



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:**

**INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD - CPA.**

**TEMA:**

**EXAMEN ESPECIAL EN CUENTAS POR COBRAR DE COMERCIAL**

**VICTOR, DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019**

**AUTORES:**

**VICTOR STEVEN NEVAREZ CORDOVA**

**CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ MOREIRA**

**TUTOR:**

**ING. AB. ANTONIO E. ROMERO ALAVA MG**

**PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR**

**2020**

Portoviejo, 30 de octubre del 2020

ING. AB. ANTONIO EUGENIO ROMERO ALAVA, CATEDRÁTICO DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

### **Certificación del Director de Tesis**

Que los egresados: **NEVAREZ CÓRDOVA VICTOR STEVEN** y **RODRÍGUEZ MOREIRA CÉSAR AUGUSTO**, han realizado su Trabajo de Titulación que tiene por tema: **“EXAMEN ESPECIAL EN CUENTAS POR COBRAR DE COMERCIAL VICTOR, DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019”**, previo a la obtención del Título de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría, el cual ha sido elaborado siguiendo los procedimientos de los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante el proceso de ejecución, bajo mi responsabilidad.

  
Ing. Ab. Antonio E. Romero Alava Mg.  
**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **Certificado del Tribunal**

El trabajo de investigación “**Examen Especial en Cuentas por Cobrar de Comercial Víctor, del 1 de enero al 31 de diciembre 2019**”, presentado por los egresados Víctor Steven Nervaréz Córdova y César Augusto Rodríguez Moreira, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

---

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.

**Coordinadora de la carrera**

---

Ing. Ab. Antonio E Romero Alava Mg.

**Tutor trabajo investigación**

---

**Miembro del tribunal**

---

**Miembro del tribunal**

### **Declaración de Autoría**

Nosotros, Víctor Steven Nervaréz Córdova y César Augusto Rodríguez Moreira, declaramos que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen y que las ideas, resultados y conclusiones, son de nuestra entera responsabilidad.

De igual forma, por medio de la presente declaración, cedemos los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo al patrimonio intelectual de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

---

Víctor Steven Nervaréz Córdova

---

César Augusto Rodríguez Moreira

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirme llegar hasta este momento dándome mucha salud y bendiciones y por tener a mi lado a mis seres amados. Agradezco también por el apoyo brindado de mi padre a mi madre por siempre confiar en mí en el transcurso de mi vida dándome su amor infinito corrigiendo mis errores y festejando mis triunfos.

A mi hermana por siempre estar ahí conmigo en cada momento de mi vida queriéndome ver siempre triunfar.

A toda mi familia y amistades que siempre me han brindado su apoyo estando en cada momento a mi lado y saberme entender.

A los docentes de la universidad por siempre brindarme sus enseñanzas, al Ing. Antonio Romero por estar ahí brindándome su apoyo y asesoramiento a la realización de la misma.

A mis compañeros que siempre me brindaron su apoyo incondicional y me dieron una gran amistad en especial Steven Nevárez siendo siempre un excelente amigo y a todas las personas que ayudaron en la realización de este proyecto.

César Augusto Rodríguez Moreira

## **Agradecimiento**

A Dios por darnos la vida y brindarnos salud. A nuestros padres que están en cada momento de nuestras vidas, desde que nacemos, y hasta que damos nuestros primeros pasos; a ellos le debemos toda nuestra existencia, una forma de agradecerle es cumpliendo y mejorando cada día para no defraudarlos y hacerlos sentir felices a ellos.

Agradezco mucho a mis ángeles que se encuentran en el cielo con el todo poderoso, a ellos que los recuerdo cada día de mi vida, mi padrino que no pudo compartir este momento se lo dedico con mi corazón ya que el siempre vivirá dentro de él, a mis amigos que están en el cielo que no pudieron tomar un camino correcto pero que ellos siempre dieron lo mejor para que yo salga adelante, como olvidarlos sin ese granito de cada persona que se pasó en mi camino esto no sería posible.

Agradecer a familiares, amigos cercanos, y novia por darme la mano en momentos difícil, saber dar un consejo de cosas de que no iban bien o que no era lo correcto, eso ayuda a fortalecer el carácter de un profesional y sin olvidar la humildad porque un título no hace una persona; sino más bien, forma a una persona para poder razonabilidad los problemas y actuar de la mejor manera sin afectar a los demás.

Agradecer a todos mis profesores y compañeros desde la escuela, colegio, universidades que me impartieron el conocimiento me formaron como profesional, a todos ellos los llevare en el corazón y en mi mente y que siempre tenga claro que tendrán alguien en quien recurrir en momentos difíciles.

Agradecer a la coordinadora por ayudarme en este proceso, también agradecer al personal administrativo, y operativo de la Universidad San Gregorio por siempre recibirme con la mejor manera destacando grandes amistades y otras que se encuentran en el cielo.

“Los títulos no honran a los hombres, los hombres honran los títulos”

Víctor Steven Nervaréz Córdova

### **Dedicatoria**

A Dios, por ser el creador de todo el forjador de mi camino el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo al creador de mis padres y de las personas que amo.

A mis padres, Fernando Rodríguez y María Elena Moreira por siempre estar conmigo apoyándome en cada momento de mi vida queriéndome dar lo mejor, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

A mis familiares, amistades que siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional, compartiendo buenos y malos momentos motivándome cada día para ser mejor y cumplir cada meta y anhelo de mi vida.

César Augusto Rodríguez Moreira

## Dedicatoria

A Dios por ser el único y creador de todo, poniendo todo en el lugar indicado y en el momento indicado. A mis padres Ing. José Víctor Nevárez Barberán e Ing. Rosa Córdova por educarme de la mejor manera enseñando valores: responsabilidad, honestidad, ética y sobre todo solidaridad ante los demás; se los debo a ellos ya que han sacrificado muchas cosas para poder hoy llegar a obtener un objetivo y un sueño.

Le dedico este momento tan emotivo en mi vida a una persona que no se encuentra más en este mundo, pero que siempre vivirá en mi corazón: ese ángel quien en vida fue Fernando Velásquez mi padrino, una persona a quien le debo muchos momentos de felicidad de niñez, no tengo más palabras que dar; si no agradecer a mis padres por darme esa dicha y esa fortuna de haber tenido un padrino que se convertiría en uno de mis mejores amigos, así mismo a mi madrina Cecilia Flores por brindarme el cariño y consejos que hoy los he puesto en práctica.

A mis amigos que no solo fue uno, fueron muchos e incontables las veces en las que recorrimos caminos difíciles pero siempre apoyándonos unos a los otros, a su vez a mis familiares que estuvieron atento en el proceso y a los que no también se los dedico. A mi novia que estuvo incondicionalmente apoyándome, en el transcurso de mi carrera.

Me dedico este logro para que me sirva de inspiración y motivación para seguir soñando y logrando mis objetivos, sabiendo que nada es fácil en la vida, tenemos que trabajar y luchar por nuestros logros y sueños.

Víctor Steven Nervárez Córdova

## **Resumen**

Cuando se realiza un examen especial, se hace un análisis de una cuenta, área o componente específico o de una parte de las actividades desarrolladas por una empresa, con la finalidad de verificar el adecuado control y manejo de los recursos bajo su responsabilidad. De acuerdo con esto, la investigación busca realizar un Examen Especial en Cuentas por Cobrar de Comercial Víctor, del 1 de enero al 31 de diciembre 2019. En cuanto a la metodología se utilizó un diseño mixto que aplica técnicas de recolección de información tanto cuantitativa como cualitativa. Los autores llegan a la conclusión de que el diagnóstico realizado muestra debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar que afectan de forma significativa el desenvolvimiento de la empresa, por lo que luego del resultado de la auditoría realizada, se diseña un Manual de Políticas y procedimientos para mejorar el manejo de las mismas.

**Palabras Claves:** Examen Especial, Cuentas por Cobrar, Comercial Víctor...

### **Abstracts**

When a special examination is carried out, an analysis is made of a specific account, area or component or of a part of the activities carried out by a company, in order to verify the adequate control and management of the resources under its responsibility. In accordance with this, the investigation seeks to carry out a Special Examination in Accounts Receivable from Comercial Víctor, from January 1 to December 31, 2019. Regarding the methodology, a mixed design was used that applies both quantitative and qualitative information collection techniques. The authors come to the conclusion that the diagnosis made shows weaknesses in the management of accounts receivable that significantly affect the development of the company, so that after the result of the audit carried out, a Policy Manual is designed and procedures to improve their management.

**Key Words:** Special Exam, Accounts Receivable, Comercial Víctor ...

## Tabla de Contenido

TEMA: .....	i
Certificación del Director de Tesis .....	ii
Certificado del Tribunal .....	iii
Declaración de Autoría .....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vii
Resumen .....	ix
Abstracts.....	x
Tabla de Contenido .....	xi
Lista de Tablas.....	xiv
Lista de Figuras .....	xv
Introducción.....	xvi
Capítulo I.....	1
1. Problematicación.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Problema.....	1
1.3 Antecedentes generales. ....	1
1.4. Delimitación del problema. ....	5
1.5. Objetivos.....	6
1.6 Justificación .....	6
1.7. Conclusiones sobre el capítulo .....	8
Capítulo II .....	9
2. Contextualización.....	9
2.1. Marco teórico.....	9
2.2 Marco conceptual.....	10
2.3 Marco conceptual.....	19
2.4. Marco legal .....	21
2.5 Marco ambiental .....	22
2.6 Variables.....	23
2.7 Operación de variables .....	24
Tabla 1. Matriz de variable independiente: Examen Especial .....	24
Tabla 2. Matriz de variable dependiente: Cuentas por Cobrar .....	26

2.8 Conclusiones del capítulo .....	27
Capítulo III .....	28
3. Marco metodológico .....	28
3.1. Plan de investigación.....	28
3.2. Tipos de investigación.....	28
3.3. Fuentes de investigación.....	30
3.4 Población .....	30
3.6 Análisis de los resultados .....	31
3.7. Conclusiones sobre el capítulo .....	31
Capítulo IV .....	32
4. Presentación de resultados .....	32
4.1 Análisis e interpretación de resultados.....	32
4.1.2 Resultados de las entrevistas realizadas .....	42
4.1.3 Análisis obtenidos de las entrevistas realizadas.....	47
4.2. Proceso de la Auditoría.....	50
4.2.1 Planificación .....	50
4.3. Fase I: Planificación Preliminar y Específica .....	57
4.3.1. Reporte de la planificación preliminar .....	57
4.4. Programa de auditoria.....	68
4.5. Papeles de trabajo .....	69
4.6. Hojas de Hallazgos .....	93
4.7. Informe de auditoria .....	102
4.7.1. Título .....	102
4.7.2. Destinatario.....	102
4.7.3. Información introductoria.....	102
4.7.4. Opinión con salvedades .....	103
Capítulo V .....	105
5. Propuesta.....	105
5.1 Título de la propuesta.....	105
5.2 Autores de la Propuesta.....	105
5.3 Empresa auspiciante.....	105
5.4 Área que cubre la propuesta .....	105
5.5 Fecha de inicio .....	105

5.6 Fecha de terminación .....	105
5.7 Duración del proyecto .....	105
5.8 Participantes del proyecto.....	105
5.9 Objetivos de la propuesta .....	106
5.10 Objetivo General de la propuesta.....	106
5.11 Objetivos específicos.....	106
5.12 Beneficiarios directos .....	106
5.13 Beneficiarios indirectos .....	107
5.14 Impacto de la propuesta.....	107
5.15 Descripción de la propuesta.....	107
Referencias .....	129

## Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz de variable independiente.....	22
Tabla 2. Matriz de variable dependiente.....	24
Tabla 3. Distribución del tamaño de la muestra.....	29
Tabla 4. Realización de examen especial previo a las cuentas por cobrar.....	30
Tabla 5. Políticas de créditos del negocio.....	31
Tabla 6. Vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza.....	32
Tabla 7. Conciliación periódica de los auxiliares y la cuenta de mayor.....	33
Tabla 8. Programa de cómputo adecuado para control colectivo de cuentas...	34
Tabla 9. Preparación de informes mensuales de cuentas por cobrar.....	35
Tabla 10. Se tienen listas o catálogos de clientes.....	36
Tabla 11. Se realiza confirmación periódica por escrito de los saldos por cobrar.....	37
Tabla 12. Investigación de diferencias reportadas.....	38
Tabla 13. Se continúan con los cobros después que las cuentas son dadas de baja.....	39

## Lista de Figuras

Figura 1. Realización de examen especial previo a las cuentas por cobrar.....	30
Figura 2. Políticas de crédito del negocio.....	31
Figura 3. Vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza.....	32
Figura 4. Conciliación periódica de los auxiliares y la cuenta mayor.....	33
Figura 5. Programa de cómputo adecuado para control colectivo de cuentas...	34
Figura 6. Preparación de informes mensuales de cuentas por cobrar.....	35
Figura 7. Se tienen listas o catálogos de clientes.....	36
Figura 8. Se realiza confirmación periódica por escrito de los saldos por cobrar.....	37
Figura 9. Investigación de diferencias reportadas.....	38
Figura 10. Se continúan con los cobros después que las cuentas son dadas de baja.....	39

## **Introducción**

En la actualidad el impulso de la economía producto de la globalización ha promovido el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, que han contribuido a un acelerado crecimiento del sector empresarial del país. Para que toda administración de una organización alcance el éxito deseado debe proveer una información financiera confiable, oportuna y útil, que ayude a evaluar el futuro de la compañía, para facilitar la toma de decisiones, que beneficie a la empresa.

El examen especial es una herramienta de vital importancia para examinar minuciosamente las operaciones a un grupo o subgrupo de las cuentas, que garanticen la fiabilidad que conforman los estados financieros de una entidad, de esta manera la administración de la empresa auditada podrá tomar las decisiones correctas para mejorar el desempeño de sus actividades.

El examen especial de auditoría, es definido como “el análisis de una cuenta, área o componente específico o de una parte de las actividades desarrolladas por una institución o empresa, con la finalidad de verificar el adecuado control y manejo de los recursos bajo su responsabilidad” (Fonseca; 2008; p. 4), es decir, verificar mediante el cumplimiento de las normas aplicables, la realización de los respectivos procesos.

Por las razones expuestas, con la presente investigación se pretende realizar un examen especial al proceso de contabilización de las Cuentas por Cobrar del Comercial Víctor, con la finalidad de constatar como el inadecuado manejo de las mismas influye en los saldos de las cuentas por cobrar de los estados financieros de la empresa.

Para lograr esto, la investigación se estructura de la siguiente manera: El Capítulo I, contiene toda la información referida a la problemática detectada, la cual dio

origen a la realización de este análisis y donde se muestran los siguientes aspectos: el tema, problema, antecedentes generales del problema, planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación, objetivos y justificación del estudio.

El Capítulo II, consta de la información que será el sustento teórico del tema estudiado, contiene los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, el marco conceptual, la fundamentación legal, las variables del estudio y su operacionalización. El capítulo III, refleja la información metodológica, destacando el tipo de investigación, las modalidades, los métodos y técnicas, la población y muestra, los recursos, fuentes y análisis de resultados.

El Capítulo IV, consta del 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 con las conclusiones sobre los hallazgos. El Capítulo V, La Propuesta, en la cual se presenta el título, la justificación, los objetivos, el contenido de la propuesta y la funcionalidad operativa de la misma.

## **Capítulo I**

### **1. Problematicación.**

#### **1.1 Tema.**

Examen Especial en cuentas por cobrar del comercial Víctor, del 1 de enero al 31 de diciembre 2019

#### **1.2 Problema**

El comercial Víctor no cuenta con una política de procesos de créditos y cobranzas, lo que está incidiendo de forma negativa en la administración de la liquidez y en las decisiones que la empresa pueda tomar relacionadas con estos procesos, todo lo que parece indicar que esta actividad se realiza poco eficiente.

#### **1.3 Antecedentes generales.**

Las empresas comercializadoras de electrodomésticos en el país representan un sector muy relevante en la economía nacional e internacional. En los últimos tiempos se ha dado un gran crecimiento de cadenas comercializadoras las cuales han permitido la apertura de muchas plazas de trabajo que aportan valor al bienestar económico de las familias ecuatorianas y por ende al dinamismo de la economía del país.

Las organizaciones para obtener mayores ingresos; además de las ventas al contado, se ven en la necesidad de proporcionar ventas a créditos que es una herramienta financiera tan antigua como la civilización. La misma ayuda a mejorar y optimizar el capital de trabajo para con ello maximizar el valor de la empresa; ya que, este activo es de transformación rápida y de efectivo a corto plazo. No se debe olvidar que la liquidez permite cumplir con las obligaciones a terceros a corto plazo.

Según Izar e Ynzunza (2017) es bien sabido en el ámbito comercial que el crédito es una manera de incentivar las ventas, lo que trae consigo más ingresos a las compañías, sin embargo, esto también genera un aumento en las cuentas por cobrar (CxC), así como el riesgo de tener más cuentas incobrables, lo que podría en un momento dado ser contraproducente. (Izar L. & Ynzunza, 2017, p. 23)

Comercial Víctor, se inició en el comercio con la actividad de ventas de colchón en el año 2003 en la ciudad de Bahía de Caraquez, la cual lo realizo como venta puerta a puerta abarcando buena parte de la zona norte de Manabí, posteriormente en el año 2005 abrió su primer establecimiento en la ciudad donde incorporo productos de línea blanca, línea marrón además de motocicletas y artículos varios. A través del tiempo el crecimiento ha sido notorio y se refleja en su propiedad planta y equipo, así como su capital de inversión, y el capital de trabajo. En el año 2007 tuvo la apertura de una sucursal en la ciudad de Jama ampliando su cobertura y fijando puntos estratégicos en diferentes ferias de los cantones Sucre, Jama, San Vicente y Pedernales. Por lo que su crecimiento ha sido sostenido paulatinamente en el tiempo.

El negocio está estructurado de la siguiente forma; Gerente siendo así el representante legal de la misma, una contadora, un supervisor, dos administradores uno por cada almacén, dos vendedores y un recaudador.

### **Misión**

Comercializar productos de buena calidad en la zona norte de Manabí y de esta forma satisfacer las necesidades de sus clientes, teniendo en consideración políticas medio ambientales de seguridad y calidad.

### **Visión**

- ✓ Ser una empresa de electrodomésticos líder en la provincia de Manabí.

- ✓ Ser reconocida como la primera y mejor opción en electrodomésticos para el hogar en la provincia de Manabí

### ***1.3.1. Planteamiento del problema.***

En el mundo actual las empresas se ven en la necesidad de conceder créditos para incrementar sus ventas, atraer nuevos clientes, y obtener mayor rentabilidad en su negocio. En América Latina las empresas comerciales ofrecen facilidad al otorgar créditos, promoviendo así sus productos y marca.

La actual economía por la que atraviesa el país dificulta que se realicen ventas al contado. En la ciudad de Bahía de Caráquez existen muchos negocios comerciales y por ende hay competitividad. Para acrecentar sus ganancias y atraer clientes, deciden vender a crédito sin mayor requerimiento que sólo con una promesa de pago en un plazo establecido.

Debido a éste proceso se genera la Cuenta por Cobrar siendo ésta la partida del Activo más importante y de mayor riesgo que posee la empresa porque puede ser malversada por los encargados; concediendo créditos evaluados incorrectamente, ocasionando fraudes al negocio, información insuficiente para localizar a los clientes, provocando una baja recuperación de cartera; hay ocasiones que dichos créditos no se registran lo cual afectaría el resultado en el periodo contable ya que no existe un control eficiente; para que esto mejore se debe implementar un control interno eficaz para minimizar riesgos en esta cuenta.

Se decidió analizar éste rubro ya que posee un monto representativo en los estados financieros que presenta la empresa durante el periodo que se va analizar; es una cuenta importante, ya que tomando en consideración el giro del negocio podría estar expuesta a fraudes o malversaciones.

Las cuentas por cobrar son de gran importancia en cualquier negocio sea comercial o industrial por lo que se debe ser muy meticuloso con las mismas. En las empresas comercializadoras, estas cuentas por cobrar, son el ingreso más significativo, por lo que es imperativa la recuperación de la misma para el normal desenvolvimiento de las actividades del negocio.

Es de suma importancia para las empresas mantener clientes con ventas al contado que le permitan tener disponibilidad de recursos económicos y con ello cumplir con necesidades que se van presentando en el día a día. Ya que la venta a créditos a pesar de tener un vencimiento no garantiza el cien por ciento su recuperación en las fechas convenidas.

El comercio de electrodomésticos, por lo general hace sus ventas a créditos. Hace 10 años atrás más o menos los créditos comerciales de este tipo daban un crédito de 12 meses de plazo posteriormente evolucionó hasta 24 meses y en la actualidad aproximadamente hasta los 30 meses.

Por todo lo expuesto anteriormente es que la gestión de cuentas por cobrar es de vital importancia en el proceso de optimización del capital de trabajo, y con esto se busca mantener el proceso productivo o comercial activamente, ya que en algunas ocasiones la falta de liquidez provoca limitaciones en el stock de inventarios.

Es importante tener una buena gestión de cobro para que la misma no incida negativamente en la liquidez del negocio. Ya que un riesgo alto de morosidad por cuentas incobrables en el momento menos indicado propiciaría una falta de liquidez provocando solicitar financiamiento a instituciones financieras, conllevando a la disminución en la rentabilidad del negocio.

Además, en las cuentas por cobrar nace una cuenta incobrable como consecuencia muchas veces de la falta de atención a este rubro. Lo que nos da a

entender que una porción de las cuentas por cobrar en el tiempo no se hará efectiva o en tal caso no se podrá cobrar, lo que nos deja un riesgo para el negocio, el mismo que contaba con ingresos del cien por ciento y al no lograr ese objetivo las utilidades no son las esperadas y en muchas ocasiones la empresa no puede hacer frente a su obligación con sus proveedores

### ***1.3.2. Formulación del problema.***

¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar, impacta en la administración de la liquidez de comercial Víctor?

### **1.4. Delimitación del problema.**

<b>Área:</b>	Auditoría Financiera.
<b>Campo:</b>	Auditoría y Contabilidad.
<b>Aspecto:</b>	Cuentas por cobrar.
<b>Problema:</b>	¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar, impacta en la administración de la liquidez de comercial VICTOR?
<b>Tema:</b>	Examen Especial en cuentas por cobrar de comercial Víctor, del 1 de enero al 31 de diciembre 2019
<b>Delimitación espacial:</b>	La Empresa Comercial Víctor ubicado en Bahía de Caraquez
<b>Delimitación temporal:</b>	El periodo de investigación comprende Mayo-Septiembre
<b>Línea de Investigación:</b>	Examen Especial.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo general***

Evaluar a través de un examen especial a los rubros cuentas por cobrar del comercial Víctor

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

- Identificar las áreas metodológicas y teóricas del caso de estudio
- Evaluar el control interno a los rubros de cuentas por cobrar para dar su veracidad
- Aplicar las pruebas de auditoria para determinar las evidencias y poder redactar un informe
- Diseñar una propuesta de acuerdo con los hallazgo encontrados

## **1.6 Justificación**

Esta investigación constituye un aporte fundamental para el propietario de la misma ya que a través de esta investigación se comprobará, verificará y analizará el registro de las operaciones realizadas a los rubros cuentas por cobrar. El presente examen especial ejecutado al rubro Cuentas por Cobrar del comercial Víctor de la ciudad de en la ciudad de Bahía de Caráquez, es una auditoria de mucha importancia, que consiste en la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la empresa con el objetivo identificar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales de la empresa en cuanto se refiere a créditos otorgados y verificar la existencia de deudores incobrables en el periodo efectuado.

La presente investigación, tiene como propósito principal, verificar la información proporcionada por Comercial Víctor en vista que su administración no cuenta con un análisis profundo de su situación financiera, información que dificulta o retrasa el desarrollo de los procesos contables de la misma, además de impedir la

toma de decisiones oportunas y correctas en la compañía. La auditoría financiera por aplicar, permitirá fortalecer los conocimientos de su área financiera, además de certificar la razonabilidad y veracidad de sus estados financieros, mediante la confirmación de los saldos presentados en el año fiscal por auditar, de tal manera que reflejen el correcto cumplimiento de las políticas y normas empleadas por los profesionales en el área. La importancia del tema se determina en el análisis por efectuar a los diversos procesos que se ejecutan en área contable de la compañía, y con ello obtener como resultado la reducción de las condiciones que tienden a afectar el control interno.

Otro de los aspectos por el cual se justifica dicha investigación, es debido a la necesidad de realizar un estudio detallado y preciso que permita identificar la forma en que se han llevado los procesos contables, justificación que se identifica mediante la metodología propuesta en el estudio de caso, métodos analíticos y descriptivos, indispensables en una auditoría financiera dado a que permite detallar las diferentes acciones contables que se realizan en la compañía, además de identificar los problemas y debilidades latentes, de tal manera que faciliten la emisión de una opinión profesional y la redacción de un informe completo que corrobore con la compañía y atribuya propuestas correctivas.

#### **Preguntas de la Investigación.**

- ¿De qué manera la política de crédito de comercial Víctor incide en la morosidad?
- ¿De qué manera las políticas de cobranzas inciden en la liquidez de la empresa?
- ¿Qué acciones se podrían implementar para mejorar la eficacia en el proceso y manejo de Cuentas por Cobrar en comercial Víctor?

- ¿Con qué frecuencia se supervisan las cuentas por cobrar?

