango	Desde	Hasta
1	250.00	500.00
2	501.00	750.00
3	751.00	1,000.00

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs
JUNTA DE GENERAL DE ACCIONISTAS Y/O SOCIOS		
Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas.		
Reportar las operaciones de crédito y el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.		
Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.		
Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos por la administración.		
Conocer el informe de gestión de crédito presentado por la administración.		
Aprobar el manual de crédito.		
Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los clientes.		
Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.		
JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.		
Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.		
Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.		
Velar para que el departamento de crédito efectúe todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.		
Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.		
Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito		

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs					
ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="320 416 1386 528">Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 528 1386 640">Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 640 1386 752">Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la empresa.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 752 1386 819">Respaldar cada operación con la documentación completa.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 819 1386 943">Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.</td> </tr> </table>			Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.	Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.	Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la empresa.	Respaldar cada operación con la documentación completa.	Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.
Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.							
Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.							
Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la empresa.							
Respaldar cada operación con la documentación completa.							
Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.							
TODOS LOS RESPONSABLES							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="320 1032 1386 1155">Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos y cobranzas.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1155 1386 1267">Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por la Junta General de Accionistas y/o socios, y a la normativa legal vigente.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1267 1386 1357">Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1357 1386 1424">Mantener la objetividad en su análisis.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1424 1386 1547">Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.</td> </tr> </table>			Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos y cobranzas.	Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por la Junta General de Accionistas y/o socios, y a la normativa legal vigente.	Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.	Mantener la objetividad en su análisis.	Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.
Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos y cobranzas.							
Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por la Junta General de Accionistas y/o socios, y a la normativa legal vigente.							
Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.							
Mantener la objetividad en su análisis.							
Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.							
<p data-bbox="304 1615 695 1648">ACTA DE APROBACIÓN</p> <p data-bbox="304 1682 1350 1794">La constancia de aprobación, deberán constar en el acta correspondiente, misma que deberá contener lo siguiente:</p>							

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="320 387 1386 461">Fecha, hora y responsables.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 461 1386 696">Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación Natural copia de Cédula de ciudadanía y Jurídica copia del RUC, copia de cedula de ciudadanía y nombramiento de Representante legal y nombre del solicitante, tipo de crédito, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado para pago.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 696 1386 770">Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 770 1386 842">Firmas de los participantes.</td> </tr> </table>			Fecha, hora y responsables.	Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación Natural copia de Cédula de ciudadanía y Jurídica copia del RUC, copia de cedula de ciudadanía y nombramiento de Representante legal y nombre del solicitante, tipo de crédito, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado para pago.	Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.	Firmas de los participantes.
Fecha, hora y responsables.						
Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación Natural copia de Cédula de ciudadanía y Jurídica copia del RUC, copia de cedula de ciudadanía y nombramiento de Representante legal y nombre del solicitante, tipo de crédito, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado para pago.						
Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.						
Firmas de los participantes.						
<p>DESEMBOLSOS</p>						
<p>Consiste en la entrega del dinero del cliente, después de ser analizado.</p>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="320 1025 1386 1099">Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1099 1386 1173">Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1173 1386 1279">Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1279 1386 1373">Verificar las autorizaciones de débito, si aplica.</td> </tr> </table>			Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.	Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré.	Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.	Verificar las autorizaciones de débito, si aplica.
Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.						
Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré.						
Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.						
Verificar las autorizaciones de débito, si aplica.						
<p>SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN</p> <p>Una vez efectuado el crédito, se debe realizar un seguimiento el cual contendrá un plan de recuperación de la cartera por el Sr. Juan Bolívar Pérez Zambrano, donde incluirán llamadas telefónicas, correo electrónico, visitas específicas, mensajes de texto. Cabe recalcar que el seguimiento tiene como objetivo recuperar la cartera, manteniendo un bajo nivel de morosidad, buscando estrategias adecuadas para la recuperación.</p>						