### **1.7. Conclusiones sobre el capítulo**

En el capítulo presentado, se reflejaron aspectos básicos relacionados con el problema y el contexto en el cual se encuentra inmerso. Esto fue propicio para profundizar en el tema seleccionado y conocer un poco más a fondo la situación que existe en el comercial Víctor con respecto a las cuentas por cobrar.

Fue necesario para lograr un diagnóstico preliminar, revisar algunos antecedentes previos al problema, los cuales permitieron ubicar la investigación en un contexto y tiempo determinado, apegado a la normativa establecida por la universidad. En tal sentido, y luego de profundizar en el tema se concluye que la empresa en estudio presenta un conjunto de falencias que llevan a considerar como primera prioridad, la realización de un Examen Especial a las políticas de cobranza que se llevan en la empresa para conocer su manejo.

## Capítulo II

### 2. Contextualización

#### 2.1. Marco teórico

En el marco teórico se presentan algunos antecedentes que dan cuenta del arqueo bibliográfico realizado con respecto al tema de estudio, destacándose los siguientes autores con quienes se comparten algunos criterios en función del tema, aspectos que han evolucionado en el tiempo, pero que sin embargo aún en la actualidad tienen son válidos como sustento del tema en el cual se investiga. Es por esto que, se consideran valiosos y de gran utilidad por la relación existente en los temas desarrollados, los referentes que a continuación se citan:

El estudio presentado por Chacón (2019) denominada Auditoría financiera en el proceso de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la situación contable de la Empresa Impsumt S. A., en el período 2017-2019. En la investigación se destacan algunos aspectos importantes que se derivan de la actividad comercial por las ventas a crédito que en las empresas se realizan, por lo que el precio de venta debe tener en consideración el lapso de tiempo del crédito que se otorga al cliente. La autora de esta investigación concluyó que en la empresa estudiada, existen serias debilidades en la gestión de créditos y cobranza debido a que no existe un departamento dedicado exclusivamente a esta gestión, para lo cual plantea mejores prácticas en la gestión de crédito y cobranza, para contribuir a disminuir el problema existente en el área de crédito y cobranza de la empresa. (Chacón, 2019, p. 5)

Otra investigación que se destaca en el arqueo bibliográfico realizado fue la presentada por Vélez (2018), denominado Examen especial de auditoría financiera al componente Cuentas por Cobrar para mejorar la información financiera, en la empresa "Willerconst CÍA. LTDA", de la ciudad de Santo Domingo, año 2016. En

dicho trabajo se destacan los inconvenientes que un inadecuado control interno, que se deriva fallas en la información financiera puede generar a la empresa, lo que puede ser solventado con la realización de auditorías al componente cuentas por cobrar que puedan mejorar la información financiera. En este estudio, la aplicación del examen especial permitió dictaminar a gerencia recomendaciones basadas en el hallazgo encontrado al analizar la información, a fin de mantener un correcto control de las operaciones del componente, estableciendo conclusiones relevantes que ayudarán a gerencia para la correcta toma de decisiones. (Vélez, 2018, p. 4)

Ambos estudios son de la relevancia para la investigación presentada pues orientan teóricamente sobre la necesidad de atender la morosidad dentro de las empresas, a fin de evitar problemas de liquidez, hecho que se precisa en la investigación llevada a cabo en el comercial Víctor.

## **2.2 Marco conceptual**

En el marco conceptual de este estudio, se presentan un conjunto de aspectos teóricos que se derivan directamente de las variables a ser estudiadas y que amplían el campo cognitivo sobre el tema de investigación, estos elementos son:

### ***2.2.1. Examen Especial.***

El examen especial según Armijos Contreras (2018), al consultar a Hernández (2016), se encuentra entre las auditorías que mayormente se emplean, la cual consiste en el estudio de ciertos rubros o cuentas, la misma tiene la finalidad de verificar aspectos limitados de operaciones, ya sean administrativas o financieras. Además, se emplea con la finalidad de evaluar el cumplimiento de normas, políticas, programas y formularios, para lo cual elabora un informe en donde contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Un examen especial es una auditoría que contiene un alcance limitado, debido a que evalúa ya sea un área, componente o rubro, es decir una parte significativa de la empresa, la cual puede comprender desde la revisión de una parte de las operaciones de la entidad con la finalidad de comprobar si están utilizando de manera coherente y razonable los recursos, hasta la verificación del nivel de cumplimiento de las normativas legales vigentes y otras normas aplicables (Quiroz & Zambrano; 2019, p. 13).

### ***2.2.1 Diferencia entre auditoría financiera y examen especial.***

La auditoría financiera es el examen de los estados financieros realizados por un auditor independiente, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional de los informes (Bravo Ortiz, 2013; p. 21). Es un examen sistemático y objetivo realizado a una empresa, para determinar la razonabilidad de los estados financieros, por medio del cumplimiento de las normas legales vigentes (Quimbita, 2018; p. 13). La auditoría financiera se la aplica a los estados financiero con el fin de determinar su razonabilidad de acuerdo a los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados) y las NIA (Normas Internacionales de Auditoría) (Quitio Mullo, 2019; p. 17).

El Examen Especial tiene como objetivo según Medina y Peña (2019) el análisis de una cuenta, área o componente específico o de una parte de las actividades desarrolladas por una institución o empresa, con la finalidad de verificar el adecuado control y manejo de los recursos bajo su responsabilidad, en cambio la auditoría financiera, se enfoca solamente en los estados financieros. (Medina & Peña, 2019; p. 14)

### ***2.2.2. Fases del examen especial.***

El examen especial, de acuerdo con Armijos Contreras(2018), está estructurado en tres fases: primeramente, la planificación del informe, que facilita la identificación de las áreas críticas e importantes, así como los posibles problemas, y la coordinación de la propia auditoria; segunda fase la ejecución que consiste en la aplicación de la auditoría, donde se recopila la mayor cantidad posible de evidencia, esto permitirá que el auditor exponga comentarios, conclusiones y recomendaciones en base a información oportuna y real; y tercera fase, presentación del informe donde se expone por parte del auditor todo lo concerniente a los hallazgos encontrados a través de comentarios, conclusiones y recomendaciones; asimismo, en este documento se sugiere que ponga en prácticas las acciones correctivas con el fin de mejorar la gestión administrativa de la organización auditada.

- Fase I-A Planificación Preliminar
  - Conocimiento de la Entidad
  - Obtención de Información
  - Técnicas de verificación ocular
  - Técnicas de verificación Verbal
  - Técnicas de Verificación Documental
  - Técnicas de Verificación Física
  - Entrevistas y cuestionarios
- Fase I-B Planificación Específica
  - Evaluación de Riesgo
  - Tipos de Riesgo
  - Determinación de Enfoque de Auditoría
- Fase II De Ejecución

- Aplicación pruebas de Cumplimiento
- Aplicación de Pruebas Analíticas
- Aplicación de Pruebas Sustantivas
- Hojas de Hallazgo
- Elementos del Hallazgo de Auditoría
- Fase III Del Informe
  - Papeles de Trabajo
  - Clases de Informe
  - Características del Informe

### ***2.2.3. Cuentas por cobrar.***

Las Cuentas por Cobrar de acuerdo con Arena (2016) son los derechos que posee un ente sobre terceras personas, físicas o jurídicas, de exigir el cumplimiento de obligaciones que se encuentran pendientes de cobro a una fecha determinada, provenientes de la venta de bienes o servicios. Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos (Gonzales Pisco & Sanabria Bolaños; 2016; p. 2010-2015). Una adecuada gestión de cuentas por cobrar será aplicada óptimamente si es que la empresa en el tiempo establecido logra obtener la liquidez necesaria que le permita afrontar sus pagos (Vásquez Muñoz & Vega Plasencia, 2017; p. 31).

### ***2.2.4. Importancia de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo.***

Las cuentas por cobrar representan según Vásquez y Vega (2017) una inversión muy importante para la empresa, dado que relacionan dicha inversión al capital de trabajo y al activo circulante, que se verifican a través de las pruebas de liquidez. El capital de trabajo, algunos autores lo denominan también activos de trabajo;

involucra la inversión de la empresa en activos corrientes o activos circulantes(Albornóz, 2013; p. 27).

### **2.2.5. Ventas.**

En el campo comercial la generación de ingresos va de la mano con las ventas, la comercialización de los bienes a ofrecer genera economía y empleo, colaborando así con el crecimiento económico y productivo en la comunidad. Si bien es cierto, detrás de esta acción existen varios procesos que corroboran con el correcto valor final, ya sea la participación de terceros en su fabricación, unos cuantos más en su almacenamiento y finalmente otros en su comercio; sin contar a quienes administran que su costo y calidad sea la idónea para el consumidor final. Todo esto se resume en el conocimiento adquirido por la parte administrativa, quien decide el enfoque que quiere proyectar a su negocio, recopilando hechos históricos/económicos relacionados con el área, para ello es necesario mantener un conjunto de datos que, recolectados, procesados y presentados, expongan la información económica obtenida por la generación de ingresos en la empresa.

Para toda empresa ya sea de bienes o de servicios lo primordial van a ser las ventas ya que son las que lo sustentan, para ello es importante conocer que en todo proceso de venta intervienen dos partes, las mismas que realizan una negociación con la finalidad de obtener beneficios mutuos. “Las ventas personales suponen un flujo de comunicación entre dos vías, entre un comprador y un vendedor, a menudo en un encuentro personal, diseñado para influir en la decisión de compra de una persona o grupo” (Kerin, 2014; p. 16)

#### **2.2.5.1. Proceso de cobranzas.**

La cobranza es la parte final de la venta de todo bien o servicio, es el resultado de todo un estudio de necesidad, adquisición y satisfacción para el cliente, con la

finalidad de proyectar que el valor a pagar fue la adecuada ante el bien recibido. Sin embargo, su proceso define la forma en la que se procede con la recaudación total del valor que se le ha otorgado al bien o servicio por el cual se contabilizará, se menciona que es el ingreso que una entidad recibe en su mayoría por sus actividades realizadas de forma normal., además que su recaudación puede ser inmediato o a corto o largo plazo.

Los cobros a los clientes han de ser perfectamente controlados, para asegurarse del cobro íntegro al cliente y de que la cantidad recibida se contabiliza adecuadamente e ingresada en la cuenta corriente. Diariamente han de realizarse conciliaciones entre el efectivo en la caja de la empresa y los cheques con los informes de cobro. (Segovia, 2011; p. 54).

El proceso de cobranzas cambia según el tipo de negocio y a su vez de la administración y los reglamentos que estén estipulados para dicho procedimiento. Actualmente este proceso ha tenido muchas evoluciones por lo cual ya no solo se realizan cobranzas por el medio físico, sino que ya existen los cheques, débitos directos, transferencias bancarias y en casos especiales se recibe algún objeto o propiedad como forma de pago, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo y se firme un acuerdo de pago indicando la unanimidad del caso.

### ***2.2.6. Control interno.***

#### ***2.2.6.1. Definición.***

El control interno es un sistema que define la entidad con la finalidad de establecer y proyectar sus políticas, procedimientos, lineamientos y controles, acordes al giro del negocio, con el objetivo de enmarcar un orden y verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos.

Según Prado (2018), el control interno es el 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. (Prado, 2018; p. 53)

Cabe indicar que la principal idea de emplear un sistema de control interno e cualquier negocio radica en que su actividad refleje la protección de sus activos, la veracidad de su información, la eficacia de sus operaciones, y el cumplimiento de sus objetivos. Reiteramos estos puntos porque cuando una empresa tienes varios socios y demás trabajadores, son muchas las tareas delegadas y aún más las no distribuidas, es ahí se define aún más la importancia de la implementación de un reglamento que conste por escrito los comportamientos que se deben cumplir, un sistema de control interno, compuesto por un lineamientos directos y sofisticados, de acuerdo a la complejidad de la organización.

#### *2.2.6.2 Objetivos.*

El principal objetivo de una empresa es crecer, generar sus ingresos pero con la visión de expandir su negocio y cumplir con cada necesidad de su consumidor, sin embargo este objetivo siempre irá de la mano de un grupo de normas y controles que regulen el cumplimiento de cada una de esas metas y objetivos propuestos, es ahí donde nace el principal objetivo del sistema de control interno, el mismo que radica en proporcionar a la entidad la seguridad y firmeza de que sus objetivos proyectados serán alcanzados con la máxima eficacia, eficiencia y economía, previniendo posibles fraudes o errores administrativos.

### *2.2.6.3. Importancia.*

La importancia y necesidad del control interno es invaluable en cada entidad, porque sin importar su tamaño y extensión, la implementación de controles afirma y verificar el correcto manejo de los diferentes procesos, es por ello que su direccionamiento es personalizado. Será responsabilidad de la parte administrativa de cada entidad definir el sistema de control interno a implementar y socializarlo con su grupo de trabajo, para que, con ello, los cumplimientos de sus lineamientos proyecten esa eficiencia en el trabajo empleado.

### *2.2.6.4 Componentes.*

Con la finalidad de cumplir con el correcto funcionamiento de políticas de control interno se debe definir los puntos clave en cada proceso, donde, de acuerdo a la experiencia, se constaten las políticas acordes al completo cumplimiento de todo el personal. De acuerdo a Blanco (2014), los procesos en las negociaciones manejados por planeación, ejecución y supervisión gerencial básica son los más latentes al riesgo debido a la falta de implementación e directrices, por lo que el control interno, es invaluable para cada uno de ellos, permitiendo con su definición el funcionamiento y supervisión continua y pertinente. (Blanco , 2014, p. 32)

La participación de todos en la organización cumple un punto fundamental para la correcta planificación y cumplimiento de las directrices determinadas, destacando que los cinco componentes de este sistema deben ir de la mano, enlazando cada componente con el proceso o área a desarrollar.

### *2.2.7. Auditoría.*

La auditoría como tal engloba muchos puntos importantes a nivel organizacional, dado a que, en una línea de procesos y canales de información, es imprescindible evaluar y verificar la veracidad y cumplimiento de todos los procedimientos

establecidos para el correcto manejo de la organización, bajo esta idea hallamos a la auditoria como la base de todo negocio, debido a que una vez establecido, será constante el riesgo de incumplir alguna directriz y desviar el enfoque principal. La Auditoria no es una extensión de la contabilidad, es aquella que se dedica a la revisión de procedimientos, estados financieros, cumplimientos de leyes para asegurar que las gestiones realizadas sean las correctas para así poder mejorar los objetivos de la institución.

En el campo de la Auditoria los autores Sánchez & Alvarado (2014) lo definen de la siguiente manera:

El concepto de auditoria significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional es confiable, veraz y oportuna en otras palabras es revisar que los hechos se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, y que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general.

(Sanchez & Alvarado, 2014, p. 28)

Según Mendivil (2008) afirma que la auditoria es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros es la revisión misma de los registros fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos. “La auditoría, es una disciplina por la cual un experto adopta las medidas y controles adecuados para examinar las actividades y procedimientos desarrollados en una organización, plasmando los resultados de su revisión en un documento o informe.” (Segovia , 2011, p. 39)

### 2.2.7.1. *Objetivos.*

La Auditoria tiene como objetivo principal verificar la razonabilidad de los estados financieros y corroborar el cumplimiento de las normas y políticas que establezca una empresa u organización como tal. De acuerdo a Sánchez y Alvarado (2014), el principal objetivo de la auditoria es emitir una opinión razonable sobre los estados contables de la empresa auditada. (Sanchez & Alvarado, 2014, p. 45) Para conseguir ese objetivo el auditor deberá llevar a cabo una serie de actuaciones, en forma de procedimiento de auditoria, que le permiten obtener pruebas que a su vez generen evidencia, en términos de certeza moral, que le posibilitan emitir dicha opinión.

## 2.3 Marco conceptual

**Análisis Cuantitativo:** Los análisis Cuantitativos son las cifras y valores que establecen cada cierto tiempo los resultados de las operaciones de la empresa. (Rodríguez, 2018; p. 12)

**Análisis Cualitativo:** Los análisis cualitativos son los que permiten analizar las alertas, amenazas heterogeneidad y las oportunidades del entorno organizacional; ademase evalúa la planeación estratégica de la capacidad de cada departamento de la empresa. (Rodríguez, 2018; 18)

**Indicadores:** Los indicadores de gestión colaboran con la medición de los diferentes parámetros enfocados principalmente en las actividades que se estén realizando de una manera correcta y así comprobamos que las decisiones tomas al principio nos den los mejores resultados. (Montes, 2014; p. 18).

**Eficiencia:** La eficacia es el porcentaje de relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados y los recursos utilizados. Se entiende también por eficiencia, al examen de costos – costo mínimo- con los que la organización

alcanza sus objetivos y resultados en igualdad de condiciones y calidad. (Montes, 2014; p. 13).

**Eficacia:** La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos previstos en el mediano y largo plazo; es decir se comparan los resultados reales obtenidos con los resultados previstos. La eficacia trata de hacer todo lo que se ha planteado para conseguir el logro de los objetivos planteados. (Montes, 2014; p. 15).

**Economía:** La economía se relaciona con los términos y las condiciones con las que las organizaciones adquieren sus recursos financieros, humanos, físicos o tecnológicos. Se obtiene la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado, y al menor costo posible. (Montes, 2014; p. 16).

**Riesgo Inherente:** Los riesgos inherentes serán los relacionados a los errores ocurridos por las características de la empresa y el organismo. (Mendoza, 2014; p. 18)

**Riesgo de Control:** El riesgo dependerá mucho del control interno que se realice de la forma adecuada y acertada para evitar cualquier riesgo interno o corregir tales errores. (Mendoza, 2014; p. 18)

**Prueba Sustantiva:** Se definen así a aquellas pruebas que el auditor diseña con el objeto de conseguir la evidencia suficiente que permita opinar sobre la integridad, razonabilidad y validez de los datos obtenidos por el sistema contable de la empresa auditada. Estos procedimientos buscan dar validez y fiabilidad a toda la información que generan la información contable. (Mendoza, 2014; p. 19)

**Prueba de Cumplimiento:** Las pruebas de cumplimiento están diseñadas para obtener seguridad razonable de que se cumplen los procedimientos establecidos de control contable interno. Sirven además para detectar desviaciones respecto a los

procedimientos de control y para decidir si el grado de tales desviaciones es significativo respecto a lo que se espera de que existan controles adecuados.

(Mendoza, 2014; p. 19)

## **2.4. Marco legal**

### ***2.4.1 NIA 6: Evaluación de riesgo y control interno.***

Los sistemas contables exigen muchos controles y pruebas ante la verificación y cumplimiento de los objetivos, causados así, por limitaciones inherentes que no aportan al desarrollo de la evidencia, dando así paso a la existencia de diferentes riesgos latentes que afectan de manera directa e indirecta el control interno del negocio. Sandoval (2012) afirma que, “Las Normas Internacionales de Auditoría suscriben los puntos claves que todo profesional en el área cumple con el objetivo de asumir las responsabilidades del auditor al realizar la inspección financiera.”

(Sandoval, 2012; p.15).

En otras palabras, en relación a la auditoría por incurrir, la aplicación de la NIA 6 será la base del desarrollo de nuestro estudio de caso, debido a que abarca la definición de normas y lineamientos para la correcta comprensión de los sistemas contables y el control interno, sobre sus riesgos y componentes. Si bien es cierto, las NIA, regula la ejecución de auditorías a nivel internacional, aplicando los diferentes aspectos que el trabajo auditor designe convenientes para su cumplimiento, facilitando la comprensión y desarrollo de los distintos procedimientos y principios aplicables; de esta manera su ejecución y evolución irán de la mano con la aplicación de sus diferentes controles y procedimientos, con la finalidad de contrarrestar el enfoque del entorno psicosocial.

**2.4.2 NIA 315: Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.**

De acuerdo (Córdova, 2015) el auditor tiene la responsabilidad de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debido al fraude y error, dos aspectos claves ante la medida de evaluar la entidad y su entorno. La finalidad de esta norma es proporcionar al propietario una base de datos, diseñada e implementada por expertos en el área para la identificación y valoración de riesgos, proponiendo la proyección de evidencia suficiente y competente para una adecuada opinión auditora. (Córdova, 2015; p. 32)

**2.4.8 NIIF para PYMES: Sección 23.**

Según el Comité de las Normas Internacionales de Contabilidad (2009) ,

Una entidad medirá los ingresos de actividades ordinarias al valor razonable de la contraprestación recibida, este valor razonable de la contraprestación, recibida, tiene en cuenta el importe de cualesquiera descuentos por volumen de ventas que sean practicados por la entidad. (p. 12)

De tal manera que su aplicación sería el punto de partida para la medición y reconocimiento de los ingresos, incluyendo el indistinto procedimiento de cobranza que la entidad empleara para el manejo de sus clientes, fomentando así el crecimiento en el ámbito y control de sus transacciones.

**2.5 Marco ambiental**

El examen especial a las cuentas por cobrar tiene como objetivo principal verificar el correcto registro y evaluar la eficiencia de la rotación de cartera del negocio, procedimiento que se desarrolla con la implementación de diferentes indicadores y procesos en el sistema de cobranza del negocio, para lo cual, el grupo auditor efectúa técnicas que faciliten el análisis de una manera sistemática, con la

finalidad de no atentar de forma directa al medio ambiente y sus componentes, de acuerdo a la reglamentación ambiental vigente.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), en sus artículos referentes al medio ambiente tipifican los Derechos del Buen Vivir de los ecuatorianos, en donde de acuerdo al Art. 14 se establece el derecho de vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación; además de argumentar en su Art. 15, el derecho de participar en la era de la tecnología, de tal manera que el Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto, con la finalidad de favorecer al crecimiento del país, aportando con el cuidado del planeta.

El desarrollo de esta investigación, corrobora lo establecido por el Ministerio del Ambiente (2015), en el cual se establece el compromiso de “impulsar e incentivar una producción que garantice el Desarrollo Sostenible y el Buen Vivir; a través de un marco regulatorio, de políticas, estrategias e incentivos ambientales que aseguren el equilibrio ambiental, la rentabilidad económica y la equidad social”. (Ministerio-del-Medio-Ambiente., 2015; p. 3)

## **2.6 Variables**

### ***2.6.1 Variable Independiente***

Examen Especial

### ***2.6.2 Variable Dependiente***

Cuentas por Cobrar

## 2.7 Operación de variables

### 2.7.1 Variable independiente: Examen Especial.

**Tabla 1. Matriz de variable independiente: Examen Especial**

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Un examen especial se encarga de estudiar y evaluar aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental; con posterioridad a su ejecución, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo con la materia de examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios,	Política de Crédito.	-Acuerdos de Pago. -Registro y Actualización de montos. - Convenio físico y conciliado de Pago.	¿Cuál es el periodo de pago promedio de los créditos concedidos?  ¿Existe un plan de prevención de riesgos inherentes en el manejo de Cuentas por Cobrar?  ¿Mantienen un orden y registro de los clientes que han solicitado crédito en sus compras?	Entrevista a Gerente.  Encuestas a los empleados.
	Política de Cobranza.	-Términos de Cobranza. -Metodologías de Cobranzas. -Investigación secuencial de clientes.	¿Ha sido socializado algún Manual o Política para el proceso de Cobranza?  ¿Existe más de una metodología de pago en el negocio?  ¿Se han establecido protocolos de cobranza para las diferentes situaciones o solicitudes de	Encuestas a los empleados.  Entrevista a Gerente

conclusiones y recomendaciones. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2002)

		<p>clientes?</p> <p>¿Se mantiene un registro de los clientes actualizado?</p>	
Gestión Financiera.	<p>-Procedimiento de cobro.</p> <p>-Asignación de montos.</p> <p>-Conciliación de cobro.</p>	<p>¿Se cumple con un control continuo de las ventas diarias del negocio?</p> <p>¿Se registran diariamente las cuentas/documentos por cobrar en el libro diario?</p> <p>¿Se factura todo bien salido de las instalaciones?</p> <p>¿Se realizan conciliaciones bancarias?</p>	Entrevista a Gerente.

**2.7.2. Variable dependiente: Cuentas por Cobrar.**

**Tabla 2. Matriz de variable dependiente: Cuentas por Cobrar**

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Se definen como el producto o pago que la empresa recibirá de sus clientes que han comprado sus productos y servicios a crédito. Por lo general, el período de crédito es corto, desde unos pocos días hasta meses o, en algunos casos, quizás un año (Rajadell, Trullàs, & Simons, 2014).	Morosidad	-Evaluación de Indicadores de Eficiencia.	<p>¿Se tiene identificado el activo y pasivo existente en el negocio?</p> <p>¿Efectúa conteo físico del inventario periódicamente?</p> <p>¿Existen políticas para periodos de pago de créditos otorgados?</p>	<p>Entrevista a Gerente</p> <p>Encuestas a los empleados</p>
	Liquidez.	- Evaluación de Indicadores de Liquidez.	<p>¿Se lleva un registro del costo de adquisición y precio de venta de cada producto?</p> <p>¿Cree usted que la rotación de cartera es la adecuada y prudente para el giro del negocio?</p> <p>¿Se ha aplicado algún método de evaluación al proceso del manejo de Cuentas por Cobrar?</p>	<p>Entrevista a Gerente</p> <p>Encuestas a los empleados</p>
	Cuentas por Cobrar.	<p>-Términos de Cobranza.</p> <p>-Metodologías de Cobranzas.</p>	<p>¿El personal financiero y administrativo se encuentra capacitado para ejecutar el proceso de manejo de Cuentas por Cobrar de acuerdo con las normativas vigentes?</p> <p>¿Ha realizado capacitaciones al personal del departamento financiero para el correcto manejo de Cuentas por Cobrar?</p> <p>¿Considera usted que es necesario la implementación de una propuesta para mejorar el proceso del manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa?</p>	<p>Entrevista a Gerente</p> <p>Encuesta a los empleados</p>

## **2.8 Conclusiones del capítulo**

Se presentó en el Capítulo 2, la revisión bibliográfica realizada por los investigadores para profundizar sobre el contenido teórico relacionada con el tema en estudio. Con su desarrollo se pudo concluir que el material teórico cuando se revisa adecuadamente sobre el tema en estudio es de vital importancia, pues ayuda a los autores a conocer en profundidad la temática que está siendo abordada.

Se concluye que mediante la revisión de la literatura, se ha podido obtener un arqueo bibliográfico que muestra que existen investigaciones previas sobre el tema que avalan de alguna manera el estudio, así como disposiciones legales que dan fortaleza al mismo y que amparan su realización en beneficio de la empresa sometida a investigación.

Por último se tuvo acceso a información valiosa logrando concluir que el examen especial consiste en la evaluación minuciosa y en detalle sobre un rubro particular y específico de la empresa, a fin de verificar si el mismo es razonable y si cumple con lo dispuesto en las normativas, pues de lo contrario, sería muy riesgoso para la empresa ya que atraería riesgos que pueden ser difíciles de detectar.

## Capítulo III

### 3. Marco metodológico

#### 3.1. Plan de investigación

El tipo de investigación del presente estudio permitió obtener información necesaria, con el objetivo de fundamentar el trabajo con temas relevantes de la gestión administrativa de varios autores que están relacionados con el tema.

Posteriormente la información se obtuvo a través de un trabajo de campo donde se aplicaron técnicas y métodos, para la debida obtención de los datos; logrando garantizar un nivel de confiabilidad mucho más sólido para lograr nuestros objetivos planteados, y poder dar una razonabilidad más acertada del tema investigado.

#### 3.2. Tipos de investigación

Dentro de los tipos de investigación que existen, cada una tiene sus características y particularidades que las diferencian unas de otras, las mismas pueden ser utilizadas en un estudio de acuerdo a lo que se persiga, pues se deben utilizar de acuerdo con el fin que se persigue en una investigación. En este caso en particular se utilizaron las siguientes:

**Exploratoria:** Se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación minuciosa. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación. (Astete & Muñoz, 2016; p. 53)

**Descriptiva:** Por cuanto el desarrollo de esta investigación, el auditor trata de detallar situaciones, contextos y sucesos, lo que significa describir las cosas como

son. Según dice (Gross, 2010) Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan a la investigación. (Gross, 2010; p. 13)

**Analítica:** Los estudios analíticos una de sus característica es pretender descubrir una relación entre factor de riesgo y su efecto. Se analizó información que fue proporcionado y recopilada a nivel de fuentes empresarial a través de encuestas aplicadas para su mejor entendimiento y comprensión.

**Explicativa:** El propósito de la investigación explicativa se encarga de explicar hechos que han sido encontrados a partir de la recolección de información. Según (Astete & Muñoz, 2016; p. 27) La investigación experimental consiste en la manipulación de una (o más) variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. El experimento provocado por el investigador, le permite introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas

**Investigación de Campo:** es definida en opinión de Sierra (2005) como “el tipo de investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p. 54), es decir, los datos obtenidos para el estudio son recogidos directamente del lugar donde ocurren los hechos. En el caso del estudio que se presenta, los datos necesarios para aplicar el presente trabajo de investigación fueron

recopilados directamente del área en la cual se desarrollan las actividades y el proceso que se analizó en el examen especial propuesto, es decir, el Departamento de Cuentas por cobrar del Comercial “Víctor”.

### **3.3. Fuentes de investigación**

Las fuentes de investigación utilizadas durante el estudio fueron las siguientes:

**Primaria:** Para recolectar la información se aplicaron estrategias investigativas; tales como, encuesta a los trabajadores de comercial Víctor como también se realizó una entrevista personal al gerente de esta organización, así como todos los involucrados en el tema investigativo. Nuestra principal fuente informativa será la empresa por lo que estamos en un compromiso de proporcionar toda la información necesaria, para llevar a cabo el examen de las cuentas por cobrar.

**Secundaria:** La información para el proceso de estructuración de la investigación será más basada en la indagación de libros, revista científicas, páginas web, con temas similares a la investigación que estamos realizando.

### **3.4 Población**

La población determinada para la investigación fueron los trabajadores y gerente de Comercial Víctor cuyo número asciende a un total de 9 individuos, distribuidos de la siguiente manera 3 personal administrativo y 6 empleados.

### **3.5 Tamaño de la muestra**

La muestra para poder llevar a cabo el estudio, estará vinculada al cien por ciento de la población, ya que es una población pequeña y de fácil acceso en la organización por lo tanto no será necesario aplicar métodos estadísticos en la selección de muestra alguna.

Se aplicará para la recolección de los datos, una encuesta y una entrevista. A los empleados de comercial Víctor se le aplicará una encuesta y al personal administrativo conformado por el Gerente y dos administradores se les aplicará una entrevista.

Tabla 3.

*Distribución del tamaño de la muestra*

<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	1
Contadora	1
Supervisor	1
Administradores	2
Vendedores	2
Cobradores de Cartera	2

### **3.6 Análisis de los resultados**

El análisis de los resultados en esta investigación, tendrá como punto de partida la información bibliográfica recopilada, así como los datos recolectados directamente del proceso que se examinó mediante la realización de observación, entrevistas y encuestas, considerando en la aplicación del examen especial las normas y procedimientos tipificados por la ley.

### **3.7. Conclusiones sobre el capítulo**

El capítulo antes expuesto, abordó la metodología desarrollada en el estudio, con respecto a la cual se concluye que una metodología de trabajo aplicada de manera adecuada, permite profundizar de forma adecuada en los problemas que existen hasta lograr obtener la alternativa de solución a los mismos, buscando de esta manera generar respuestas que brinden la posibilidad de solventar las debilidades que se han detectado en el diagnóstico inicial de una manera exitosa.

## Capítulo IV

### 4. Presentación de resultados

#### 4.1 Análisis e interpretación de resultados

##### 4.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores.

Los resultados correspondientes a las mediciones obtenidas en el estudio, reflejaron lo siguiente:

**Pregunta N° 1.- ¿Se Han realizado auditoria o examen especial a las cuentas por cobrar anteriormente?**

Tabla 4

*Realización de examen especial previo a las cuentas por cobrar*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
1.- ¿Se Han realizado auditoria o examen especial a las cuentas por cobrar anteriormente?	0	0%	6	100%	6	100%

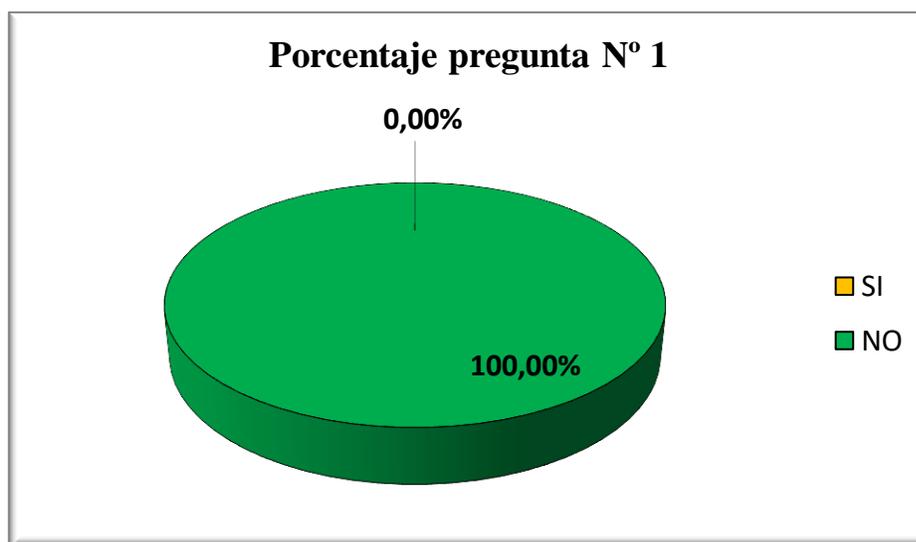


Figura 1. Realización de examen especial previo a las cuentas por cobrar

**Análisis e interpretación:** El cien por ciento de los sujetos pertenecientes a los empleados del comercial “Víctor” que fueron encuestados comunicaron su opinión acerca de que no se han realizado auditorías en comercial “Víctor” con respecto a las cuentas por cobrar, a pesar de que el personal tiene conocimientos de estos procesos.

**Pregunta N° 2. ¿El negocio tiene políticas de crédito?**

Tabla 5

*Políticas de créditos del negocio*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
2.- ¿El negocio tiene políticas de crédito?	4	67%	2	33%	6	100%

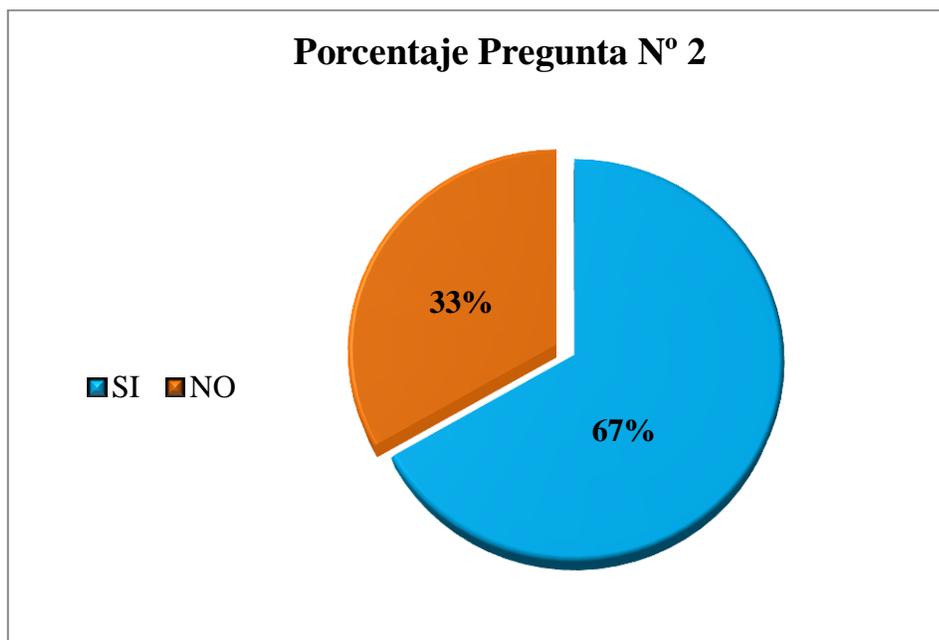


Figura 2. Políticas de crédito del negocio

**Análisis e interpretación:** Los resultados obtenidos en la pregunta N° 2 indican según lo expresa el 67% de los encuestados que en la empresa sí hay políticas pero no está muy claro, pues el 33% restante indicó que no hay políticas de crédito en el negocio.

**Pregunta N° 3: ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?**

Tabla 6

*Vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
3.- ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?	2	33%	4	67%	6	100%

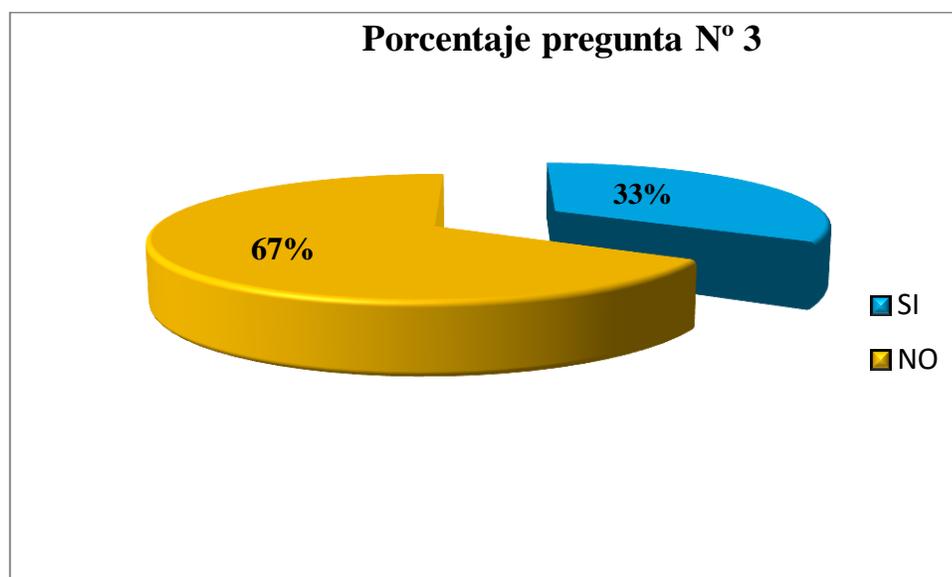


Figura 3. Vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con la opinión de los encuestados, el 67% manifestó que en el comercial “Víctor” no existe una revisión efectiva sobre los vencimientos y cobranzas en los involucrados, mientras que 33% indicó que si existe tal vigilancia. Los resultados permiten inferir que dado que la vigilancia no existe se pueden estar pasando por alto el vencimiento de las cuentas de los clientes.

**Pregunta N° 4 ¿Se concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?**

Tabla 7

*Conciliación periódica de los auxiliares y la cuenta de mayor*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
4.- ¿Se concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?	2	33%	4	67%	6	100%

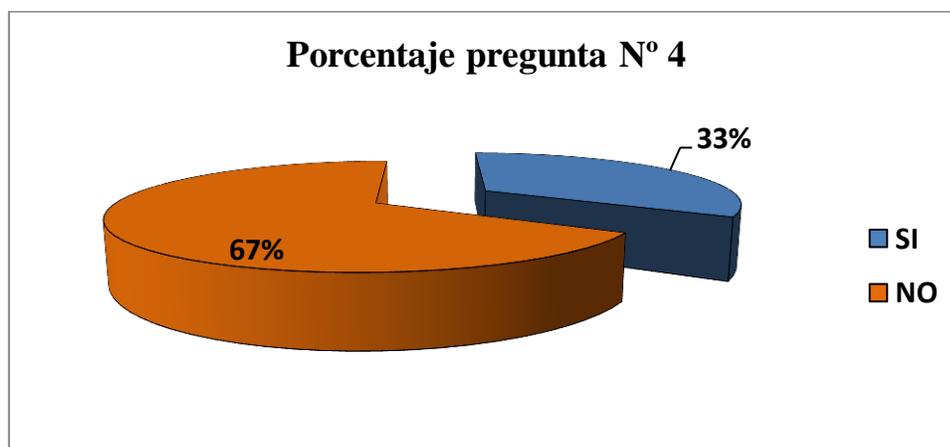


Figura 4. Conciliación periódica de los auxiliares y la cuenta mayor

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos, el 67% de los encuestados contestó que no se realizan periódicamente los auxiliares cuentas, seguido de un 33% que indicó que sí se realizan dichas conciliaciones.

**Pregunta N° 5 ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas?**

Tabla 8

*Programa de cómputo adecuado para control colectivo de cuentas*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
5.- ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas?	2	33%	4	67%	6	100%

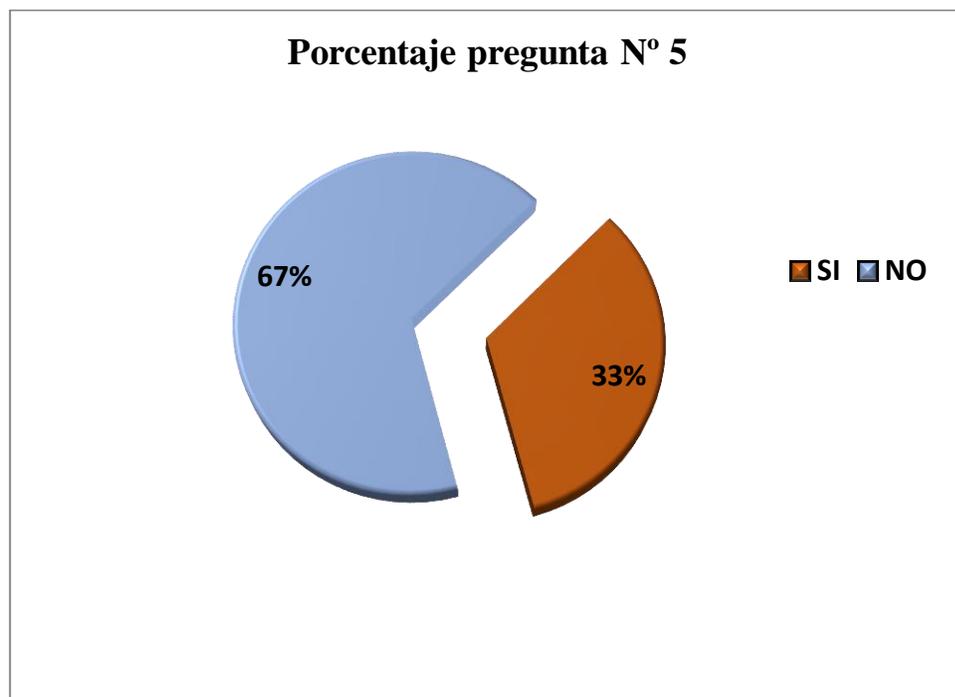


Figura 5. Programa de cómputo adecuado para control colectivo de cuentas

**Análisis e interpretación:** Los resultados indican que para el 67% los encuestados el comercial “Víctor”, no cuenta con un programa de contabilidad adaptado para cuentas por cobrar, mientras que el 33% restante de encuestados opinó que si se cuenta con dicho programa.

**Pregunta N° 6 ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?**

Tabla 9

*Preparación de informes mensuales de cuentas por cobrar*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
6.- ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	2	33%	4	67%	6	100%

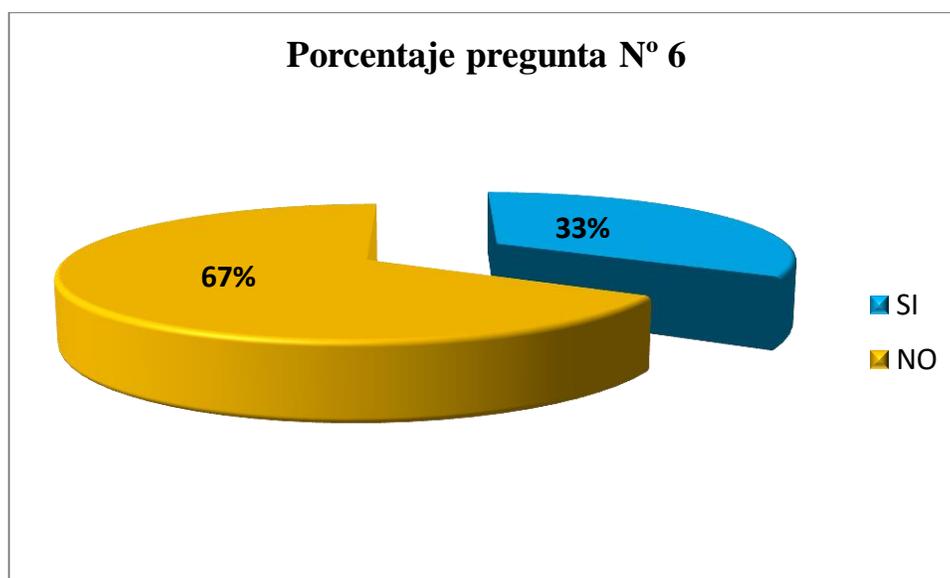


Figura 6. Preparación de informes mensuales de cuentas por cobrar

**Análisis e interpretación:** Los resultados obtenidos con respecto a esta pregunta indican que según el 67% de los encuestados, no se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar, mientras que el 33% restante opinó que si se preparan estos informes.

**Pregunta 7 ¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, entre otros datos?**

Tabla 10

*Se tienen listas o catálogos de clientes*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
7.- ¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, entre otros datos?	6	100%	0	0%	6	100%

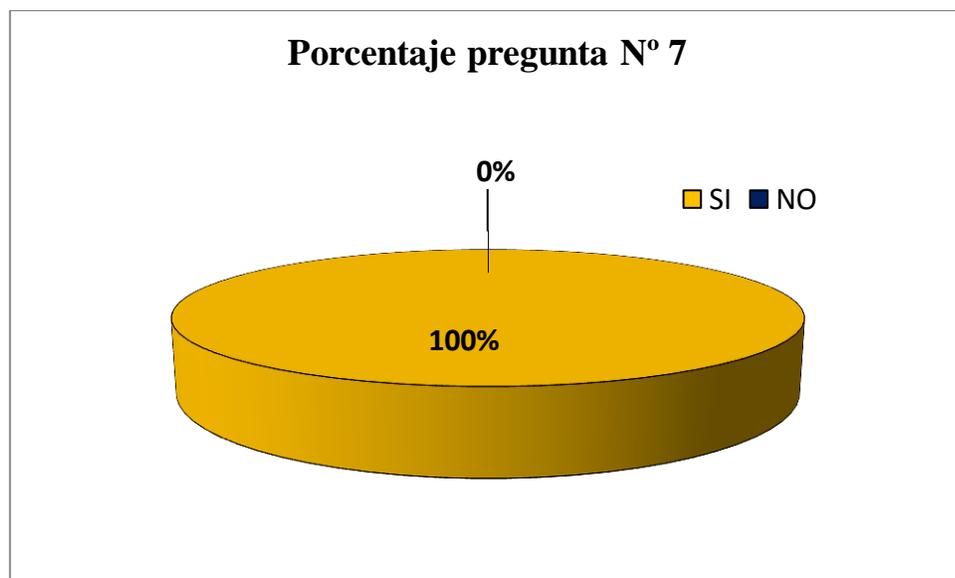


Figura 7. Se tienen listas o catálogos de clientes

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos, la totalidad de los encuestados opinó que en el comercial “Víctor” si se tienen listas o catálogos de clientes donde se encuentran asentadas direcciones y números de los clientes.

**Pregunta 8 ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar?**

Tabla 11

*Se realiza confirmación periódica por escrito de los saldos por cobrar*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
8.- ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar?	1	17%	5	83%	6	100%

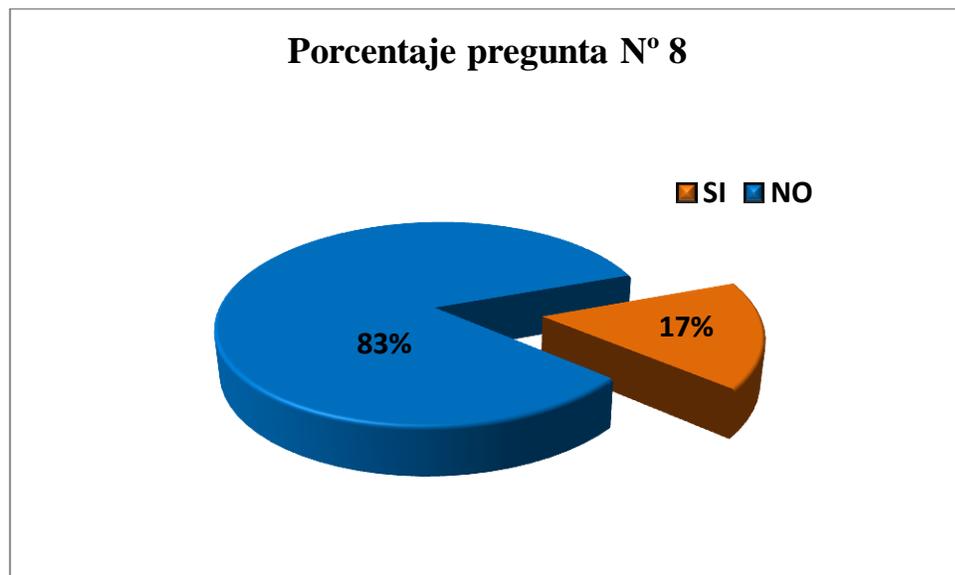


Figura 8. Se realiza confirmación periódica por escrito de los saldos por cobrar

**Análisis e interpretación:** Los resultados indican, según lo reporta el 83% de los encuestados que en el comercial “Víctor”, no se realizan confirmaciones por escrito de los saldos que mantiene el cliente con el comercial, mientras que un 17% de los encuestados opinó que Si se realizan tales confirmaciones.

**Pregunta 9 ¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas?**

Tabla 12

*Investigación de diferencias reportadas*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
9.- ¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas?	1	17%	5	83%	6	100%

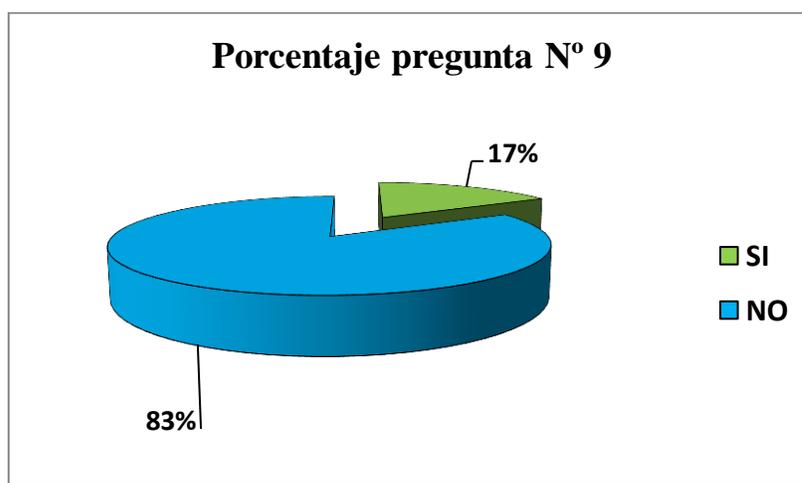


Figura 9. Investigación de diferencias reportadas

**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los resultados reportados en los datos, el 83% opinó que las diferencias reportadas por los clientes, no se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas, mientras que el 17% indicó que si se investigan.

**Pregunta 10 ¿Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son dadas de baja en la contabilidad?**

Tabla 13

*Se continúan con los cobros después que las cuentas son dadas de baja*

Pregunta	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
10.- ¿Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son dadas de baja en la contabilidad?	4	67%	2	33%	6	100%

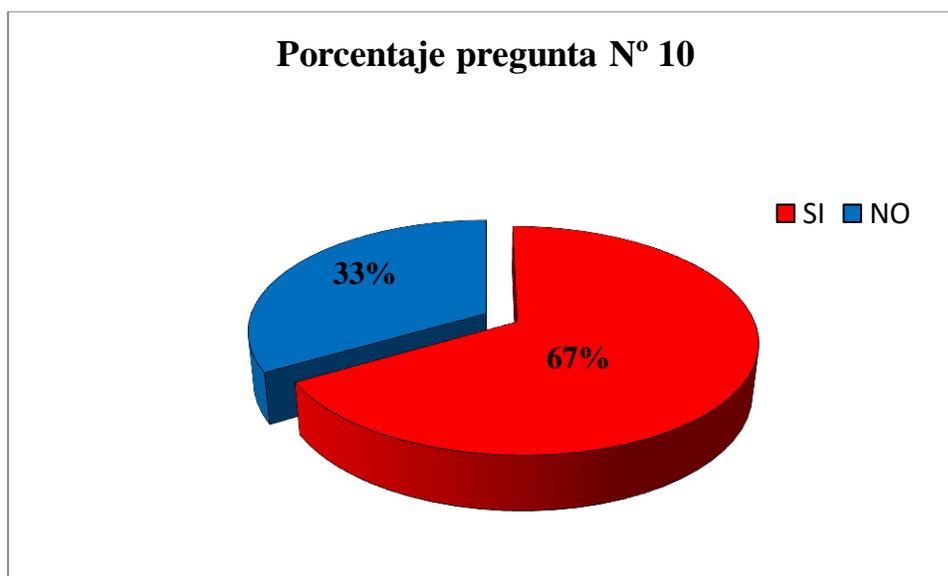


Figura 10. Se continúan con los cobros después que las cuentas son dadas de baja

**Análisis e interpretación:** El 67% de los encuestados opinó que en el comercial “Víctor” sí se continúa con las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son dadas de baja en la contabilidad, mientras que el 33% restante indicó lo contrario.

#### 4.1.2 Resultados de las entrevistas realizadas

<b>Cargo del Entrevistado:</b>	<b>Gerente de "Comercial Víctor"</b>
<b>Período</b>	<b>01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019</b>
<p><b>1. ¿Qué procedimiento tiene la empresa para otorgar créditos?</b></p> <p>Se verifica el buró de crédito Equifax desde hace un año, para verificar su historial crediticio, se solicita un garante más los documentos de rigor como copia de cedula, papeleta de votación, se visita el lugar donde vive tanto del garante como del solicitante.</p> <p><b>2. ¿Existen funciones establecidas para cada uno del personal?</b></p> <p>Así es si existen funciones para cada empleado pero en ocasiones no la cumplen a cabalidad quizás por vender y alcanzar metas,</p> <p><b>3. ¿Tiene políticas de crédito, que establecen en el tiempo que se otorga; y cuanto es el máximo tiempo que se da un crédito?</b></p> <p>Entre que sí y no ya que no están escritas pero en cada oportunidad se les hace un recordéis que existen políticas y normas que deben aplicarse y que en ocasiones no las cumplen.</p> <p><b>4. ¿Cuenta con algún programa para un mejor manejo de cuentas por cobrar?</b></p>	

Bueno como sistema no pero desde hace más o menos un año que contamos con el buro de créditos en donde se sube todas los clientes.

**5. ¿Se les comunica a los clientes el vencimiento de sus cuotas estimadas?**

Bueno el cobrador visita a los clientes que están atrasados y se les comunican que si no se ponen al día con sus cuotas corren el riesgo de ser retirado el bien.

**6. ¿Se realiza reportes detallados de la cartera de cuentas por cobrar?**

Si a través de Excel se tiene un registro de las cuentas de clientes y sus respectivos saldos pero el registro de los días de retrasos.

**7. ¿Realiza seguimiento o alguna forma de cobranza a las cuentas incobrables?**

Si se hace seguimientos de las cuentas de dudosa cobro y muchos de los clientes cuando se encuentran en central de riesgo y necesitan hacer créditos en instituciones financieras se acercan a cubrir sus obligaciones.

**8. ¿Realizan capacitaciones al personal para un mejor desempeño y conocimiento de productos?**

No se realiza este tipo de capacitaciones solo se les da indicaciones por parte del gerente de como más o menos se debe atender al cliente pero como capacitación en especial no.

**9. ¿Piensa en la implementación de innovación con procesos tecnológico en su empresa para un mejor control?**

Definitivamente estamos en ese proceso y estos días se estamos trabajando para contratar o comprar un programe que nos facilite todas estas bondades

<b>Cargo del Entrevistado:</b>	<b>Administrador matriz</b>
<b>Período:</b>	<b>01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019</b>
<p><b>1. ¿Qué procedimiento tiene la empresa para otorgar créditos?</b></p> <p>Realizamos la verificación del cliente en el buró de crédito Equifax, solicitamos un garante, así mismo le realizamos una inspección del establecimiento donde vive y trabaja, también a lo que es el garante, se solicita documentos como copia de cedula y papeleta de votación.</p> <p><b>2. ¿Existen funciones establecidas para cada uno del personal?</b></p> <p>Si cada uno de nosotros cumple una función que ha sido designada en su momento por el gerente de la empresa.</p> <p><b>3. ¿Tiene políticas de crédito, que establecen en el tiempo que se otorga; y cuanto es el máximo tiempo que se da un crédito?</b></p> <p>No tenemos una guía escrita, pero nuestro gerente nos indicado como se deben otorgar los créditos y a que tiempo el revisa nuestros créditos y nos realiza las observaciones si tiene que realizarlo</p> <p><b>4. ¿Cuenta con algún programa para un mejor manejo de cuentas por cobrar?</b></p> <p>Bueno un sistema contable exactamente no tenemos nosotros realizamos los procesos manuales aunque ahora con el sistema de Equifax tenemos una base de datos</p> <p><b>5. ¿Se les comunica a los clientes el vencimiento de sus cuotas estimadas?</b></p> <p>Los cobradores realizan recorridos a los clientes que están atrasados, muchas veces nosotros también llamamos a los clientes aunque hay muchos de ellos que no tiene</p>	

señal dentro de sus teléfonos.

**6. ¿Se realiza reportes detallados de la cartera de cuentas por cobrar?**

Si tenemos una base de datos donde constan nuestros clientes con sus respectivas deudas así como fecha de vencimiento y valor adeudado

**7. ¿Realiza seguimiento o alguna forma de cobranza a las cuentas incobrables?**

Bueno claro las cuentas de los clientes siempre quedan registradas y muchas veces se acercan a arreglar por que no desean aparecer en la central de riesgo

**8. ¿Realizan capacitaciones al personal para un mejor desempeño y conocimiento de productos?**

Capacitaciones no hemos realizado en el tiempo que llevo solo el gerente nos informa de los procesos que se deben llevar a cabo para las ventas ya sea crédito o contado

**9. ¿Piensa en la implementación de innovación con procesos tecnológico en su empresa para un mejor control?**

Siempre la tecnología va aportar con agilidad en los procesos y un mejor control por ende yo estoy de acuerdo con implementación de programas.

<b>Cargo del Entrevistado:</b>	<b>Administradora</b>
<b>Período:</b>	<b>01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019</b>
<p><b>1. ¿Qué procedimiento tiene la empresa para otorgar créditos?</b></p> <p>Se verifica en el programa Equifax para ver su buro crediticio, luego se solicita un garante que respalde la deuda, se pide copias de cédulas y papeleta de votación de ambos, se realiza una inspección al lugar donde vive y trabaja, si se le aprueba se procede a firmar la documentación necesaria.</p> <p><b>2. ¿Existen funciones establecidas para cada uno del personal?</b></p> <p>Sí, hay funciones delegadas y responsabilidades, así como limitaciones desde cada uno de nuestros puestos</p> <p><b>3. ¿Tiene políticas de crédito, que establecen en el tiempo que se otorga; y cuanto es el máximo tiempo que se da un crédito?</b></p> <p>Bueno políticas existen verbalmente, sabemos que tenemos que realizar y que no podemos realizar, nos regimos a nuestro acuerdo que fue conversado el día que fui contratada para administrar el Local ubicado en Jama.</p> <p><b>4. ¿Cuenta con algún programa para un mejor manejo de cuentas por cobrar?</b></p> <p>Manejamos un programa para poder subir a nuestros clientes al buró de créditos, es una forma para poder tratar de recuperar parte de Cuentas Incobrables</p> <p><b>5. ¿Se les comunica a los clientes el vencimiento de sus cuotas estimadas?</b></p> <p>Bueno se realiza un recorrido o se procede a llamar a las personas por los números de teléfono para poder recordarles de las cuotas que están atrasadas.</p>	

**6. ¿Se realiza reportes detallados de la cartera de cuentas por cobrar?**

Si nosotros tenemos un reporte en Excel donde hay parte de los clientes que tienen una deuda con la comercializadora

**7. ¿Realiza seguimiento o alguna forma de cobranza a las cuentas incobrables?**

Si, cada recorrido que realiza los cobradores o recaudadores, visitan los lugares y personas que están atrasadas, mismo están ubicados en el Sistema Equifax

**8. ¿Realizan capacitaciones al personal para un mejor desempeño y conocimiento de productos?**

No por el momento no hemos recibido capacitaciones, regularmente las importadoras o las marcas hacen capacitaciones, pero en estos últimos años no se han realizado.

**9. ¿Piensa en la implementación de innovación con procesos tecnológico en su empresa para un mejor control?**

Siempre es bueno mejorar y realizar procedimientos más fáciles, sería muy interesante, se ha comentado un programa para un eficiente manejo

**4.1.3 Análisis obtenidos de las entrevistas realizadas**

El análisis realizado a las entrevistas reporta que desde la perspectiva de los entrevistados, en el comercial “Victor”, existen procedimientos que se cumplen para otorgar créditos, siendo el más importante la verificación del cliente en el buró de crédito Equifax y la consignación de más de un garante que avale al solicitante,

asimismo se visita e inspecciona el establecimiento para constatar su existencia y condiciones.

De igual forma los entrevistados coinciden en que en el comercial existen funciones establecidas para cada uno de los funcionarios existentes, sin embargo, en ocasiones no se cumplen como debe ser debido a la competencia existente entre los funcionarios por mejorar su record de ventas.

Con respecto a las políticas de venta, los entrevistados convergen en que no existe un documento escrito que registre la existencia de políticas de crédito internas para la empresa, sin embargo verbalmente se dan acuerdos tácitos entre los funcionarios acerca de lo que se debe o no realizar al momento de otorgar los créditos y sus lapsos de duración máxima.

Por otra parte, los encuestados expresaron de manera coincidente que en el comercial “Víctor”, no se cuenta con un programa específico para llevar registro de las cuentas, todo se lleva en forma manual y se usa el sistema de Equifax para ayudarse con la base de datos. Asimismo, con respecto a la comunicación del vencimiento de la deuda a los clientes, no se hace una comunicación formal escrita, pero el cobrador visita a los clientes que están retrasados con los pagos para hacerles recordatorios. En ocasiones se les contacta vía telefónica para recordar el vencimiento del pago.

En cuanto a los reportes de la cartera vencida, se lleva registro mediante programa Excel, por lo que existe conocimiento de los clientes a quienes se les vencen las

deudas. En tal sentido y con base en el mismo, los cobradores visitan a los clientes retrasados para el cobro de lo adeudado.

Con respecto a la capacitación del personal que labora en la comercializadora, hasta ahora no se han realizado capacitaciones para el mejoramiento de funciones, solo reciben indicaciones por parte del gerente de cómo deben prestar sus servicios al cliente. En lo que respecta a la implementación de innovaciones en la comercializadora aplicando la tecnología, hay diferencias de opiniones, sin embargo se logró concretar que se está buscando la forma de implantar mejoras, pues la tecnología agiliza los procesos y generar un mejor control de los mismos, aunque la adquisición de la misma en algunas oportunidades resulta más costoso en lo que respecta a la adquisición de programas, sin embargo, se están haciendo gestiones al respecto.

## 4.2. Proceso de la Auditoría

<b>AD/ 3</b>
--------------

### 4.2.1 Planificación

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**HOJA DE ÍNDICES**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

#	PAPELES DE TRABAJO	INDICES
--	<b>AUDITORÍA</b>	<b>AD</b>
01	Orden de Trabajo	AD/1
02	Notificación de información	AD/2
03	Hoja de Índice	AD/3
04	Hoja De Marca	AD/4
05	Hoja de Distribución de actividades	AD/5
	<b>PLANIFICACION PRELIMINAR</b>	<b>PP</b>
06	Programa de Planificación Preliminar	PP1
07	Reporte de Planificación Preliminar	PP2
	<b>PLANIFICACION ESPECIFICA</b>	<b>PE</b>
08	Programa de Planificación Especifica	PE1
09	Cuestionario de Control Interno	CI
10	Evaluación de Control Interno	PE2
11	Calificación de riesgo examen especial	PE3
12	Matriz de evaluación de riesgo	PE4
13	Reporte de Planificación Específica	
	<b>INFORME</b>	<b>I</b>
14	BORREADOR DEL INFORME	
15	INFORME FINAL	IF
16	CRONOGRAMA DE RECOMENDACIONES	

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**

<b>AD/ 4</b>
--------------

**HOJA DE MARCA**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

---

<u>SIGNIFICADO</u>	<u>SIMBOLO</u>
COMPROBADO SUMA	$\Sigma$
AREA A AUDITAR	$\mathcal{A}$
SALDO AUDITADO	$\S$
CONFIRMADO	©
NO CONFIRMADO	s
CHEQUEADO O VEREFICADO	$\mathcal{C}$
INSPECCION FISICA	I
DOCUMENTACION SUSTENTATORIA	g
CONCILIADO	$\omega$

Elaborado: Cesar Rodríguez

Supervisado: Steven Nevárez

**COMERCIAL "VICTOR"****EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR****HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO****PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

			Año 2020																												
CRONOGRAMA POR MESES Y DIAS			AGOSTO																	OCTUBRE											
FASES	DIAS	%	L	M	S	L	M	M	J	L	M	M	J	V	L	M	M	M	V	L	J	V	L	M	M	J	V	L	L	M	M
			3	4	8	10	11	12	13	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	31	1	2	5	6	7	8	9	12	26	27	28
Planificación preliminar*	03 días	10%																													
Planificación específica**	04 días	10%																													
Ejecución de trabajo y análisis de resultados**	18 días	60%																													
Comunicación de resultados**	04 días	20%																													

**Nota:** No se incluyen sábados y domingos/

- \* Del 03 de agosto al 08 de agosto de 2020.
- \*\* Del 10 de agosto al 30 de agosto de 2020.
- \*\*\* Del 17 de agosto al 09 de octubre de 2020.
- \*\*\*\* Del 12 de octubre al 28 de octubre de 2020

**COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**HOJA DE DISTRIBUCION DE ACTIVIDADES PLANIFICADA**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>	<b># DE HORAS</b>
<b>ELABORACIÓN PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>			
• <b>Conocimiento de las actividades de la empresa</b>	03 agosto del 2020	03 agosto del 2020	4 HORAS
• <b>Visita con el personal de Comercia Víctor</b>	04 agosto del 2020	04 agosto del 2020	2 HORAS
• <b>Requerimiento de información por oficio</b>	04 agosto del 2020	04 agosto del 2020	1 HORA
• <b>Revisión de la documentación</b>	08 agosto del 2020	08 agosto del 2020	1 HORA
<b>EJECUCION DE LA PLANIFICACION ESPECIFICA</b>			
• <b>Elaboración del cuestionario de Control Interno</b>	17 agosto del 2020	17 agosto del 2020	3 HORAS
• <b>Ejecución del cuestionario de Control Interno</b>	18 agosto del 2020	19 agosto del 2020	2 HORAS
• <b>Evaluación del Control Interno (Confiabilidad)</b>	18 agosto del 2020	19 agosto del 2020	3 HORAS
• <b>Elaboración del Programa de auditoria</b>	20 agosto del 2020	22 agosto del 2020	5 HORAS
• <b>Hojas de trabajo</b>	11 octubre del 2020	15 octubre del 2020	
• <b>Hojas de Hallazgos</b>	25 octubre del 2020	27 octubre del 2020	
• <b>COMUNICACIÓN RESULTADOS</b>			
• <b>Presentación de borrador Informe</b>	28 octubre del 2020	29 octubre del 2020	
• <b>Presentación de informe</b>	31 agosto del 2020	31 agosto del 2020	

Elaborado por: Steven Nevárez  
Supervisado: Cesar Rodríguez

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**

**PROGRAMA DE PLANIFICACION PRELIMINAR**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Orden de trabajo del examen especial a Comercial Víctor.	AD/1		03/08/2020	
2	Visita a la Matriz de la empresa.	--		04/08/2020	
3	Efectuar entrevistas al Gerente de la empresa y personal del área contable.	--		04/08/2020	
4	Notificación y requerimiento de información de la comercializadora	AD/2		04/08/2020	
5	Elaborar la nómina del personal que interviene en el examen especial.	N1			
6	Conocer las áreas y departamentos de la empresa.				
7	Indagar si se han efectuado auditorías o exámenes especiales anteriores				
8	Verificar la documentación de la empresa: misión, visión, constitución.			08/08/2020	
9	Preparar el informe de Planificación preliminar	PP/1		15/08/2020	

Elaborado por: Steven Nevárez  
 Supervisado: Cesar Rodríguez

AD/ 1
-------

Orden de trabajo No. 001

**Portoviejo, 03 de agosto del 2020****Ing. José Víctor Hugo Nevárez Barberán****Gerente de Comercial Víctor****Ciudad.**

Por medio de la presente, con fecha 02 de agosto del 2020, para informar la aceptación del caso de estudio presentado como autores a Cesar Rodríguez Moreira y Steven Nevárez Córdova, ante el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR DE "COMERCIAL VICTOR", UBICADA EN LA CIUDAD DE BAHIA DE CARAQUEZ, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019, ante lo cual me permito emitir autorización para la ejecución, mediante la disponibilidad de la información requerida de manera oportuna, para la revisión preliminar del área financiera de la empresa Comercial Víctor, suscrito por el Ing. José Víctor Hugo Nevárez Barberán, en calidad de Gerente propietario de la comercializadora "Víctor".

**ING.AB. ANTONIO ROMERO ALAVA****SUPERVISOR**

AD/2
------

NOTIFICACION

Oficio No. 002

Portoviejo, 04 de Agosto del 2020

**Ing. Víctor Nevárez Barbaran**  
**GERENTE PROPIETARIO DE COMERCIAL “VICTOR”.**  
**Bahía.**

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución de la planificación del EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTAS POR COBRAR DE "COMERCIAL VICTOR", UBICADA SU MATRIZ EN BAHIA DE CARAQUEZ, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómina de los representantes de la empresa “COMERCIAL VICTOR”.
- Información de constitución de la empresa.
- Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la empresa.
- Manuales, Reglamentos y documentación normativa interna.
- Estructura del proceso del manejo de Cuentas por Cobrar.
- Concesión de créditos.
- Informe de Cuentas por Cobrar del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2019
- Mayores contables de Cuentas por Cobrar del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar del examen especial que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.

Atentamente,

Steven Nevárez

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

#### 4.3.1. Reporte de la planificación preliminar

**"COMERCIAL VÍCTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**REPORTE DE LA PLANIFICACION PRELIMINAR**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

---

**PP1**

DATOS GENERALES: Comercial Víctor, se inició en el comercio con la actividad de ventas de colchón en el año 2003 en la ciudad de Bahía de Caraquez, la cual lo realizo como venta puerta a puerta abarcando buena parte de la zona norte de Manabí, posteriormente en el año 2005 abrió su primer establecimiento en la ciudad donde incorporo productos de línea blanca, línea marrón además como motocicletas y artículos varios, adquiriendo su propio establecimiento. En el año 2007 tuvo la apertura de una sucursal en la ciudad de Jama ampliando su cobertura y fijando puntos.

#### **Misión**

Comercializar productos de buena calidad en la zona norte de Manabí y de esta forma satisfacer las necesidades de sus clientes, teniendo en consideración políticas medio ambientales de seguridad y calidad.

#### **Visión**

- ✓ Ser una empresa de electrodomésticos líder en la provincia de Manabí.
- ✓ Ser reconocida como la primera y mejor opción en electrodomésticos para el hogar en la provincia de Manabí

**Reporte de la visita previa**

La visita en Comercial Víctor se la realizo en la fecha 04 de agosto 2020 en la cual se ejecutó verificaciones los establecimientos de Comercial Víctor, así mismo ver su actividad, el horario de trabajo es de 7:00 am hasta las 18:00pm, pudimos realizar una pequeña presentación con el gerente de la empresa Ing. José Nevárez con el propósito de conocer más sobre la empresa y sobre los procesos que se realizan y las operaciones que se ejecutan dentro de los locales.

Se constató que existen los establecimientos antes mencionado la Matriz en Bahía de Caráquez, y la sucursal en Jama frente al parque de la iglesia, establecimientos propios de la empresa, con una amplia variedad de productos.

**Elaborado por: Cesar Rodríguez**

**Supervisado: Steven Nevárez**

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**PLANIFICACION ESPECÍFICA**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

<b>PP1</b>
------------

ACTIVIDAD	REF.	ELAB.	FECHA
Elaborar cuestionario de control interno	<b>CI/1</b>	SN	10/08/2020
Ejecutar el cuestionario de control interno	<b>CI/1</b>	SN	11/08/2020
Evaluar los resultados de control interno	<b>CI/1</b>	SN	12/08/2020
Determinar los niveles de riesgo en base al control interno	<b>CI/1</b>	CR	13/08/2020
Preparar la matriz de evaluación de riesgo	<b>PM/1</b>	CR	13/08/2020

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>Empresa:</b> COMERCIAL VICTOR	<b>Cuestionario de auditoría</b>		<b>Fecha:</b>	
	<b>Entrevistado:</b>		<b>Revisado por:</b>	
	<b>Cargo:</b>		<b>Versión:</b>	
<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
1. ¿Conoce la misión y visión de Comercial Víctor?	X			
2. ¿Se Han realizado auditoria o examen especial a las cuentas por cobrar anteriormente?		X		
3. ¿El negocio tiene políticas de crédito?	X			
4. ¿Existen controles para determinar las cuentas pendientes de cobro a los clientes?	X			
5. ¿Las cancelaciones de cuentas por cobrar son autorizadas por empleados responsables?	X			
6. ¿Existe y aplica políticas para cuentas incobrables o difíciles de recuperación?		X		
7. ¿Se constata el saldo de las cuentas por cobrar?		X		
8. ¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, etc.?	X			
9. ¿Se cuenta con un programa de cómputo adecuado para el registro de clientes?		X		
10. ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X			
11. ¿Los vendedores cuentan con las herramientas necesarias para la emisión de facturas?	X			
12. ¿Los pagos recibidos por las ventas o créditos se depositan intacto el mismo día?		X		
13. ¿Se práctica arqueos periódicos y sorpresivos?		X		

14. ¿Existe un control efectivo sobre vencimiento y cobranza?		X		
15. ¿Se continúan las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables con canceladas por la contabilidad?	X			
16. ¿Las cancelaciones de cuentas por cobrar por autorizadas por el funcionario competente?	X			
17. ¿Los créditos son otorgados o aprobados por una persona responsable?	X			
18. ¿Se verifica la información requerida para la otorgación de un crédito?	X			
19. ¿Se mantiene a los colaboradores en constante aprendizaje, como capacitaciones?		X		
SI		11		58%
NO		8		42%
<b>TOTAL:</b>		<b>19</b>		

<b>RESUMEN DEL CONTROL INTERNO</b>		
<b>Calificación total = CT</b>	<b>11</b>	
<b>Ponderación total = PT</b>	<b>19</b>	
<b>Nivel de confianza (norma 200):</b> <b>NC=CT/PT*100</b>	<b>58%</b>	Moderado
<b>Nivel de riesgo inherente (norma 200)</b> <b>RI= 100% - NC%</b>	<b>42%</b>	Moderado

CP: Calificación porcentual

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

NR: Nivel de riesgo

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

#### Determinación de los niveles de riesgo:

<b>Confianza</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>Riesgo</b>	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{11 \times 100}{19} = \frac{1100}{19} = 58\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100.00 - 58.00 = 42\%$$

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
10%-40%	41%-75%	76%-100%
76%-100%	41%-75%	10% 40%
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

Elaborado: Steven Nevárez

Supervisado: Cesar Rodríguez

**Enfoque:** Se determinó por medio de la evaluación del control interno que tenemos un 58 % de confiabilidad, mientras que un 42% de riesgo, lo que indica un riesgo moderado por lo que el equipo auditor determinó los siguientes niveles de riesgo:

**Riesgo Inherente:** este riesgo es ocasionado debido a que existe falta de lineamientos y normas que aseguren el buen desempeño de la gestión administrativa y contable en el

comercial “Víctor”, pues no existen procedimientos debidamente establecidos que aseguren el cumplimiento y la confidencialidad en los procesos que se llevan a cabo en el mismo.

**Riesgo de Administración:** este riesgo se determinó mediante la auditoría realizada, donde a través del Cuestionario de Control Interno se detectaron falencias que no se cumplen en la institución, como son: No se han realizado anteriormente auditorías a las cuentas por cobrar; No existen políticas para cuentas incobrables; No se constata el saldo de las cuentas por cobrar; No se cuenta con un programa de cómputo adecuado; No se practican arqueos periódicos y sorpresivos y No existe un control efectivo sobre vencimiento y cobranza, lo que está ocasionando pérdida de facturas y disminución en los ingresos a la comercializadora.

COMERCIAL VICTOR	EXAMEN ESPECIAL CUENTAS POR COBRAR		Referencia	
	Periodo	2018	Elaborado por	SNC,CRM
	Matriz de Riesgos y Enfoque de Auditoría		Fecha	18/9/2020
MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORÍA				
Componente	Riesgo y su fundamento	Control clave	ENFOQUE DE AUDITORIA	
			Pruebas de cumplimiento	Procedimientos sustantivos
VENTAS	Comercial Víctor además de las ventas al contado se han visto en la necesidad de proporcionar ventas a créditos.	Revisión de documentos y requisitos de apertura de ventas a crédito de los clientes	Verificar si los registros de cobranzas tienen segregación de funciones entre las personas que venden, facturan y cobran	Revisar las formas de cobro al momento de facturar y la parametrización en el sistema
	Comercial Víctor se ha manejado debidamente con los controles en ventas			Comprobar la secuencia numérica de las devoluciones
			Establecer si existe procedimiento para revisar la confirmación de la entrega de la mercadería	Comprobar la secuencia numérica de las facturas emitidas
COBRANZAS	Comercial Víctor no ha contado con una auditoria o un examen especial a las cuentas por cobrar, lo que genera un riesgo ya que no se pueden verificar los procesos	Verificar los vencimientos y soportes de cuentas por cobrar	Verificar si se realiza un control debido a las cuentas por cobrar	Revisar el cuadro de Caja por cobros en efectivo, cheque y transferencias

	internamente. Se efectúan controles para reducir de cierta forma las carteras vencidas mediante seguimiento a los clientes con crédito buscando de esta manera disminuir el riesgo en esta área que por naturaleza propia del negocio es alto.			Efectuar las solicitudes de confirmación de saldos de las cuentas por cobrar.
<b>CONTABILIDAD</b>	Sus procesos son manejados de manera debida, siendo esta un área fuerte brinda confianza en gran parte gracias a que su personal trabaja adecuadamente.	Revisión de documentos emitidos, cierres de caja y registros contables	Verificar el cumplimiento de una política y procedimientos autorizados	Efectuar análisis de cobrabilidad para los saldos con más de 60 días determinando el valor de las cuentas incobrables para el registro contable correspondiente.
				Realizar el procedimiento de provisiones de cuentas por cobrar
				Verificar el soporte de los registros de saldos por cartera vencida
	No se realizan con controles de auditoría interna que permita detectar errores de manera rápida.		Comprobar si los procedimientos se manejan de manera confiable	Revisar que el procedimiento de descarga al saldo de clientes sea efectuado mediante abonos de clientes con el soporte y registro adecuado.

Elaborado: Steven Nevárez

Supervisado: Cesar Rodríguez

MATRIZ DE CONTROLES						
COMERCIAL VICTOR					Referencia	
EXAMEN ESPECIAL EN CUENTAS POR COBRAR					Auditor	SNC,CRM
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018					Fecha	18/9/2020
MATRIZ GENERAL DE CONTROLES						
NUM	PROCESO	CONTROL	OBJETIVO DEL CONTROL	PERSONAL ENCARGADO	FRECUENCIA	RIESGO MITIGADO
1	Aprobación de ventas a crédito	Revisión de documentos	Determinar que la información requerida sea correcta	Asistente de ventas	Recepción de solicitudes	Que se acepten clientes con información incompleta
2	Aprobación de ventas a crédito	Análisis de clientes	Disponer de integridad y validez de parte de los clientes	Asistente de ventas	Recepción de solicitudes	Que se permitan ventas a clientes que no tengan capacidad de pago
3	Aprobación de ventas a crédito	Mantenimiento de datos de clientes	Actualizar continuamente base de datos de clientes	Asistente de cuentas por cobrar	Semestral	Contar con clientes que tengan riesgo de liquidez
4	Condiciones de ventas a crédito	Revisión de condiciones parametrizadas	Ingresar con exactitud la información de los clientes	Asistente de cuentas por cobrar	Mensual	Que existan modificaciones en las condiciones de créditos no aprobados
5	Condiciones de ventas a crédito	Revisión de condiciones de créditos aprobados	Determinar la valuación de las condiciones de créditos	Jefe de cobranzas	Mensual	Que existan clientes que alteren su información con la realidad

6	Recaudación	Confirmación de dinero recibido vía bancaria	Determinar la exactitud e integridad de los clientes al realizar los depósitos	Asistente de cuentas por cobrar	Cada vez que se revisa el correo	Que se apliquen valores no depositados a la factura
7	Baja de cuentas	Reporte de antigüedad de cartera	Establecer plazos de vencimientos	Asistente de cuentas por cobrar	Semestral	Que existan clientes con carteras vencidas y se siga facturando

## 4.4. Programa de auditoria

PA/1

<b>"COMERCIAL VICTOR"</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b> <b>PROGRAMA DE PLANIFICACION PRELIMINAR</b> <b>PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019</b>			
#	PROCEDIMIENTO	REF. P./T.	TIEMPO
<b>1</b>	Comprobar mediante una cedula analítica si las cuentas por cobrar son auténticas, y verificar el origen de la operación de las ventas	<b>EJ/A2</b>	<b>1 Día</b>
<b>2</b>	Examinar los requisitos establecidos para la concesión de créditos y su cumplimiento	<b>EJ/A3</b>	<b>1 Día</b>
<b>3</b>	Realizar cedula narrativa del proceso de concesión de crédito	<b>EJ/B1</b>	<b>1 Día</b>
<b>4</b>	Solicitar reportes de saldos de Cuentas por Cobrar	<b>EJ/B2</b>	<b>1 Día</b>
<b>5</b>	Elaborar cedula analítica para verificar los cobros registrados en el periodo correspondiente del periodo a revisar	<b>EJ/C1</b>	<b>1 Día</b>
<b>6</b>	Elaborar cedula analítica de confirmaciones de saldos de clientes y sus días de mora	<b>EJ/C2</b>	<b>1 Día</b>
<b>7</b>	Elaborar una cedula sumaria para verificar el saldo de las cuentas por cobrar	<b>EJ/C1</b>	<b>1 Día</b>
<b>8</b>	Confirmación de saldos	<b>CF/1</b>	<b>1 Día</b>
<b>9</b>	Nómina de clientes confirmados	<b>CF/2</b>	<b>1 Día</b>

Elaborado: Steven Nevárez

Supervisado: Cesar Rodríguez

**4.5. Papeles de trabajo**

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**PAPELES DE TRABAJO**

EJ/A2

**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

*Comprobar mediante una cedula analítica si los saldos de las cuentas por cobrar son auténticas, y verificar el origen de la operación de las ventas*

Las Cuentas por Cobrar representan una parte muy significativa en los activos por que la empresa realiza operaciones comerciales de ventas de bienes. Basado a este análisis se realizó la comprobación de autenticidad de Cuentas por Cobrar y su origen en operaciones de las ventas por parte de Comercial "Víctor".

Se solicitó todo el proceso que esta enlazado con evidencia de los registros contables de las Cuentas por Cobrar desde la otorgación del crédito y seguimiento de clientes para la cancelación de la cartera. Se realizó la recopilación de reportes y cartillas de cada uno de los clientes comparando con el poco inventario que ha sido presentado dentro del periodo de estudio, obteniendo los siguientes resultados:

- Existe una forma muy tradicional y manual de llevar, el control y verificación de los clientes que sostienen cuenta con la empresa, por lo que se incita a que el control interno no sea muy confiable, y no tenga un reporte actualizado de todos sus clientes.
- Se pudo verificar que las facturas físicas que estaban bien elaboradas y que corresponden totalmente a los clientes de las operaciones de ventas de la Comercializadora.
- Se realizó llamadas a los clientes más potenciales, así como confirmaciones de saldos, dando resultados afirmativos dentro de una muestra de 15 clientes

Se pudo constatar casi todas las operaciones; pero no se pudo tener toda la información proporcionada de una forma rápida y segura como lo es el medio digital para facilitar y así obtener un mejor reporte actualizado de las Cuentas por Cobrar.

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**PAPELES DE TRABAJO**

**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

<i>Examinar los requisitos establecidos para la concesión de créditos y su cumplimiento.</i>		
<b>REQUISITOS</b>	<b>SE SOLICITAN SI/NO</b>	<b>NOTAS</b>
SOLICITUD DE CREDITO DEL CLIENTE	<b>SI</b>	De conformidad con los requisitos establecidos para la otorgación de créditos en la Comercializadora "Víctor" se pudo constatar, por medio del equipo de auditoria donde se verifico la otorgación de crédito dando un resultado favorable, al ver que si cumplen con la obtención de cada uno de sus documentos; dentro de lo estipulado se realizó una pequeña muestra selectiva para constatar con la documentación pertinente de los clientes verificado en el periodo comprendido una muestra de 20 clientes dando todo en orden pero como dicho anteriormente en un trabajo todo manual, que es un poco más difícil de controlar su control interno.
RECOPIACION DE INFORMACION; (VIVIENDA, TRABAJO), Y COPIA DE CEDULA DEL SOLICITANTE	<b>SI</b>	
COPIA DEL ROL DE PAGO	<b>SI</b>	
COPIA DE SERVICIO BASICO	<b>NO</b>	
SOLICITUD DEL GARANTE	<b>SI</b>	
RECOPIACION DE INFORMACION; (VIVIENTA Y LUGAR DE TRABAJO), Y COPIA DE CEDULA DEL GARANTE	<b>SI</b>	
VERIFICACION DEL RANGO CREDITICIO OTORGADO POR ALGUNA PLATAFORMA FINANCIERA	<b>SI</b>	
FIRMAR DOCUMENTOS PARA LA OBTENCION DE CREDITO CON LOS INVOLUCRADOS(TITULAR Y GARANTE)	<b>SI</b>	
APROBACION DE LA VISITA REALIZADA POR EL COBRADOR O SUPERVISOR	<b>SI</b>	

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**PAPELES DE TRABAJO**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

---

21 de OCTUBRE 2020, Bahía de Caraquez

CIUDAD.-

Por medio de la presente me dirijo a usted muy calurosamente, Sr  
ALCIVAR CAMPUZANO MIGUEL ANGEL para corroborar su saldo es de  
\$1220. De ante mano le quedo muy agradecido por su atención

ATT

COMERCIAL VICTOR

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>SALDO</b>	<b>CONFIRMACION</b>	<b>MARCA</b>
ALAVA ORTIZ JORGE LUIS	21.00	21.00	☒
ARTURO CEDEÑO GEORGINA ELIZABETH	75.00	75.00	☒
ALCIVAR CAMPUZANO MIGUEL ANGEL	1,220.00	1,220.00	☒
VARGAS MERO DARLENE JAMILETH	1,220.00	1,220.00	☒
ANGULO MENENDEZ JULISSA MARGARITA	100.00	100.00	☒
AVEIGA CHILA BILMA MARIBEL	80.00	80.00	☒
AVEIGA JAMA FABIAN NOEL	840.00	840.00	☒
ANDRADE CAGUA LUIS ENRIQUE	310.00	310.00	☒
ANTON INTRIAGO GUIDO JOSE	40.00	40.00	☒
ANDRADE CAGUA ALCIDES ANTONIO	1,162.00	1,162.00	☒
CAGUA CAGUA YANIRA JAQUELINE	1,162.00	1,162.00	☒
BALDA ANDRADE MIRELLA PATRICIA	579.00	579.00	☒
MURILLO DOMINGUEZ JORGE MARCELO	579.00	579.00	☒
BAZURTO RAMIREZ JULIO ALFREDO	220.00	220.00	☒
BROWN ROSADO RICHARD GUSTAVO	195.00	195.00	☒
CEDEÑO NEVAREZ KATHERINE ARACELY	195.00	195.00	☒
CASIQUE LOOR PATRICIA DE LOS ANGELES	312.00	312.00	☒
CAGUA LEONES AGUSTIN MARIA	280.00	280.00	☒
RAMIREZ CAGUA LIMBER HUMBERTO	280.00	280.00	☒
CASTRO NEVAREZ MARIA ALEXANDRA	285.00	285.00	☒
CAGUA SOSA JOSE GREGORIO	285.00	285.00	☒
CEVALLOS ALCIVAR PACIFICO NOLBERTO	414.00	414.00	☒
CEDEÑO DOMINGUEZ LEONARDO VICENTE	650.00	650.00	☒
CEDEÑO DOMINGUEZ CENEIDA MARIA	445.00	445.00	☒
CEVALLOS ZAMBRANO JOSE MELCHOR	250.00	250.00	☒
CEVALLOS OSTAIZA MARIA CONSUELO	744.00	744.00	☒
HIDALGO MARTINEZ WILSON EDUARDO	744.00	744.00	☒
CEVALLOS ALCIVAR JAVIER ERNESTO	115.00	115.00	☒
COOX LOOR PEDRO RICAURTE	560.00	560.00	☒
CAGUA CAGUA MARISOL	135.00	135.00	☒
CAGUA BARRE JACINTA MARIA	135.00	135.00	☒
CAGUA CANCHINGRE LILIANA JOSEFINA	70.00	70.00	☒

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**

EJ/B1

**PAPELES DE TRABAJO**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

*Cedula narrativa del proceso de concesión de crédito*

Una vez que el cliente está interesado en un bien que desea adquirir, primero se pactara la forma de pago, y se le da a conocer los requisitos indispensables entre ellos: Un garante, Copia de Cedula y papeleta de votación de ambos, lugar donde vive el TITULAR y el GARANTE, así mismo se procede a solicitar la firma de autorización para revisar en el buro crediticio EQUIFAX, si tiene un historial bueno se procede a la inspección por parte del supervisor para verificar la dirección donde vive y trabaja.

Luego de que todo estos procesos son inspeccionados se procede a la firma de la documentación como: Letra de Cambio el titular y el garante, así mismo como la cartilla donde queda estipulado el monto que queda de cada saldo.

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**

EJ/B2

**PAPELES DE TRABAJO**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

---

Oficio

Portoviejo, 20 de octubre del 2020

Ing. José Víctor Nevárez Barberan

Gerente Propietario de Comercial "Víctor"

Bahía de Caraquez

Por medio de la presente me dirijo a usted para solicitarle muy comedidamente me facilite información requerida para poder seguir con nuestro proceso de ejecución del examen especial a las cuentas por cobrar del periodo 2019, la información a requerir es la siguiente:

- Un balance de todas las cuentas por cobrar
- Fechas de vencimiento de los clientes
- Monto adeudado de los clientes
- Monto de créditos otorgados a los empleados
- Alguna información que crea conveniente aportar en el examen que se está realizando

La información solicitada está aportando para dar sustento a nuestro examen especial.

ATT

CESAR RODRIGUEZ

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**PAPELES DE TRABAJO**

**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

NOM_SUJETO	CI UD AD	TIPO_ DEUD OR	NUM_O PERAC ION	FEC_C ONCES ION	VAL_O PERAC ION	VAL_X VENCE R	VAL_V ENCID O	NUM_ DIAS_ VENC IDO	FEC_SIG_ VENCIMI ENTO	SALDO AUDIT ORIA	DIFE REN CIA
ALAVA ORTIZ	Jam			03/06/20							
JORGE LUIS	a	Titular	I 2632	19	21.00	21.00	0.00	0	03/02/2020	21.00	0.00
ARTURO CEDEÑO											
GEORGINA	Jam			14/12/20							
ELIZABETH	a	Titular	I 2693	19	75.00	75.00	0.00	0	14/03/2020	75.00	0.00
ALCIVAR											
CAMPUZANO	Jam			31/10/20							
MIGUEL ANGEL	a	Titular	I 2675	19	1,220.00	1,220.00	0.00	0	31/10/2021	1,220.00	0.00
VARGAS MERO											
DARLENE	Jam	Garant		31/10/20							
JAMILETH	a	e	I 2675	19	1,220.00	1,220.00	0.00	0	31/10/2021	1,220.00	0.00
ANGULO											
MENENDEZ	Ped										
JULISSA	erna			15/08/20							
MARGARITA	les	Titular	I 2504	19	100.00	0.00	100.00	302	15/09/2019	100.00	0.00
	Ped										
AVEIGA CHILA	erna			29/09/20							
BILMA MARIBEL	les	Titular	I 2525	19	80.00	0.00	80.00	195	29/07/2019	80.00	0.00
AVEIGA JAMA	Jam			14/10/20							
FABIAN NOEL	a	Titular	I 2670	19	840.00	840.00	0.00	0	14/01/2021	840.00	0.00
ANDRADE CAGUA	Jam			01/05/20							
LUIS ENRIQUE	a	Titular	I 2539	19	310.00	310.00	0.00	0	01/09/2020	310.00	0.00

ANTON INTRIAGO GUIDO JOSE	Ped erna les	Titular	I	2551	30/11/20 19	40.00	0,00	40,00	245	30/05/2019	40.00	0.00
ANDRADE CAGUA ALCIDES ANTONIO	Jam a	Titular	I	2571	02/05/20 19	1,162.00	1,162.00	0.00	0	02/05/2021	1,162.00	0.00
CAGUA CAGUA YANIRA	Jam a	Garant e	I	2571	02/05/20 19	1,162.00	1,162.00	0.00	0	02/05/2021	1,162.00	0.00
JAQUELINE BALDA ANDRADE	Jam a	Titular	I	2624	13/05/20 19	579.00	579.00	0.00	0	13/11/2020	579.00	0.00
MIRELLA PATRICIA MURILLO	Jam a	Garant e	I	2624	13/05/20 19	579.00	579.00	0.00	0	13/11/2020	579.00	0.00
DOMINGUEZ JORGE MARCELO	Jam a	Titular	I	2685	27/11/20 19	220.00	220.00	0.00	0	27/09/2020	220.00	0.00
BAZURTO RAMIREZ JULIO	Jam a	Titular	I	2570	02/02/20 19	195.00	0.00	195.00	289	02/10/2019	195.00	0.00
ALFREDO BROWN ROSADO	Jam a	Garant e	I	2570	02/02/20 19	195.00	0.00	195.00	289	02/10/2019	195.00	0.00
RICHARD GUSTAVO CEDEÑO NEVAREZ	Jam a	Titular	I	2442	06/04/20 19	312.00	0.00	312.00	635	06/08/2019	312.00	0.00
KATHERINE ARACELY CASIQUE LOOR	Jam a	Titular	I	2683	23/11/20 19	280.00	280.00	0.00	0	23/09/2020	280.00	0.00
PATRICIA DE LOS ANGELES CAGUA LEONES	Jam a	Garant e	I	2683	23/11/20 19	280.00	280.00	0.00	0	23/09/2020	280.00	0.00
AGUSTIN MARIA RAMIREZ CAGUA	Jam a	Garant e	I	2683	23/11/20 19	280.00	280.00	0.00	0	23/09/2020	280.00	0.00
LIMBER HUMBERTO	Jam a	Garant e	I	2683	23/11/20 19	280.00	280.00	0.00	0	23/09/2020	280.00	0.00

CASTRO NEVAREZ MARIA	Jam a	Titular	I	2548	25/11/20 19	285.00	0.00	285.00	351	25/12/2019	285.00	0.00
ALEXANDRA CAGUA SOSA JOSE	Jam a	Garant			25/11/20 19	285.00	0.00	285.00	351	25/12/2019	285.00	0.00
GREGORIO CEVALLOS	Jam a	Garant	I	2548	25/11/20 19	285.00	0.00	285.00	351	25/12/2019	285.00	0.00
ALCIVAR PACIFICO NOLBERTO	Jam a	Titular	I	2584	09/12/20 19	414.00	53.00	361.00	205	25/02/2020	414.00	0.00
CEDEÑO DOMINGUEZ	Jam a	Titular	I	2694	15/12/20 19	650.00	650.00	0.00	0	15/06/2021	650.00	0.00
LEONARDO VICENTE	Jam a	Titular	I	2695	16/12/20 19	445.00	445.00	0.00	0	16/02/2021	445.00	0.00
CEDEÑO DOMINGUEZ	Jam a	Titular	I	2695	16/12/20 19	445.00	445.00	0.00	0	16/02/2021	445.00	0.00
CENEIDA MARIA CEVALLOS	Jam a	Titular	I	2557	15/12/20 19	250.00	0.00	250.00	335	15/10/2019	250.00	0.00
ZAMBRANO JOSE MELCHOR	Jam a	Titular	I	2557	15/12/20 19	250.00	0.00	250.00	335	15/10/2019	250.00	0.00
CEVALLOS OSTAIZA MARIA	Jam a	Titular	I	2677	26/10/20 19	744.00	744.00	0.00	0	26/04/2021	744.00	0.00
CONSUELO HIDALGO	Jam a	Titular	I	2677	26/10/20 19	744.00	744.00	0.00	0	26/04/2021	744.00	0.00
MARTINEZ WILSON EDUARDO	Jam a	Garant	I	2677	26/10/20 19	744.00	744.00	0.00	0	26/04/2021	744.00	0.00
CEVALLOS ALCIVAR JAVIER	Jam a	Titular	I	2674	20/10/20 19	115.00	70.00	45.00	58	20/04/2020	115.00	0.00
ERNESTO COOX LOOR	Jam a	Titular	I	2701	21/12/20 19	560.00	560.00	0.00	0	21/04/2021	560.00	0.00
PEDRO RICAURTE CAGUA CAGUA	Jam a	Titular	I	2435	30/03/20	135.00	135.00	0.00	0	30/03/2020	135.00	0.00

MARISOL	a			19								
CAGUA BARRE	Jam	Garant		30/03/20								
JACINTA MARIA	a	e	I	2435	19	135.00	135.00	0.00	0	30/03/2020	135.00	0.00
CAGUA												
CANCHINGRE	Jam			20/10/20								
LILIANA JOSEFINA	a	Titular	I	2534	19	70.00	0.00	70.00	31	12/01/2020	70.00	0.00
CEDEÑO MEJIA												
ROSA DEL	Jam			05/08/20								
QUINCHE	a	Titular	I	2499	19	733.00	434.00	299.00	145	05/08/2020	733.00	0.00
URETA VELEZ	Jam	Garant		08/09/20								
ROSA ELVIRA	a	e	I	2283	19	670.00	0.00	670.00	444	30/07/2019	670.00	0.00
	Ped											
CUSME MARCILLO	erna			30/12/20								
INGRID SOLANGE	les	Titular	I	2706	19	700.00	700.00	0.00	0	30/08/2021	700.00	0.00
CAGUA BARRE	Jam			21/01/20								
ANA MERCY	a	Titular	I	2409	19	216.00	0.00	216.00	459	21/07/2019	216.00	0.00
CAGUA BARRE	Jam			07/01/20								
JESSICA NARCISA	a	Titular	I	2401	19	425.00	0.00	425.00	267	07/01/2020	425.00	0.00
CAICEDO VERA												
JACINTA	Jam			16/06/20								
GUILLERMINA	a	Titular	I	2638	19	528.00	528.00	0.00	0	16/12/2020	528.00	0.00
CANCHINGRE												
CAGUA VERONICA	Jam			06/05/20								
SECILIA	a	Titular	I	2622	19	128.00	60.00	68.00	31	06/02/2020	128.00	0.00
CAICEDO LOOR	Jam			10/03/20								
LIDIA ALEXANDRA	a	Titular	I	2592	19	930.00	238.00	692.00	182	10/03/2020	930.00	0.00
COBEÑA ROSALES	Jam			13/09/20								
DARLENE ANABEL	a	Titular	I	2667	19	700.00	700.00	0.00	0	13/03/2021	700.00	0.00
CUSME JAMA	Jam			06/04/20								
ROSA ELENA	a	Titular	I	2607	19	90.00	90.00	0.00	0	06/04/2020	90.00	0.00

CUZME DELGADO	Jam			2574-	10/02/20								
JORGE LEONARDO CHAVARRIA	a	Titular	I	2393	19	528.00	265.00	263.00	151	10/06/2020	528.00	0.00	
FALCONES MIRIAN	Jam	Garant		2574-	10/02/20								
MARIBEL	a	e	I	2393	19	528.00	265.00	263.00	151	10/06/2020	528.00	0.00	
CHAVEZ RAMON	Jam				13/02/20								
AMABLE	a	Titular	I	2576	19	95.00	95.00	0.00	0	13/04/2020	95.00	0.00	
JAMA VALENCIA	Jam	Garant			13/02/20								
WILSON RAFAEL	a	e	I	2576	19	95.00	95.00	0.00	0	13/04/2020	95.00	0.00	
CHAVEZ VERA	Jam				07/11/20								
FRANCISCO JAVIER	a	Titular	I	2543	19	577.00	258.00	319.00	222	07/07/2020	577.00	0.00	
CHICA GUERRERO	Jam				20/12/20								
GALO EDGARDO	a	Titular	I	2699	19	300.00	300.00	0.00	0	20/10/2020	300.00	0.00	
CHICA ZAMBRANO	Jam				07/12/20								
JORGE DENIS	a	Titular	I	2687	19	120.00	120.00	0.00	0	07/06/2020	120.00	0.00	
CHICA ZAMBRANO	Jam				30/06/20								
SANTA BENEDICTA	a	Titular	I	2472	19	84.00	0.00	84.00	350	30/01/2019	84.00	0.00	
CHICA VACA	Jam				07/11/20								
SIMON BALBINO	a	Titular	I	2676	19	586.00	586.00	0.00	0	22/10/2020	586.00	0.00	
CHICA LOOR	Jam				19/05/20								
LIZARDO ANTONIO	a	Titular	I	2457	19	235.00	0.00	235.00	340	19/08/2019	235.00	0.00	
CHICA CHICA	Jam				28/08/20								
CECILIA CECIBEL	a	Titular	I	2513	19	141.00	0.00	141.00	295	28/09/2019	141.00	0.00	
CHILA BRAVO	Jam				20/04/20								
PEDRO JAVIER	a	Titular	I	2613	19	420.00	420.00	0.00	0	20/10/2020	420.00	0.00	
DOMINGUEZ JAMA													
SOCORRO DEL	Jam				19/03/20								
JESUS	a	Titular	I	2596	19	255.00	255.00	0.00	0	19/07/2020	255.00	0.00	
DE LA CRUZ	Jam				22/07/20								
PALACIOS	a	Titular	I	2485	19	60.00	0.00	60.00	45	22/01/2020	60.00	0.00	

URBANO ELIAS DELGADO MERO JESSENIA	Jam a	Titular	I	1886	25/05/20 19	250,00	0,00	250,00	283	02/09/2019	250,00	0,00
MARGARITA DUEÑAS ZAMBRANO ADRIANO	Ped erna	Titular	I	2665	10/09/20 19	160.00	160.00	0.00	0	10/07/2020	160.00	0.00
SANTIAGO ERAZO CUSME	Jam a	Titular	I	2680	10/11/20 19	100.00	100.00	0.00	0	10/06/2020	100.00	0.00
DANIEL ARCADIO FRANCO MERO	Jam a	Titular	I	2641	27/06/20 19	1,875.00	1,875.00	0.00	0	27/12/2021	1,875.00	0.00
JAVIER CELESTIO RIVERA PILLASAGUA	Jam a	Garant e	I	2641	27/06/20 19	1,875.00	1,875.00	0.00	0	27/12/2021	1,875.00	0.00
ESTHER PATRICIA GANCHOSO LOOR	Jam a	Titular	I	2458	19/05/20 19	711.00	332.00	379.00	137	19/05/2020	711.00	0.00
WENDY NAZARIA HERNANDEZ PILOSO	Jam a	Titular	I	2552	06/11/20 19	100.00	0.00	100.00	245	06/05/2019	100.00	0.00
JACQUELINE ELIZABETH INTRIAGO JAMA	Jam a	Titular	I	2500	08/08/20 19	1,000.00	420.00	580.00	299	08/08/2020	1,000.00	0.00
ANDREA PATRICIA INTRIAGO VALENCIA ANA	Jam a	Titular	I	2629	27/05/20 19	430.00	430.00	0.00	0	27/11/2020	430.00	0.00
MATILDE JAMA AVEIGA	Jam a	Titular	I	2705	31/12/20 19	457.00	457.00	0.00	0	30/03/2021	457.00	0.00
HECTOR ELIAS JAMA REYNA MARIA GAUDELIA	Jam a	Titular	I	2566	05/01/20 19	255.00	255.00	0.00	0	05/01/2021	255.00	0.00

JAMA JAMA BETTY EPIFANIA	Jam a	Garant e	I	2566	05/01/20 19	255.00	255.00	0.00	0	05/01/2021	255.00	0.00
JAMA CHERE LUIS HUMBERTO	Jam a	Titular	I	2618	28/04/20 19	780.00	396.00	384.00	263	28/10/2020	780.00	0.00
JARAMILLO AVEIGA VICTOR	Jam a	Titular	I	2586	01/03/20 19	440.00	376.00	64.00	41	01/09/2020	440.00	0.00
ERMELINDO LEONES SOSA	Jam a	Titular	I	2614	21/04/20 19	25.00	0.00	25.00	62	21/12/2019	25.00	0.00
LEONES AVEIGA DANIEL ANTONIO	Jam a	Titular	I	2620- 2577	05/05/20 19	264.00	264.00	0.00	0	05/06/2020	264.00	0.00
LOOR RAMIREZ DANILO MANUEL	Jam a	Titular	I	2649	10/07/20 19	705.00	705.00	0.00	0	10/07/2020	705.00	0.00
LEONES SOSA ANNY GABRIELA	Jam a	Titular	I	2510	24/08/20 19	220.00	0.00	220.00	310	24/11/2019	220.00	0.00
LOOR JORGE BONIFACIO	Jam a	Titular	I	2469	22/06/20 19	250.00	0.00	250.00	379	22/06/2019	250.00	0.00
LOOR LEONES BOLIVAR SIMON	Jam a	Titular	I	2588	08/03/20 19	240.00	240.00	0.00	0	08/07/2020	240.00	0.00
LOOR MEZA LIDER ELIMELEC	Ped erna les	Titular	I	2668	19/09/20 19	1,200.00	1,200.00	0.00	0	19/09/2021	1,200.00	0.00
LOPEZ MERO FRELLA	Jam a	Titular	I	2648	07/07/20 19	10.00	10.00	0.00	0	07/02/2020	10.00	0.00
MARGARITA MARQUEZ	Jam a	Titular	I	2609	11/04/20 19	535.00	245.00	290.00	249	11/08/2020	535.00	0.00
CASANOVA JUAN CARLOS	Jam a	Titular	I	2609	28/02/20 19	360.00	360.00	0.00	0	28/08/2020	360.00	0.00
MACIAS DELGADO ANA MAGALY	Jam a	Titular	I	2585	28/02/20 19	360.00	360.00	0.00	0	28/08/2020	360.00	0.00

ZAMBRANO												
CEVALLOS												
PATRICIO	Jam	Garant			28/02/20							
ALEJANDRO	a	e	I	2585	19	360.00	360.00	0.00	0	28/08/2020	360.00	0.00
MOREIRA QUIROZ	Jam				16/02/20							
BYRON ANTONIO	a	Titular	I	2578	19	260.00	143.00	117.00	123	16/06/2020	260.00	0.00
MOLINA CHICA	Jam				09/03/20							
PEDRO EVARISTO	a	Titular	I	2591	19	430.00	430.00	0.00	0	09/06/2020	430.00	0.00
MACIAS MERO	Jam				04/11/20							
ANGEL GILBERTO	a	Titular	I	2540	19	300.00	40.00	260.00	196	04/02/2020	300.00	0.00
MACIAS MANUEL	Jam				29/12/20							
EMILIO	a	Titular	I	2702	19	450.00	450.00	0.00	0	29/12/2020	450.00	0.00
MENDOZA												
NEVAREZ	Jam				10/07/20							
SOLANGE INES	a	Titular	I	2652	19	180.00	0.00	180.00	31	10/01/2020	180.00	0.00
MARQUEZ												
DOMINGUEZ	Jam				04/02/20							
EDISON PASCUAL	a	Titular	I	2381	19	120.00	120.00	0.00	0	04/02/2020	120.00	0.00
MUÑOZ LUCAS	Jam				10/09/20							
JESSICA CAROLINA	a	Titular	I	2520	19	335.00	62.00	273.00	264	10/03/2020	335.00	0.00
MEDRANDA												
CASTRO KLEVER	Jam				16/10/20							
EMILIO	a	Titular	I	2671	19	808.00	808.00	0.00	0	16/04/2021	808.00	0.00
JAMA MARTINEZ	Jam	Garant			16/10/20							
ROSA MARIA	a	e	I	2671	19	808.00	808.00	0.00	0	16/04/2021	808.00	0.00
MARTINEZ MERA	Jam				29/09/20							
MARIA CRUZ	a	Titular	I	2572	19	290.00	290.00	0.00	0	29/09/2020	290.00	0.00
SOSA SOSA ANGEL	Jam	Garant			29/09/20							
GILBERTO	a	e	I	2572	19	290.00	290.00	0.00	0	29/09/2020	290.00	0.00
NAPA ZAMPRANO	Jam	Titular	I	2698	18/12/20	850.00	850.00	0.00	0	18/06/2021	850.00	0.00

NEWTON MIKE	a			19								
CAGUA ANDRADE	Jam	Garant		18/12/20								
JUAN ALEXANDER	a	e	I	2698	19	850,00	850,00	0,00	0	18/06/2021	850,00	0,00
NAVARRETE VERA	Ped				20/08/20							
KLEVER HOMERO	les	Titular	I	2506	19	110.00	0.00	110.00	123	20/12/2019	110.00	0.00
ORTIZ HERNANDEZ	Jam				22/07/20							
OLGA ARGENTINA	a	Titular	I	2484	19	19.00	19.00	0.00	0	22/03/2020	19.00	0.00
ORTIZ VALDEZ	Jam				23/06/20							
PABLO RAMON	a	Titular	I	2639	19	219.00	219.00	0.00	0	23/06/2020	219.00	0.00
ORTIZ MERA												
MANUEL	Jam				14/06/20							
EVERGITO	a	Titular	I	2635	19	320.00	105.00	215.00	153	14/04/2020	320.00	0.00
URETA VELEZ	Jam	Garant			08/07/20							
ROSA ELVIRA	a	e	I	2491	19	1,261.00	1,261.00	0.00	0	03/01/2021	1,261.00	0.00
ORTIZ NAVARRETE	Jam				03/03/20							
JAIME ENRIQUE	a	Titular	I	2425	19	369.00	369.00	0.00	0	03/05/2020	369.00	0.00
PALMA VERA	Jam				27/11/20							
JESSICA MARIA	a	Titular	I	2550	19	380.00	160.00	220.00	165	27/05/2020	380.00	0.00
BARREIRO												
INTRIAGO MIGUEL	Jam	Garant			27/11/20							
ANGEL	a	e	I	2550	19	380.00	160.00	220.00	165	27/05/2020	380.00	0.00
PILOSO CAGUA	Jam				16/06/20							
MARIA ESTHER	a	Titular	I	2637	19	214.00	214.00	0.00	0	16/08/2020	214.00	0.00
PROAÑO CEDEÑO	Jam				11/08/20							
LUIS ANIBAL	a	Titular	I	2660	19	750.00	750.00	0.00	0	11/02/2021	750.00	0.00
RENTERIA BRAVO												
MERCEDES	Jam				12/12/20							
MARISOL	a	Titular	I	2691	19	270.00	270.00	0.00	0	12/03/2020	270.00	0.00
REYES DEMERA	Jam	Titular	I	2495	05/08/20	502.00	0.00	502.00	183	05/12/2019	502.00	0.00

ROCIO ELIZABETH INTRIAGO	a				19							
INTRIAGO GALO ERNESTO RIVADENEIRA	Jam a	Garant e	I	2495	05/08/20 19	502.00	0.00	502.00	183	05/12/2019	502.00	0.00
MEDINA HECTOR HANDEL	Jam a	Titular	I	2678	29/10/20 19	145.00	145.00	0.00	0	29/08/2020	145.00	0.00
ROSALES TRIVIÑO HECTOR ANTONIO CANCHINGRE	Jam a	Titular	I	2601	27/03/20 19	550.00	550.00	0.00	0	27/09/2020	550.00	0.00
DELGADO ANA VIRGINIA ROSALES ALAVA	Jam a	Garant e	I	2601	27/03/20 19	550.00	550.00	0.00	0	27/09/2020	550.00	0.00
LUCIA DEL CARMEN RODRIGUEZ	Jam a	Titular	I	2474	05/07/20 19	65.00	0.00	65.00	60	05/01/2020	65.00	0.00
SANCHEZ JOVANNI IVAN RODRIGUEZ	Jam a	Titular	I	2503	13/08/20 19	1,140.00	420.00	720.00	360	13/08/2020	1,140.00	0.00
PEÑAFIEL LUIS ALBERTO TAMAYO CHERE	Jam a	Titular	I	2563	27/12/20 19	175.00	175.00	0.00	0	27/05/2020	175.00	0.00
DIOMEDES DIONIDA URETA VELIZ	Ped erna les	Titular	I	2617	28/04/20 19	1,620.00	1,253.00	367.00	132	28/04/2021	1,620.00	0.00
YOLANDA PATRICIA URETA VELEZ	Jam a	Titular	I	2606	03/04/20 19	536.00	536.00	0.00	0	26/02/2021	536.00	0.00
ROSA ELVIRA URETA VELEZ	Jam a	Garant e	I	2606	03/04/20 19	536.00	536.00	0.00	0	26/02/2021	536.00	0.00
URETA VELEZ	Jam	Titular	I	2491-	07/12/20	1,541.00	1,541.00	0.00	0	03/01/2021	1,541.00	0.00

ROSA ELVIRA PINARGOTE RODRIGUEZ	a		2688	19								
FREDDY	Jam	Garant	2491-	07/12/20								
ALEJANDRO	a	e	I 2688	19	1,541.00	1,541.00	0.00	0	03/01/2021	1,541.00	0.00	
VALENCIA NAPA	Jam			01/07/20								
ANTONIA MABELA	a	Titular	I 2642	19	300.00	124.00	176.00	152	01/05/2020	300.00	0.00	
VELEZ GUTIERREZ	Jam			02/02/20								
LUIS SANTIAGO	a	Titular	I 2569	19	275.00	23.00	252.00	359	02/02/2020	275.00	0.00	
VELASQUEZ ZAMBRANO	Jam			11/05/20								
QUENIA CLARIVEL	a	Titular	I 2623	19	238.00	238.00	0.00	0	11/07/2020	238.00	0.00	
VERA JAMA DAVID	Jam			23/06/20								
ANDRES	a	Titular	I 2640	19	145.00	145.00	0.00	0	23/06/2020	145.00	0.00	
SOSA DELGADO SANDRA	Jam	Garant		23/06/20								
VERONICA	a	e	I 2640	19	145.00	145.00	0.00	0	23/06/2020	145.00	0.00	
VERA MORENO OSWALDO	Jam			20/10/20								
HERNAN	a	Titular	I 2673	19	1,239.00	1,239.00	0.00	0	20/07/2021	1,239.00	0.00	
VERA VERA SANTA	Jam			17/12/20								
CRISTINA	a	Titular	I 2697	19	140.00	140.00	0.00	0	17/06/2020	140.00	0.00	
VERA VITE	Jam			16/03/20								
GUSTAVO DANIEL	a	Titular	I 2587	19	1,000.00	0.00	1,000.00	113	16/09/2020	1,000.00	0.00	
ZAMBRANO MEDRANDA NELY	Jam			07/07/20								
MARLENE	a	Titular	I 2645	19	64.00	0.00	64.00	123	07/01/2020	64.00	0.00	
CHILA MARTINEZ	Jam			04/03/20								
DARWIN ALBERTO	a	Titular	I M 328	19	1,298.00	1,298.00	0.00	0	04/03/2021	1,298.00	0.00	
JAMA CHILA	Jam	Garant	I M 328	04/03/20	1,298.00	1,298.00	0.00	0	04/03/2021	1,298.00	0.00	

GENARO GABRIEL MARQUINEZ MERA ANGELICA AUXILIADORA	a e			19									
	Jam			01/02/20									
	a	Titular	I	M 326	19	1,215.00	1,215.00	0.00	0	01/02/2021	1,215.00	0.00	
	Ped												
MEJIA DUEÑAS RUDY OSWALDO AVEIGA	erna			16/02/20									
	les	Titular	I	M 327	19	1,010.00	1,010.00	0.00	0	16/02/2021	1,010.00	0.00	
	Jam	Garant											
SONIA DOLORES BRAVO FARIAS	a e		I	M 327	19	1,010.00	1,010.00	0.00	0	16/02/2021	1,010.00	0.00	
	Jam												
EDWIN RAMON FARIAS PALACIOS	a	Titular	I	M 330	19	1,408.00	1,408.00	0.00	0	17/04/2021	1,408.00	0.00	
	Jam												
FERNANDO ANTONIO ALDAZ	a	Titular	I	M 329	19	1,250.00	1,250.00	0.00	0	14/03/2021	1,250.00	0.00	
	L.												
MEDRANDA HERIBERTO ANTONIO	plaz			21/02/20									
	a	Titular	I	999-3	19	1,000.00	1,000.00	0.00	0	21/09/2020	1,000.00	0.00	
	km8	Titular	I	MB117	19	150.00	0.00	150.00	242	22/06/2019	150.00	0.00	
BUSTAMANTE FRANCO ERICK	L.			02/05/20									
	plaz			19		92.00	92.00	0.00	0	02/03/2020	92.00	0.00	
ALEXANDRE CARREÑO JACHO	a	Titular	I										
	L.												
DIOGENES VIRGILIO CEVALLOS	plaz			15/11/20									
	a	Titular	I	1006-3	19	1,402.00	1,402.00	0.00	0	15/11/2021	1,402.00	0.00	
	L.												
MORALES BYRON	plaz	Titular	I	1001-3	19	190.00	190.00	0.00	0	25/06/2020	190.00	0.00	

ISIDORO DELGADO CASTILLO JOSE	a L. plaz			05/08/20								
JEFFERSON ESPINOZA CASTILLO ELOY JIMMY	a L. plaz	Titular	I	550-C	19	378.00	230.00	148,00	97	05/06/2020	378.00	0.00
FRANCO JIMENEZ JOSE LUIS MANCILLA MORENO DAX FELIPE MOLINA ESPINOZA HOMERO FRANKLIN SANTOS MENENDEZ JOSE FERNANDO ZAMBRANO MORAN ROGER ANTONIO	L. plaz a L. plaz a Gua yaq uil L. plaz a Cha rapo to L. plaz a	Titular	I	1008-3	19	756.00	756.00	0,00	0	10/06/2021	756.00	0.00
				1003-3	19	250.00	0.00	250,00	61	07/10/2019	250.00	0.00
				929-A	19	225.00	225.00	0,00	0	15/07/2020	225.00	0.00
				997-3	19	500.00	500.00	0,00	0	08/09/2020	500.00	0.00
				1004-3	19	805.00	805.00	0,00	0	21/04/2021	805.00	0.00
				1005	19	1,384.00	1,384.00	0,00	0	09/03/2022	1,384.00	0.00
JAMA BALDA PABLO JUAN				MB 131	19	1,574.00	1,574.00	0,00	0	06/03/2021	1,574.00	0.00

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**PAPELES DE TRABAJO**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

NOM_SUJETO	FEC_CO NCE SION	VAL _OP _ERA CION	VAL _XV _ENC ER	VAL _VE _NCI DO	NUM_ DIAS_ VENC IDO	FEC/ VEN CIMI ENT O	DIAS VENCIDOS			
							1 - 30 DI AS	31- 60 DI AS	61- 90 DI AS	M AS DE 90
ANGULO MENENDEZ										
JULISSA	15/08					15/09/				10
MARGARITA	/2019	100	0	100	302	2019				0
AVEIGA CHILA										
BILMA	29/09					29/07/				
MARIBEL	/2019	80	0	80	195	2019				80
ANTON INTRIAGO	30/11					30/05/				
GUIDO JOSE	/2019	40	0	40	245	2019				40
BROWN ROSADO										
RICHARD	02/02					02/10/				19
GUSTAVO	/2019	195	0	195	289	2019				5
CEDEÑO NEVAREZ										
KATHERINE	02/02					02/10/				19
ARACELY	/2019	195	0	195	289	2019				5
CASIQUE LOOR										
PATRICIA DE LOS	06/04					06/08/				31
ANGELES	/2019	312	0	312	635	2019				2
CASTRO NEVAREZ										
MARIA	25/11					25/12/				28
ALEXANDRA	/2019	285	0	285	351	2019				5
CAGUA SOSA JOSE	25/11					25/12/				28
GREGORIO	/2019	285	0	285	351	2019				5
CEVALLOS ALCIVAR										
PACIFICO	09/12					25/02/				36
NOLBERTO	/2019	414	53	361	205	2020				1

EJ/C2

CEVALLOS ZAMBRANO JOSE	15/12 /2019	250	0	250	335	15/10/ 2019	25 0
CEVALLOS ALCIVAR JAVIER	20/10 /2019	115	70	45	58	20/04/ 2020	45. 00
CAGUA CANCHINGR E LILIANA	20/10 /2019	70	0	70	31	12/01/ 2020	70. 00
CEDEÑO MEJIA ROSA DEL	05/08 /2019	733	434	299	145	05/08/ 2020	29 9
URETA VELEZ ROSA ELVIRA	08/09 /2019	670	0	670	444	30/07/ 2019	67 0
CAGUA BARRE ANA MERCY	21/01 /2019	216	0	216	459	21/07/ 2019	21 6
CAGUA BARRE JESSICA	07/01 /2019	425	0	425	267	07/01/ 2020	42 5
CANCHINGR E CAGUA VERONICA	06/05 /2019	128	60	68	31	06/02/ 2020	68. 00
CAICEDO LOOR LIDIA ALEXANDRA	10/03 /2019	930	238	692	182	10/03/ 2020	69 2
CUZME DELGADO JORGE	10/02 /2019	528	265	263	151	10/06/ 2020	26 3
CHAVARRIA FALCONES MIRIAN	10/02 /2019	528	265	263	151	10/06/ 2020	26 3
CHAVEZ VERA FRANCISCO	07/11 /2019	577	258	319	222	07/07/ 2020	31 9
CHICA ZAMBRANO SANTA	30/06 /2019	84	0	84	350	30/01/ 2019	84
CHICA LOOR	19/05	235	0	235	340	19/08/	23

LIZARDO ANTONIO CHICA CHICA	/2019					2019		5
CECILIA CECIBEL DE LA CRUZ PALACIOS URBANO ELIAS DELGADO MERO	28/08 /2019	141	0	141	295	28/09/ 2019		14 1
JESSENIA MARGARITA GANCHOSO LOOR WENDY NAZARIA HERNANDEZ PILOSO	25/05 /2019	250	0	250	283	02/09/ 2019		25 0
JACQUELINE ELIZABETH INTRIAGO JAMA ANDREA PATRICIA JAMA CHERE LUIS HUMBERTO JARAMILLO AVEIGA VICTOR ERMELINDO LEONES SOSA LEONEL EDUARDO LEONES SOSA ANNY GABRIELA LOOR JORGE BONIFACIO MARQUEZ CASANOVA JUAN CARLOS MOREIRA QUIROZ BYRON ANTONIO	19/05 /2019	711	332	379	137	19/05/ 2020	60. 00	37 9
	06/11 /2019	100	0	100	245	06/05/ 2019		10 0
	08/08 /2019	1000	420	580	299	08/08/ 2020		58 0
	28/04 /2019	780	396	384	263	28/10/ 2020		38 4
	01/03 /2019	440	376	64	41	01/09/ 2020	64. 00	
	21/04 /2019	25	0	25	62	21/12/ 2019		25
	24/08 /2019	220	0	220	310	24/11/ 2019		22 0
	22/06 /2019	250	0	250	379	22/06/ 2019		25 0
	11/04 /2019	535	245	290	249	11/08/ 2020		29 0
	16/02 /2019	260	143	117	123	16/06/ 2020		11 7

EJ/C2

MACIAS								
MERO								
ANGEL	04/11					04/02/		26
GILBERTO	/2019	300	40	260	196	2020		0
MENDOZA								
NEVAREZ							18	
SOLANGE	10/07					10/01/	0.0	
INES	/2019	180	0	180	31	2020	0	
MUÑOZ								
LUCAS								
JESSICA	10/09					10/03/		27
CAROLINA	/2019	335	62	273	264	2020		3
NAVARRETE								
VERA								
KLEVER	20/08					20/12/		11
HOMERO	/2019	110	0	110	123	2019		0
ORTIZ MERA								
MANUEL	14/06					14/04/		21
EVERGITO	/2019	320	105	215	153	2020		5
PALMA								
VERA								
JESSICA	27/11					27/05/		22
MARIA	/2019	380	160	220	165	2020		0
BARREIRO								
INTRIAGO								
MIGUEL	27/11					27/05/		22
ANGEL	/2019	380	160	220	165	2020		0
REYES								
DEMERA								
ROCIO	05/08					05/12/		50
ELIZABETH	/2019	502	0	502	183	2019		2
INTRIAGO								
INTRIAGO								
GALO	05/08					05/12/		50
ERNESTO	/2019	502	0	502	183	2019		2
ROSALES								
ALAVA								
LUCIA DEL	05/07					05/01/		
CARMEN	/2019	65	0	65	60	2020	65	
RODRIGUEZ								
SANCHEZ								
JOVANNI	13/08					13/08/		72
IVAN	/2019	1140	420	720	360	2020		0
TAMAYO								
CHERE								
DIOMEDES	28/04					28/04/		36
DIONIDA	/2019	1620	1253	367	132	2021		7
VALENCIA								
NAPA	01/07					01/05/		17
ANTONIA	/2019	300	124	176	152	2020		6

MABELA VELEZ GUTIERREZ LUIS	02/02					02/02/	25
SANTIAGO VERA VITE	/2019	275	23	252	359	2020	2
GUSTAVO DANIEL ZAMBRANO MEDRANDA NELY	16/03					16/09/	10
MARLENE BASURTO ZAMBRANO HUGO	/2019	1000	0	1000	113	2020	00
MARTIN DELGADO CASTILLO JOSE	07/07					07/01/	
JEFFERSON FRANCO JIMENEZ JOSE LUIS	/2019	64	0	64	123	2020	64
	22/02					22/06/	15
	/2019	150	0	150	242	2019	0
	05/08					05/06/	14
	/2019	378	230	148	97	2020	8
	07/06					07/10/	25
	/2019	250	0	250	61	2019	0

#### RATIO FINANCIERO

CARTERA VENCIDAD	14,286
TOTAL DE CARTERA	<u>61,824</u>

RESULTADO: 23.10%

Resultado: Al realizar el Ratio Financiero nos percatamos que existe un índice de morosidad del 23 % afectando la liquidez de la empresa

## 4.6. Hojas de Hallazgos

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**HOJA DE HALLAZGO**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

---

<b>CONDICION</b>	La empresa no posee un manual de políticas de créditos y cobranzas
<b>DESCRIPCION</b>	<p>Al efectuar el examen especial a la empresa “Comercial Víctor”, se hizo la entrevista al gerente del establecimiento se efectuaron preguntas direccionadas tomando en consideración las políticas que tenían la empresa las cuales el gerente respondió lo siguiente:</p> <p style="padding-left: 40px;">“No tenemos una guía por escrita, pero se dan algunas direcciones de cómo se deben otorgar los. También revisa nuestros créditos otorgados y realiza las observaciones si tiene acotar”</p> <p>De acuerdo con la verificación llevada a cabo por la auditoria se pudo corroborar la información emitida por el gerente de Comercial Víctor. Mediante técnica investigativa se llegó a la relevación de este hallazgo muy importante para el equipo de auditoria.</p>
<b>CRITERIO</b>	<p>NIIF.-Sección 11: Instrumentos Financieros</p> <p>Para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar de la cuenta por cobrar en</p>

	efectivo de esta identidad, que suele ser el precio de la factura.
<b>CAUSA</b>	La empresa no dispone de un manual de políticas de crédito y cobranzas, por lo que el sistema se vuelve ineficiente
<b>EFEECTO</b>	La falta de manual de políticas crediticia por parte de comercial Víctor con lleva a la alta morosidad que tiene la empresa en su cartera. Ya que no permite que los empleados tengan responsabilidades y puedan haber confusión al momento de realizar cobros o registrar los créditos.
<b>CONCLUSIÓN:</b>	La empresa Comercial Víctor, al no contar un manual de políticas y responsabilidades que permita tener un control interno eficiente, hace posible que los créditos otorgados no sean colocados de la forma más apropiada, y con ello provoca una alta morosidad.
<b>Recomendación:</b>	Se solicita al gerente el tomar la decisión de elaborar un Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas que permita tener una eficiente colocación de crédito y recuperación de cartera.

**"COMERCIAL VICTOR"**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**HOJA DE HALLAZGO**

**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

<b>CONDICION</b>	No se realiza supervisiones por parte de la empresa Comercial Víctor a sus clientes y no cuenta con seguridad informática
<b>DESCRIPCION</b>	<p>Se pudo constatar que no se hacen controles permanentes por lo menos cada tres meses de confirmación de saldos y además si el cobrador o el recaudador hace las visitas in sito.</p> <p>Por medio de la técnica de investigación se pudo conocer de algunos problemas ocasionado por la falta de supervisión, ya que en varios clientes no habían sido visitados por el recaudador y además de llevar de forma manual la información de los clientes se hace muy complejo el conocer todos los clientes que tiene la empresa.</p>
<b>CRITERIO</b>	<b>Normas ISO 27000</b> La seguridad de la información, según la ISO 27001, se basa en la preservación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como la de los

	<p>sistemas aplicados para su tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Confidencialidad:</b> la información no se pone a disposición ni se revela a individuos, entidades o procesos no autorizados.</li> <li>• <b>Integridad:</b> mantenimiento de la exactitud y completitud de la información y sus métodos de proceso.</li> <li>• <b>Disponibilidad:</b> acceso y utilización de la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los individuos o procesos autorizados cuando lo requieran.</li> </ul>
<b>CAUSA</b>	<p>Provoca una debilidad dentro del control interno y una fácil forma de cualquier empleado poder manipular los saldos que se tiene el cliente con la empresa, como nos comunicó en el relato un trabajador de comercial Víctor.</p>

<b>EFEECTO</b>	Los errores o la manipulación de saldos dentro de la empresa, puede verse seriamente afectada negativamente a la imagen de Comercial Víctor, dando paso a que la confianza que tiene el cliente con la institución se vaya viendo afectada
<b>CONCLUSION:</b>	Comercial Víctor no realiza una supervisión efectiva sobre los saldos correspondientes, ni un sistema informático de seguridad para conservar las estrategias de la empresa.
<b>RECOMENDACION:</b>	Delegar una parte del personal para establecer sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.

**“COMERCIAL VICTOR”**  
**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**HOJA DE HALLAZGO**  
**PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

<b>CONDICION</b>	Morosidad
<b>DESCRIPCION</b>	<p>Mediante la Cedula Sumaria se pudo verificar el índice de morosidad que tiene la empresa es 23.10% pudiendo así afectar a la liquidez de la empresa y viendo afectada a futuro.</p> <p>Por lo que dentro de la cedula se tiene una cuentas por cobrar de \$76110 y una mora de \$14286,</p>
<b>CRITERIO</b>	<p><b>NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y BENEFICIOS PARA LAS PYMES EN LA OBTENCIÓN DE CRÉDITOS</b></p> <p>II.5. Variables de los Modelos de credit scoring y la Convergencia IFR'S</p> <p>PYME El análisis de los efectos de la convergencia a IFR'S de las PYMES, se centrará en las variables utilizadas por los modelos de credit scoring identificadas en el segundo cuadrante de la Tabla N°V. 1. Rotación activos: este índice financiero, relaciona los</p>

	<p>ingresos ordinarios (ingresos por ventas) con el total de activos. Otorga información respecto a la eficiencia de la empresa en la operación de sus activos generadores de ingresos.</p>
<b>CAUSA</b>	<p>Provoca una falta de liquidez en la empresa donde se ve afectada para poder cubrir las obligaciones que tiene con los proveedores.</p>
<b>EFECTO</b>	<p>La baja <b>liquidez</b> limita las posibilidades adquirir mercaderías al contado con mejores precios y cubrir sus obligaciones a tiempo.</p>
<b>CONCLUSIÓN:</b>	<p>La empresa tiene un alto índice de morosidad donde se puede ver afectada en la liquidez de Comercial Víctor.</p>
<b>RECOMENDACIÓN:</b>	<p>Se recomienda realizar un análisis a los índices de morosidad, tratar de reducir y mitigar el impacto negativo que esto afecta a la empresa.</p>

**“COMERCIAL VICTOR”****EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR****HOJA DE HALLAZGO****PERIODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019**

<b>CONDICION</b>	Registro Manuales y falta de sistematización
<b>DESCRIPCION</b>	Mediante la entrevista a los involucrados y encuesta se pudo llegar a la verificación de que Comercial Víctor, se maneja con procesos manuales y no sistemáticos; por lo que existe un riesgo alto.
<b>CRITERIO</b>	Falta de sistematización para la seguridad de documentos importantes para la empresa, ausencia de informes detallado de las cuentas por cobrar por falta de programa sistemático.
<b>CAUSA</b>	Provoca un riesgo muy alto por falta de algún documento firmado o se pueden extraviar cartillas de cobro de los clientes de Comercial Víctor, no puede gozar de un historial de clientes; para en base a esa información ver clientes potenciales para la empresa.
<b>EFECTO</b>	Limita y Retrasa procesos de informes de clientes, existe un riesgo muy alto

	por pérdidas de documentos necesario para la recuperación de cartera.
<b>CONCLUSIÓN:</b>	La falta de programa sistemático abre la puerta a un riesgo inevitable como es la pérdida de información documental de Comercial Víctor viéndose así comprometido parte del activo intangible de la empresa.
<b>RECOMENDACIÓN:</b>	Podemos mitigar el riesgo que tenemos con la aceptación de un programa donde tenga una base de datos de los clientes así mismo se lo podría cargar a la nube de información para que exista la falta de documentos importantes.

## **4.7. Informe de auditoría**

### **4.7.1. Título**

Informe sobre hallazgo obtenidos en el examen especial cuentas por cobrar en el periodo 1 de Enero al 31 Diciembre 2019

Portoviejo, 28 de Octubre 2020

### **4.7.2. Destinatario**

Ing. José Nevárez Barberan.

Gerente: Comercial Víctor

### **4.7.3. Información introductoria**

#### **Antecedentes**

Comercial VICTOR, se inició en el comercio con la actividad de ventas de colchón en el año 2003 en la ciudad de Bahía de Caraquez, la cual lo realizo como venta puerta a puerta abarcando buena parte de la zona norte de Manabí, posteriormente en el año 2005 abrió su primer establecimiento en la ciudad donde incorporo productos de línea blanca, línea marrón además como motocicletas y artículos varios. A través del tiempo el crecimiento ha sido notoria y se refleja en su propiedad planta y equipo, así como su capital de inversión, como el capital de trabajo. En el año 2007 tuvo la apertura de una sucursal en la ciudad de Jama ampliando su cobertura y fijando puntos estratégicos en diferentes ferias de los cantones Sucre, Jama, San Vicente y Pedernales. Por lo que su crecimiento ha sido sostenido paulatinamente en el tiempo

#### **Objetivo general.**

Evaluar a través de un examen especial a los rubros cuentas por cobrar del comercial Víctor, en el periodo de 1 de Enero del 2019 al 31 de Diciembre 2019

### **Objetivos específicos**

- Identificar las áreas metodológicas y teóricas del caso de estudio
- Evaluar el control interno a los rubros de cuentas por cobrar para dar su veracidad
- Aplicar las pruebas de auditoria para determinar las evidencias y poder redactar un informe
- Diseñar una propuesta de acuerdo con los hallazgo encontrados

#### **4.7.4. Opinión con salvedades**

Hemos llegado a cabo los procedimientos acordados entre ustedes y nuestro equipo de auditoria, en relación a las cuentas por cobrar de Comercial Víctor a la fecha 01 de Enero al 31 Diciembre 2019, incluidas los papeles de trabajos y las evidencias de los hallazgos así como su informe final de la situación que se vive dentro del año de auditado.

Este encargo de auditoria ha sido realizado de conformidad con los requerimientos de éticas aplicables y nos hemos ceñido a los lineamientos de las Normas de Aseguramiento de la Información Financiera así como de las Normas Internacionales de Auditoria. Los procedimientos que se han diseñado son con el propósito de ayudarles en la evaluación de la validez de las cuentas por cobrar; un resumen con los siguientes puntos tratados:

- Se ha obtenido y comprobado la suma de las cuentas por cobrar incluidas en el balance de comprobación con saldo \$76110 de la entidad Comercial Víctor.
- Hemos comprobado la confirmación por parte de los terceros dentro de la lista de clientes, comparando dicha información con los reportes que mantiene la empresa

- Con el fin de atender el principio de deterioro de los activos, incluido en la sección para PYMES se ha realizado una revisión de gestión, en las cuales se pudo llegar a la determinación de que los encargados no realizan ni provisión de cuentas incobrables, ni tampoco se da de baja a las cuentas deterioradas o de imposible cobro.

La responsabilidad del auditor es expresar una opinión de las cuentas por cobrar objeto del examen especial del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019, mismo que ha sido llevado a cabo con las NIIF, NIA, NAGAS.

En base al estudio realizado el presente informe presenta hallazgos y opiniones por el equipo de auditoria, a continuación, informamos sobre los siguientes hallazgos:

1. La empresa no posee manual de políticas de créditos y cobranzas, esto en relación de al Hallazgo 001
2. Se realizan supervisiones muy esporádicas por parte de la empresa Comercial Víctor a sus clientes y no cuenta con seguridad informática, esto en relación al Hallazgo 002
3. La morosidad alta en Comercial Víctor, está dada por falta de seguimiento a los clientes en tiempos reales esto en relación al Hallazgo 003
4. Falta de sistematización por parte de Comercial Víctor al momento de llevar el control de las cuentas por cobrar al Hallazgo 004

Este informe se emite exclusivamente para el propósito indicado anteriormente y para su información. No debe ser utilizado para fines diferentes, ni ser distribuido a terceras personas. Cabe anotar que este informe se refiere exclusivamente a los saldos y partidas indicados y no es extensible a los estados financieros de la entidad Comercial Víctor considerados en su conjunto

Elaborado: STEVEN NEVAREZ CORDOVA

Revisado por: CESAR RODRIGUEZ

Supervisado por: ING. ANTONIO ROMERO

## Capítulo V

### 5. Propuesta

#### 5.1 Título de la propuesta

Manual de políticas y procesos para concesión de créditos y cobranzas para el Comercial “Víctor’s”

#### 5.2 Autores de la Propuesta

Víctor Steven Nevárez Córdoba y Cesar Augusto Rodríguez Moreira

#### 5.3 Empresa auspiciante

Comercial “Víctor’s”

#### 5.4 Área que cubre la propuesta

Departamento de cobranzas y otorgación de crédito del comercial Víctor

#### 5.5 Fecha de inicio

Agosto 2020

#### 5.6 Fecha de terminación

Octubre 2020

#### 5.7 Duración del proyecto

Dos meses

#### 5.8 Participantes del proyecto

Personal de los Departamentos de cobranzas y otorgación de créditos del comercial “Víctor”

## **5.9 Objetivos de la propuesta**

### **5.10 Objetivo General de la propuesta**

Elaborar un manual de políticas y procesos de créditos y cobranzas para el comercial “Víctor’s” para el mejoramiento de la otorgación de créditos y de las políticas de cobranza de la empresa.

### **5.11 Objetivos específicos**

- ✓ Establecer los procedimientos a seguir para las políticas y procesos de créditos y cobranzas.
- ✓ Diseñar un Manual interno de políticas y procesos de créditos y cobranzas para el Departamento de Cobranzas y Otorgación de créditos del comercial “Víctor’s”
- ✓ Elaborar los procedimientos que deben seguirse en el comercial “Víctor’s” para la recuperación de los créditos vencidos y una mejor operatividad de las actividades
- ✓ Establecer políticas que direccionen los procesos de cobranza a corto, mediano y largo plazo en el comercial “Víctor”
- ✓ Generar lineamientos estandarizados sobre las funciones y atribuciones de los responsables del área de créditos y cobranzas del comercial “Víctor”
- ✓ Esquematizar diagramas de flujos que acompañen cada uno de los procesos anteriormente planteados para el mejoramiento de los procesos y su funcionalidad.

### **5.12 Beneficiarios directos**

Dueño del comercial Víctor, trabajadores del área de créditos y cobranzas.

### **5.13 Beneficiarios indirectos**

Clientes externos del comercial Víctor, Autores de la tesis

### **5.14 Impacto de la propuesta**

La propuesta tendrá impacto positivo para todos los involucrados, desde diferentes puntos de vista dentro de los cuales se destaca: los aspectos administrativos y contables, ya que la misma será propicia para regular procesos estratégicos relacionados con las operaciones de crédito y cobranza del comercial “Víctor”, lo que implica grandes beneficios en cuanto a la recuperación de cuentas por cobrar, con el propósito de minimizar el riesgo de generación de cuentas incobrables y cartera vencida que puedan afectar a la recuperación de cartera y por consiguiente la situación financiera.

### **5.15 Descripción de la propuesta**

El diseño de la proyección de las políticas para el Comercial Víctor de la ciudad de Bahía se fundamentan en los hallazgos evidenciados mediante el examen especial realizado a la empresa como resultado producto del mismo, para efecto de lo cual se ha considerado la implementación de políticas de cobranzas y objetivos estratégicos, así como el diseño de los lineamientos para los procesos administrativos financieros y estructura funcional del Comercial Víctor, todo esto con la finalidad de mejorar los procesos de Control Interno para la recuperación de la cartera vencida y la contabilización adecuada de las cuentas por cobrar. Para esto se diseña el Manual de políticas y procesos de créditos y cobranzas para el comercial “Víctor” el cual se presenta a continuación.



**Manual de políticas y procesos para concesión de créditos y cobranzas para  
el Comercial “Víctor”**

**Fecha de Elaboración:  
Noviembre de 2020**



<b>Manual de Procedimientos</b>		<b>Departamento:</b> Cuentas por cobrar
<b>Índice General</b>		
<b>No.</b>	<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
1.	Introducción	
2.	Objetivos	
3.	Alcance	
3.	Políticas y Normas Generales	
4.	Estructura Organizacional con cargos y funciones	
5.	Políticas de crédito	
5.1.	Requisitos y garantías para concesión de créditos	
5.2.	Administración y otorgación de créditos	
5.2.1	Flujograma de procesos para administración y otorgación de créditos	
6.	Políticas de cobranza	
6.1.	Procedimientos para agilizar la cobranza	
6.1.1.	Flujograma de procedimientos para agilizar la cobranza	
6.2.	Recuperación de saldos vencidos	
6.2.1.	Flujograma de procesos para la recuperación de saldos vencidos	
7.	Consideraciones finales	



**Manual de Procedimientos**

**Departamento:** Cuentas por cobrar

## 1. Introducción

Comercial Víctor's, se inició en el comercio con la actividad de ventas de colchón en el año 2003 en la ciudad de Bahía de Caraquez, aplicando para esto la modalidad de venta puerta a puerta abarcando buena parte de la zona norte de Manabí.

Posteriormente en el año 2005 abrió su primer establecimiento en la ciudad donde incorporo productos de línea blanca, línea marrón además como motocicletas y artículos varios. A través del tiempo el crecimiento ha sido notorio y se refleja en su propiedad planta y equipo, así como su capital de inversión, como el capital de trabajo.

En el año 2007 tuvo la apertura de una sucursal en la ciudad de Jama ampliando su cobertura y fijando puntos estratégicos en diferentes ferias de los cantones Sucre, Jama, San Vicente y Pedernales. Por lo que su crecimiento ha sido sostenido paulatinamente en el tiempo.

Cabe destacar en este punto que las ventas a créditos son parte importante en las transacciones comerciales dentro de Comercial Víctor's y se complementa con el proceso de cobranzas en plazos establecidos durante la concesión del crédito, para todo este proceso es indispensable establecer

políticas y responsabilidades que permitan ejercer un control estricto que garantice la confiabilidad para la organización.

Para poder otorgar un crédito debería ser establecido por un proceso mediante el cual ocurra en primer lugar la Otorgación de crédito, seguido del adecuado Registro de crédito, la Cobranza, Seguimiento y monitoreo, ya que de esta manera se logra cumplir con todos los procesos y se tiene una actividad comercial adecuada, todo esto mediante la previa evaluación de la otorgación del crédito.

La evaluación de un crédito otorgado, determina el grado de riesgo que la entidad está dispuesta asumir, de tal manera que existen clientes que pagaran sus cuotas como fueron establecidas; pero existe un indicio de que hay clientes que no cumplirán con lo establecido, bajo todo lo evaluado se emiten políticas y procesos para el correcto manejo de las operaciones de crédito.

Con base en lo antes expuesto, el presente manual de políticas y procedimientos, está diseñado para agilizar los procesos para concesión de créditos y cobranzas para el Comercial “Víctor”, con el mismo se busca mejorar el manejo contable de la cuentas por cobrar de dicha comercializadora, con la finalidad de convertir al mismo en un instrumento idóneo para brindar la información que se requiere sobre los distintos procedimientos involucrados en este proceso, para un mejor funcionamiento de la empresa.



**Manual de Procedimientos**

**Departamento:** Cuentas por cobrar

## 2. Objetivos

### Objetivo General del Manual

Contar con una guía y procesos establecidos para la otorgación de créditos y cobranzas a partir de políticas y responsabilidades que comprenden al personal de Comercial Víctor, para minimizar los riesgos y dar mayor liquidez

### Objetivos Específicos

1. Definir procedimientos estándar para la otorgación de créditos en la comercializadora Víctor
2. Establecer procedimientos a seguir para la recuperación de las cuentas por cobrar
3. Presentar flujogramas que sinteticen y agilicen los procedimientos de crédito y cobranza en la comercializadora Víctor

## 3. Alcance

Este manual es para la concesión de créditos, abarca a todo el personal involucrado en el proceso de gestión de crédito y de cobro dentro de la empresa. Los lineamientos son para designar responsabilidades; el incumplimiento o caso omiso del mismo, generara sanciones disciplinarias al empleado que lo infrinja.

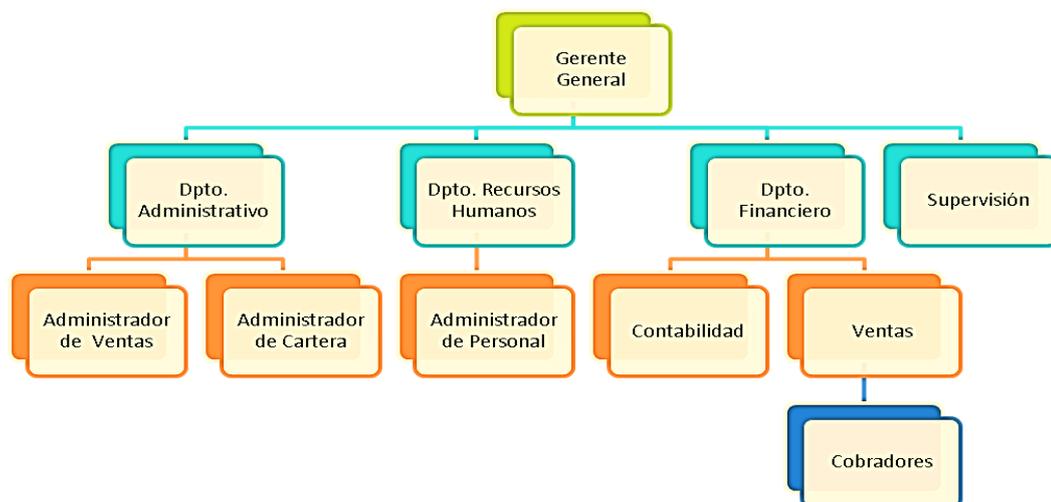


**Manual de Procedimientos**

**Departamento:** Cuentas por cobrar

#### 4. Estructura organizacional propuesta con cargos y funciones

Seguidamente se presenta un organigrama estructural diseñado para el Comercial Víctor's, el cual muestra las líneas de mando a seguir y los canales de comunicación necesarios estableciendo jerarquía entre jefes y subalternos.



#### Cargos y funciones

Cargo	Funciones
<b>Gerente General:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa</li> <li>2. Organizar los recursos de la entidad</li> <li>3. Definir a donde se va a dirigir la empresa en un</li> </ol>

	<p>corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas</p> <p>4. Fijar una serie de objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la organización</p>
<b>Administrador de Personal</b>	<p>1. Selecciona al personal para cada puesto</p> <p>2. Gestiona la contratación del personal</p> <p>3. Gestiona capacitaciones que mejoren el conocimiento del personal en el área de trabajo</p> <p>4. Evalúa con el supervisor los ascensos dentro de la empresa</p>
<b>Administrador de Ventas</b>	<p>1. Se encarga de la planificación de los presupuestos de venta.</p> <p>2. Establece metas y objetivos de ventas</p> <p>3. Selecciona, entrena y define los objetivos de cada vendedor bajo su responsabilidad</p> <p>4. Evalúa constantemente al equipo de trabajo y les anima a lograr las metas trazadas.</p>
<b>Administrador de Cartera</b>	<p>1. Planear, organizar y dirigir las actividades del gestor de cobranza</p> <p>2. Planificar las estrategias concernientes a la cartera de créditos</p> <p>3. Analizar constantemente la cartera vencida e informar al gerente general</p> <p>4. Elaborar las notas contables del ajuste mensual de cartera de créditos</p>

<p><b>Contabilidad</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El contador será responsable de mantener actualizados los libros de contabilidad.</li> <li>2. Mantener la información contable al día con todos los soportes preferiblemente usando un software especial para llevar estos aspectos.</li> <li>3. Preparar las declaraciones tributarias que sean necesarias</li> <li>4. Todas las que le sean asignadas en correspondencia con sus funciones</li> </ol>
<p><b>Ventas</b></p>	<p>Los representantes de ventas tienen como función:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender a los clientes estableciendo nexos entre ellos y la empresa.</li> <li>2. Contribuir a la solución de los problemas</li> <li>3. Administrar su zona de ventas respetando el territorio de los demás</li> <li>4. Integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa que representa para mejorar sus ventas</li> <li>5. Guardar respeto y consideración por el resto del equipo de trabajo y actuar con solidaridad.</li> <li>6. Otras que le sean asignadas</li> </ol>
<p><b>Cobradores</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactar de forma oportuna a los clientes en mora</li> <li>2. Ofrecer opciones de pago que beneficien a ambas partes</li> <li>3. Lograr acuerdos de pago</li> <li>4. Brindar asesorías personalizadas en cuanto al pago</li> </ol>



**Manual de Procedimientos**

**Departamento:** Cuentas por cobrar

### **5. Políticas de Crédito**

Dentro de la gestión de créditos, las cuentas por cobrar forman parte de los activos financieros de la empresa, las mismas generan el derecho al cobro, ya que las ventas son realizadas mediante crédito, lo que genera intereses pero en algunos casos puede ocasionar pérdidas a la empresa. En este sentido, las políticas de crédito deben ajustarse a un conjunto de normas y políticas, dentro de las cuales la administración de los créditos debe cumplir las siguientes normas generales:

1. Designar responsabilidades con la creación de un departamento de crédito y cobranzas
2. Para mejorar la organización de la empresa estará constituido por los siguientes niveles jerárquicos: Gerente General, Administrador, Supervisor, Vendedor Y Cobrador
3. El Gerente se encargará de establecer montos, formas de pago, el tiempo establecido.
4. Los administradores y supervisores se encuentran en la responsabilidad de la evaluación y la otorgación de créditos, además de la ejecución y recorrido que se realizara las cobranzas.
5. Los supervisores tendrán que realizar inspecciones para confirmación de saldos de los clientes de la empresa.
6. El plazo de los créditos será un mínimo de 30 días y un máximo de 24 meses, previo a la aprobación de gerente o administrador.
7. El análisis para otorgación de créditos será una investigación y un análisis del

supervisor, así como del administrador.

8. Los cupos y plazos de los créditos serán analizado por el Gerente General, a su vez, será el encargado de proporcionar la información para el resto del Comercial.

### **5.1. Requisitos y garantías para concesión de Créditos**

Con respecto a los requisitos y garantías que deben considerarse en la concesión de créditos, se mencionan los siguientes:

1. Se entregara un documento de requisitos necesario que debe cumplir el interesado, dentro de los requisitos están los siguientes:

<b>DEUDOR</b>	<b>GARANTE</b>
2 Copias de Cédulas y Papeleta de Votación	2 Copias de Cédulas y Papeleta de Votación
Rol de Pago	Lugar donde vive
Lugar donde Vive	Servicio Básico
Solicitud de Crédito	Firma de Pagare o Letra de Cambio
Servicio Básico	Referencia Personales
Firma de Pagare o Letra de Cambio	Referencia Comerciales
Referencia Personales	Referencia Personales
Referencia Comerciales	Referencia Comerciales

2. Previo a la calificación del cliente, este deberá llenar la solicitud de crédito y adjuntar los documentos mencionados anteriormente.

3. Para la otorgación de créditos se realizara la revisión del Buró de Crédito en la plataforma financiera para analizar si se encuentra apto o no.

4. Se solicitara un garante que pueda respaldar la transacción como garantía de del acuerdo pactado

5. Los clientes solicitantes, deberán tener una vivienda estable y un trabajo, así podrá respaldar la transacción.

## 5.2. Procedimiento para Administración y otorgación de créditos

Con respecto a la administración y otorgación de créditos, se deben tener en cuenta en primer lugar la garantía y el respaldo del crédito, para lo cual se debe considerar:

1. Todo cliente interesado en la obtención de crédito debe firmar la solicitud de crédito
2. Todo crédito será respaldado por garante y un pagare que respalde el valor de la deuda.
3. Tendrán que firmar una letra de cambio, que respalde el monto al valor del crédito; los involucrados titular y garante.
4. Serán puesto en la plataforma de buro de crédito Equifax el deudor y el garante.
5. Todo crédito será respaldado con la documentación necesaria para obtención de crédito.
6. Deberá realizar un croquis del lugar de vivienda del titular y del garante.

De igual forma, se deberá realizar el análisis y calificación del crédito, considerando los siguientes aspectos:

1. La evaluación de los clientes se basara en sus referencias crediticias y comerciales, así como la investigación por parte del supervisor.
2. Todo crédito deberá estar archivado en digital y físico los documentos o requisitos para la obtención de crédito será bajo la responsabilidad de oficial de crédito o supervisor.

### **Objetivo:**

Establecer los procedimientos y etapas a seguir para la administración y otorgación de los créditos en la comercializadora Víctor.

### **Alcance:**

Gerente General, Administrador de Ventas, Ventas, Supervisión.

### **Políticas:**

1. Los representantes de ventas recibirán la solicitud y enviarán al administrador de ventas

2. El Administrador de Ventas deberá verificar la solicitud, constatar la calificación del cliente y pre-aprobar el crédito que es enviado a Gerencia General

3. El Gerente General será el responsable de aprobar la otorgación final del crédito.

N°	Actividad	Responsable	Tiempo	Descripción
1.	Elabora la solicitud de crédito mediante planilla de pro-forma	Cliente	1 hora	El cliente será el responsable directo de elaborar la solicitud de crédito llenando la planilla pro-forma
2.	Consigna la planilla de pro-forma con todos los recaudos ante el representante de ventas quien llena las letras de cambio.	Representante de Ventas	2 horas	El Representante de Ventas, recibirá al cliente y revisará la planilla pro-forma que el cliente le entrega acompañada de todos los recaudos que debe llevar según el tipo de crédito a ser solicitado.
3.	Recibe planilla pro-forma y verifica que cumpla con los requisitos y lleve adjuntos los recaudos	Representante de Ventas	1 hora	Verifica que los recaudos que acompañan la planilla pro-forma no tengan ningún tipo de enmienda y cumplan con lo solicitado. Si aprueba se envía a la administración de ventas. Si no cumple se devuelve al cliente para que cumpla con lo solicitado según el crédito.
4.	Envía la solicitud con la pro-forma y los recaudos al Administrador de ventas.	Administrador de Ventas	1 hora	El Administrador de Ventas revisa que la pro-forma y los recaudos que la acompañan se encuentran en perfecto estado y que cumplan los requisitos.
5.	El Administrador de ventas se	Administrador de Ventas	1 día	El Administrador de Ventas pasa al proceso

	encargará de revisar que la documentación cumpla con los requisitos, calificar al cliente y al garante a fin de que cumplan con lo exigido.			de verificación de la documentación, la revisión del cliente para su calificación consultando la base de datos del buró de crédito Equifax para corroborar la solicitud recibida.
6.	El Administrador de ventas colocará el sello de Pre-aprobado y enviará a la Gerencia General para su consideración y aprobación final.	Administrador de Ventas	1 hora	Una vez corroborada toda la información el Administrador de ventas colocará el sello de Pre-aprobado y enviará al Gerente General para su aprobación definitiva
7.	El Gerente una vez revisada la documentación, aprobará finalmente el crédito y lo enviará a los representantes de ventas para finiquitar la entrega	Gerente General	1 hora	Una vez recibida la solicitud y revisada que esté conforme a las exigencias, el Gerente General procede a firmar el aprobado del crédito y envía a Supervisión para que conjuntamente con los representantes de ventas proceda a la entrega del crédito solicitado.



**Manual de Procedimientos**

**Departamento:** Cuentas por cobrar

**5.2.1. Flujograma de procesos de administración y otorgación de créditos**

N°	Actividad	Cliente	Representante de ventas	Administrador de Ventas	Gerente General	Supervisión
1.	Elabora la solicitud de crédito mediante planilla de pro-forma	Inicio				
2.	Consigna la planilla de pro-forma con todos los recaudos ante el representante de ventas quien llena las letras de cambio.	1	2			
3.	Recibe planilla pro-forma y verifica que cumpla con los requisitos y lleve adjuntos los recaudos		3			
4.	Envía la solicitud con la pro-forma y los recaudos al Administrador de ventas.			4		
5.	El Administrador de ventas se encargará de revisar que la documentación cumpla con los requisitos, calificar al cliente y al garante a fin de que cumplan con lo exigido.			5		
6.	El Administrador de ventas colocará el sello de Pre-aprobado y enviará a la Gerencia General para su consideración y aprobación final.				6	
7.	El Gerente una vez revisada la documentación, aprobará finalmente el crédito y lo enviará a los representantes de ventas para finiquitar la entrega					7
						Fin



**Manual de Procedimientos**

**Departamento:** Cuentas por cobrar

## 6. Políticas de Cobranza

Establecer políticas de cobranza en una empresa, permiten el control eficaz y eficiente de las cuentas por cobrar, permitiendo su vez un control más exacto de los ingresos de efectivos por este concepto. A continuación se muestran algunas políticas de cobranza consideradas efectivas en el logro de este proceso.

1. Es responsabilidad de la Empresa emitir la facturación correspondiente, donde se reflejen los pagos y saldos, con número de factura y del crédito concedido.
2. Se debe otorgar la tabla de amortización detallando la periodicidad, monto y el valor total del bien consignado.
3. Los saldos pendientes recolectados deberán ser examinados de manera mensual y al culminar el ejercicio fiscal, por la persona encargada del área de cobranza, conjuntamente con el propietario.
4. Diariamente se sacarán los reportes de las cuentas vencidas y por vencer
5. El responsable de las cuentas por cobrar a clientes, deberá notificar vía telefónica y visitas domiciliarias, de la letra vencida y los procedimientos a seguir.
6. El encargo de cobranza enviará al cliente por lo menos cada cuatrimestre, el estado de cuenta con los respectivos movimientos y saldos pendientes de cobro.

### 6.1. Procedimiento para agilizar la cobranza

**Objetivo:** Establecer políticas necesarias para hacer más efectiva la gestión de cobranza y disminuir la cuentas por cobrar.

**Alcance:** Administrador de Cartera, Supervisión, Cobrador, Gerente General

**Política:**

1. Los involucrados en el proceso de cobranza deberán ser responsables de cumplir los procesos necesarios para recuperar las cuentas por cobrar de manera eficiente y eficaz, mediante el óptimo manejo de las facturas pendientes y mejorando el control de

las mismas.				
Procedimiento en detalles				
N°	Actividad	Responsable	Tiempo	Descripción
1.	Realizar actualizaciones del sistema en las cuentas por cobrar	Administrador de Cartera	2 días	Elaborar los reportes mensuales sobre las cuentas
2.	Emitir reportes de cartera vencida los primeros 5 días de cada mes	Administrador de Cartera	1 día	Realizar lista de reportes de clientes morosos
3.	Revisar los reportes emitidos y clasificarlos por grado de prioridad en vencimiento	Supervisión	1 día	Lectura y revisión de las listas de clientes deudores
4.	Contactar al cliente y realizar gestiones de cobro mediante visita directa	Cobrador	1 día	Cobrador visita al cliente para realizar gestiones de cobro
5.	Establece acuerdos de finiquito de manera conciliatoria	Cobrador	1 hora	Conversa con el cliente para llegar a acuerdos de cancelación
6.	Entrega al Supervisor resultados del cobro. Si el cliente paga, finiquita deuda. Si no paga se pasa al Gerente	Supervisor	1 hora	Consigna ante el supervisor el resultado obtenido de la gestión de cobro
7.	Gerente revisa el caso, las gestiones realizadas y procede a pedir la revisión del caso por el asesor legal	Gerente	2 horas	El Gerente revisa el record de cumplimiento de deudas del cliente y sobre el resultado procede al asesor legal



**Manual de Procedimientos** | **Departamento:** Cuentas por cobrar

**6.1.1. Flujograma de procedimientos para agilizar la cobranza**

N°	Actividad	Administrador de Cartera	Supervisión	Cobrador	Gerente General
1.	Realizar actualizaciones del sistema en las cuentas por cobrar	Inicio			
2.	Emitir reportes de cartera vencida los primeros 5 días de cada mes	1			
3.	Revisar los reportes emitidos y clasificarlos por grado de prioridad en vencimiento	2	3		
4.	Contactar al cliente y realizar gestiones de cobro mediante visita directa			4	
5.	Establece acuerdos de finiquito de manera conciliatoria			5	
6.	Entrega al Supervisor resultados del cobro. Si el cliente paga, finiquita deuda. Si no paga se pasa al Gerente		6		
7.	Gerente revisa el caso, las gestiones realizadas y procede a pedir la revisión del caso por el asesor legal				7
					Fin



<b>Manual de Procedimientos</b>		<b>Departamento:</b> Cuentas por cobrar		
<b>6.2. Recuperación de saldos vencidos</b>				
<b>Objetivo:</b> Establecer los procedimientos que deben seguirse para la recuperación de los saldos vencidos de las cuentas por cobrar				
<b>Alcance:</b>				
<b>Políticas:</b>				
<p>1. Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro de las ventas a créditos.</p> <p>2. Conciliar los saldos individuales de cada cliente con el saldo total de las cuentas por cobrar.</p> <p>3. · Vigilar la exposición de los saldos de cuentas por cobrar ante de la inflación y devaluación de la moneda</p>				
<b>Procedimientos a seguir</b>				
N°	Actividad	Responsable	Tiempo	Descripción
1.	Elaborar lista de deudores y entregar para gestión de cobro	Administrador de Cartera	2 días	Revisa las cuentas por cobrar y elabora listado de deudores
2.	Realizar gestión de cobro según cronograma establecido	Cobrador	3 días	Visita al cliente y realiza la gestión de cobro pertinente
3.	Deudor no cancela el saldo	Cobrador	1 día	Se realiza nueva

	vencido, se realiza nuevo intento de cobro hasta 90 días			visita al cliente por la no cancelación de la deuda y se trata de lograr finiquito
4.	Después de 90 días se pasan las deudas sin cobrar a libro auxiliar de cuentas por cobrar	Contabilidad	2 días	Registra las deudas no canceladas en el libro auxiliar
5.	Elaborar informe de cobro y anexar soportes y se pasa al Administrador de cartera	Contabilidad	2 días	Realiza el informe de cobro respectivo y entrega al administrador de cartera con los soportes
6.	Registra la información en el sistema y se pasa a contabilidad	Administrador de Cartera	1 día	Realiza el registro de la información del cliente en el sistema
7.	Se registra en el libro auxiliar de contabilidad como Cuenta por cobrar en litigio	Contabilidad	1 día	Se asienta en el libro auxiliar como cuenta por cobrar en litigio



**Manual de Procedimientos** | **Departamento:** Cuentas por cobrar

**6.2.1. Flujograma de procesos para la recuperación de saldos vencidos**

Nº	Actividad	Administrador de Cartera	Cobrador	Contabilidad
1.	Elaborar lista de deudores y entregar para gestión de cobro			
2.	Realizar gestión de cobro según cronograma establecido			
3.	Deudor no cancela el saldo vencido, se realiza nuevo intento de cobro hasta 90 días			
4.	Después de 90 días se pasan las deudas sin cobrar a libro auxiliar de cuentas por cobrar			
5.	Elaborar informe de cobro y anexar soportes y se pasa al Administrador de cartera			
6.	Registra la información en el sistema y se pasa a contabilidad			
7.	Se registra en el libro auxiliar de contabilidad como Cuenta por cobrar en litigio			



**Manual de Procedimientos**

**Departamento:** Cuentas por cobrar

### **7. Consideraciones finales**

Este Manual de políticas y procesos para concesión de créditos y cobranzas para el Comercial “Víctor’s” se ha realizado con la finalidad de brindar un aporte que soluciones las falencias que se han venido presentando en el comercial “Victor’s” con respecto al manejo inadecuado de las cuentas por cobrar, las cuales le han arrojado pérdidas a la empresa.

En tal sentido se ha buscado que la empresa cuente con un manual escrito que les permita cumplir cabalmente los procesos de crédito y cobranza. Así mismo, pretende establecer lineamientos que aseguren supervisiones adecuadas, que superen la alta morosidad encontrada en la empresa por no contar con sistemas informáticos que aseguren y mejoren los procesos contables, por lo que se espera que el mismo sea propicio para cumplir con las expectativas de la empresa y sus propietarios.

## Referencias

- Acosta, C., Benavides, I., & Terán, M. (2016). *Fundamentos Contables Básicos*. (D. Andrade, Ed.) Sangolquí, Pichincha, Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de Fuerzas Armadas.
- Ambrosio, V. (2008). *Auditoría: Práctica de Estados Financieros*. Guatemala: Domaine public. 3era Edicion.
- Arenas, P. (2008). *Introducción a la Auditoría Financiera. Teoría y casos prácticos*. Madrid - España: J. I. Fernández Editores.
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitución de la República Ecuatoriana*. Montecristi.
- Astete & Muñoz, A. A. (2016). TIPOS DE INVESTIGACION-METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. *WINDOWS XP TITAN ULTIMATE EDITION*, 12.
- Balcerzak, M. (2016). *emprendepyme.net*. Obtenido de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-proveedores.html>
- Barros, A. C. (2010). *Contabilidad y crecimiento en América Latina y el Caribe*. Medellin: Mayol Ediciones S. A.
- Blanco, F. (2014). Auditoria de Gestión y el control interno .
- Blanco, G. (2014). La Auditoría de Gestión., (pág. 403).
- Cañibano, C. (1996). *Contabilidad. Aálisis de la realidad ecoómica*. Madrid: Editorial Pirámide.

Ceade, C. (2018). *focim.com*. Obtenido de focim.com:

<http://focim.com.mx/inter/content/fi-01-proceso-de-cuentas-por-pagar>

Cepyme, A. F. (octubre de 2016). *CEPYME*. Obtenido de CEPYME:

[https://www.cepyme.es/wp-content/uploads/2016/10/AF-Boletin-CEPYME-DIEZ\\_Digital.pdf](https://www.cepyme.es/wp-content/uploads/2016/10/AF-Boletin-CEPYME-DIEZ_Digital.pdf)

Chacón, R. (2019). *Auditoría financiera en el proceso de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la situación contable de la Empresa Impsunt S. A., en el período 2017*. Guayaquil-Guayas-Ecuador: Repositorio Universidad San Gregorio de Portoviejo.

Colimes, C. C. (S/F). *gadcolimes.gob.ec*. Obtenido de gadcolimes.gob.ec:

<http://www.gadcolimes.gob.ec/ubicaci%C3%B3n-geogr%C3%A1fica.html>

Comisión Legislativa y Codificación. (1999). *Codificación de la Ley de Compañías*. Quito.

Consejo del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. (2009). Módulo 23: Ingresos de Actividades Ordinarias. En *Material de formación sobre la NIIF para PYMES* (pág. 23). London.

Córdova, R. (2 de Julio de 2015). *Auditool*. Obtenido de

<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/323-nia-315-identificacion-y-evaluacion-del-riesgo-de-error-material>

Corral, A. (2007). *Manual de Procedimientos de Auditoria*. Costa Rica: La Gaceta.

Corral, B. A. (Marzo de 2001). *Contraloría.gb.ec*. Obtenido de contraloria.gob.ec:

<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf>

- De la Peña, A. (2011). *Auditoría un Enfoque Práctico*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- De Prado, E. (13 de Febrero de 2018). *Control Interno y Auditoría*. Obtenido de Audalia Nexa.: <https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>
- Estado, C. G. (2016). *contraloria.gob.ec*. Obtenido de contraloria.gob.ec: <http://www.contraloria.gob.ec/LaInstitucion/FundamentoLegal>
- Etzel, a. e. (2007).
- Farfán, M. (18 de ABRIL de 2018). *NIA 500, Evidencia de Auditoría. Lo que todo auditor debe saber*. Obtenido de AUDITOOL. Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno.: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5948-nia-500-evidencia-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-saber>
- Fonseca, L. O. (2007). *Auditoría gubernamental*. Lima: Enlace Gubernamental S. A. C.
- Fortín, H., Hirata, A., & y Cutler, K. (2009). Contabilidad y crecimiento en América Latina y el Caribe. *Tendencias del Desarrollo: Finanzas*, 37-42.
- González, J. (2018). *zonaeconómica.com*. Obtenido de zonaecoómica.com: <https://www.zonaecoomica.com/analisis-financieros/cuentas-pagar>
- Helvia, E. (1989). *Manual de Auditoría Interna*. Barcelona - España: Ediciones Centrum Técnicas y Científicas.
- Herrador, A. (2011). *La Auditoria de Gestión y sus teorías*. Madrid: UNED.

- Holmes, A. (2012). *Auditoría Principios y Fundamentos*. México: México:Tipográfica. 3era Edicion.
- Hurtado de B., J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Sypal.
- Izar L., J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito. *POLIANTEA*, 62.
- Jumbo, A. (2017). *Examen especial de Auditoria Financiera al componente Cuentas por Pagar e información financier de la Empresa "Riofrio Calle Zoila Amada" de la ciudad de Santo Domingo, 2015*. Santo Domingo, Ecuador: UNIANDES.
- Keown, A., Petty, J., Scout, D., & & Martín, J. (2002). *Introducción a las Finanzas*. Madrid: Prentice Hall.
- Kohler, E. (1990). *Diccionario para conadores*. México: Hispanoamericana.
- Kurt, P. (2005). *Principios de Auditoría*. México: Mc. Graw-Hill Interamericana.
- Lobato, N. (12 de Octubre de 2017). *Marcas de Auditoría*. Obtenido de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/marcas-de-auditoria.html>
- Maldonado, J. (6 de Marzo de 2018). *Aplicación de las NIAA en el Ecuador*. Obtenido de Adico C.Ltda. - Auditores y Contadores Independientes : <https://adico.com.ec/index.php/2018/03/06/aplicacion-de-las-niaa-en-el-ecuador/>
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría de Información Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Martínez García, F. (27 de Marzo de 2009). *La materialidad en la auditoría de estados financieros: Pasado, presente y futuro de un controvertido concepto*. Obtenido de Redalyc. Org.:

<https://www.redalyc.org/html/257/25715409006/>

Medina, I., & Peña, C. (2019). *Examen especial al proceso de contabilización de las cuentas por cobrar de los Servicios Educativos que se brindan en la Junta de Beneficencia de Guayaquil*. Manabí - Ecuador: Repositorio Universidad San Gregorio de Portoviejo.

Meigs, R. (2012). *Contabilidad: La base para las decisiones gerenciales*. MCGRAW-HILL.

Mendivil, V. (2008). Auditoria y sus ramas.

Mendoza, J. (4 de Noviembre de 2014). *Pruebas de Auditoria*. Obtenido de Auditoria Informatica:  
<https://chaui201421700812120.wordpress.com/2014/11/04/pruebas-de-auditoria/#:~:text=Prueba%20sustantiva%3A%20Son%20aquellas%20pruebas,contable%20de%20la%20empresa%20auditada.>

Ministerio-del-Medio-Ambiente. (2015). *Desarrollo sostenible y buen vivir*.

Moreno, F. J. (2018). *Prontuario de las finanzas empresariales*. México: Edicion e-book.

NAGA'S. (s/f). *economia48.com*. Obtenido de [economia48.com](http://economia48.com):

<https://www.economia48.com/spa/d/normas-deauditoria-generalmente-aceptadas-naga.htm>

Narváez, P. (2018). *Examen Especial al proceso de adquisición de bienes y servicios por ínfima cuantía al GAD municipal del Cantón Pastaza por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016*. Puyo - Ecuador: UNIANDES.

Normas Ecuatorianas de Auditoría. (1999). *NEA 320*. Quito: Instituto de Investigaciones Contables de la Federación Nacional de Contadores Públicos del Ecuador.

Omeñaca, J. (2016). *Plan General de Contabilidad*. México: Prentice Hall.

Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. México: Mac Graw.

Pérez, J. &. (2013). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de:

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

Perez, J. &. (2017). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de:

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

Pérez, J. (2016). *Actualizados*. Obtenido de Definición de Cobranza:

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

Pomares, M. (2016). *euroresidentes.com*. Obtenido de euroresidentes.com:

<https://www.euroresidentes.com/>

Prado, E. d. (2018). *Audalia Nexia*. Obtenido de

<https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>

Rodríguez, I. (18 de Octubre de 2018). *Auditoría Externa*. Obtenido de

AUDITOOL. Red Global de Conocimientos de Auditoría y Control

Interno: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6225-alcance-o-criterio-de-auditoria>

- Ron, R. (9 de Febrero de 2015). *Utilización de Normas de Contabilidad en el Ecuador*. Obtenido de EUMED. Observatorio Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2015/contabilidad.html>
- Rubio, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. Electrónica gratuita.
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: Red Tercer Milenio.
- Santillana Gonzales, J. R. (2012). Fundamentos de la Auditoria. En H. Sandoval, *Introducción a la Auditoria* (pág. 127). México: Red Tercer Milenio S.c.
- Santoma, J. (2002). *Gestió de Tesorería*. Madrid - España: Ediciones Gestión 2000 S. A.
- Sarmiento, K. (2015). *Examen especial a las cuentas: inventarios y cuentas por pagar e SURECTEL INGENIERIA Y PROYECTOS CIA. LTDA de la ciudad de Loja, en el período 2013*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Segovia, E. (2011). La auditoría y su globalización.
- Sierra, R. (2005). *Metodología de las Ciencias Sociales*. Madrid: Paraninfo. 3era Edición.
- SRI. (2018). *sri.gob.ec*. Obtenido de sri.gob.ec: <https://www.sri.gob.ec/web/quest/facturacion-fisica>
- Vélez, M. (2018). *Examen especial de auditoría financiera al componente Cuentas por Cobrar para mejorar la información financiera, en la empresa "Willerconst CÍA. LTDA", de la ciudad de Santo Domingo, año 2016*. Santo Domingo - Ecuador: Repositorio UNIANDES.

Vivas, D. (2006). *ey.com*. Obtenido de *ey.com*:

<https://www.ey.com/Publication/vwLUASSETS/>

Wals, S. (2009). *Contabilidad I*. México: Instituto Politécnico Nacional.

Whittington, O. &. (2001). *Auditoría un Enfoque Integral*. Cali - Colombia: Mc  
Graw Hill.

## Apéndice A

### Encuesta dirigida al personal de Comercial “Víctor”

#### ENCUESTA

- 1) ¿Se Han realizado auditoria o examen especial a las cuentas por cobrar anteriormente?  
SI NO
- 2) ¿El negocio tiene políticas de crédito?  
SI NO
- 3) ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?  
SI NO
- 4) ¿Se concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?  
SI NO
- 5) ¿Se cuenta con programa de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas?  
SI NO
- 6) ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?  
SI NO
- 7) ¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, etc.?  
SI NO
- 8) ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobra?  
SI NO
- 9) ¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas?  
SI NO
- 10) Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son dadas de baja en la contabilidad  
SI NO