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs						
EXPEDIENTES DE CRÉDITO								
Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los clientes, son:								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Solicitud de crédito,</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Informe de crédito, en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del cliente y garantes</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.</td> </tr> </table>			Solicitud de crédito,	Informe de crédito, en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa.	Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.	Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.	Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del cliente y garantes	Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.
Solicitud de crédito,								
Informe de crédito, en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa.								
Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.								
Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.								
Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del cliente y garantes								
Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.								
COBRANZA								
BASE DE DATOS ACTUALIZADA								
<p>Mantener la información actualizada de cada cliente es de vital importancia, esto permite asegurar la calidad y gestión de cobro, manteniendo canales de comunicación claros con los clientes. Esta actualización se deberá realizar cada 60 días, con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombres y apellidos ✓ Cedula de identidad ✓ Número de teléfono, (celular, convencional.) ✓ Email personal 								

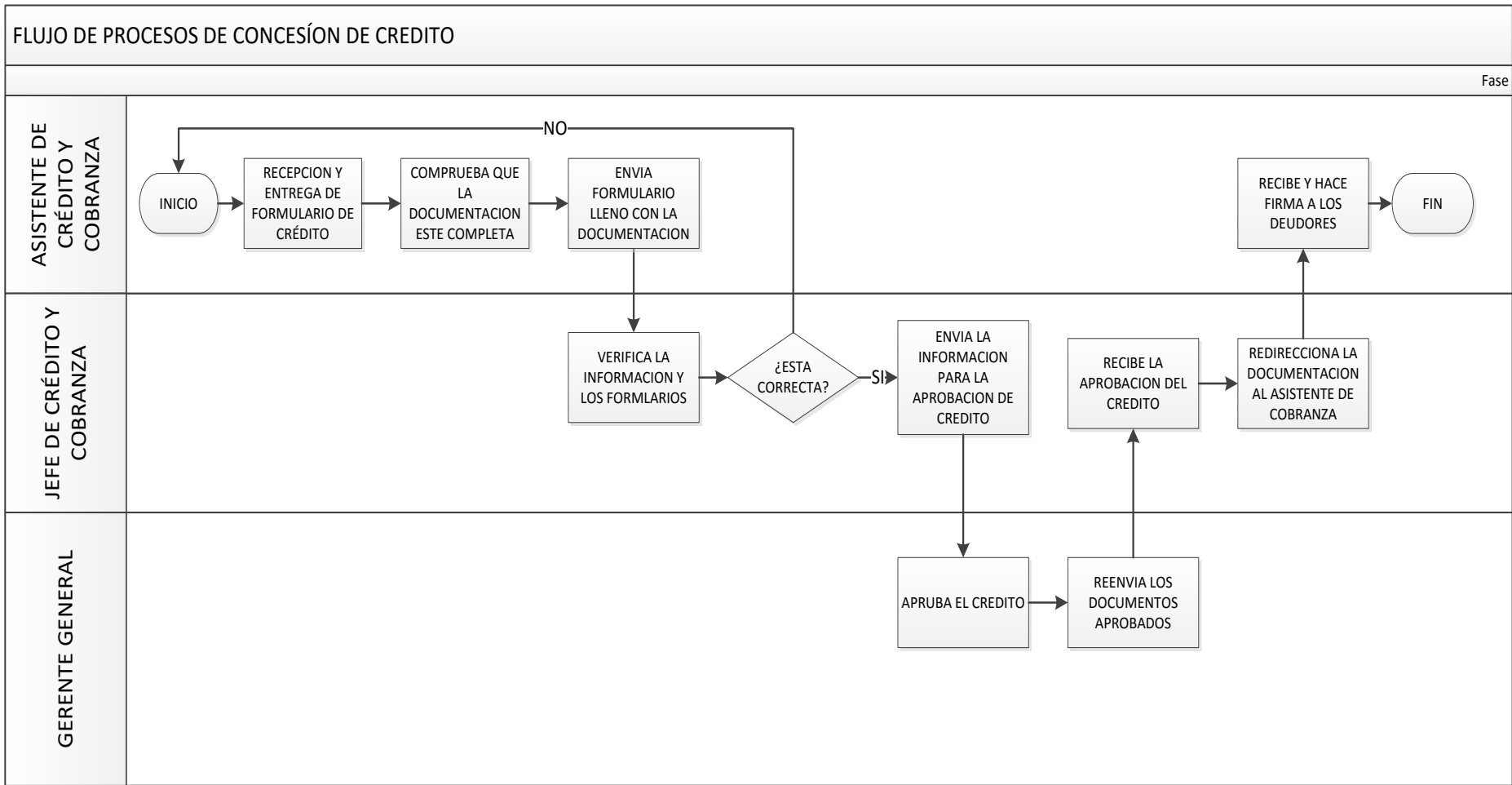
MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs
<p>✓ Dirección de domicilio</p> <p>✓ Dirección laboral</p> <p>✓ Número de teléfono laboral, (convencional, ext.)</p> <p>✓ Datos del garante:</p> <p style="padding-left: 40px;">Nombres y apellidos</p> <p style="padding-left: 40px;">Dirección de domicilio</p> <p style="padding-left: 40px;">Teléfono de domicilio</p> <p style="padding-left: 40px;">Dirección laboral</p> <p style="padding-left: 40px;">Número de teléfono, (convencional, ext.)</p> <p>REPORTES DIARIOS DE LA CARTERA</p> <p>Mediante los reportes diarios la empresa Motcino S.A., conocerá el número y monto exacto vencido, con la información receptada se tomará acciones para el cobro efectivo y recuperación de los valores, el reporte contendrá los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha de emisión, ✓ plazo, ✓ fecha de vencimiento, ✓ fecha actual, ✓ número de días vencidos, ✓ número de dividendos vencidos ✓ valor vencido y observación 		

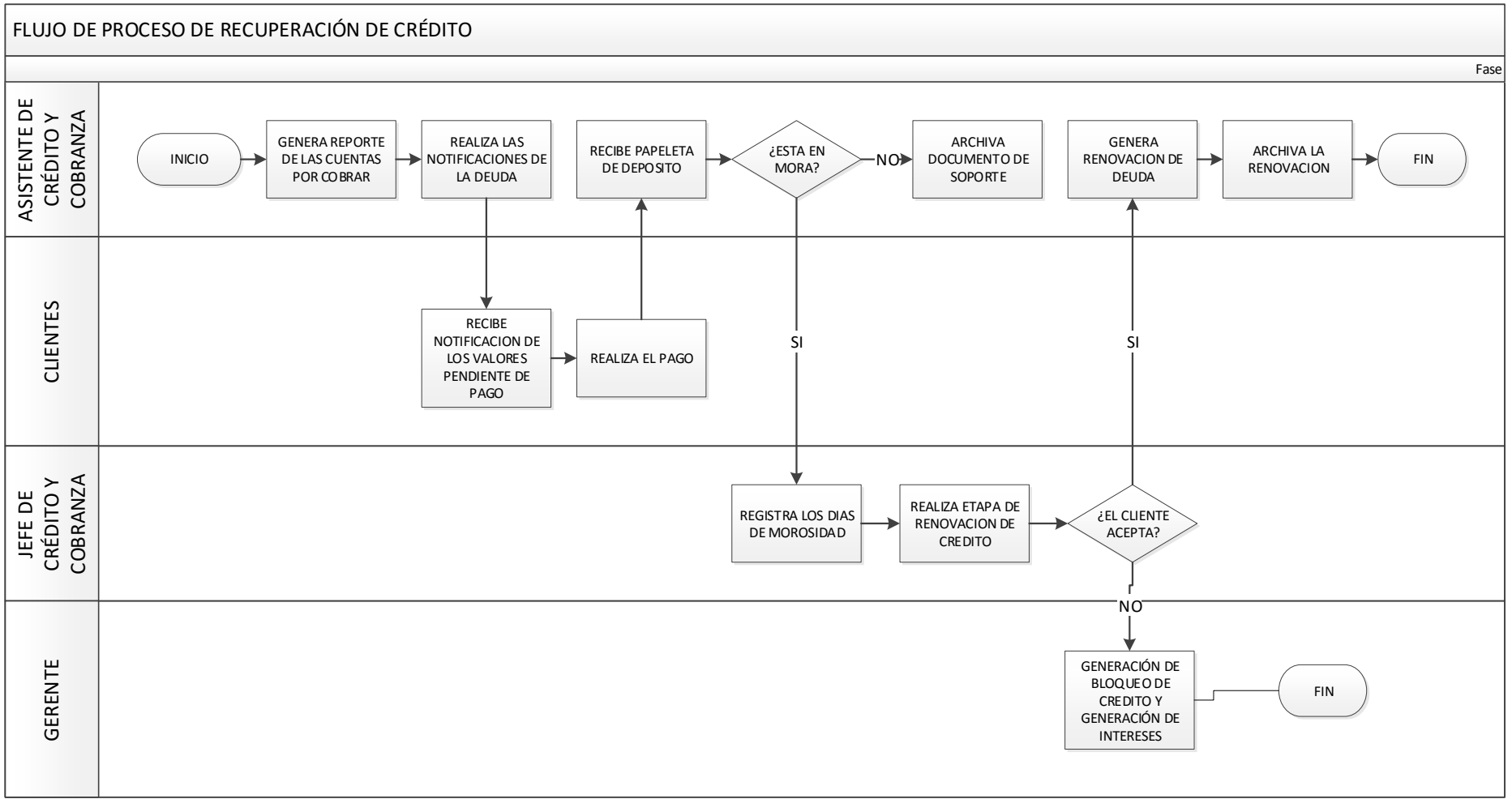
MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs
PROCESO DE COBRANZA		
Pasos para realizar la gestión de cobro		
El departamento de cobranza verifica el estado de las cuentas por cobrar de los clientes mediante el reporte diario de cartera y por vencer		
Identificar los créditos vencidos y por vencer con el objeto de iniciar la gestión de cobro		
Comunicarse con al cliente con la finalidad de establecer un dialogo y así saber cuál es el motivo que lo conlleva a no poder cumplir con sus obligaciones de pago, además se deberá establecer una promesa de pago		
Realizar un seguimiento a cada una de las promesas de pago, si estas no se cumplen se deberá notificar l al cliente si incumplimiento de la siguiente manera: visita al domicilio, correo electrónico, notificaciones escritas o llamadas telefónicas y exigir la cancelación inmediata con un plazo.		
Si el cliente incumple la promesa de pago y la notificación de pago inmediata, el área de cartera procede a efectuar trasferencias del disponible de ahorro para el pago de la deuda		
Si el cliente no dispone del efectivo en la cuenta y se han realizado todas las acciones de cobro, el área de cartera emitirá una notificación prejudicial		
Cumplido los 120 días de morosidad la empresa iniciara el proceso de cobro judicial		
Para los créditos por vencer, se deberá enviar recordatorios de pago a los clientes mediante: e-mail, mensajes de texto o vía telefónica		

MOTCINO S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: V. Torres Revisado por: Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs
-------------------------	-------------------------------------	---

Para que el proceso se lleve acorde a lo establecido de manera eficiente y eficaz, los trabajadores deben cumplir con muchas cualidades que mejoren el ambiente de trabajo y una buena relación entre compañeros y socios, recordando que el día a día de su labor es relacionarse con personas con diferentes pensamientos, nivel social, nivel profesional, entre otros, con relación a esto el personal debe contar con las siguientes características:

Entusiasta	Autoconfianza	Profesional
Observador	Dinámico	Responsable
Persuasivo	Honesto	Sociable





Conclusión del capítulo

El presente capítulo está estructurado con el manual que incluye las políticas y los procedimientos del área de cobranza para garantizar la correcta segregación de funciones para cada uno de los involucrados en este proceso, con la ilustración grafica de los flujos se detallan las actividades que deben realizar cada uno de los colaboradores, cabe mencionar que se hace énfasis en los dos procesos principales como es el de otorgamiento de créditos y el de recuperación de cartera.

Referencias

PAUCAR, Nelson (2013) Antecedentes de la auditoria Obtenido de

<http://consultadeber.blogspot.com/>

SÁNCHEZ, Adelys Rosa Gómez (2006) Definición genérica de auditoría y sus

etapas, Obtenido de ,<https://www.gestiopolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>

CASTREJÓN, Lilian Ebert Nuncio (2003) Técnicas de auditoria obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/tecnicas-de-auditoria/>

SUÁREZ, Carina Revollar (2017) Importancia de la auditoria operativa, Obtenido de

https://www.gerencie.com/auditoriaoperativa.html#Importancia_De_La_Auditoria_Operativa

VELÁZQUEZ, Rosa Martha Hernández (2003) Fundamentos y conceptos básicos de

Contabilidad. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-yconceptos-basicos-de-contabilidad/>

EDITORIAL DEFINICIÓN MX (2014) Definición de cobranza Obtenido de URL:

<https://definicion.mx/cobranza/>. Ciudad México.

STEVENS, Ronal (2017) Que son cuentas por cobrar y cuál es su importancia,

Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

COMIEL,L (2013) Importancia de las cuentas por cobrar, obtenido de

<http://accountgral.blogspot.com/2013/11/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar.html>

CRÉDITOS Y COBRANZAS (2010): Procedimientos de Cobranzas

<https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>

GERENCIE (2017) Índices de liquidez, obtenido de:

<https://www.gerencie.com/indice-de-liquidez.html>

GRANEL, María (2018) Que es la liquidez en una empresa en Contabilidad,

Obtenido de: <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos>

GÓMEZ, Giovanni (2001) Control interno en la organización de una empresa

obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

VÉLIZ, Johanna Virginia Suárez; GUEVARA, Lissette Alejandra Dattus (2015)

Auditoria operativa al área de cobranza de la empresa Lotepec S.A Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10442/1/UPS-GT001372.pdf>

CASAMIN, Leonora Janeth Serrano (2012) implementación de procedimientos de control interno aplicado en al área de crédito y cobranza de la empresa dedicada a la producción y ventas de colchones Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1533/1/T-UCE-0003-155.pdf>

MUNIZ, Wendy Guadalupe Muniz; MORA, Wendy Katherine Mora (2017)

Propuesta de control interno para cuentas por cobras en la empresa Promacharters

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>

MARTINEZ, Vladimir R. (2015) [https://www.auditool.org/blog/auditoria-](https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/1828-nia-240-responsabilidad-del-auditor-en-relacion-con-el-fraude-en-una-auditoria-de-estados-financieros)

[externa/1828-nia-240-responsabilidad-del-auditor-en-relacion-con-el-fraude-en-una-auditoria-de-estados-financieros](https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/1828-nia-240-responsabilidad-del-auditor-en-relacion-con-el-fraude-en-una-auditoria-de-estados-financieros)

SUAREZ, Carina Revollar (2017) Auditoria Operativa

<https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>

PÉREZ, Julián Porto y MERINO, María (2010) Definición de cuentas por cobrar

<https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>

PÉREZ, Julián Porto y MERINO, María (2016) Definición de cobranzas

<https://definicion.de/cobranza/>

UCHA, Florencia (2014) Definición de Control interno

<https://www.definicionabc.com/general/control-interno.php>

PÉREZ, Julián Porto; GARDEY, Ana (2008) Definición de Planeación

<https://definicion.de/planeacion/>

PÉREZ, Julián Porto; GARDEY, Ana (2018) Definición de Liquidez

<https://definicion.de/liquidez/>

ESTUPINAN, Rodrigo Gaitán - Pruebas Sustantivas, Páginas 101 – 115 (Estupinan, s.f.)
<https://doctrina.vlex.com.co/vid/pruebas-sustantivas-58156950>

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO TELESUP (2018) Operaciones contables más importante en la Gestión Empresarial

<https://telesup.edu.pe/operaciones-contables-mas-importantes-en-la-gestion-empresarial/>

BALLESTEROS, Lixardo Cerchiardo (2013) Control Interno

<https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/author/lballesterosg/>

CASTANEDA, Fanny Lorena Vélez (2018) El proceso de crédito y cobranzas y su impacto en la liquidez de la compañía Servibirsa S.A.

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/liquidez-compania-servibirsa.html>

RIVERO, Ariamna Bolaños; CAMPOS, Lisi Chaurero - Antecedentes y evolución del Control Interno. Su desarrollo en Cuba

<https://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtml>