



UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”

CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD-CPA

TEMA:

**EXAMEN ESPECIAL APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA JUNEKLE S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

TUTOR:

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.

AUTORES:

Eduardo Abel Ramírez Domínguez

Melani Andrea Rosado Lucero

Guayaquil – Ecuador

2020

Certificación del Tutor de Titulación

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados Eduardo Abel Ramírez Domínguez y Melani Andrea Rosado Lucero, son autores de la Tesis de Grado titulada: “Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil”, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.

Certificado del tribunal

El trabajo de investigación: “Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil”, presentado por los egresados Eduardo Abel Ramirez Domínguez y Melani Andrea Rosado Lucero, 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. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.
Tutor trabajo investigación

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Declaración de autoría

Eduardo Abel Ramirez Domínguez y Melani Andrea Rosado Lucero, autores de este trabajo de titulación denominado: “Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil”, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Ingeniería en Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Eduardo Abel Ramírez Domínguez
**Egresado de la Carrera de
Contabilidad y Auditoría**

Melani Andrea Rosado Lucero
**Egresada de la carrera de
Contabilidad y Auditoría**

Agradecimiento

Nuestro presente trabajo de tesis nos gustaría agradecer primero a Dios por darnos sabiduría y ayudarnos a afrontar todas las adversidades que durante esta época se nos ha presentado. A la Universidad San Gregorio de Portoviejo por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

A nuestro tutor de tesis, Ing. Rommel Sacoto por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia y paciencia ha logrado que podamos concluir nuestra tesis con éxito. A nuestro compañero Rene Alarcón que nos ha motivado durante nuestra formación profesional. Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida personal y profesional, algunos están mencionados aquí y otros en nuestros corazones.

Dedicatoria

Al culminar mis estudios universitarios, me es grato dedicar la presente tesis de grado a mis padres, por la familia que me regalaron y su ejemplo de perseverancia, paciencia, dedicación y su apoyo en cada paso de mi vida.

A mi esposa e hijos por su apoyo incondicional y sus consejos que han permitido que no desmaye en este proceso y pueda cumplir uno de mis más grandes anhelos.

A mis hermanos que me apoyaron durante toda mi formación universitaria, a mis amistades con las que compartí clases, grandes amigos, y a todas aquellas personas que de una u otra forma aportaron con su granito de arena para la elaboración de este trabajo.

Abel Eduardo Ramírez

Dedicatoria

Al terminar una de las metas mas grandes de mi vida me es grato dedicar todo este año de esfuerzo y dedicación a aquellas personas que me han brindado su apoyo en los momentos difíciles de mi vida.

Agradezco a Dios, por permitirme poder culminar la carrera de Contabilidad y Auditoría, a mis padres y hermano que han dado todos sus esfuerzos desde mis primeros pasos profesionales y quienes son el pilar fundamental en mi vida, a mi esposo que me ha incentivado cada día con una palabra de aliento para que no desmaye en este proceso.

A mi querido grupo Servicont grandes compañeras y amigas que han compartido sus conocimientos conmigo para poder desarrollar mi formación profesional, los llevo a cada uno en mi corazón.

Melani Rosado Lucero

Resumen

El desarrollo del presente trabajo de titulación, tuvo como finalidad realizar un examen especial a los procesos llevados a cabo en el área de crédito y cobranza de la empresa Junekle S.A. domiciliada en la ciudad de Guayaquil, a través de dicho trabajo, los autores pudieron evidenciar una serie de errores e inconsistencias en los procesos, debido que la entidad no cuenta con un manual de políticas y procedimientos que defina claramente lo que deben hacer los funcionarios y colaboradores en el ámbito crediticio y de control de la cartera, lo que ha provocado problemas de orden financiero y operativo, ya que las cuentas por cobrar se encuentran infladas y en ciertos casos, no se puede ejercer un tipo de cobranza judicial, ya que no se cuenta con los documentos necesario para impulsar las acciones civiles correspondientes. Sobre la base de lo antes expuesto, habiendo identificado la problemática, con sus correspondientes causas, los auditores proponen a la empresa auditada, una propuesta de manual con políticas y procedimientos claros para el área citada anteriormente, a efectos de mitigar riesgos, institucionalizar un ambiente de control, mejorar los indicadores de liquidez a través de procesos altamente eficientes y sobre todo que a través de estos mecanismos la organización pueda alcanzar los objetivos trazados.

Palabras claves: Crédito, cobranza, liquidez, riesgos, control.

Abstract

The development of this degree work was aimed at carrying out a special examination of the processes carried out in the credit and collection area of the company Junekle S.A. domiciled in the city of Guayaquil, through said work, the authors were able to evidence a series of errors and inconsistencies in the processes, because the entity does not have a manual of policies and procedures that clearly defines what officials must do and collaborators in the credit and portfolio control field, which has caused financial and operational problems, since accounts receivable are inflated and in certain cases, a type of judicial collection cannot be exercised, since no The necessary documents are available to promote the corresponding civil actions. Based on the above, having identified the problem, with its corresponding causes, the auditors propose to the audited company, a manual proposal with clear policies and procedures for the aforementioned area, in order to mitigate risks, institutionalize an environment of control, improve liquidity indicators through highly efficient processes and above all that through these mechanisms the organization can achieve the objectives set.

Keywords: Credit, collection, liquidity, risks, control.

Tabla de contenido

TRABAJO DE TITULACIÓN.....	i
1 Certificación del Tutor de Titulación.....	ii
2 Certificado del tribunal.....	iii
3 Declaración de autoría.....	iv
4 Agradecimiento.....	v
5 Dedicatoria.....	vi
6 Dedicatoria.....	vii
7 Resumen.....	viii
8 Abstract.....	ix
Capítulo I.....	15
Problematización.....	15
9.1 Tema.....	15
9.2 Antecedentes generales.....	15
9.3 Formulación del problema.....	17
9.4 Planteamiento del problema.....	17
9.5 Preguntas de la investigación.....	18
9.6 Delimitación del problema.....	18
9.7 Justificación de la investigación.....	19
9.8 Objetivos de la investigación.....	20
9.8.1 Objetivo general.....	20
9.8.2 Objetivos específicos.....	20
9.9 Conclusiones del capítulo.....	21
Capítulo II.....	22
Contextualización.....	22
10.1 Marco teórico.....	22

10.1.1	Antecedentes de la auditoría.....	22
10.1.2	Naturaleza de la auditoría.....	24
10.1.3	Objetivos e importancia de la auditoría.....	25
10.1.4	Importancia de la auditoría.....	26
10.1.5	Examen especial.....	27
10.1.6	Etapas del examen especial.....	27
10.1.7	Etapas de planeamiento.....	28
10.1.8	Etapas de ejecución.....	29
10.1.9	Etapas de elaboración del informe.....	34
10.1.10	Técnicas de auditoría.....	35
10.1.11	Definición de cuentas por cobrar.....	35
10.1.12	Provisión de Cuentas incobrables.....	37
10.1.13	Análisis de las cuentas por cobrar.....	37
10.1.14	Estados Financieros:.....	38
10.1.15	Objetivos de los estados financieros.....	39
10.1.16	Características cualitativas de los estados financieros.....	39
10.1.17	Clasificación de los estados financieros.....	40
10.1.18	Manual de Políticas y Procedimientos.....	41
10.2	Marco conceptual.....	43
10.3	Marco Legal.....	47
10.3.1	NIC 1- Presentación de estados financieros.....	47

10.3.2	NIIF 9 - Instrumentos financieros	48
10.3.3	Normas de auditoría generalmente aceptadas	48
10.3.4	NIA 200 - Objetivos generales del auditor independiente	56
10.3.5	NIA 220 - Control de la auditoría de estados financieros	57
10.3.6	NIA 230 - Documentación de auditoría	58
10.3.7	NIA 500 - Evidencia de auditoría.....	58
10.3.8	NIA 700 - Emisión del informe.....	59
10.3.9	Normativa Tributaria	60
10.4	Variables de la investigación.....	62
10.5	Operacionalización de las variables	63
10.6	Conclusiones del capítulo.....	65
Capítulo III		66
Marco Metodológico		66
11.1	Diseño Metodológico	66
11.2	Tipos de investigación.....	66
11.2.1	Investigación descriptiva	66
11.2.2	Investigación de campo	67
11.2.3	Confirmación de saldos	67
11.2.4	Fuentes de Información	68
11.2.5	Instrumentos de Investigación	69
11.3	Población.....	70
11.4	Muestra.....	70

11.5	Análisis de los resultados	71
11.6	Conclusiones del capítulo.....	71
Capítulo IV		73
Análisis e Interpretación de los Resultados		73
12.1	Aplicación de instrumentos.....	73
12.1.1	Entrevistas al personal de la empresa Junekle S.A.....	73
12.1.2	Análisis de los resultados	78
12.2	Proceso de Auditoría	79
12.3	Planificación.....	79
12.4	Programa de Auditoría	80
12.5	Informe de Planificación Preliminar	90
12.6	Evaluación de control interno	93
12.7	Hojas de Hallazgos.....	122
12.8	Comunicación de resultados.....	125
12.8.1	Introducción.....	127
12.8.2	Comunicación de los resultados	129
Capítulo V.....		133
Propuesta		133
13.1	Título de la propuesta.....	133
13.2	Autores de la propuesta.....	133
13.3	Empresa auspiciante.....	133
13.4	Área de la propuesta.....	133
13.5	Fecha de presentación	133

13.6	Fecha de terminación	133
13.7	Duración del proyecto	134
13.8	Participantes del proyecto	134
13.9	Objetivo general de la propuesta.....	134
13.10	Objetivos específicos de la propuesta	134
13.11	Beneficiarios directos.....	135
13.12	Beneficiarios indirectos.....	135
13.13	Impacto de la propuesta.....	135
13.14	Descripción de la propuesta	135
13.15	Manual de políticas y procedimientos.....	137
14	Referencias	172
15	Apéndice.....	176

Capítulo I

Problematización

9.1 Tema

Examen Especial aplicado a las cuentas por cobrar de la Empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil.

9.2 Antecedentes generales

En el siglo XII la orden religiosa de los templarios se convierte en el primer banco de depósito, transferencia y crédito hipotecario. En el siglo XVI se desarrolla la producción de mercancía y una economía monetaria, permitiendo surgir las primeras instituciones de crédito, que fueron los templos, donde el capitalismo comercial se basó en el gran negocio marítimo y colonial. A mediados del siglo XIX la banca comercial crea una técnica de pago a través del crédito documentario, ésta técnica permitió dar seguridad las operaciones comerciales, soportando las operaciones crediticias entre el importador y exportador de mercaderías, disminuyendo los riesgos de incumplimiento voluntario e involuntario de su comprador. A finales del siglo XIX el crédito es empleado por empresas comerciales y productoras para aumentar el volumen de sus ventas. (Albornoz, 2002, p. 84).

A nivel mundial el otorgamiento del crédito hace que las empresas aumenten sustancialmente sus ventas, porque los consumidores se animan a comprar, si la manera de pagar es en abonos o pagos pequeños durante un periodo de tiempo razonablemente largo. Es por ello que el crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas y cuando esto sucede, las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero, es por ello que el crédito es una herramienta que ayuda a reactivar los negocios y por ende la economía de los mercados. (Morales & Morales, 2014)

La problemática identificada de la comercialización a crédito, corresponde básicamente a la morosidad, que cuyo término define la poca o nula voluntad de pago del cliente hacia un proveedor. Las empresas en aras de captar un mayor posicionamiento en la industria deben incurrir en estos mecanismos, para poder dinamizar los inventarios y en paralelo combatir la mora de los créditos.

En ese sentido, ante la necesidad de colocar o vender los productos, para lograr las metas y objetivos trazados, se tiene que trabajar arduamente en la correcta administración de la cartera, para así sostener la demanda de gastos y costos propios del giro de negocio, a través de los ingresos que generan las cuentas por cobrar de clientes.

Las empresas en la actualidad buscan sin lugar a dudas colocar sus productos bajo los distintos mecanismos y políticas de crédito, que les permita mantener un retorno adecuado de recursos, y que estos a su vez no afecten la liquidez de la compañía, de tal forma que esta, pueda atender la demanda sus necesidades de orden económico.

Bajo esa perspectiva, lo que buscan las empresas es no precisamente dejar de vender a crédito, sino controlar la cartera de crédito mediante la aplicación de métodos persuasivos y legales para asegurar el retorno y recuperación de la inversión.

Dentro de su vida organizacional la empresa Junekle S.A., en aras de posesionarse en el mercado, se ha provisto de mecanismo comerciales que permitan brindar facilidades para la comercialización de sus productos, proveyendo a los clientes facilidades de pago, los cuales en cierta medida han propendido a que las cuentas por cobrar de clientes, según libros, registren índices de morosidad medianamente altos, los cuales debido a la problemática de orden operativo y administrativo deben trabajar, a fin de que les permita mejorar controles, establecer una correcta administración que mejore la gestión de dichos activos.

9.3 Formulación del problema

¿Cómo afecta las inconsistencias del registro de las cuentas por cobrar, en la razonabilidad de los saldos reflejados en los estados financieros de la empresa Junekle S.A. ubicada en el cantón Guayaquil provincia del Guayas en el periodo fiscal 2019?

9.4 Planteamiento del problema

La empresa Junekle S.A. se dedica a la comercialización de prendas de vestir, en la actualidad no cuenta con procedimientos de control que permita una correcta administración de las cuentas por cobrar, adecuado registro y control contable de los pagos recibidos, y baja en los sistemas de los abonos o cancelaciones totales de los créditos otorgados a los clientes.

Dentro de los activos, las cuentas por cobrar son uno de los rubros más importantes de los estados financieros, y se convierten además en un insumo preponderante como análisis dentro del examen especial, por lo cual los autores del presente trabajo de tesis, dentro de la revisión efectuada ponen a la palestra las principales observaciones identificadas dentro del examen especial, las cuales se detallan a continuación:

- Falta de procedimientos de control que permitan conciliar los saldos contables versus los anexos emitidos por el sistema contable.
- Inexactitud en la provisión de las cuentas por cobrar.
- No se realizan confirmaciones de saldos a los clientes.
- Inadecuada segregación de funciones, la misma persona que realiza la cobranza telefónica concilia los saldos.
- Ausencia de políticas de cobranza que soporten el proceso y correcta administración de la cartera de crédito.

- Ausencia de políticas y procesos de crédito que permitan una correcta administración de las operaciones desde su inicio hasta la aprobación del mismo.
- Deficiente gestión de archivo y adecuado control de los documentos en los expedientes de crédito, por nuevas operaciones y pagos recibidos de clientes.

9.5 Preguntas de la investigación

- ¿Qué es auditoría?
- ¿Qué es un examen especial?
- ¿Cuáles son las etapas del examen especial?
- ¿Cuáles son las técnicas de auditoría?
- ¿Qué son las cuentas por cobrar?
- ¿Qué es el crédito?
- ¿Cuáles son los indicadores de la cartera de crédito?
- ¿Qué son los estados financieros?
- ¿Cuáles son los objetivos de los estados financieros?
- ¿Cuáles son las características cualitativas de los estados financieros?
- ¿Mencione la clasificación de los estados financieros?

9.6 Delimitación del problema

Campo: Auditoría y Contabilidad.

Área: Departamento de Crédito y Cobranzas.

Aspecto: Análisis del registro de Cuentas por Cobrar.

Tema: Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil.

Problema: Razonabilidad de los saldos de cuentas por cobrar expresado en los estados financieros.

Delimitación espacial: Av. Francisco de Orellana, Centro Comercial San Marino piso N° 1 del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

Delimitación temporal: Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Línea de investigación: Proceso de control en las organizaciones.

9.7 Justificación de la investigación

Las cuentas por cobrar en la empresa Junekle S.A. constituyen uno de sus rubros más importantes dentro de los activos, pues permiten que la empresa obtenga flujos de efectivo para atender sus obligaciones, realizar nuevas inversiones, etc; por ese motivo se debe realizar un examen especial que permita identificar, debilidades, falencias e irregularidades desde el proceso de concesión del crédito hasta la gestión de cobranza con el correspondiente registro contable, para así poder determinar la razonabilidad de los saldos; en ese contexto, las recomendaciones que planteen los autores de la tesis, brindarán un marco a seguir que derivará en un mejoramiento continuo; por tal razón se justifica la aplicación del examen especial.

El presente trabajo de investigación permitirá realizar un levantamiento de información sobre el proceso integral del área, desde que se concede el crédito hasta el registro contable de los pagos, sobre la base de una conciliación de saldos contables versus el anexo de cuentas por cobrar o lo que se denomina cartera gestionable, con esto se logrará identificar los pagos de los clientes ya efectuados y del mismo modo, se podrá dar de baja los pagos en el módulo de cuentas por cobrar, para así presentar saldos reales y consistentes, para que, sobre esa depuración, se inicie una gestión persuasiva y legal según corresponda.

Dentro del análisis general del caso, se ha identificado además, omisiones en la aplicación de políticas y procedimientos en los procesos de administración del crédito, así mismo de las cuentas por cobrar, los cuales son esenciales para determinar los pasos que debe seguir el colaborador del área, desde el registro de la cartera hasta su recuperación.

Considerando que, es de vital importancia para la organización que se brinden parámetros necesarios a los empleados para su correcta gestión, es por ello que el presente trabajo permitirá conocer lo que se está haciendo en la actualidad, para aplicar los mecanismos necesarios en pro me obtener mejores resultados en cuanto la administración, el control, mitigación de riesgos y sobre todo un eficiente servicio a los clientes.

Con base en lo mencionado anteriormente, los autores emitirán un informe que contendrá los insumos exigibles dentro de un examen especial, mediante el cual se pondrá a consideración y conocimiento de la alta gerencia, los hallazgos encontrados, las observaciones y recomendaciones, para lo cual se aplicarán diferentes pruebas y técnicas de auditoría, tendientes a emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros en el ámbito de las cuentas por cobrar, el ambiente de control existente en los procesos del área y los riesgos identificado con las distintas causas.

9.8 Objetivos de la investigación

9.8.1 Objetivo general

Realizar un examen especial a las cuentas por cobrar de la compañía Junekle S.A., para comprobar la razonabilidad de los saldos reflejados en los estados financieros del ejercicio económico 2019.

9.8.2 Objetivos específicos

- Establecer mediante las bases teóricas, científicas y metodológicas el examen especial a la cuenta por cobrar.

- Determinar el estado actual del proceso de contabilización de las cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros.
- Comprobar mediante la ejecución de un examen especial, la incidencia del proceso de contabilización de las cuentas por cobrar. mediante la aplicación de pruebas de sustantivas y de cumplimiento.
- Elaborar la propuesta de solución que permita proveer a la administración un mecanismo de solución y control que derive en la presentación de estados financieros razonables de la empresa Junekle S.A.

9.9 Conclusiones del capítulo

La elaboración del capítulo uno permitió conocer a los autores, los antecedentes históricos como surge la comercialización a crédito y la problemática que viven las empresas que venden bienes o servicios, para mejorar la rotación de inventarios y que en paralelo demuestren una eficiente administración de la cartera.

Del mismo modo se delimitaron los problemas de Junekle S.A., luego se identificaron las principales causas y afectos, que afectan a la empresa producto del inadecuado registro y control de las cuentas por cobrar, se definieron los objetivos general y específicos basados en la problemática identificada, para efectos de establecer las acciones de mejora, para la correcta administración de la cartera y la gestión que se debe efectuar sobre las cuentas por cobrar.

Capítulo II

Contextualización

10.1 Marco teórico

10.1.1 Antecedentes de la auditoría

Según lo expresó (Mantilla, 2015) en su publicación, que los orígenes de la auditoría se dieron en la antigua Roma y además: La auditoría está estrechamente ligada a los procesos e instituciones del derecho mercantil, aparece en esta época los prefectos, los procuradores, los curadores, los legati, los auditores, los interventores y los fiscalizadores.

Los procuradores ejercían cargos de tipo administrativo de la hacienda pública; los auditores recibían las apelaciones contra las sentencias pronunciadas; los interventores o intervinidores tomaban parte en un asunto intercediendo o condenando; y los fiscalizadores eran los encargados de promover los intereses del fisco, lo cual les daba el carácter de funcionarios, para ejercer un oficio técnico o especializado (oír, mediar, delatar) dando no un dictamen (sentencia) sino una opinión (favorable o adversa), actuando como parte de un grupo (tribunal colegiado). (p. 234)

Conforme otra referencia obtenida de (Suárez, 1990) quien manifestó además que, históricamente la auditoría nace de:

La clase soberana de las antiguas monarquías, exigió registros independientes de las cuentas de sus reinados; y para ello, iniciaron un proceso: “oír” al pueblo a través de personas independientes a la recaudación de los impuestos. De allí el origen de la palabra auditoría, que en latín proviene de audire (oír), más adelante el fortalecimiento del comercio y la separación de los factores de producción: capital y trabajo, hizo patente la necesidad de revisiones independientes para asegurar la confiabilidad de los registros, y es así como se concibe a la actividad auditora como control de la gestión económico-financiera de una organización. (p. 98)

Esto nos lleva a interpretar que la auditoría ha existido, desde siempre y ha venido formando parte de la necesidad empresarial y comercial, para poder llevar un control adecuado sobre las actividades económicas, con base en metodologías y profesionales expertos en la rama analítica de las cuentas y los controles que deben implementar las organizaciones para el cumplimiento y logro de los objetivos.

Por otro lado, (Paredes, 2014) expresó además que “Hace aproximadamente 30 años, se recurría a una auditoría cuando el cliente o los directivos de una entidad sentían la necesidad de revisar las cuentas para detectar fraudes o errores graves” (p. 15). Sobre dicho antecedente lo que manifiesta el autor es de que únicamente el profesional a cargo de la auditoría cumplía solo con detectar dichas anomalías; es decir, ese era su único objetivo.

Con la llegada de la revolución industrial las empresas industriales y comerciales empezaron a crecer de manera rápida, por lo tanto los accionistas tuvieron la necesidad de crear un sistema de vigilancia más amplio respecto al control de la información contable de la empresa, dicho control era realizado por una o varias personas de la misma organización a quienes se le otorgaban la facultad de revisión que se basaba en la vigilancia y control los ingresos y egresos para conocer si eran administrados correctamente dentro de la organización, así también de la revisión de la documentación y archivo.

Ante la necesidad imperiosa de mantener un ambiente de control eficiente, las empresas en la actualidad requieren de los servicios de un auditor que no solo ponga en evidencia los fraudes o errores, sino más bien coadyuve de manera directa en la prevención de estos, a través de un control continuo y eficiente, el cual es reportado a la alta administración para la toma de decisiones.

En ese sentido, el papel del auditor no solo se basa en reportar sino también en asesorar, guiar a la alta administración, sobre bases técnicas y jurídicas que propendan a la eficiencia y eficacia, a través de procesos con debidos controles y segregación de funciones, orientadas a dinamizar el desarrollo de la empresa.

10.1.2 Naturaleza de la auditoría

Con base en lo que estableció (Mantilla, 2015):

La auditoría es el proceso de acumular y evaluar evidencia relacionada, por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable en una entidad económica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. Es un examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionados para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las políticas de la dirección o a los requerimientos establecidos. (p. 456)

Por otro lado los autores (Arens , Elder, & Beasley, 2007) definieron que la auditoría tiene como naturaleza:

La obtención de evidencia que se realiza a través del testimonio oral del auditado (cliente), de la comunicación por escrito con las partes externas, observaciones por parte del auditor, y de datos electrónicos sobre las transacciones, con todo esta evidencia permite al auditor emitir un informe que es la comunicación de los hallazgos del auditor a los usuarios. (p. 56).

Interpretando estos conceptos de los autores, se establece que, para realizar una auditoría se debe presentar información verídica, siguiendo una serie de normas y reglas para realizar un trabajo de evaluación de manera aceptable. Los auditores deben realizar revisiones de manera continua mediante la verificación de los estados financieros de la organización, estas revisiones debe ser realizadas por una persona calificada, con conocimientos necesarios y experiencia para poder establecer conclusiones correctas

después de haber examinado la evidencia, que les permita emitir una opinión sobre la razonabilidad de los saldos.

10.1.3 Objetivos e importancia de la auditoría

En lo que respecta a los objetivos e importancia, según (Armas, 2008) afirmó que: “Los objetivos de la auditoría consisten en evaluar: La economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades; el cumplimiento de las políticas y procedimientos; el cumplimiento de metas y resultados señalados (...) y el correcto uso dado a los recursos” (p. 104).

Visto desde otro punto según la revista (Auditores & Gerentes, Contadores Públicos, 2016) expresó que:

El objetivo principal de una auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

Otros de los objetivos pueden ser además:

- Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control.
- Determinar si este sistema produce resultados, es decir, planes, presupuestos, pronósticos, estados financieros, informes de control dignos de confianza, adecuados y suficientemente inteligibles por el usuario.
- Efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad (p. 19).

Entre otras cosas, los objetivos de la auditoría en una empresa permiten evaluar el control interno, verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos con el fin de determinar la eficiencia existente dentro de una entidad y a su vez establecer planes de mejora continua para la organización, que deriven en la competitividad y logro de los objetivos trazados.

10.1.4 Importancia de la auditoría

Una auditoría es importante porque permite proveer de información financiera consistente, probada, razonable, necesaria para proporcionar a los organismos de control, entidades financieras -para solicitud de financiamientos- e inclusive a los accionistas de la empresa, toda vez que se cuenta con el resultado final, lo que se expresa en el documento, es lo que exactamente posee la misma en términos contables, de riesgos, procesos, etc. (Mira, 2006, p. 77).

Del mismo modo según lo establecido por (Paredes, 2014) la importancia de la auditoría tiene varios puntos necesarios para el funcionamiento de la organización:

- Obtener un conocimiento integral de la empresa a examinar, tales como actividades básicas, productos que elabora o comercializa, proceso productivo, política de ventas, situación patrimonial, fuentes de financiamientos y problemas de la alta dirección.
- Evaluar el plan de riesgos de la empresa.
- Contemplar los cambios sustanciales que ha experimentado la informática en el proceso de información y papeleo (eliminado) por la conexión electrónica, que requiere considerar en los enfoques de revisión y control.
- Recomendaciones a la Gerencia para mejorar la eficiencia de las operaciones y del negocio.
- Satisfacer las expectativas de la gerencia para la adopción de medidas correctivas en cuanto a controles y aplicación de normas tributarias (p. 16).

Contextualizando lo expresado por el autor, la importancia de la auditoría está dada por el enfoque de la misma, en verificar la situación económica de la organización, mediante fases que determinen si la organización tiene un adecuado control de los estados financieros, de las cuentas y de la situación patrimonial, que permitan además institucionalizar a la compañía acciones que mejoren el ambiente de control en la organización, aplicando las recomendaciones dadas por el auditor.

10.1.5 Examen especial

Según (Cornejo, 2013) estableció “Es la revisión que se lleva a cabo con una finalidad distinta a la de dictaminar los estados financieros de fin de ejercicio, generalmente este tipo de auditoría implica el examen y comprobación particular de alguna cuenta o cuentas” (p. 45).

Por otro lado (Luna, 2008) esgrimió que “Comprende una auditoría de (...) alcance limitado sobre la revisión y análisis de una cuenta o grupos de cuentas que permiten la emisión de un dictamen con normas de auditoría generalmente aceptadas, así como el cumplimiento de la normativa legal y otras” (p. 123).

Como aporte adicional (Fonseca, 2007) mencionó también que los aspectos del examen especial son:

El Manejo financiero de recursos por una entidad durante un periodo en relación y reglamentos aplicables, el cumplimiento de la ejecución del presupuesto en relación a la normativa legal y presupuestos, el cumplimiento de la normativa legal en relación a los procesos licitatorios para la contratación de obras, las adquisiciones de bienes o servicios de obras públicas y denuncias. (p. 89)

De acuerdo a lo que nos indican los autores antes detallados, un examen especial es la revisión de un área determinada en la empresa donde se realice un análisis sobre el manejo de los recursos, procesos licitatorios, adquisiciones de bienes o incluso denuncias con el fin de emitir un informe que detalle el correcto manejo de los procesos y de la normativa legal.

10.1.6 Etapas del examen especial

Según Fonseca (Fonseca, 2007) afirmó que: “Las etapas de un examen especial son el planeamiento, la ejecución y la elaboración del informe” (p. 48). En el marco de la ejecución de un examen especial, si no se realiza una planificación adecuada, el objeto del examen especial puede perder su peso y muy probablemente los resultados esperados no

sean los adecuados, para ello, al igual que una auditoría debe realizarse conforme las metodologías vigentes y recomendadas por los expertos.

10.1.7 Etapa de planeamiento

Esta etapa consiste en la obtención de una adecuada comprensión de los aspectos específicos que serán examinados, las líneas de autoridad y responsabilidad funcional, las normas legales, reglamentarias y normas internas aplicables concordantes con el alcance del examen.

Tiene el propósito de definir las implicaciones legales que podrían derivarse de los actos administrativos a examinar, al término de esta etapa se debe elaborar el memorándum de programación que es el documento soporte de las decisiones adoptadas con respecto a los objetivos, alcance y metodología a utilizar en la ejecución del examen especial. En esta etapa se realizan los programas de auditoría

10.1.7.1 Programas de auditoría

Según (Auditores & Gerentes, Contadores Publicos, 2016) expresó:

El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar. Dado que los programas de auditoría se preparan anticipadamente en la etapa de planeación, estos pueden ser modificados en la medida en que se ejecute el trabajo, teniendo en cuenta los hechos concretos que se vayan observando. (p. 105)

Según (Arens , Elder, & Beasley, 2007) los programas de auditoría a menudo son computarizados, la forma más simple de esta aplicación es escribir el programa de auditoría en un procesador de palabras y guardarlo de un año al siguiente para facilitar los cambios y actualizaciones. Un uso más sofisticado es tener un programa de uso especial que ayude al auditor a razonar las consideraciones de la planeación de la auditoría y

seleccionar los procedimientos adecuados de una base de datos de los procedimientos de la auditoría, después éstos se formulan en un programa de auditoría. (p. 393).

Los programas de auditoría, permiten al auditor adquirir control sobre el desarrollo de los exámenes de la compañía, los programas permiten una adecuada supervisión, permiten determinar el tiempo real de la ejecución de los procedimientos y poder realizar las respectivas comparaciones, los programas de auditoría ayudan a la toma de decisiones en la organización (Auditores & Gerentes, Contadores Publicos, 2016).

Los programas de auditoría permiten que la persona encargada de realizar la revisión pueda llevar un plan de procedimientos a seguir, para obtener un trabajo más ordenado, metódico y fácil de realizar, el plan de la programación de la auditoría se lo debe efectuar antes de empezar con el proceso de auditoría. Los programas de trabajo se los puede guardar de un año a otro, ya que son de gran utilidad para el año sub siguiente, en el cual tentativamente solo se debería modificar los cambios en términos de fechas, o sin incrementan procesos.

10.1.8 Etapa de ejecución

El auditor debe asegurarse del cumplimiento de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, marco legal vigente, así como también del conocimiento y dominio de los manuales de procedimientos del área a auditar.

En esta etapa se ejecuta la auditoría obteniendo información, documentos claves, aplicando procedimientos de auditoría de acuerdo al programa, luego se realiza un análisis de resultado hallazgos de auditoría y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, para determinar recomendaciones finales a la administración de la empresa, para la toma de decisiones.

10.1.8.1 Papeles de trabajo

Según (Paredes, 2014) afirmó: “Son un conjunto de documentos llamados “cédulas”, donde se registran los datos e informaciones obtenidos por el auditor en su examen, los resultados de las pruebas realizadas y, en muchos casos, la descripción de las mismas pruebas” (p. 45).

Por otro lado, indica el mismo autor que: Los papeles de trabajo sirven principalmente para: Ayudar al auditor en la conducción de su trabajo y proporcionar un importante apoyo a la opinión del auditor, incluyendo la sustentación y evidencia en cuanto al cumplimiento con las normas de auditoría generalmente aceptadas (p. 117).

Es decir, los papeles de trabajo son elaborados por el propio auditor en cada fase de la revisión que realice en la auditoría o examen especial, estos no pueden ser obtenidos por terceras personas, ya que corresponden a la evidencia del proceso realizado durante la revisión de los estados financieros, cuentas, procesos, etc., la realización de papeles de trabajo permiten al profesional plantear sus opiniones y crear juicios de valor dentro de la auditoría.

10.1.8.2 Objetivo de los papeles de trabajo

(Auditores & Gerentes, Contadores Públicos, 2016) Agregó que:

Los papeles de trabajo permiten tanto al auditor como al revisor fiscal dejar constancia de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones y de la información obtenida.

Los objetivos de los papeles de trabajo para el Contador Público que efectúe la auditoría de estados financieros pueden ser relacionados así:

- Proporcionar evidencia del trabajo realizado y de los resultados obtenidos en dicho trabajo.
- Suministrar la base para los informes y opiniones del auditor independiente o del revisor fiscal.

- Constituir una fuente de información concerniente a detalles de saldo de cuentas, rubros de los estados financieros y otros datos obtenidos en relación con el examen o para efectos posteriores a la realización del mismo, como futuras auditorías.
- Facilitar los medios para una revisión de los supervisores, jefes, organismos gubernamentales u otros contadores que determinen la suficiencia y efectividad del trabajo realizado y las bases que respaldan las conclusiones expresadas, probar a la vez que el trabajo se realizó con calidad profesional.
- Ayudar al auditor o revisor fiscal a la conducción de su trabajo (p. 156).

En conclusión, el auditor al elaborar papeles de trabajo deja constancia de todo el proceso realizado durante su revisión y análisis dentro de la organización, también permite la mejor comprensión del insumo entregado, a los miembros de la empresa sobre lo realizado, permite obtener una información sobre las fallas y errores encontrados durante la auditoría o examen especial. Es importante destacar además, que el auditor lleva un registro de todo lo realizado durante su trabajo, sin perder ningún dato encontrado en el transcurso de la revisión.

10.1.8.3 Clasificación de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo según (Auditores & Gerentes, Contadores Públicos, 2016) se clasifican según su uso y contenido.

Según su uso: Corresponde básicamente a la utilización que tengan los papeles de auditoría en el período examinado o en varios períodos, se clasifican en archivo de la auditoría y archivo continuo o permanente de auditoría. En lo que respecta a los archivos de auditoría, estos son de uso limitado para una sola auditoría, se preparan en el transcurso de la misma y su beneficio o utilidad solo se refirió a las cuentas, a la fecha o por el periodo que trate. Mientras que, el archivo continuo se usará de forma continua, siendo útiles para la comprobación de las cuentas, no solo en el periodo que se preparan, sino también en el futuro. (p. 158)

Según su contenido: Pueden ser hojas de trabajo, cédulas sumarias, cédulas analíticas.

Las hojas de trabajo representan los estados financieros en conjunto, aquí se inicia la técnica del análisis pues se empieza a descomponer el todo en unidades de estudio más pequeñas, el método usado es el deductivo, puede hacerse este listado como simple balance de comprobación, sin buscar orden alguno en las cuentas; pero se encontrará muy conveniente hacerlo siguiendo el ordenamiento del balance general y del estado de resultados. (p. 159)

Las células sumarias son aquellas que contienen el primer análisis de los datos relativos a uno de los renglones de las hojas de trabajo y sirven como nexo entre ésta y las cédulas de análisis o de comprobación. Las cédulas sumarias normalmente no incluyen pruebas o comprobaciones; pero conviene que en ellas aparezcan las conclusiones a las que llegue el auditor como resultado de su revisión y de comprobación de la o las cuentas a la que se refiere. (p. 161)

Las células analíticas es la mínima unidad de estudio, aunque como se afirma en el párrafo precedente, existen casos en los cuales se hace necesario dividir la analítica para un mejor examen de la cuenta. Las analíticas deben obligatoriamente describir todos y cada uno de las técnicas y procedimientos de auditoría que se efectuaron en el estudio de la cuenta, pues en estas cédulas y en las subanalíticas se plasma el trabajo del auditor y son las que sirven de prueba del trabajo realizado. (p. 161)

Cuando se realiza un proceso de auditoría se cuenta con diferentes tipos de papeles, su uso dependerá del tipo de revisión que se esté haciendo en ese periodo, se puede tener papeles de trabajo que serán utilizados por una única vez, otros que se pueden utilizar continuamente en cada revisión y solo se los va adaptando a los cambios presentados en el periodo, existen papeles de trabajo que son únicamente utilizados para la revisión de estados financieros en conjunto; entre otros, que de igual manera son de gran utilidad para el auditor durante su proceso de auditoría.

10.1.8.4 Marcas de auditoría

Conforme lo indicó (Paredes, 2014) las marcas del auditor también llamadas claves de auditoría, tildes, etc; son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo o prueba efectuada.

Las marcas estándar de auditoría, que se presentan, se utilizarán en todos los papeles de trabajo y son de dos clases: con significado uniforme y con leyenda a criterio del auditor, es decir, sin un significado aprobado. (p. 117)

Adicionalmente (Auditores & Gerentes, Contadores Públicos, 2016) expresaron:

Para las marcas de auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del archivo de la auditoría debe ser la cédula de las marcas de auditoría (p. 168).

Acogiendo las referencias expuestas, se puede definir que las marcas de auditoría son signos y símbolos que utilizará el auditor durante su revisión dentro de la auditoría de la organización, estas marcas permiten identificar los diferentes papeles de trabajo empleados por el auditor, así se evitará confusiones por parte de los miembros de la empresa y del mismo auditor, el color permitirá diferenciar la marca ya que este debe ser diferente al utilizado en el escrito del papel de trabajo.

10.1.8.5 Evidencia de auditoría

Estableció (Paredes, 2014) que se puede conceptuar como evidencia a “Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información contable, que está examinando, se presenta de acuerdo a principios y normas contables que son parámetros que regula la contabilidad y presentación de los estados financieros” (p. 75).

Es decir que la evidencia se obtiene y se acumula mediante la aplicación de diversas técnicas de auditoría que va desde la indagación, declaraciones escritas, comunicaciones externas, análisis, etc, obtenidas dentro del proceso de auditoría.

Del mismo modo (Arens , Elder, & Beasley, 2007) concluyeron que “La evidencia incluye información que es sumamente convincente, como el recuento del auditor de los valores comerciales e información menos convincente como las respuestas de los empleados del cliente” (p. 162).

Es decir, la evidencia corresponde a toda la información que la organización entrega al auditor para que pueda realizar su proceso de auditoría, la información se la presenta de acuerdo a las normas contables que establecen los parámetros para el movimiento de los estados financieros, otro tipo de evidencia son las respuestas que otorgan los empleados al auditor, él tomará dicha información para comprobar la situación financiera y económica de la organización.

10.1.8.6 Tipos de evidencia de auditoría

Aseguraron (Arens , Elder, & Beasley, 2007) en su publicación que “Existen siete categorías amplias de evidencias entre las cuales el auditor puede escoger. Estas categorías, conocidas como tipos de evidencias, que se presentan a continuación: Examen físico, confirmación, documentación, procedimientos analíticos, interrogatorio al cliente, re desempeño y observación” (p. 167).

Es decir, el auditor para efectuar su trabajo puede obtener la información necesaria mediante algunos tipos de evidencia, que se pueden presentar en una organización, el auditor escogerá la evidencia que sea más conveniente y que le genere mejores resultados; la evidencia a escoger dependerá del tipo de auditoría que se esté realizando en ese momento. Cada evidencia dará como resultado la información que será utilizada por el auditor en su trabajo.

10.1.9 Etapa de elaboración del informe

En esta etapa traduce fielmente las conclusiones de la reunión de cierre, objetivos y alcance, se indica la fecha de la auditoría, referencia los documentos

examinados, define no conformidades puntuales, puntos fuertes de la actividad auditada y presenta las recomendaciones.

En ese contexto, las etapas del examen especial, nos permite verificar cuales son los pasos a seguir para realizar un examen y los requisitos que deben contener la ejecución y presentación del informe, para poder exponer a la administración las deficiencias a sus controles internos.

10.1.10 Técnicas de auditoría

Las técnicas según Paredes (2014) obedecen a: “Herramientas que usa el auditor para obtener la evidencia y fundamentar su opinión en el informe. Son métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr información y comprobación necesaria para emitir una opinión profesional” (p. 61).

Las técnicas de Auditoría son los recursos particulares de investigación, utilizados por el auditor para obtener los datos necesarios para corroborar la información que ha obtenido o le han suministrado, lo que se denomina “evidencia Primaria”. Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el profesional utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional (Auditores & Gerentes, Contadores Publicos, 2016).

Las técnicas de auditoría se dividen en: Estudio general, análisis, investigación, comprobación, hechos posteriores, Inspección, confirmación, certificación y observación.

10.1.11 Definición de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son los derechos a reclamar efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de préstamos y otras operaciones a crédito. Las cuentas y documentos por cobrar a clientes, empleados, vinculados económicos, propietarios, directores, las relativas a impuestos, las originadas en transacciones efectuadas fuera del curso ordinario del negocio y otros conceptos importantes, se deben registrar por separado.

Al menos, al cierre del período, debe evaluarse técnicamente su recuperación y reconocer las contingencias de pérdida de su valor. Teniendo en cuenta la naturaleza de la partida y la actividad del ente económico, las normas especiales pueden autorizar o exigir que estos activos se reconozcan o valúen a su valor presente (Fierro, 2009).

Por otro lado, las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente (Barrón, 2003)

Expresó (Meza, 2007) además que:

Son los valores que adeudan terceras personas a la empresa, derivadas de las operaciones de la misma y también existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones de negocio se derivan de las diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa (p. 63).

Analizando los conceptos de los autores, se determina que las cuentas por cobrar son deudas que personas naturales o jurídicas tienen con empresas proveedoras de bienes o servicios, y que las mismas son cobradas en un periodo de tiempo, conforme se establecen en los acuerdos pactados dentro de la negociación entre vendedor y comprador.

En términos contables se consideran cuentas de naturaleza deudoras, porque aumentan con un registro al débito y disminuyen con un registro al crédito, el saldo representa el derecho de la empresa para exigir o ejecutar el cobro.

Todos los créditos otorgados a un cliente, constituyen la cartera que se recupera mediante el cobro y su creación tiene relación con la siguiente clasificación: Operaciones comerciales, realizadas en procura del desarrollo de su actividad social, que bien puede ser productiva, comercializadora o de servicios. Operaciones sociales, necesarias para mantener la estabilidad de socios o accionistas y de sus empleados. Operaciones fiscales, u obligaciones de carácter legal para con el Estado mediante anticipos sobre la renta y

retenciones en la fuente sobre la actividad. Operaciones especiales, por contratos con terceros y obligaciones de carácter legal para mantener el objeto social. (Fierro, 2009)

10.1.12 Provisión de Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables se originan cuando se concluye que no se tendrá éxito en el cobro de las cuentas por cobrar. Para efectuar la provisión de cobranza dudosa, deben analizarse las probabilidades de cobranza de las cuentas por cobrar y establecer una política que represente esa probabilidad. Hay diferentes métodos para realizar el cálculo de la provisión. Puede estimarse sobre las ventas al crédito, sobre el saldo de las cuentas por cobrar o haciendo un análisis más detallado de la antigüedad de los saldos de las cuentas por clientes (Herz Gherzi, 2018).

La provisión de cuentas incobrables representa un respaldo para las empresas a través de un asiento contable, que se originan cuando los clientes no cumplen con los pagos establecidos dentro de los plazos acordados. Por lo cual dicha provisión afecta al resultado del ejercicio económico de la empresa.

10.1.13 Análisis de las cuentas por cobrar

El análisis de las cuentas por cobrar, se lo efectúa con base en la comparación de las colocaciones de crédito o concesiones versus la gestión de cobro efectiva que ingresa en las cuentas bancarias de la empresa, este análisis permite evaluar la política y gestión de cobro. Por otra parte dentro del análisis de las cuentas por cobrar, se consideran dos importantes indicadores, tales como el de rotación de la cartera y periodos de cobro.

- **Rotación de la cartera:** Se le conoce con el nombre de rotación de cuentas por cobrar a ventas y se lo expresa de la siguiente manera: $\text{Rotación cartera} = \frac{\text{ventas netas a crédito}}{\text{cartera de clientes en promedio}}$. La rotación cartera mide las veces que se renueva y se encuentra en relación directa con el período de cobro que puede ser a 30, 60 o 90 días.

La rotación cartera es de mucha importancia para las finanzas porque mide la gestión y permite formular políticas de recaudo y de concesión de créditos, de otro lado, permite liquidez a la empresa en la medida que tenga mayor rotación y facilita el pago de las obligaciones, las cuales deben rotar por debajo de la cartera, de lo contrario se presenta un desfase en las finanzas, porque los proveedores cobran antes de haberse recuperado las ventas a crédito.

- **Período de cobro:** Este indicador muestra el tiempo que se demora el cobro de cartera y se determina por alguno de los siguientes métodos: $\text{Período de cobro} = 365 / \text{rotación cartera}$. $\text{Período de cobro} = (\text{saldo en clientes} * 365 \text{ días}) / \text{ventas netas a crédito}$. Con unas ventas netas a crédito durante el período (Fierro, 2009).

10.1.14 Estados Financieros:

Para (Fierro, 2011) los estados financieros, son:

La fuente de información para los hombres de negocios, para discutir, tanto en las juntas directivas como en asambleas generales o juntas de socios, sobre el devenir de la empresa. Su responsabilidad está a cargo del gerente y del contador, quienes deben certificarlos antes de presentarlos a los órganos de decisión. Deben estar acompañados de la proyección del negocio por lo menos un año, para conocer la capacidad del negocio en marcha y otros valores como el nivel de utilidades para el siguiente año, los impuestos que se destinarán para el estado y el monto de los dividendos o participaciones a distribuir.

Si los estados financieros no están aprobados por la asamblea general o junta de socios, no tienen ningún valor ante la comunidad de usuarios, tanto de asociados, empleados, proveedores, instituciones financieras. (p. 370)

Una empresa debe preparar los diferentes estados financieros, que constituyen el principal propósito de la contabilidad financiera y se definen como la síntesis del proceso financiero. Estos se realizan con el fin de conocer la situación financiera y los resultados

económicos producto de las actividades de un periodo determinado. La información que suministran los estados financieros es de interés, entre otros, para la administración, los propietarios, los acreedores, los trabajadores y el estado (Mendoza, 2016).

10.1.15 Objetivos de los estados financieros

El objetivo principal es suministrar información útil, oportuna y relevante acerca de la situación financiera, desempeño y cambios estados situacional de la empresa, a los diferentes usuarios que la requieren para la toma de decisiones económicas (Herz Ghersi, 2018).

Según lo expresado en la NIC 1, el objetivo de los estados financieros con propósitos de información general, es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.

Sobre la base de lo expresado por (Carvalho B. J., 2010) “Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado” (p. 89).

10.1.16 Características cualitativas de los estados financieros

Según (Herz Ghersi, 2018) las características de los estados financieros son:
Comprensibilidad, oportunidad, verificabilidad, comparabilidad.

- **Comprensibilidad:** La información de los estados financieros debe ser fácilmente comprensible por usuarios con conocimiento razonable de las actividades económicas y del mundo de los negocios. No obstante, la información sobre temas complejos debe ser incluida por razones de su relevancia, aun cuando sea de difícil comprensión para ciertos usuarios.
- **Oportunidad:** Para que la información financiera sea útil, debe ser comunicada a los usuarios oportunamente, a fin de que no pierda su relevancia. Ello sin perder de vista

que en ciertos casos no se conozca cabalmente un hecho o no se haya concluido una transacción; en estos casos debe lograrse un equilibrio entre relevancia y fiabilidad.

- **Verificabilidad:** Para que la información de los estados financieros se considere fiable, debe ser completa y fácil de verificar. Esto implica, entre otros criterios, que solo se registren las operaciones de la empresa y no de sus socios o asociados, o personal que trabaje en la misma, respetando el principio de Entidad. Verificar significa que terceros, ajenos a la empresa, llegan a un acuerdo de que lo que se está mostrando representa fielmente la transacción. Las notas y otra información en los estados financieros apoyan a la verificación.
- **Comparabilidad:** La información debe presentarse en forma comparativa, de manera que permita que los usuarios puedan observar la evolución de la empresa, la tendencia de su negocio, y que pueda ser comparada con información de otras empresas. La comparabilidad también se sustenta en la aplicación uniforme de políticas contables (consistencia) en la preparación y presentación de información financiera. Ello no significa que las empresas no deban modificar políticas contables, en tanto existan otras más relevantes y confiables. Los usuarios de la información financiera deben ser informados de las políticas contables empleadas en la preparación de los estados financieros, de cualquier cambio en ellas y de los efectos de dichos cambios. (pp. 20-29)

10.1.17 Clasificación de los estados financieros

La clasificación está dada sobre los estados financieros de propósito general y de propósito especial. Para el caso de los estados financieros de propósito general corresponde a aquellos que se preparan al cierre de un período para ser conocidos por usuarios indeterminados, con el ánimo principal de satisfacer el interés común del público en evaluar la capacidad de un ente económico para generar flujos favorables de fondos. Se deben caracterizar por su concisión, claridad, neutralidad y fácil consulta. Son estados

financieros de propósito general, los estados financieros básicos y los estados financieros consolidados (Carvalho A. , 2010).

- **Estados financieros básicos:** Son informes que se preparan al cierre de un período, con el objeto de presentar la situación financiera y sus cambios, así como el resultado de las operaciones, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo de la entidad económica. A su vez, los estados financieros básicos se clasifican en: Balance general, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, estado de cambios en la situación financiera, y estado de flujos de efectivo.
- **Estados financieros de propósito especial:** Son estados financieros de propósito especial aquellos que se preparan para satisfacer necesidades específicas de ciertos usuarios de la información contable. Se caracterizan por tener una circulación o uso limitado y por suministrar un mayor detalle de algunas partidas u operaciones.

10.1.18 Manual de Políticas y Procedimientos

El manual es un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo o proceso realizado en una o varias áreas. Sirve como hoja de ruta a un proceso en la que se identifican las políticas institucionales a cumplirse, los roles y funciones de cada persona o colaborador, así como el alcance del mismo. Dicho instrumento se alineará a los objetivos y valores institucionales, así como también a las leyes y normas vigentes.

Como conclusión, podemos mencionar que un manual manifiesta las pautas, procesos y políticas por las cuales el personal se basa para elaborar de manera correcta sus actividades. Los manuales se clasifican por su contenido y por la función específica.

Los manuales por su contenido pueden ser: Manual de historia del organismo, manual de la organización, manual de políticas, manual de procedimientos, manual de políticas y procedimientos, manual de adiestramiento o instructivo y manuales técnicos.

Los manuales por su función específica pueden ser: Manual de producción, manual de compras, manual de ventas, manual de finanzas, manual de contabilidad, manual de crédito y cobranzas.

Las políticas son las pautas para la toma de decisiones, contiene un objetivo y guías a gerentes y empleados a su obtención en situaciones que exigen discreción y sensatez. Este instrumento aumenta las probabilidades de que diferentes empleados y ejecutivos tomen decisiones semejantes cuando afrontan en forma independientes situaciones parecidas, así también las políticas aparecen en dos formas explícitas y tácitas.

Así mismo (Alvarez, 1996) expresó:

Las políticas se caracterizan por contener: Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares, orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo, la manera consistente de tratar a la gente, lineamientos que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias y lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida. Es aplicable al 90-95% de los casos, las excepciones sólo podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior. (p. 141)

Por otro lado, los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas para a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de objetivos definidos en la actividad empresarial. (p. 205)

Es decir, un procedimiento puede describir los pasos que debe seguir un entrevistador al comprobar las referencias dadas por los solicitantes de empleo. Los procedimientos, además de definir la operativa y las pautas de actuación en los sistemas de información dentro de la organización, promoverán a dar una mayor eficacia en la gestión

de la actividad, al asignar una buena definición de responsabilidades por trabajador y a evitar en la mayor medida posible la posibilidad de irregularidades y errores.

El responsable de la edición, revisión y actualización del manual de políticas y procedimientos es el director, gerente o responsable de cada área emisora. Es importante mencionar además que cada área autorizada debe tener su propio manual de políticas y procedimientos, regularmente los manuales incluyen: Hoja de autorización del área, política de calidad (cuando sea aplicable), objetivos del manual, bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos, políticas, procedimientos, formatos y anexos.

10.2 Marco conceptual

En el presente marco, se han considerado términos y definiciones relacionados con el trabajo de tesis que corresponden al desarrollo de la auditoría y el manual de procedimientos aplicable para el mejoramiento de los procesos, entre ellos los siguientes:

- **Acreeedor:** “Titular de un bien que no está en su poder, que tiene derecho a pedir el cumplimiento de una obligación especial de pago. Toda persona física o moral que tiene derecho a exigir de otra una prestación cualquiera” (Hernández, 2006, p. 11).
- **Análisis:** “Estudia la estructura y evolución de los resultados de la empresa y la rentabilidad de los capitales utilizados. Este análisis se realiza a través de la cuenta de P y G. Su finalidad es determinar la capacidad de la empresa para generar beneficios con sus activos” (Prieto, 2019, p. 72).
- **Administración:** “Coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins, Administracion, 2005, p. 9).
- **Activo fijo:** “Son necesarios para el funcionamiento del negocio en forma permanente tales como: Oficinas, maquinarias, vehículos, bienes duraderos.

Bienes que presentan la característica de que no se convierten totalmente en efectivo dentro de un solo ciclo operativo de negocio” (Hernández, 2006, p. 15).

- **Control:** (Hernández, 2006) expresó que es:

Mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos (p. 89).

- **Evidencia:** “Aquella evidencia que el auditor debe obtener a través de sus pruebas de auditoría para llegar a conclusiones razonables sobre las cuentas anuales que se someten a su examen” (Mira, 2006, p. 239).
- **Control interno:** “Conjunto de métodos y procedimientos coordinados que adoptan las dependencias y entidades para salvaguardar sus recursos, verificar la veracidad de la información financiera y promover la eficiencia de operación y el cumplimiento de las políticas establecidas” (Hernández, 2006, p. 89).
- **Credibilidad:** “En mercados, es la honradez y objetividad con que se percibe la fuente de información” (Hernández, 2006, p. 97).
- **Estado de cambio en el capital:** “Cambios existente entre dos fechas determinadas con el capital de trabajo neto de su empresa, estimando que dichos cambios hayan sido asignados por fuente de usos ajenos al mismo capital de trabajo” (Hernández, 2006, p. 146).
- **Evaluación:** “Fase del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los programas para prevenir

desviaciones y aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar la formulación e instrumentación” (Hernández, 2006, p. 153).

- **Derecho mercantil:** “Como derecho propio de los comerciantes en el ejercicio de su profesión, precipito la disciplina mercantil sobre la base movediza e incongruente del mal llamado acto de comercio” (Morles, 1998, p. 34).
- **Impuestos:** “Contribución obligatoria de los particulares, exigidas por el gobierno con el fin de cubrir gastos públicos” (Hernández, 2006, p. 184).
- **Fraudes:** “Acto intencional incurrido por uno o más individuos de la administración, (...) o terceras personas, que implica uso de engaño para obtener ventaja injusta o ilegal. Actos fraudulentos ocasionados por una representación errónea en los estados financieros” (Fonseca, 2007, p. 245).
- **Fiabilidad:** “Es Aquel aspecto de la garantía de calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto. Es la probabilidad de realizar, sin fallos, una función específica, en ciertas condiciones y durante determinado periodo de tiempo” (Hansen & Ghare, 1990, p. 415).
- **Probabilidad:** “La existencia de situaciones en las que un número finito de resultados igualmente verosímiles que cubren todas las posibilidades” (Luceño & González, 2004, p. 51).
- **Políticas:** “Son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros” (Flórez, Rincón, & Zamorano, 2014, p. 5).
- **Inventarios:** Según (Meza, 2007, p. 117) afirmó que son: Los bienes que la empresa compra para luego venderlos. Se vende al término de un año o menos, de allí que forma parte del activo circulante y su presentación va después de las

cuentas por cobrar ya que su transformación en efectivo requiere pasar primero por cuentas por cobrar de acuerdo con el ciclo normal de operaciones. (p. 117)

- **Ajustes:** “Asiento contable que se formula para modificar el saldo de dos o más o cuentas que por alguna circunstancia no reflejan la realidad en un momento determinado” (Mora, 2008, p. 20).
- **Finanzas:** Sobre la base de lo expuesto por (Levy, 2008) corresponde al: Principal responsable de la administración de los recursos financieros de la empresa y por lo tanto, miembro del grupo de dirección general de la misma, participa en la definición de objetivos y políticas generales de la empresa, a fin de lograr que la asignación de los recursos sea para aquellos proyectos o segmentos de la misma que ofrezcan la mejor mezcla de rendimiento y liquidez. (p. 42).
- **Autenticidad:** “Idea de verdad, es auténtico aquello que es verdadero, que se da por cierto, que no ofrece dudas” (García , 2011, p. 85).
- **Rendimiento:** “Ingresos que se reciben por una inversión, sumados a las variaciones en el precio del mercado, los cuales por lo general se expresan como el porcentaje del precio del precio inicial de mercado de la inversión” (Van, 2002, p. 94).
- **Recuperación:** “Es la habilidad que permite al usuario del sistema corregir una acción una vez este ha cometido un error” (Lores, Cañas , & Granollers, 2005, p. 104).
- **Liquidez:** “La medida de la rapidez a la que un artículo se puede convertir en efectivo” (Horngren , 2004, p. 138).

- **Estado de flujo de efectivo:** “Aquel que, en forma anticipada, muestra las salidas y entradas de efectivo que se darán en una empresa durante un periodo determinado” (Hernández, 2006, p. 146).

10.3 Marco Legal

10.3.1 NIC 1- Presentación de estados financieros

Reconocida con su acrónimo NIC 1 la Norma Internacional de Contabilidad, tiene como objeto establecer las bases, para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

Para alcanzar dicho objetivo, esta norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Tanto el reconocimiento, como la medición y la información a revelar sobre determinadas transacciones y otros sucesos, se abordan en otras normas e interpretaciones.

Tiene como alcance esta norma, que se aplicará a todo tipo de estados financieros con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Esta norma no será de aplicación a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios, que se presenten de forma condensada, y se elaboren de acuerdo con la NIC 34 - Información Financiera Intermedia. No obstante, los párrafos 13 a 41 serán aplicables a dichos estados.

Las reglas fijadas en esta norma se aplicarán de la misma manera a todas las entidades, con independencia de que elaboren estados financieros consolidados o separados, como se definen en la NIC 27 - Estados Financieros Consolidados y Separados.

Esta norma utiliza terminología propia de las entidades con ánimo de lucro, incluyendo aquéllas pertenecientes al sector público. Las entidades que no persigan finalidad lucrativa, ya pertenezcan al sector privado o público, o bien a cualquier tipo de administración pública, que deseen aplicar esta norma, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para ciertas partidas de los estados financieros, e incluso a cambiar las denominaciones de los estados financieros.

De forma análoga, las entidades que carecen de patrimonio neto, tal y como se define en la NIC 32 Instrumentos Financieros, presentación e información a revelar, por ejemplo, algunos fondos de inversión y aquellas entidades cuyo capital no es patrimonio neto por ejemplo, algunas entidades cooperativas, podrían tener necesidad de adaptar la presentación de las participaciones de sus miembros o participantes en los estados financieros.

10.3.2 NIIF 9 - Instrumentos financieros

Conocidas de forma simple con la NIIF 9 corresponde a las Normas internacionales de información financiera, las cuales tienen como objetivo establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad. Dentro de sus alcances, esta norma se aplicará por todas las entidades a todos los tipos de instrumentos financieros, con algunas excepciones citadas en el mismo documento, las cuales no tienen relación con la actividad económica de Junkle S.A.

10.3.3 Normas de auditoría generalmente aceptadas

En términos generales, estas normas de aplicación dentro del marco del ejercicio de la auditoría en sus distintos tipos, provee al profesional ciertos lineamientos de orden

técnico, que deberán cumplir los auditores a efectos de obtener un resultado altamente efectivo, entre ellos los más importantes, aplicables al presente trabajo de tesis.

- **Entrenamiento y capacidad profesional:** Esta norma refiere, que aparte de ser profesional, el auditor debe poseer un entrenamiento especializado, esto implica la adquisición continua de conocimientos teóricos, técnicos y habilidades necesarias para desarrollar su trabajo.

El entrenamiento y capacidad profesional exige que el auditor se mantenga en una constante actualización y capacitación de los avances e innovaciones vinculadas con la auditoría y su profesión. Además de poseer una adecuada formación y experiencia especializada en el campo de la auditoría.

La experiencia profesional práctica es necesaria para acceder al ejercicio de la auditoría, se obtendrá mediante la ejecución de trabajos de auditoría bajo la supervisión y revisión de un auditor en ejercicio.

En tanto, la competencia profesional se deriva de una mezcla de educación y experiencia, que no es necesariamente medida por años de trabajo en el campo de la auditoría, ya que esta medición cuantitativa no podría reflejar con precisión el tipo de habilidades o aprendizajes adquiridos por el auditor en un tiempo determinado.

El mantenimiento de la competencia profesional del auditor implica un compromiso de aprendizaje y formación continua como un elemento fundamental en la especialización de la carrera del auditor. La competencia y capacidad profesional le permitirá al auditor emitir un juicio profesional sólido.

- **Independencia:** En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio”. Esta norma prescribe que el auditor debe mantener una actitud mental independiente, libre de influencias y

presiones sean estas de índoles políticas, religiosas, familiares o de cualquier otra, que comprometan su juicio profesional, la independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión con objetividad e imparcialidad.

La independencia de criterio es una actitud mental al punto que garantice la consistencia e integridad de sus actuaciones a fin que sus opiniones y conclusiones no sean cuestionadas por terceras personas; para ello se exige, que los auditores deben permanecer exentos de incompatibilidad e impedimentos personales, externos u organizacionales que pudieran interferir en la emisión de su juicio profesional que deterioren su independencia.

Recogiendo lo que dijo el filósofo Sócrates, el auditor no solo debe ser independiente también debe parecer independiente, esto es, que aparte de ser, el auditor también debe transmitir no tener intereses ajenos a los profesionales, ni estar sujeto a influencias susceptibles que comprometan su profesionalismo y honorabilidad. Por tanto, se debe evitar los conflictos que pueden de hecho o en apariencia afectar la objetividad y el profesionalismo de los auditores durante su desempeño y con ello la credibilidad e independencia.

La credibilidad de la auditoría, se basa en la objetividad con que los auditores desempeñan sus labores profesionales; ser objetivo incluye mantener una actitud independiente de hecho y de apariencia en la ejecución de la auditoría, también implica imparcialidad, honestidad intelectual y sobre todo, no tener conflicto de intereses.

La integridad debe entenderse como la rectitud intachable en el ejercicio profesional, que obliga al auditor ser honesto y sincero en la realización de su trabajo y en la emisión de su informe. En consecuencia, todas y cada una de las

funciones que han de realizar los auditores deben de estar presididas por una honradez profesional irreprochable.

- **Cuidado y esmero profesional:** Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen. Esta norma requiere que el auditor desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida; la diligencia profesional impone la responsabilidad de hacer las cosas bien, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.

El cuidado profesional es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, especialmente en el campo de la auditoría, puesto que, la mejora de sus propias competencias, la educación continua y el control de calidad en el desarrollo de su labor, son principalmente responsabilidad de los propios auditores en forma individual. El esmero profesional del auditor no solamente se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de auditoría.

- **Planeamiento y supervisión:** La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado. Bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría y Normas Generales del Control Gubernamental, el auditor debe planear y llevar a cabo la auditoría utilizando su criterio profesional, con el objetivo de obtener evidencia suficiente y apropiada, y disminuir los riesgos de auditoría a un nivel adecuado, de tal manera que se pueda expresar una opinión sobre los estados financieros, los procedimientos administrativos y operativos objetiva e imparcial.

El nivel de confiabilidad que se pretende obtener de los auditores dependerá de la adecuada planificación que se realice, a ello se suma el cumplimiento estricto de los principios básicos de la auditoría; sin embargo, la garantía absoluta no es alcanzable debido a la naturaleza de las pruebas, los procedimientos de auditoría y las características de los hechos suscitados.

En ese sentido, una auditoría realizada de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas no garantiza ni asegura la detección de los errores, fraudes y los delitos cometidos en la entidad.

Por su parte, el planeamiento es la etapa que exige la formulación de una estrategia institucional global para el desarrollo de la auditoría, en el plan se determina la naturaleza, el objetivo, la oportunidad, el alcance y se plantean los procedimientos de la auditoría que se desarrollarán durante el proceso en sí.

- **Estudio y evaluación del control interno:** Se debe estudiar y evaluar apropiadamente la estructura del control interno para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría.

Es sabido que los controles internos fortalecen la confianza en los procesos y sistemas administrativos de la entidad, estas normas regulan el funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades.

Por su parte, la Ley 28716 - Ley del Control Interno del Perú lo define de la siguiente manera: “(...) se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el

personal, organizados e instituidos en cada entidad del estado, para la consecución de los objetivos (...)"

El sistema de control interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades. El estudio del control interno constituye la base para confiar en la información financiera respecto de sus actividades, operaciones y procesos de la entidad, así como para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos y pruebas de auditoría.

- **Evidencia suficiente y apropiada:** Deberá obtenerse evidencia suficiente y apropiada, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros.

El mayor trabajo de auditor es la obtención de las evidencias suficientes y apropiadas, que servirán de soporte para sustentar su opinión y las conclusiones a las que arribe el auditor. La evidencia suficiente está referida a la cantidad de pruebas que obtendrá el auditor, mientras que la evidencia apropiada está relacionada con la calidad de la prueba.

La evidencia es de carácter acumulativa y se obtiene principalmente de la aplicación de procedimientos de auditoría en el transcurso de la misma. La evidencia de auditoría se obtiene para verificar la legalidad, exactitud y consistencia de los registros de la entidad auditada, éstas pueden provenir de fuentes internas y externas.

- **Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados:** El informe deberá especificar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los Principios Contables Generalmente Aceptados". En 1965, en la VII Conferencia Interamericana de Contabilidad, desarrollada en Mar del Plata

se plantearon una serie de reglas fundamentales y que fueron considerados útiles para uniformizar el criterio contable las mismas que fueron aprobadas, a estas reglas se les denominó “principios”.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de una entidad.

Estos principios son el resultado de muchos años de experiencia en los que se han creado un conjunto de normas generales para la contabilidad, que con el paso del tiempo se ha generalizado la aceptación gradual por una o varias empresas en la solución de sus problemas contables en situaciones nuevas.

- **Consistencia:** El informe deberá identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el periodo actual con relación al periodo precedente.

Esta norma establece que el informe debe revelar aquellas situaciones en las cuales no se han observado uniformemente los principios contables en el periodo actual con relación al periodo anterior, pues la variación en la aplicación de las normas y los principios contables afectan los resultados y por ende la comparabilidad de los estados financieros.

El típico cambio que se advierten son los cambios del método de depreciación de los activos fijos que se encuentran en el rubro de propiedad, planta y equipo, que podría ser de la aplicación del método de línea recta a la aplicación del método de unidad producidas o cualquier otro método.

En ese contexto, se debe comparar los métodos utilizados en el periodo auditado en relación al método utilizado en el periodo anterior, de haberse

detectado cambios en la aplicación de políticas y métodos de valuación, estos cambios deben ser revelados en los informes de auditoría.

Asimismo, si durante el periodo de auditoría, el auditor advierte un posible error material o de importancia en la información comparativa, éste deberá llevar a cabo los procedimientos de auditoría adicionales que sean necesarios conforme a las circunstancias para obtener evidencia suficiente y apropiada, para determinar las razones que ocasionaron el error de significancia.

- **Revelación suficiente:** Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a menos que se especifique de otro modo en el informe. A menos que el informe del auditor lo indique, se entenderá que los estados financieros presentan en forma razonable y apropiada toda la información necesaria para presentarlos e interpretarlos apropiadamente. Debiendo asegurarse el auditor, que la información proporcionada por la entidad contenga la información necesaria para determinar la suficiencia de la misma.
- **Opinión del auditor:** El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión.

Cuando no se puede expresar una opinión total, deben declararse las razones de ello. En todos los casos que el nombre del contador es asociado con estados financieros, el informe debe contener una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, si lo hubo, y el grado de responsabilidad que el auditor asume.

El auditor debe formarse una opinión con base en la evaluación de las conclusiones sacadas de la evidencia de auditoría obtenida sobre si los estados

financieros en su conjunto han sido preparados de conformidad con los principios contables y normas de información financiera aplicable. Esta opinión deberá expresarse claramente en un informe escrito que también describa las bases de dicha opinión o dictamen.

El informe debe contener la expresión de una opinión, dictamen o la aseveración de que no puede expresarse una opinión, respecto a la razonabilidad de la información financiera y económica revelados en los estados financieros, luego de auditarla. De no emitir opinión, deben indicarse las razones que lo impiden.

10.3.4 NIA 200 - Objetivos generales del auditor independiente

La Norma Internacional de Auditoría 200, trata de las responsabilidades globales que tiene el auditor independiente cuando realiza una auditoría de estados financieros de conformidad con las normas internacionales. En particular, establece los objetivos globales del auditor independiente y explica la naturaleza y el alcance de una auditoría diseñada para permitir al auditor independiente alcanzar dichos objetivos.

Asimismo, explica el alcance, la aplicabilidad y la estructura de las NIA e incluye requerimientos que establecen las responsabilidades globales del auditor independiente aplicables en todas las auditorías, incluida la obligación de cumplir las NIA. En adelante, al auditor independiente se le denomina “auditor”.

Las NIA están redactadas en el contexto de una auditoría de estados financieros realizada por un auditor. Cuando se apliquen a auditorías de otra información financiera histórica, se adaptarán en la medida en que sea necesario, en función de las circunstancias. Las NIA no tratan las responsabilidades del auditor que puedan estar previstas en las disposiciones legales, reglamentarias u otras disposiciones en relación, por ejemplo, con las ofertas públicas de valores.

Dichas responsabilidades pueden ser diferentes de las establecidas en las NIA. En consecuencia, aunque el auditor pueda encontrar útiles en dichas circunstancias determinados aspectos de las NIA, es responsabilidad del auditor asegurarse del cumplimiento de todas las obligaciones relevantes legales, reglamentarias o profesionales.

10.3.5 NIA 220 - Control de la auditoría de estados financieros

La Norma internacional de auditoría 220, trata de las responsabilidades específicas que tiene el auditor en relación con los procedimientos de control de calidad de una auditoría de estados financieros. También trata, cuando proceda, de las responsabilidades del revisor de control de calidad del encargo. Esta norma debe interpretarse conjuntamente con los requerimientos de ética aplicables.

Por otro lado el sistema de control de calidad y la función de los equipos del encargo, los sistemas, las políticas y los procedimientos de control de calidad son responsabilidad de la firma de auditoría. De acuerdo con la NICC 1, la firma de auditoría tiene la obligación de establecer y mantener un sistema de control de calidad que le proporcione una seguridad razonable de que: La firma de auditoría y su personal cumplen las normas profesionales y los requerimientos legales y reglamentarios aplicables; y los informes emitidos por la firma de auditoría o por los socios del encargo son adecuados en función de las circunstancias.

Esta NIA parte de la premisa de que la firma de auditoría está sujeta a la NICC 1 o a requerimientos nacionales que sean al menos igual de exigentes. En el contexto del sistema de control de calidad de la firma de auditoría, los equipos del encargo son los responsables de implementar los procedimientos de control de calidad que sean aplicables al encargo de auditoría y de proporcionar a la firma de auditoría la información necesaria para permitir el funcionamiento de aquella parte del sistema de control de calidad de la firma de auditoría que se refiere a la independencia.

Los equipos del encargo pueden confiar en el sistema de control de calidad de la firma de auditoría, salvo que la información proporcionada por la firma de auditoría o terceros indique lo contrario.

10.3.6 NIA 230 - Documentación de auditoría

La Normas internacionales de auditoría 230, trata de la responsabilidad que tiene el auditor de preparar la documentación de auditoría correspondiente a una auditoría de estados financieros. En el anexo se enumeran otras NIA que contienen requerimientos específicos de documentación y orientaciones al respecto. Los requerimientos específicos de documentación de otras NIA no limitan la aplicación de la presente NIA.

Las disposiciones legales o reglamentarias pueden establecer requerimientos adicionales sobre documentación. Naturaleza y propósitos de la documentación de auditoría. La documentación de auditoría que cumpla los requerimientos de esta NIA y los requerimientos específicos de documentación de otras NIA aplicables proporciona: Evidencia de las bases del auditor para llegar a una conclusión sobre el cumplimiento de los objetivos globales del auditor; y, la evidencia de que la auditoría se planificó y ejecutó de conformidad con las NIA y los requerimientos legales o reglamentarios aplicables.

10.3.7 NIA 500 - Evidencia de auditoría

La Normas internacionales de auditoría 500 explica lo que constituye evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros, y trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión.

Esta NIA es aplicable a toda la evidencia de auditoría obtenida en el transcurso de la auditoría. Otras NIA tratan de aspectos específicos de la auditoría (por ejemplo, la NIA 3151), de la evidencia de auditoría que se debe obtener en relación con un tema concreto

(por ejemplo, la NIA 5702), de procedimientos específicos para obtener evidencia de auditoría (por ejemplo, la NIA 5203) y de la evaluación sobre si se ha obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada (NIA 2004 y NIA 3305).

10.3.8 NIA 700 - Emisión del informe

La Normas internacionales de auditoría 700 trata de la responsabilidad que tiene el auditor de formarse una opinión sobre los estados financieros. También trata de la estructura y el contenido del informe de auditoría emitido como resultado de una auditoría de estados financieros.

La NIA 701 trata de la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar las cuestiones clave de la auditoría en el informe de auditoría, la NIA 705 (Revisada) y la NIA 706 (Revisada), tratan del modo en que la estructura y el contenido del informe de auditoría se ven afectados cuando el auditor expresa una opinión modificada o incluye un párrafo de énfasis o un párrafo sobre otras cuestiones en el informe de auditoría. Otras NIA contienen asimismo requerimientos de información que son aplicables cuando se emite un informe de auditoría.

La presente NIA se aplica a la auditoría de un conjunto completo de estados financieros con fines generales y se ha redactado en ese contexto (Referencia suprimida). La NIA 8054 trata de las consideraciones especiales aplicables en una auditoría de un solo estado financiero (referencia suprimida). Esta NIA también es aplicable a las auditorías en las que es aplicable (referencia suprimida) la NIA 805.

Los requerimientos de esta NIA tienen como finalidad alcanzar un equilibrio adecuado entre la necesidad de congruencia y comparabilidad entre informes de auditoría emitidos globalmente y la necesidad de incrementar el valor de la información proporcionada por los auditores haciendo que la información que proporciona el informe de auditoría sea más relevante para los usuarios.

Esta NIA fomenta la congruencia del informe de auditoría, pero reconoce la necesidad de flexibilidad para amoldarse a las circunstancias concretas de las distintas jurisdicciones.

Cuando la auditoría se realiza de conformidad con las NIA, la congruencia del informe de auditoría promueve la credibilidad en el mercado global al hacer más fácilmente identificables aquellas auditorías que han sido realizadas de conformidad con unas normas reconocidas a nivel mundial. También ayuda a fomentar la comprensión por parte del usuario y a identificar, cuando concurren, circunstancias inusuales.

10.3.9 Normativa Tributaria

La normativa tributaria en el Ecuador, se encuentra expresada con base en una Ley y su reglamento cuya denominación literaria en la Ley de Régimen Tributario Interno y el Reglamento a la Ley de Régimen Tributario interno, publicados en Registro Oficial, sobre los cuales el Servicio de Rentas Internas y la Superintendencia de Compañías ejercen acción de control y supervisión en el ámbito societario y tributario.

10.3.9.1 Ley de régimen tributaria interno

En el marco de la ley de régimen tributario interno, en su artículo 10, numeral 11, expresa que las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los

resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, que refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

10.3.9.2 Reglamento a la ley de régimen tributario interno

Sobre la base de lo expuesto en el reglamento a la LORTI en su art. 28 numeral 3, acápite relacionado con los créditos incobrables indica que: Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones: Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad; haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito, haber prescrito la acción para el cobro del crédito, haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y, si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento. También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de

acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto.

10.4 Variables de la investigación

- **Variable independiente:** Cuentas por cobrar.
- **Variable dependiente:** Estados financieros.

10.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variable independiente: Cuentas por cobrar.

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
<p>Cuentas por cobrar.- Es una deuda o un pasivo que un cliente adquiere con un proveedor que coloca su inventario o parte de él a través de la comercialización, esta deuda constituye un derecho para el vendedor y una obligación para el comprador. Son activos importantes, porque permiten a través de una gestión eficiente, brindar la liquidez que la empresa requiere.</p>	Recopilación de los documentos.	% registro de pagos recibidos.	¿Considera usted que la documentación soporte de las cuentas por cobrar es recopilada a tiempo?	Entrevista
	Contabilización de las facturas emitidas y abonos recibidos.	% registro de facturas en el sistema	¿Considera usted que se contabilizan a tiempos las facturas emitidas y sus abonos?	
	Conciliación de saldos.	% de conciliación de saldos contables	¿Considera usted que la empresa concilia periódicamente los saldos contables versus los anexos?	
	Revisión.	% de cumplimiento	¿Considera usted que se efectúan revisiones mensuales a los saldos de la cartera de crédito para determinar su razonabilidad?	

Tabla 2

Variable dependiente: Estados Financieros.

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Estados financieros.- Son documentos que expresan la consolidación de cuentas y estado situacional de la organización en términos financieros y contables, los cuales permiten una adecuada toma de decisiones a nivel estratégico.	Comprensibilidad	% de comprensión de estados financieros.	¿Considera usted que la información que se presentan en los estados financieros son comprensibles para los usuarios internos y externos?	
	Oportunidad	% de cumplimiento de entrega	¿Considera usted que los estados financieros son presentados en los plazos necesarios para una correcta toma de decisiones?	
	Verificabilidad	% de veracidad	¿Considera usted que la administración puede tomar decisiones económicas a través de la información proporcionada en los estados financieros sobre los saldo de la cartera de crédito?	Entrevista
	Comparabilidad	% de consistencia	¿Se realiza un análisis comparativo de los estados financieros para evaluar con exactitud de los saldos de la cuenta por cobrar?	

10.6 Conclusiones del capítulo

La elaboración del capítulo ha permitido comprender las bases teóricas referentes a la auditoría y los exámenes especiales aplicables a las organizaciones, del mismo modo permitió reconocer las normas internacionales en sus distintos ámbitos, para la correcta aplicación de la técnica profesional, a través de mejores prácticas que ayuden a identificar la problemática de Junekle S.A.

Con dicho compendio de información que se tomará guía para el desarrollo de la investigación, para el uso de herramientas que faculte el buen uso de legajos claves, propiedad y custodia, resaltando información notable, su revisión y lógica con el fin de determinar futuras conclusiones, procedimientos y objetivos del examen especial, así como también el manejo de los recursos que admitan la razonabilidad de saldos en las cuentas por cobrar de la empresa en mención.

Capítulo III

Marco Metodológico

11.1 Diseño Metodológico

La presente investigación ha tomado como diseño metodológico las fuentes bibliográficas y estudio de campo. Para el primer caso se ha conocido a través del estudio los distintos mecanismos de prevención y cuidado en lo que respecta a la administración de las cuentas por cobrar y las distintas técnicas sobre la gestión de cobranza que deben realizar las organizaciones para ganar liquidez, en se sentido se han consultado textos, revistas científicas, publicaciones indexadas y otros documentos de tesis.

Del mismo modo, se ha previsto realizar el estudio de campo correspondiente; es decir, in situ en las instalaciones de Junekle S.A., específicamente en el área de crédito y cobranza, a fin de poder realizar el levantamiento de información necesario para el examen especial, a fin de identificar la problemática de la empresa en este ámbito, así como también conocer las causas que provoca la falta de liquidez por la baja o deficiente recuperación de la cartera.

11.2 Tipos de investigación

En el presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta los siguientes enfoques de investigación para la respectiva recolección de datos y búsqueda de la información: Investigación descriptiva, investigación de campo y confirmación de saldos; cada uno de ellos contribuirá al éxito y objetivo buscado en el examen especial aplicado a Junekle S.A.

11.2.1 Investigación descriptiva

Según (Méndez & Sandoval, 2007) mencionaron que:

Describir es caracterizar algo, para describirlo con propiedad generalmente se recurre a medir alguna o varias de sus características. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Un estudio descriptivo, igual que los demás tipos de investigación, sólo que, con más especificidad, empieza por determinar el objeto de estudio (Organización de las empresas, clima laboral, satisfacción de clientes, productividad, preferencias, etcétera).

Luego establece instrumentos para medir adecuadamente el nivel de ese objeto de estudio; supone una adecuada familiarización con el objeto de estudio para poder saber qué y cómo se va a medir lo que nos interesa. (pág. 29)

11.2.2 Investigación de campo

Según (Muñoz, 1998) mencionó que:

En la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de datos como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio. La presentación de resultados se complementa en un breve análisis documental. En estas investigaciones, el trabajo se efectúa directamente en el campo (80% a 90%) y solo se utiliza un estudio de carácter documental para avalar o complementar los resultados. (pág. 93)

11.2.3 Confirmación de saldos

Para (Castrejon, 2003) esta técnica se aplica:

Solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de diferentes formas:

- **Positiva:** Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.

- **Negativa:** Se envían datos y se pide contestación, sólo si están inconformes.

Generalmente se utiliza para confirmar pasivo o a instituciones de crédito. (pág. 105)

11.2.4 Fuentes de Información

En la siguiente investigación se procederán a utilizar estas fuentes de información primaria y secundaria, para efectos de entender cada una de ellas, sobre la base conceptual se detallan a continuación:

- **Fuentes primarias:** Las fuentes primarias de información son directas y las que proporcionan información de primera mano. Su utilización permite conocer los fenómenos tal y como suceden en la realidad. Dependiendo del tipo de investigación, algunas veces habrá que observar fenómenos o comportamientos, otras habrá que entrevistar a las personas directamente involucradas (Méndez & Sandoval, 2007).

En las fuentes primarias se procederá con las entrevistas, cuestionarios y preguntas a los miembros del departamento de crédito y cobranzas para evaluar la posición del personal frente a la problemática de las cuentas por cobrar de la empresa.

- **Fuentes secundarias:** En ese caso (Méndez & Sandoval, 2007) refirieron que:

La información obtenida de datos generados con anterioridad, es decir, no se llega directamente a los hechos, sino que se les estudia a través de lo que otros han escrito. Señalan que la consecución de datos secundarios debería ser el primer paso en la búsqueda de información. (pág. 70)

Para el presente trabajo los autores, en cumplimiento de las bases metodológicas, utilizarán fuentes secundarias como: Normas internacionales, libros, revistas, artículos

científicos, recursos de páginas web certificadas, a fin de que sean válidos para el análisis de la investigación propuesta.

11.2.5 Instrumentos de Investigación

Las técnicas de investigación aplicadas por los auditores en este trabajo de auditoría corresponden a la observación y entrevistas. En ese contexto, considerando el marco conceptual se determina lo siguiente:

- **Observación:** Para (Méndez & Sandoval, 2007) esta técnica consiste en: Acercarse al fenómeno estudiado y ver directamente lo que sucede. Algo imprescindible en esta técnica es que el observador debe pasar desapercibido, de lo contrario es altamente probable que los sujetos de investigación modifiquen su comportamiento normal. Mediante la observación se intenta captar los aspectos más significativos de cara al fenómeno o hecho a investigar para recopilar los datos pertinentes. (pág. 103)

Es decir, con la observación que realice el auditor en su visita in situ, podrá conocer la situación en que se encuentra actualmente el departamento de crédito y cobranza de la empresa Junekle S.A. con respecto a las cuentas por cobrar y los problemas presentados en los procesos relacionados con dichas cuentas.
- **Entrevistas:** Según (Méndez & Sandoval, 2007) consiste en: Una interacción en la cual se exploran diferentes realidades y percepciones, donde el investigador intenta ver las situaciones de la forma como la ven sus informantes, y comprender por qué se comportan de la manera en que dicen hacerlo.

Se necesita contacto visual, comprensión del lenguaje corporal que muestra el entrevistado, atención constante tanto al contenido (las palabras) como al contexto (las emociones). En resumen, tener la capacidad de captar lo que dice y lo que no

dice el entrevistado, sin caer en la subjetividad al momento de registrar la información. (pág. 106)

Para la presente investigación se ha previsto realizar entrevistas a todos los miembros del departamento de crédito y cobranza, para conocer con detalle la perspectiva de los miembros de la empresa frente a la problemática y conocimiento referente al proceso de las cuentas por cobrar.

11.3 Población

Para los autores (Méndez & Sandoval, 2007):

Una vez determinados los sujetos o las unidades de análisis, que son las principales fuentes de información, es importante establecer la posibilidad y necesidad de investigar a todos (población) o, si es posible, tomar sólo una parte de ellos (muestra). Se habla de población o universo cuando se refiere la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio. (pág. 72)

Contextualizando dicho criterio, podemos determinar que la población para la presente investigación corresponde a los miembros del departamento de crédito y cobranza de la empresa Junekle S.A., el cual está compuesto por 6 personas de las distintas jerarquías.

Tabla 3

Población.

Nro.	Cargo	Población
1	Gerente general	1
2	Contador	1
3	Jefe de crédito	1
4	Asistentes	3
Total		6

11.4 Muestra

Dentro de la presente auditoría, será necesario establecer la muestra sobre la cual se trabajará, para ello es necesario conocer, a qué corresponde. Dentro de la investigación y

análisis de fuentes bibliográficas los autores (Méndez & Sandoval, 2007) expresaron que “La muestra es la parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo” (pág. 74).

La muestra seleccionada para la presente auditoría estará conformada por las personas miembros del departamento de crédito y cobranza de la empresa Junekle S.A., que está conformado por un total de 3 personas.

Tabla 4

Muestra.

Nro.	Cargo	Población
1	Contador	1
2	Jefe de crédito	1
3	Asistentes	1
Total		3

11.5 Análisis de los resultados

Los análisis de los resultados de esta investigación, se realizarán al concluir esta investigación, a fin de obtener la información necesaria que permita establecer una conclusión, mediante los resultados de las observaciones y entrevistas obtenidas durante el proceso, analizando las leyes y normas aplicables correspondientes de las cuentas por cobrar del departamento de crédito y cobranza de la empresa Junekle S.A.

Considerando la información obtenida dentro de la aplicación de las distintas técnicas de investigación, se prevé identificar las causas y problemática actual por el deficiente ambiente de control del área que maneja las cuentas por cobrar.

11.6 Conclusiones del capítulo

El presente capítulo ha permitido a los autores conocer sobre las bases metodológicas y científicas, aspectos fundamentales como la investigación y sus alcances.

Con el propósito de adaptarlo al trabajo de auditoría, con dicha herramienta se estima obtener información, datos y referencias relevantes, que aportarán con el análisis de los auditores dentro del examen especial aplicado a Junekle S.A. En ese contexto, la aplicación de la técnica de la entrevista permitirá obtener la respuesta de los partícipes del proceso de crédito y cobranza. Concomitantemente generará insumos para el análisis de resultados a través de las fuentes primarias y secundarias de información.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de los Resultados

12.1 Aplicación de instrumentos

En el marco de aplicación del presente instrumento, se ha previsto realizar entrevistas a los colaboradores del área de crédito y cobranza de la empresa Junekle S.A., dicha área está compuesta por el Jefe de Crédito y Cobranza, el Contador y el Analista de Crédito y Cobranza.

Es importante destacar que las entrevistas se realizaron de forma aleatoria en las instalaciones de la empresa, con la reserva del caso, en un área independiente, a efectos de evitar el sesgo en la información y direccionamientos que impidan receptor la problemática.

12.1.1 Entrevistas al personal de la empresa Junekle S.A.

Entrevistado CPA. Manuel Morales

Cargo Contador

¿Existen procedimientos que permitan conciliar los saldos y el anexo con el sistema contable?

No existen procedimientos establecidos que permitan conciliar los saldos contables y los anexos, cartera no envía a tiempo el reporte, además tenemos retrasos en la elaboración de las conciliaciones bancarias.

¿Se realizan confirmaciones de saldos a los clientes?

Bueno, esa actividad le corresponda al área de crédito sin embargo tengo por entendido que no se realiza.

¿Existen políticas de cobro al momento del otorgamiento de la cartera de crédito?

Si existen políticas, pero todos son verbales, no hay nada por escrito, pero no hay unificación de criterios.

¿Se realizan controles periódicos al saldo contable de la cartera de crédito presentado en los estados financieros y las facturas físicas?

Nuestro departamento contable si efectúa estos controles, pero solo lo hacemos al cierre de año y por documentos aleatorios.

¿Se realiza un análisis de incobrabilidad de la cartera de crédito?

No realizamos dicho análisis.

¿Considera usted que existe una segregación de funciones en el área de crédito?

No existe segregación de funciones, se debería contratar más personal.

¿El archivo de los comprobantes de pagos son adjudicados a su correspondiente deudor?

No existe comprobante de cobro firmados por los clientes, a veces nos envían foto de depósitos o transferencias y tenemos retraso en las conciliaciones bancarias y en el cruce de los pagos de los clientes.

¿La aplicación de los pagos realizados por los clientes son registrados de forma oportuna?

No, lamentablemente no.

¿Los registros contables se efectúan de acuerdo a la normativa contable vigente?

Si, los registros contables se efectúan según la normativa, pero no hemos realizado un análisis de la NIIF 9.

¿Existe gestión legal de la cartera incobrable?

Se efectúan cobranzas, pero no se ha realizado ninguna acción legal

Entrevistador:

Fecha: 18/06/2020

Melani Rosado/Abel Ramírez

Entrevistado

Ing. Pedro Pérez

Cargo

Jefe de Crédito y Cobranza

¿Existen procedimientos que permiten conciliar los saldos y el anexo con el sistema contable?

No existen ni políticas, ni procedimientos que establezcan este cruce de información, en muchas ocasiones los estados financieros son presentados a destiempo, esto hace que no podamos cruzar, contabilidad tiene problemas en presentar la conciliación de esta cuenta por cobrar

¿Se realizan confirmaciones de saldos a los clientes?

Bueno, no efectuamos estos procedimientos, pero tomare en cuenta esto para los siguientes periodos.

¿Existen políticas de cobro al momento del otorgamiento de la cartera de crédito?

Bueno, tenemos políticas verbales; sin embargo, por el giro del negocio en ocasiones, aunque el cliente este vencido se le vuelve a dar crédito porque a la final termina pagando.

¿Se realizan controles periódicos al saldo contable de la cartera de crédito presentada en los estados financieros y las facturas físicas?

Este procedimiento lo realiza contabilidad, sería saludable que se aplicara de forma mensual.

¿Se realiza un análisis de incobrabilidad de la cartera de crédito?

Nuestro departamento si tiene un detalle de los clientes, tanto por vencer como vencidos, por tiempo, si efectuamos estos controles.

¿Considera usted que existe una segregación de funciones en el área de crédito?

No existe segregación de funciones, pues todos sabemos hacer diferentes roles en el departamento; sin embargo, tenemos clientes definidos para la cobranza.

¿El archivo de los comprobantes de pagos son adjudicados a su correspondiente deudor?

Hemos tenido muchos inconvenientes con el departamento de contabilidad porque no cruzan los pagos de los clientes, no nos identifican los depósitos efectuados o nos dan equivocado la información a aplicar.

¿La aplicación de los pagos realizados por los clientes son registrados de forma oportuna?

Los pagos son aplicados oportunamente, pero lamentablemente no son enviados a tiempo a nuestro departamento.

¿Los registros contables se efectúan de acuerdo a la normativa contable vigente?

Lo desconocemos, pues eso le corresponde al área contable.

¿Existe gestión legal de la cartera incobrable?

No tenemos ningún abogado que nos realice este trabajo, estamos considerando este tema.

Entrevistador:

Fecha: 18/06/2020

Melani Rosado/Abel Ramírez

Entrevistado Srta. Julia Vargas

Cargo Asistente

¿Existen procedimientos que permiten conciliar los saldos y el anexo con el sistema contable?

Contabilidad realiza estas actividades, desconozco si lo realizaran.

¿Se realizan confirmaciones de saldos a los clientes?

Si, llamamos de vez en cuando al cliente, pero no mandamos nada escrito a ningún cliente sobre saldos pendientes.

¿Existen políticas de cobro al momento del otorgamiento de la cartera de crédito?

Si tenemos políticas.

¿Se realizan controles periódicos al saldo contable de la cartera de crédito presentada en los estados financieros y las facturas físicas?

Este tema es contable, nosotros siempre le pasamos la información de las ventas, pero desconozco si lo realizaran.

¿Se realiza un análisis de incobrabilidad de la cartera de crédito?

Si lo hacemos, todos los meses yo le envié este detalle al Jefe de Crédito.

¿Considera usted que existe una segregación de funciones en el área de crédito?

El personal en esta empresa es poli funcional, no hay segregación de funciones.

¿El archivo de los comprobantes de pagos son adjudicados a su correspondiente deudor?

Bueno eso si es problema, mis clientes se enojan por esto siempre, porque contabilidad no concilia los saldos a tiempo.

¿La aplicación de los pagos realizados por los clientes son registrados de forma oportuna?

Apenas nos llegan los comprobantes de los depósitos, nuestro departamento lo aplica

¿Los registros contables se efectúan de acuerdo a la normativa contable vigente?

Eso desconozco.

¿Existe gestión legal de la cartera incobrable?

Nosotros mismo hacemos la gestión, tenemos un formato donde enviamos como si fuéramos un departamento legal.

Entrevistador:

Fecha: 18/06/2020

Melani Rosado/Abel Ramírez

12.1.2 Análisis de los resultados

- La compañía presenta una deficiencia en las conciliaciones bancarias, puesto que estas no son realizadas a tiempo, lo que complica la baja de la cartera de crédito al respectivo cliente.
- El control interno es deficiente en los procesos de cobro y registro de los pagos y falta de segregación de funciones.
- No existen documentos que sustenten las recaudaciones, solo están los soportes de las facturas por las ventas efectuadas.
- Existen políticas de crédito y cobranzas verbales, no se encuentran definidas en ningún manual, el personal de éste departamento en ocasiones toma la política que más le convenga. En otras palabras, la empresa no cuenta con políticas y procedimientos que permitan la administración eficiente del crédito y la gestión de cobranza, lo afecta en el giro del negocio, ya que no se cuenta con una guía para los empleados y personal involucrado de los procesos en el área.
- No se efectúan controles periódicos a la cartera de crédito, ni se efectúan confirmaciones de saldos para verificar con el cliente el saldo que tiene pendiente de pago.

12.2 Proceso de Auditoría

12.3 Planificación

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019		AD/4 1-1
HOJA DE ÍNDICES		
<u>ÍNDICES</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>	
AD	ADMINISTRACION DE AUDITORÍA	
AD/1	Orden de trabajo	
AD/2	Notificación	
AD/3.1	Correspondencia Enviada	
AD/4	Hoja de índices	
AD/5	Hoja de marcas	
AD/6	Hoja de distribución de actividades	
AD/7	Hoja de distribución de tiempo	
PP	PLANIFICACION PRELIMINAR	
PI/1	Programa de Planificación Preliminar	
PP/2	Reporte de Planificación Preliminar	
PE	PLANIFICACION ESPECIFICA	
PE/1	Programa de Planificación Específica	
CI/1	Cuestionario de Control Interno	
PE/4	Matriz de Evaluación de Control Interno	
PA/I	Programa de Auditoría	
EJ	EJECUCION DE TRABAJO	
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía	
B	Componente del Control Administrativo	
C	Componente del Control Financiero	
I	INFORME	
I/1	Borrador del Informe	
I/2	Informe Final	
I/3	Cronograma de recomendaciones	
Elaborado por: A. Ramírez. Revisado por: M. Rosado.		
Fecha elaboración: 04-04-2020 Fecha aprobación: 04-04-2020		

12.4 Programa de Auditoría

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019	AD/5 1-1
HOJA DE MARCAS	
SIGNIFICADO	SIMBOLO
Chequeado o Verificado	√
Documentación Sustentatoria	S
Transacción rastreada	^
Comprobado sumas	Σ
Saldo auditado	α
Conciliado	©
No confirmado	¢
Totalizado	T
Confirmado	c
Área a auditar	Q
Inspección física	Ø
Elaborado por: A. Ramírez.	
Revisado por: M. Rosado.	
Fecha elaboración: 04-04-2020	
Fecha aprobación: 04-04-2020	

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.

Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

AD/7

01-ene

Hoja de distribución de tiempos

CRONOGRAMA DE AUDITORIA POR MESES Y DÍAS

Fases	Días	%	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre		
			4	11	18	25	2	9	16	23	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12
Planificación preliminar *	5 días	25%	4	11	18	25	2	9	16	23	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12
Planificación específica **	2 días	10%																							
Ejecución de trabajo y análisis de resultados ***	10 días	50%																							
Comunicación de resultados***	3 días	15%																							

Elaborado por: A. Ramírez.

Revisado por: M. Rosado.

Fecha de elaboración: 04-04-2020

Fecha de aprobación:04-04-2020

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa			AD/6
Junekle S.A.			1/1
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019			
Hoja de distribución de actividades			
#	Actividad	Días	Fecha
1	Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	4 de abril de 2020
2	Conocimiento del negocio, visita preliminar	01	4 de abril de 2020
3	Solicitud de información mediante oficio	01	11 de abril de 2020
4	Resumen de visita preliminar (inspección)	01	18 de abril de 2020
5	Recepción de información documental requerida	01	25 de abril de 2020
6	Reporte de Planificación Preliminar	01	25 de abril de 2020
7	Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	2 de mayo de 2020
8	Elaboración del Control Interno	01	9 de mayo del 2020
9	Evaluación de Control Interno y Riesgo	01	16 de mayo del 2020
10	Elaboración del programa de auditoria	01	23 de mayo de 2020
11	Ejecución del examen especial – papeles de trabajo	15	1 al 30 de junio de 2020
12	Ejecución del examen especial–Hojas de hallazgos	03	1 al 3 de julio de 2020
13	Presentación de Borrador de Informe	01	1 de agosto de 2020
14	Presentación de Informe Final	04	8 de agosto de 2020
Elaborado por: A. Ramírez.			
Revisado por: M. Rosado.			
Fecha de elaboración: 04-04-2020			
Fecha de aprobación: 04-04-2020			

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					PI/1 1-1
Programa de Planificación Preliminar					
Objetivo: Conocer la estructura, instalaciones, estatuto, procesos y demás aspectos de la funcionalidad de la empresa Junekle S.A.					
o	Procedimiento	Ref.	Elab.	Fecha	Observ.
	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	M.Rosado/A. Ramírez	11/4/2020	
	Realizar visita previa a las instalaciones de la empresa Junekle S.A.	—	M.Rosado/A. Ramírez	13/4/2020	Los resultados de la visita previa se detallan en el papel de trabajo PP/1
	Entrevistas con los funcionarios y jefes departamentales	—	M.Rosado/A. Ramírez	13/4/2020	
	Verificar si se han ejecutado auditorías y/o exámenes especiales en periódicos anteriores.	—	M.Rosado/A. Ramírez	13/4/2020	
	Remitir oficio de solicitud de información.	AD/3.1	M.Rosado/A. Ramírez	20/4/2020	
	Elaborar la nómina del personal que interviene en el examen especial	NP/1	M.Rosado/A. Ramírez	20/4/2020	
	Conocer las áreas y departamentos de la empresa	—	M.Rosado/A. Ramírez	27/4/2020	Los resultados de la visita previa se detallan en el papel de trabajo PP/1
	Verificar la base legal de la empresa Junekle S.A.	—	M.Rosado/A. Ramírez	27/4/2020	Los resultados de la visita previa se detallan en el papel de trabajo PP/1
	Elaborar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	M.Rosado/A. Ramírez	27/4/2020	
Elaborado por: A. Ramírez					
Revisado por: M. Rosado					
Fecha de elaboración: 04-04-2020					
Fecha de aprobación: 04-04-2020					

<p align="center">Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</p>	<p align="center">AD/1 1-2</p>
<p align="right">Orden de trabajo No. M-R- 001 Guayaquil, 11 de abril de 2020</p> <p>Señora Rosado Melani JEFE DE EQUIPO AUDITOR Ciudad.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 4 de abril de 2020, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de un examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 0000100-CTAE-2020, suscrito por el señor Juan Cárdenas, en calidad de Representante Legal de la Empresa Junekle S.A.</p> <p>En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para el examen especial arriba mencionada, mismos que se detallan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual del control interno aplicada las cuentas por cobrar. • Identificar los hallazgos en el proceso de la cartera de crédito mediante un examen especial. • Formular la propuesta de solución al proceso de contabilización de la cartera de crédito para mejorar la liquidez de la empresa. <p>El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:</p> <p>Supervisor: CPA. Rommel Sacoto Jefe de Equipo 1: Tnlga. Melani Rosado Auditor de Campo: Tnlgo. Abel Ramírez</p> <p>Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la empresa Junekle S.A., a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la</p>	

ejecución del examen especial. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

CPA. Rommel Sacoto

SUPERVISOR DE AUDITORÍA

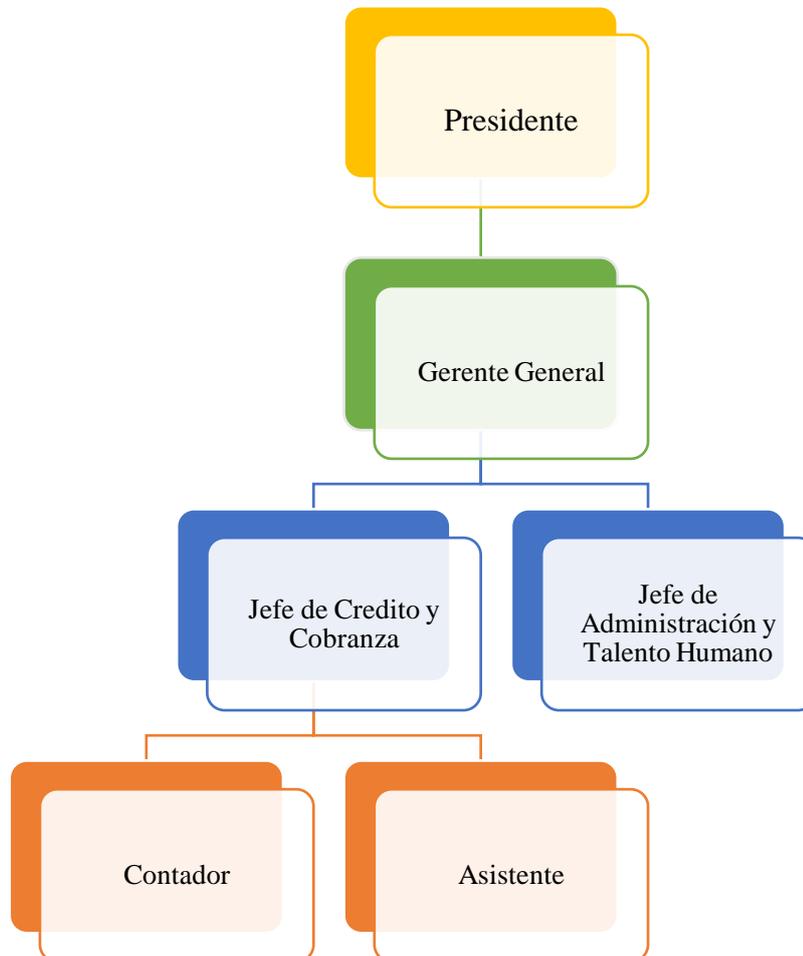
Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019	AD/1 2-2
<p style="text-align: right;">NOTIFICACIÓN Oficio No. 001 Guayaquil, 11 de abril de 2020</p> <p>Licenciado Juan Cárdenas Castro GERENTE GENERAL En su despacho.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que se aprobó el inicio para la ejecución del examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A., correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, según el trabajo del caso práctico aprobado por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, en la entidad que usted preside, de conformidad con la orden de trabajo No. M-R-001 de fecha 4 de abril de 2020.</p> <p>Por tal motivo, solicito de la manera más atenta se sirva disponer la colaboración del personal administrativo y operativo de la compañía, para que brinden la colaboración y faciliten el acceso a la información, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del examen especial antes mencionado, las visitas a la institución iniciaran con fecha 13 de abril de 2020. El equipo de trabajo estará conformado por el CPA. Rommel Sacoto, en calidad de Supervisor de Auditoria, la Tnlga. Melani Rosado como Jefe de Equipo Auditor y Tnlgo. Abel Ramírez como auditor de campo.</p> <p>Sin otro particular me suscribo de usted.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Tnlga. Melani Rosado Jefe de Equipo 1</p>	

<p>Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</p>	<p>AD/2 1-1</p>
<p style="text-align: right;">COMUNICACIÓN Oficio No. 002 Guayaquil, 20 de abril de 2020</p> <p>Licenciado Juan Cárdenas Castro GERENTE GENERAL En su despacho.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad a la programación para la ejecución del examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 4 de abril de 2020, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nómina de los representantes de la compañía• Información de constitución de la compañía.• Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la compañía.• Manuales, Reglamentos y documentación normativa interna.• Reporte de estado de cumplimiento tributario.• Reporte de cumplimiento de obligaciones patronales.• Detalle de las principales medidas de control que se hayan implementado a la cuentas cobrar <p>La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar del examen especial que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.</p> <p>Sin otro particular me suscribo de usted.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Tnlga. Melani Rosado Jefe de Equipo 1</p>	

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Juneke S.A.		AD/3.1																	
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019		1-1																	
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Nombre y Apellidos</th> <th style="text-align: left;">Cargo</th> <th style="text-align: left;">Cédula</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lic. Juan Cárdenas Castro</td> <td>Gerente General</td> <td>0929172396</td> </tr> <tr> <td>CPA. Pedro Pérez</td> <td>Jefe de Crédito</td> <td>0916068737</td> </tr> <tr> <td>CPA. Manuel Morales</td> <td>Contador</td> <td>0700736796</td> </tr> <tr> <td>Srta. Julia Vargas</td> <td>Asistente de Crédito</td> <td>0903299683</td> </tr> </tbody> </table> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Elaborado por:</p> <hr style="width: 80%; margin-left: 0;"/> <p>Tnlga. Melani Rosado Jefe de Equipo 1</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Revisado por:</p> <hr style="width: 80%; margin-left: 0;"/> <p>CPA. Rommel Sacoto Supervisor de Auditoria</p> </td> </tr> </table> <p>Fecha: 20/04/2020</p>			Nombre y Apellidos	Cargo	Cédula	Lic. Juan Cárdenas Castro	Gerente General	0929172396	CPA. Pedro Pérez	Jefe de Crédito	0916068737	CPA. Manuel Morales	Contador	0700736796	Srta. Julia Vargas	Asistente de Crédito	0903299683	<p>Elaborado por:</p> <hr style="width: 80%; margin-left: 0;"/> <p>Tnlga. Melani Rosado Jefe de Equipo 1</p>	<p>Revisado por:</p> <hr style="width: 80%; margin-left: 0;"/> <p>CPA. Rommel Sacoto Supervisor de Auditoria</p>
Nombre y Apellidos	Cargo	Cédula																	
Lic. Juan Cárdenas Castro	Gerente General	0929172396																	
CPA. Pedro Pérez	Jefe de Crédito	0916068737																	
CPA. Manuel Morales	Contador	0700736796																	
Srta. Julia Vargas	Asistente de Crédito	0903299683																	
<p>Elaborado por:</p> <hr style="width: 80%; margin-left: 0;"/> <p>Tnlga. Melani Rosado Jefe de Equipo 1</p>	<p>Revisado por:</p> <hr style="width: 80%; margin-left: 0;"/> <p>CPA. Rommel Sacoto Supervisor de Auditoria</p>																		

**Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la
empresa Junekle S.A.
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019
Estructura organizacional de Junekle S.A.**

NP/1
1-1



12.5 Informe de Planificación Preliminar

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.		PP/1
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019		1-2
Elaborado por: M. Rosado	Revisado por: A. Ramírez	Fecha: 27/04/2020
Informe de Planificación Preliminar		
Antecedentes:		
<p>Mediante Orden de Trabajo No. M-R-001 suscrita por el CPA. Rommel Sacoto, se aprobó el inicio para la ejecución del examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 0000-100 CTAEA-2020 suscrito por el Lic. Juan Cárdenas en calidad de Gerente General de la compañía.</p>		
Detalle de acciones ejecutadas:		
<p>Conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 13 de abril de 2020, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en la compañía, se mantuvo reuniones con la Representante Legal a fin de conocer en mayor proporción los procesos y áreas de la empresa; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables.</p> <p>Las visitas se efectuaron en las instalaciones de la empresa Junekle S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, la primera acción fue el levantamiento de información a través de entrevistas con el gerente de la compañía, el jefe del departamento de crédito y cobranza; y, sus respectivos subordinados, lo cual permitió conocer de mejor manera como se gestiona el proceso de créditos y cobranzas y las percepciones sobre el tema y dejar documentado los diferentes procesos.</p>		
Resultados:		
<p>Como beneficio de la planificación preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional de la empresa Junekle S.A. referencias sobre la misión, visión, objetivos y políticas que no poseen, así como de sus principales actividades, y sus conocimientos generales en relación a los procesos que se ejecutan en la compañía.</p>		

De la visita realizada podemos determinar que “Junekle S. A” es una empresa mediana que busca crecimiento, lo que hace que proporcione crédito a sus clientes, sus instalaciones se encuentran ubicada en la Cdla. La Garzota, donde se encuentran ubicadas todas las áreas administrativas de la empresa. En cuanto al diagnóstico del control interno este posee algunas deficiencias según conversiones con personal relacionada con su área.

Elaborado por:

Revisado por:

Tnlga. Melani Rosado
Jefe de Equipo 1

CPA. Rommel Sacoto
Supervisor de Auditoria

Fecha: 27/04/2020

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.					PE/1
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					1-1
Programa de Planificación Específica					
Objetivo: Conocer la situación actual del control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.					
Alcance: Evaluar los niveles de riesgos a través de la ejecución del cuestionario de control interno en los componentes de estructura organizacional, legal y normativa, área administrativa y área financiera de la empresa Junekle S.A. para determinar el estado actual y la estructura del control interno aplicado en la compañía.					
Nº	Procedimiento	Ref.	Elab.	Fecha	Observaciones
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CI/1	M.Rosado/A. Ramírez	04/05/2020	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura organizacional, legal y normativa de la compañía.	CI/1	M.Rosado/A. Ramírez	11/05/2020	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Administrativo de la compañía.	CI/1	M.Rosado/A. Ramírez	11/05/2020	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Financiero de la compañía.	CI/1	M.Rosado/A. Ramírez	11/05/2020	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	M.Rosado/A. Ramírez	11/05/2020	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	M.Rosado/A. Ramírez	11/05/2020	
7	Evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el control interno. Elaborar la matriz de riesgo de auditoría.	PE/4	M.Rosado/A. Ramírez	11/05/2020	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica.	PP/5	M.Rosado/A. Ramírez	11/05/2020	
Elaborado por: M. Rosado					
Revisado por: A. Ramírez					
Fecha de elaboración: 04-05-2020					
Fecha de aprobación: 04-05-2020					

12.6 Evaluación de control interno

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.						CI/1 1-1		
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019								
Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez						Fecha:		
Revisado por: R. Sacoto						04/05/2020		
Cuestionario de Control Interno								
#	Preguntas	PT	SI/NO	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		28	SI/NO	4		Bajo		Alto
	Componente: Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía.	10	-	2	Observaciones			
1.	¿Cuenta la Compañía con un reglamento interno de trabajo?	1	NO	0	La Compañía no cuenta con un reglamento interno de trabajo.			
2.	¿Se encuentran establecidas por escrito, las responsabilidades y obligaciones de los directivos de la compañía?	1	NO	0	En la Compañía no se encuentran establecidas por escritos las responsabilidades y obligaciones de los directivos.			
3.	¿Están definidas las funciones del responsable que realiza el control de la cartera crédito	1	NO	0	No existe segregación de funciones debido a que el personal es poli funcional.			
4.	¿Cuenta la compañía con políticas y procedimiento a las cuentas por cobrar?	1	NO	0	En la Compañía no se han establecido políticas ni procedimientos a las cuentas por cobrar.			
5.	¿Los accionistas de la compañía conocen las funciones y responsabilidades de los directivos?	1	SI	1				
6.	¿La compañía cuenta con una misión y visión establecida formalmente?	1	SI	1				
7.	¿La compañía aplica las normas internacionales de contabilidad para el registro de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	Realmente no se ha hecho un análisis de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad.			

8.	¿Se encuentra documentada la política que controla las cuentas por cobrar?	1	NO	0	En la compañía no se ha documentado la política a las CXC
9.	¿El Reglamento Interno de Trabajo cuenta con definiciones claras para la aplicación de sanciones que constituyan riesgos para la compañía?	1	NO	0	La Compañía no cuenta con reglamento interno de trabajo, por lo tanto, no tiene por escrito definiciones para la aplicación de sanciones.
10.	¿El personal del departamento de crédito recibe capacitaciones de forma constante?	1	NO	0	La gerencia no posee un presupuesto destinado para las capacitaciones.
	Componente de Control Administrativo	9	-	0	Observaciones
11.	¿La compañía cuenta con un sistema para la valoración de los riesgos a las cuentas por cobrar?	1	NO	0	En la compañía no se han diseñado sistemas que permitan efectuar un control adecuado.
12.	¿La alta dirección coteja o verifica que los abonos a las cuentas por cobrar sean los mismos reportados por el personal?	1	NO	0	No se realiza esta actividad.
13.	¿Existe un informe de los controles efectuados al proceso de aplicación de las cuentas por cobrar?	1	NO		En la compañía no se han realizado informes de los controles efectuados a las cuentas por cobrar.
14.	¿Conoce si la compañía evalúa la capacidad de endeudamiento antes de otorgar créditos?	1	NO		Como la mayoría de clientes son del sector público la empresa no evalúa éste proceso.
15.	¿La empresa procede a revisar los valores de los créditos otorgados a los clientes?	1	NO		No se efectúa ningún tipo de análisis de montos otorgados.
16.	¿Aplica la empresa como política que los clientes a los cuales se les ha otorgado crédito firmen pagarés o letras de cambio crédito que soporten la deuda de los clientes?	1	NO		No se toma la firma de ningún pagaré, pues la empresa trata de conseguir contratos pero no se enfoca a este tipo de riesgos.

17.	¿Cuenta La empresa con reportes para el control de los cobros que son revisados y autorizados por personal autorizado?	1	NO		No se realizan informes de la gestión de cobro solo un detalle de los clientes que adeudan.
18.	¿La confirmación por escrito de los saldos de los créditos más significativos se lo realiza de forma mensual?	1	NO		No se efectúa ningún tipo de confirmación de saldos.
19.	¿La empresa lleva un control de cuentas por cobrar?	1	NO		No llevan un control a las cuentas por cobrar.
Componente de Control Financiero		9	-	2	Observaciones
20.	¿Existe un método de difusión de los procedimientos, autorización y aprobación?	1	SI	1	
21.	¿Existen evidencias que sustenten las cuentas pendientes de cobro?	1	NO	0	No existe ningún documento que sustente las cuentas pendientes de cobros.
22.	¿Se han establecido medidas para evitar infracciones de normas y leyes por parte de los socios y directivos de la compañía?	1	SI	1	
23.	¿La empresa efectúa conciliaciones bancarias de forma mensual a fin de registrar los valores depositados por los clientes?	1	NO	0	No se han efectuado conciliaciones bancarias de forma periódica, lo que no permite actualizar los saldos contables de los valores por cobrar de los clientes.
24.	¿La gerencia hace una evaluación de los niveles de indicadores de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No se ha realizado ninguna evaluación de los niveles de indicadores de las cuentas por cobrar.
25.	¿Existe sistema de información que permita realizar una gestión y seguimiento al proceso de cobro?	1	NO	0	No existe sistema de información que permita gestionar el proceso de cobro.

26.	¿Se cuenta con un proceso para darle gestión a las cuentas incobrables?	1	NO	0	En la compañía no se cuenta con un proceso para darle gestión a las cuentas incobrables.
27.	¿La compañía monitorea a la cartera vencida de forma mensual entre los registros contables?	1	NO	0	No se efectúan conciliaciones de saldos.
28.	¿Se realiza la provisión de los crédito incobrables previo a un análisis de incobrabilidad?	1	NO	0	No se efectúan análisis de incobrabilidad a los clientes.
<p>Resumen Del Control Interno:</p> <p>Calificación total = CT 4</p> <p>Ponderación total = PT 28</p> <p>Nivel de confianza (norma 200): $NC=CT/PT*100$ 14.29%</p> <p>Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI=100\% - NC\%$ 85.71%</p>					

<p align="center">Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</p>	<p align="center">PE/2 1-1</p>
<p>Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez Revisado por: R. Sacoto</p>	<p>Fecha: 11/05/2020</p>
<p align="center">Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno</p>	
<p>En la aplicación del Cuestionario de Control Interno, a la Empresa Junekle S.A. el equipo auditor logró determinar los puntos débiles que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa no dispone de un reglamento interno de trabajo, tampoco están establecidas por escritos las responsabilidades y obligaciones del personal. • Las funciones del personal de crédito y cobranza, no están definidas y no se han establecido políticas ni procedimientos para el proceso del mismo, que permitan controlar el adecuado uso de los recursos. • La empresa no cuenta con un presupuesto para realizar capacitaciones al personal. • La falta de sistemas que permitan efectuar un adecuado control al proceso de gestión de cobro, ni se han diseñado indicadores que permitan identificar los riesgos y a su vez mitigarlos. • La empresa no cuenta con informes sobre los controles del área de crédito y cobranza. • No existe análisis crediticios de los clientes sobre montos otorgados, además no se toma la firma de ningún pagaré. • Falta de confirmación de saldos a los clientes, el departamento de crédito y cobranza no efectúa este procedimiento. • Falta de evidencia (documentos) que sustente las cuentas pendientes de cobro. • Falta evaluaciones de los resultados alcanzados en cada periodo, por parte de la gerencia, ni se han establecido indicadores de las cuentas por cobrar. • No existe sistema de información, que permita gestionar el proceso de cobro, no se efectúan informes mensuales sobre este proceso. • Falta de evaluaciones de la antigüedad de saldos para establecer el porcentaje de cuentas incobrables. 	

- El departamento de contabilidad no efectúa conciliaciones de saldos contables lo que no permite controlar las cuentas por cobrar.

**Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa
Junekle S.A.**

Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

**PE/3
1-1**

Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez

Revisado por: R. Sacoto

Fecha:
11/05/2020

Calificación de los Riesgos de Auditoria

Fórmula:

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

Ponderación Total (PT)

Calificación Total (CT)

Calificación Porcentual (CP)

Nivel de Riesgo (NR)

Determinación de los niveles de riesgo:

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

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{4 \times 100}{28} = \frac{400}{28} = 14.29\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100 - 14.29 = 85.71\%$$

Nota: Una vez realizada la evaluación del control interno, se establece que la empresa Junekle S.A., posee un nivel de confianza de 17.86%, ubicándose en un nivel bajo, mientras que el nivel de riesgo se encuentra en un 82.14%, considerado como alto.

Determinación del riesgo inherente: Junekle S.A. es una empresa dedicada a la compraventa, fabricación, distribución, importación y exportación de toda clase de prendas de vestir o ropa; de fibras, telas, tejidos, hilados, etc la misma que se encuentra regida por el organismo de control de la Superintendencia de Compañías, el equipo auditor ha determinado los siguientes riesgos inherentes:

- **Riesgo de liquidez:** La falta de control a las cuentas por cobrar, ocasiona una deficiencia al momento del cobro generando esto una disminución de su liquidez.
- **Riesgo de administración:** Mantener deficiencias en el control de la estructura organizacional como la elaboración de políticas y procedimientos en sus diferentes departamentos, limita el desarrollo y progreso de la compañía.
- **Riesgo de sistema de contabilidad:** La falta de un módulo de cuentas por cobrar, y de la automatización en la elaboración de las conciliaciones bancarias hace que se presente una deficiencia en el control de ésta área y por ello representa un alto riesgo.

Elaborado por:

Revisado por:

Tnlga. Melani Rosado
Jefe de Equipo 1

CPA. Rommel Sacoto
Supervisor de Auditoria

Fecha: 11/05/2019

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.			PE/4	
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019			1-1	
Elaborado por: M. Rosado/ A. Ramírez		Revisado por: R. Sacoto		Fecha: 11/05/2020
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoria				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Estructura organizacional, legal y normativa	<p style="text-align: center;">R.C. alto: 85.71%</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe una segregación de funciones • Falta de políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar • Falta de capacitaciones al personal de crédito y cobranzas 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones • Manual de políticas y procedimientos • Cronograma de capacitaciones • Informes emitidos por la Gerencia y/o Presidencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar a través de matriz, funciones, políticas y procedimientos del área de crédito y cobranza. • Verificar a través de matriz, capacitaciones al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar los documentos de soporte, manuales de funciones, políticas y procedimientos del área.

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.			PE/4 1-2	
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019				
Elaborado por: M. Rosado/ A. Ramírez			/ Revisado por: R. Sacoto	
			Fecha: 11/05/2020	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Componente de Control Administrativo	<p style="text-align: center;">R.C. alto: 85.71%</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de un diseñado de indicadores que permitan identificar los riesgos y a su vez mitigarlos. No se han realizado informes de los controles efectuados al proceso de aplicación de las cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de políticas y procedimientos del área de crédito y cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la existencia de políticas y procedimientos de control interno utilizados por la compañía y si estas se sustentan en buenas prácticas que se ajusten a la necesidad de la empresa. Verificar diseño de sistemas de control a las cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar el saldo contable de las cuentas por cobrar. Preparar sumaria de las cuentas por cobrar. Elaborar la analítica de las cuentas por cobrar. Comprobar la aplicación del registro de las cuentas por cobrar.

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.			PE/4 1-3	
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019				
Elaborado por: M. Rosado/ A. Ramírez		Revisado por: R. Sacoto		Fecha: 11/05/2020
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoria				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Componente de Control Administrativo	<p>R.C. alto: 85.71%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de evaluaciones de capacidad de endeudamiento de los clientes. • No se efectúa ningún tipo de análisis de montos otorgados y no se toma la firma de ningún pagaré. • No se efectúan confirmación de saldos a los clientes. • Falta de control a las cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas internacionales de información financiera. • Ley de Compañías 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar indicadores de riesgos. • Verificar firmas de pagarés por créditos otorgados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muestreo para verificar el archivo documental de las cuentas por cobrar. • Efectuar análisis de montos de créditos. • Realizar confirmaciones de saldos de los clientes.

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.			PE/4 1-4	
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019				
Elaborado por: M. Rosado/ A. Ramírez		Revisado por: R. Sacoto		Fecha: 11/05/2020
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoria				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Componente de Control Financiero	<p>R.C. alto: 82.14%</p> <ul style="list-style-type: none"> No existe documento que sustente las cuentas pendientes de cobros. No existe evaluación sobre el indicar de la rotación de las cuentas por cobrar. No existe sistema de información que permita gestionar el proceso de cobro, ni se efectúan informes mensuales sobre éste proceso. Falta de evaluaciones a la antigüedad de saldos para establecer el porcentaje de cuentas incobrables. No se efectúan conciliaciones de saldos contables con las facturas físicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de estados, balances e información proporcionada a los entes de control. Facturas, comprobantes y demás documentos. Reportes de préstamos otorgados por la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobar la entrega de los estados financieros, informes, balances, declaraciones y demás documentación requerida por a los entes de control y controlar que se encuentren dentro de los plazos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobar los ingresos facturados por la compañía y establecer la correcta recaudación y registro de los mismos.

<p align="center">Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</p>	<p align="center">PE/4.1 1-1</p>
<p>Elaborado por: M. Rosado/ A. Ramírez Revisado por : R. Sacoto</p>	<p>Fecha: 11/05/2019</p>
<p align="center">Análisis de riesgos en base a los resultados del control interno</p>	
<p>La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 82.14%, lo cual se constituye en un riesgo alto para la empresa Junekle S.A., siendo los principales factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa no cuenta con manuales de funciones por lo tanto la segregación de funciones en el área de cartera no se está cumpliendo. • No existen manuales de políticas y procedimientos de otorgamiento de crédito y contabilización de las cuentas por cobrar. • Deficiencias en el manejo y control de la documentación de las cuentas por cobrar, no existen pagares firmados por los clientes que soporten la deuda. • Falta de capacitación a los trabajadores de la compañía, se evidenció que no existía capacitación para ejercer los diferentes cargos en el área de crédito y cobranzas. • No existe un seguimiento de la cartera de crédito, que permita verificar que todo lo recaudado está registrado o dado de baja en las cuentas por cobrar. 	

<p align="center">Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.</p> <p align="center">Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</p>	<p align="center">PE/5 1-1</p>
<p>Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez Revisado por: R.Sacoto</p>	<p>Fecha: 11/05/2019</p>
<p>Informe de Planificación Especifica</p>	
<p>Antecedentes:</p> <p>Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el CPA. Rommel Sacoto, se aprobó el inicio para la ejecución de un examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A., de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2020-040-Oficio, suscrito por el Lcdo. Juan Cárdenas en calidad de representante Legal de la Compañía.</p> <p>Resultados:</p> <p>Resultado de la planificación preliminar el equipo auditor pudo realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una aplicación y análisis de los resultados del control interno desarrollado en los componentes: Administrativos y financieros de la compañía, lo que permitirá desarrollar el programa de auditoría a realizar. • La verificación de la existencia y aplicación de manuales e instructivos a las cuentas por cobrar. <p>Requerimiento de auditoría:</p> <p>Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Equipo multidisciplinario:</p> <p>Supervisor de Auditoría y Auditor Operativo.</p> <p>Elaborado por: _____</p> <p>Revisado por: _____</p> <p>Tnlga. Melani Rosado Jefe de Equipo 1</p> <p>CPA. Rommel Sacoto Supervisor de Auditoria</p>	

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					PA/1 1-1
Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez					Fecha: 18/05/2019
Revisado por : R. Sacoto					
Programa de Auditoria					
#	Descripción	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Estimado	Utilizado		
	Objetivo: Determinar a través de pruebas sustantivas y de cumplimiento la probidad y pertinencia en la ejecución de las actividades relacionadas con el control interno de la institución. Ejecutar procedimientos de auditoría a través de matrices, cédulas analíticas y cálculos necesarios para encontrar evidencia suficiente y relevante que permitan emitir un criterio de auditoría.				
	Procedimientos:				
1	Revise la estructura orgánica, las funciones y responsabilidad de directivos y trabajadores, aplicación de políticas y procedimientos.	1 día	1 día	M. Rosado/A. Ramírez	A1
2	Requiera el saldo contables de las cuentas por cobrar.	1 día	1 día	M. Rosado/A. Ramírez	A2
3	Confeccione la sumaria de cuentas por cobrar.	1 día	1 día	M. Rosado/A. Ramírez	A3
4	Realice la antigüedad de saldo de la cartera vencida.	1 día	1 día	M. Rosado/A. Ramírez	B1
5	Matriz de verificación de saldos.	1 día	1 día	M. Rosado/A. Ramírez	B2
6	Realice confirmación de los saldos vencidos con los clientes.	1 día	1 día	M. Rosado/A. Ramírez	B3
7	Realice un análisis de las cuentas incobrables mediante cédula analítica.	1 día	1 día	M. Rosado/A. Ramírez	C1
8	De una muestra del periodo del ejercicio fiscal 2019 verificar el archivo documental de las cuentas por cobrar.	2 días	2 días	M. Rosado/A. Ramírez	C2
9	Verificación de conciliaciones bancarias.	2 días	2 días	M. Rosado/A. Ramírez	C3
10	Elabore las hojas de hallazgos.	2 días	2 días	M. Rosado/A. Ramírez	
11	Elabore el informe borrador.	2 días	2 días	M. Rosado/A. Ramírez	
Elaborado por: M. Rosado/ A. Ramírez					
Revisado por: R. Sacoto					
Fecha de elaboración: 18-05-2019					
Fecha de aprobación: 18-05-2019					

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019			PT:A-1	
Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez Revisado por : R. Sacoto			Fecha: 18/05/2020	
Matriz de verificación de Políticas, Procedimientos, Reglamentos del Área de Cuentas por Cobrar				
Nro.	Detalle	Existencia		Observaciones
		Si	No	
1	Establecimiento de Reglamentos Interno de trabajo aprobados por el organismo de control		X	Poseen un borrador de reglamento sin aprobación.
2	Difusión del Reglamentos Internos mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.		X	
3	Existe registro sobre capacitaciones para el proceso de la gestión de cobro		X	Mencionan que se capacita 3 días, pero no existe evidencia.
4	Existe un manual de funciones para los empleados del área de cuentas por cobrar		X	
5	Existen políticas y procedimientos establecidos para el proceso de cobros		X	
6	Establecimiento de indicadores que permitan medir la rotación de la cartera de crédito.		X	
7	Establecimiento de parámetros para elaborar informes financieros sobre la cartera de crédito.		X	
8	Existe alguna política para evaluar las competencias del personal del área de cuentas por cobrar		X	Al elegir candidatos para el área no se realizan pruebas de conocimiento.
9	Existe algún procedimiento para el proceso de evaluación de las competencias del personal.		X	
Resumen: La matriz de verificación nos permite confirmar que la empresa no cuentas con políticas ni procedimientos en el área de cobranzas, tampoco cuenta con un reglamento de control interno ni manual de funciones.				

PT: A2

Guayaquil, 22 de mayo de 2020

Licenciado
Luis Cárdenas
GERENTE GENERAL
EMPRESA JUNEKLE S.A.
En su despacho.-

De mis consideraciones:

En relación a los acuerdos generados en su momento, para la ejecución del examen especial proceso de las cuentas por cobrar de la empresa JUNEKLE S.A., solicito se sirva autorizar a quien corresponda la entrega los siguientes documentos:

- Anexo de la cartera de crédito que incluya: Fecha, numero de factura, días de crédito, y valor;
- Informes mensuales de cartera de crédito;
- Análisis de incobrabilidad de la cartera de crédito;
- Informe de la gestión de cobranzas.

Sin otro particular por el momento, quedo a la espera de la información solicitada.

Atentamente,

Tnlga. Melani Rosado
Jefe de Equipo 1

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019			PT:A-3	
Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez Revisado por : R. Sacoto			Fecha: 01/06/2020	
Sumaria de Cuentas por Cobrar				
Cuentas	Ref. a P/T	Saldo contable 31/12/2019	Ajuste y reclasificación	Saldo auditoria 31/12/2019
Cuentas por cobrar clientes	A-3-1	\$548,131.29√		\$548,131.29
Cuentas por cobrar empleados		\$1,942.30√		\$1,942.30
Otras cuentas por cobrar		\$6,374.61√		\$6,374.61
Provisión de cta. incob.		-92,710.25√		-92,710.25
TOTAL	B/G	\$463,737.95		\$463,737.95
		T		T
Conclusión: Las cuentas por cobrar se encuentran conciliadas con sus respectivos anexos, se han cumplido con los objetivos auditoria, el trabajo realizado no ha revelado resultados que podrían causar errores en los estados financieros.				
√ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2019 T = Totalizado				

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					PT:A-3-1
Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez					Fecha:
Revisado por : R. Sacoto					01/06/2020
Analítica de Cuentas por Cobrar Clientes					
Cuenta	Descripción	Saldo al 31-dic-2019	Ajuste Reclasificación		Saldo ajustado 31-dic-2019
			Debe	Haber	
13.05	Cientes locales personas naturales	\$ 492,148.21			\$ 492,148.21
13.05	Cientes locales personas jurídicas	\$ 55,983.08			\$ 55,983.08
Totales		\$ 548,131.29			\$ 548,131.29

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					PT:B-1	
Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez					Fecha:	
Revisado por : R. Sacoto					08/06/2020	
Analítica de antigüedades de saldos						
N°	Descripción	Saldo según contabilidad	Saldos vencidos			
			0-30 días	31-60 días	61-90 días	Más de 180 días
1	Cientes locales personas naturales	\$ 492,148.21	\$ 94,601.00	\$129.009,42	\$107.985,81	\$160.551.98
2	Cientes locales personas jurídicas	\$ 55,983.08	\$ 3,275.60	\$22,959,10	\$ 16,358.45	\$ 13,389.93
Totales		\$ 548,131.29	\$ 97,876.60	\$ 151,968.52	\$ 124,344.26	\$ 173,941.91

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.				PT:C-1	
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					
Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez				Fecha:06/07/2020	
Revisado por : R. Sacoto					
Análítica de Provisión de Cuentas Incobrables					
Cuenta	Cartera de crédito	% de provisión	Valor de provisión	Saldo contable	Saldo auditado
01 – 30 días	\$ 97,876.60	1%	\$ 978.77	\$ 978.77	\$ 978.77
31 – 60 días	\$ 151,968.82	5%	\$ 7,598.44	\$ 7,598.44	\$ 7,598.44
61 – 90 días	\$ 124,344.26	10%	\$ 12,434.43	\$ 12,434.43	\$ 12,434.43
91-120 días	\$ 72,821.81	15%	\$ 10,923.27	\$ 10,923.27	\$ 10,923.27
120 – 290 días	\$ 39,957.36	20%	\$ 7,991.47	\$ 7,991.47	\$ 7,991.47
291-656 días	\$ 11,965.53	30%	\$ 3,578.90	\$ 3,578.90	\$ 3,578.90
Más de 657 días	\$ 49,197.80	100%	\$ 49,197.80	\$ 49,197.80	\$ 49,197.80
	\$ 548,131.29		\$ 92,710.25		\$ 92,710.25
Conclusión: La compañía efectúa el análisis de incobrabilidad. NO existen diferencias					



B

**CARTA DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS
JUNEKLE S.A.**

Guayaquil, 22 de junio de 2020

Señor
James Jame Cesar Alejandro
CLIENTE
En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la empresa Junekle S.A. corresponde a US\$52,675.62 (Cincuenta y dos mil seiscientos setenta y cinco 62/100 dólares americanos), que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en el Escobedo 1104 y Chile, cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Juan Cárdenas
GERENTE GENERAL
EMPRESA JUNEKLE S.A.



B

**CARTA DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS
JUNEKLE S.A.**

Guayaquil, 22 de junio de 2020

Señor
Sailema Masaquiza Luis Roberto
CLIENTE
En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la empresa Junekle S.A. corresponde a US\$7,269.70 (Siete mil doscientos sesenta y nueve con 70/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en el Escobedo 1104 y Chile, cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Juan Cárdenas
GERENTE GENERAL
EMPRESA JUNEKLE S.A.



B

**CARTA DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS
JUNEKLE S.A.**

Guayaquil, 22 de junio de 2020

Señor
Gerente General
CARVALLOTEX S.A
En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la empresa Junekle S.A. corresponde a US\$ 26,189.98 (Veinte y seis mil ciento ochenta y nueve con 98/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en el Escobedo 1104 y Chile, cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Juan Cárdenas
GERENTE GENERAL
EMPRESA JUNEKLE S.A.



**CARTA DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS
JUNEKLE S.A.**

Guayaquil, 22 de junio de 2020

Señores
Gerente General
Comercializadora Grupo Canguro
En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la empresa Junekle S.A. corresponde a US\$ 19,070.54 (Diecinueve mil setenta con 54/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en el Escobedo 1104 y Chile, cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Juan Cárdenas
GERENTE GENERAL
EMPRESA JUNEKLE S.A.



B

**CARTA DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS
JUNEKLE S.A.**

Guayaquil, 22 de junio de 2020

Señora
Aguilar Mora Veronica Alexandra
CLIENTE
En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la empresa Junekle S.A. corresponde a US\$12,721.90 (Doce mil setecientos veinte y uno con 90/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en el Escobedo 1104 y Chile, cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Juan Cárdenas
GERENTE GENERAL
EMPRESA JUNEKLE S.A.



B

**CARTA DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS
JUNEKLE S.A.**

Guayaquil, 22 de junio de 2020

Señora
Valle Moreta Ana Graciela
CLIENTE
En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la empresa Junekle S.A. corresponde a US\$12,770.45 (Doce mil setecientos setenta con 45/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en el Escobedo 1104 y Chile, cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Juan Cárdenas
GERENTE GENERAL
EMPRESA JUNEKLE S.A.



B

**CARTA DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS
JUNEKLE S.A.**

Guayaquil, 22 de junio de 2020

Señor
Espinoza Carrera Daniel
CLIENTE
En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la empresa Junekle S.A. corresponde a US\$15,601.61 (Quince mil seiscientos uno con 61/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en el Escobedo 1104 y Chile, cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Juan Cárdenas
GERENTE GENERAL
EMPRESA JUNEKLE S.A.

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019							PT:C-2	
Elaborado por: M. Rosado/A. Ramírez Revisado por : R. Sacoto							Fecha: 13/07/2019	
Matriz de verificación de archivo documental de cuentas por cobrar								
Nº	Nombre del cliente	Solicitud de crédito	Cedula/ nombramiento	Ficha de evaluación	Análisis crediticio	Pagare	Planilla de servicios básicos	Respaldos de ingresos
1	James James César Alejandro	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
2	Sailema Masaquiza Luis Roberto	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
3	Carvallotex S.A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO
4	Comercializadora Grupo Canguro	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO
5	Aguilar Mora Verónica Alexandra	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
6	Valle Moreta Ana Graciela	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
7	Espinoza Carrera Daniel	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO

Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A.

Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Elaborado por: M. Rosado/ A. Ramirez

Revisado por: R. Sacoto

PT:C-3

Fecha: 27 de julio del 2020

Verificación de Conciliaciones Bancarias

Cuentas bancarias con su respectiva conciliación bancaria

Cuentas bancarias	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	Banco de Bolivariano Cta.Cte#1110027156	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	x		x		x													
Banco Procredit Cta. Cte.#35-0106210	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	x		x		x		x
Banco del Pacifico Cta. Cte. #3375656004	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	✓	<input type="checkbox"/>	x		x		x		x

Resumen: Se realizó la verificación de las conciliaciones bancarias que corresponden al ejercicio económico del 2019, se pudo constatar que no se realizan las conciliaciones bancarias de forma mensual lo que dificulta determinar la real situación financiera del disponible.

C = Conciliado

C

12.7 Hojas de Hallazgos

Hoja de Hallazgo # 001	
Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.	
Elaborado: M. Rosado/ A. Ramírez	Fecha elaboración: 06/08/2020
Aprobado: CPA. Rommel Sacoto	Fecha aprobación: 11/08/2020
Condición	Falta la aplicación de un manual de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza, en el que se lleve un control de procesos, así como también el contable dentro de la organización.
Criterio	Norma Internacional de Contabilidad 8, Políticas Contables, cambios en las estimaciones contables y errores. En ausencia de una NIIF que sea aplicable específicamente a una transacción, la gerencia deberá usar su juicio en el desarrollo y aplicación de una política contable a fin de suministrar información relevante y confiable. Esta norma aplica sobre principios, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.
Causa	Carencia de políticas contables, procedimientos para el otorgamiento de créditos y definición de manuales de funciones para el personal del área de crédito y cobranza, que permita un adecuado sistema de control interno.
Efecto	La falta de políticas y procedimientos ocasiona el descontrol en ésta área, debido a que no se han estipulado las obligaciones y responsabilidades de cada uno de los funcionarios.
Conclusiones: La falta de una manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito y la administración de la cartera, ha impedido que el colaborador tenga una guía objetiva y clara para realizar sus funciones, lo que ha ocasionado que exista un descontrol y desorganización en el área.	
Recomendaciones	
Al Gerente: La administración debe realizar las gestiones necesarias para elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos para la administración del crédito y las cuentas por cobrar.	

Hoja de Hallazgo # 002	
Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019	
Elaborado: M. Rosado/ A. Ramírez	Fecha elaboración: 06/08/2020
Aprobado: CPA. Rommel Sacoto	Fecha aprobación: 11/08/2020
Condición	Inadecuado registro de las cuentas por cobrar no son llevados de forma adecuada según los procedimientos y la normativa contable vigente. Falta de elaboración de conciliaciones bancarias
Criterio	Incumplimiento de lo dispuesto en la Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1), referente a políticas administrativas en la que manifiesta: Se debe considerar las políticas contables adoptadas para la presentación de los estados financieros, incluyendo la información generada por las cuentas por cobrar y su provisión de incobrabilidad. De igual forma lo establecido en los principios de contabilidad generalmente aceptados y Normas Básicas de Contabilidad, donde se define el devengado de la siguiente manera: “Es el reconocimiento de recursos y gastos para establecer el resultado económico y su efecto en el patrimonio.
Causa	Deficiente proceso de conciliaciones de saldos bancarios y cruce de cartera de crédito.
Efecto	Los resultados obtenidos en los estados financieros, no reflejan su valor real y sus cuentas por cobrar no están debidamente sustentadas en base a las operaciones que han sido aplicadas, lo que puede ocasionar un análisis erróneo de sus índices financieros sobre valores que no cuenta la empresa.
Conclusiones: La inobservancia por parte del Contador, en la elaboración de conciliaciones bancarias y la mala gestión del departamento de crédito, en exigir esta información para el cruce de los datos de los clientes no ha permitido proporcionar informes confiables, porque no se registran adecuadamente los pagos efectuados por parte de los clientes.	
Recomendaciones: Al Contador: Realizar las gestiones necesarias que permitan actualizar las conciliaciones bancarias. Al Gerente: La administración debe establecer un responsable para la supervisión de estos procesos con el fin de establecer informes fiables que permitan controlar la cartera de crédito.	

Hoja de hallazgo # 003	
Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019	
Elaborado: M. Rosado/ A. Ramírez	Fecha elaboración: 06 de agosto de 2020
Aprobado: CPA. Rommel Sacoto	Fecha aprobación: 11 de Agosto de 2020
Condición	Falta de documentación de los clientes que respalden la cartera de crédito.
Criterio	NIF 7 Instrumentos Financieros: Establece que las empresas revelen información que permita evaluar la importancia de los instrumentos financieros para el caso de Junekle S.A. las cuentas por cobrar comerciales, así como también los riesgos a lo que la empresa está expuesto y la forma de gestionar dichos riesgos. También los requisitos para determinar una medida fiable del valor razonable de un activo financiero.
Causa	La carencia de documentación de respaldo de la deuda que permita la recuperación de las cuentas por cobrar por vía judicial.
Efecto	La falta de soporte de un pagare ocasiona pérdida de valores en la recuperación de la cartera de crédito, por no poseer un documento de respaldo firmado por el deudor obstaculiza la gestión de cobranza a través de la vía legal.
Conclusiones: La falta de documentación de respaldo que garantice la recuperación del crédito ocasiona pérdidas al momento de recuperar las cuentas por cobrar.	
Recomendaciones Al Gerente: La administración debe instruir a quien corresponda se establezcan los parámetros definidos en el otorgamiento de créditos y permita su cobro por vía judicial.	

12.8 Comunicación de resultados

Guayaquil, 9 de agosto de 2020

Licenciado
Juan Cárdenas
GERENTE GENERAL
EMPRESA JUNEKLE S.A.
En su despacho.-
De mis consideraciones:

De acuerdo a la autorización recibida mediante Oficio No. 00001-CTAE-2020, suscrito por usted, en calidad de Gerente General de la empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil, para la ejecución de un examen especial a las cuentas por cobrar, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo del mismo, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a la compañía de acuerdo con lo estipulado nosotros en calidad de auditores ejecutores de la auditoría, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado.

De acuerdo a lo programado, se auditó el componente de control interno aplicado en la compañía, analizando el entorno interno y externo de la institución y los principales factores de riesgo. Realizamos nuestro examen especial de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), dichas normas requieren que el examen especial se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga confiabilidad en cuanto al diseño y aplicación de un adecuado sistema de control interno.

La realización de un examen especial incluye una evaluación con base en las evidencias obtenidas mediante la aplicación del cuestionario de control interno a

la compañía, por lo cual consideramos que el mismo proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado a la empresa Junekle S.A., este se presenta medianamente aceptable a excepción de los siguientes aspectos:

- La compañía no cuenta con un manual de políticas ni procedimientos en el área de crédito y cobranza.
- No existe documentación soporte en algunos registros de las cancelaciones que han efectuado los clientes, lo que evidencia una falta de control en los procesos del área de crédito y cobranza.
- Falta de control documental, ha provocado que los expedientes de crédito se encuentre incompletos, lo que ha impedido obtener documentación para ejercer la cobranza por medio legal.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Tnlga. Melani Rosado
Jefe de Equipo 1

4.7. Informe de Auditoría

12.8.1 Introducción

12.8.1.1 Motivo del examen especial

La ejecución del examen especial del área de crédito y cobranza de la Empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, fue ejecutado en atención a la autorización de ejecución del Proyecto Investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante Oficio No. 000001-CTAE-2020, suscrito por la Lic. Juan Cárdenas, en calidad de Gerente General.

Objetivo general

Ejecutar un examen especial al área de cuentas por cobrar, mediante la utilización de la normativa vigente para mejorar la liquidez de la empresa Junekle S.A.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del control interno aplicada las cuentas por cobrar.
- Identificar los hallazgos en el proceso de la cartera de crédito mediante un examen especial.
- Formular la propuesta de solución a la problemática evidenciada en el área de crédito y cobranza de la empresa Junekle S.A.

Alcance de la auditoría

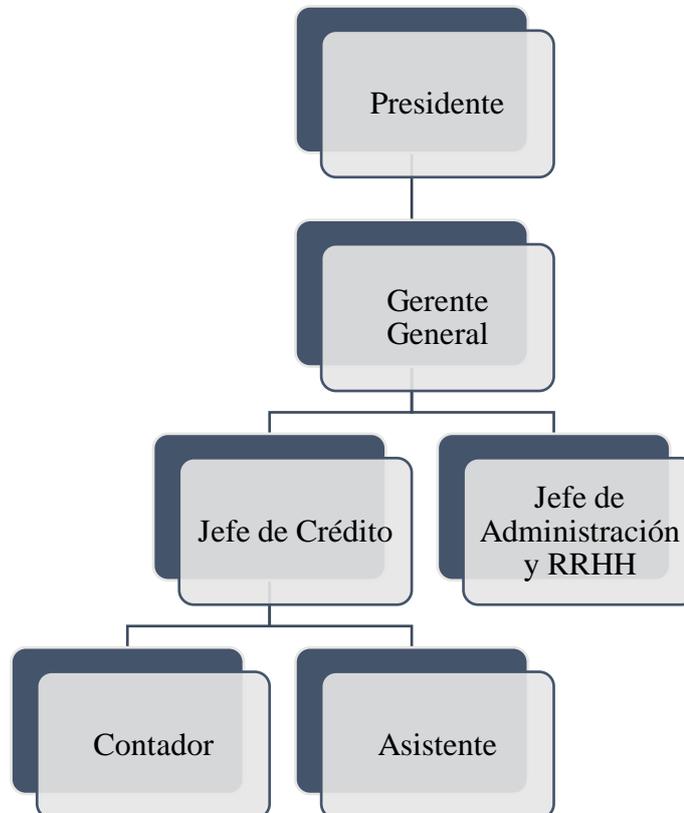
El examen especial al área de crédito y cobranza de la empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil, se aplicará en periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2019.

Base legal

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Estructura Organizacional



12.8.2 Comunicación de los resultados

Hoja de Hallazgo # 001

Condición

Falta la aplicación de un manual de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza, en el que se lleve un control de procesos, así como también el contable dentro de la organización.

Criterio

Norma Internacional de Contabilidad 8, Políticas Contables, cambios en las estimaciones contables y errores. En ausencia de una NIIF que sea aplicable específicamente a una transacción, la gerencia deberá usar su juicio en el desarrollo y aplicación de una política contable a fin de suministrar información relevante y confiable. Esta norma aplica sobre principios, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.

Causa

Carencia de políticas contables, procedimientos para el otorgamiento de créditos y definición de manuales de funciones para el personal del área de crédito y cobranza, que permita un adecuado sistema de control interno.

Efecto

La falta de políticas y procedimientos ocasiona el descontrol en ésta área, debido a que no se han estipulado las obligaciones y responsabilidades de cada uno de los funcionarios.

Conclusiones

La falta de una manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito y la administración de la cartera, ha impedido que el colaborador tenga una guía

objetiva y clara para realizar sus funciones, lo que ha ocasionado que exista un descontrol y desorganización en el área.

Recomendaciones

Al Gerente: La administración debe realizar las gestiones necesarias para elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos para la administración del crédito y las cuentas por cobrar.

Hoja de hallazgo # 002

Condición

Inadecuado registro de las cuentas por cobrar no son llevados de forma adecuada según los procedimientos y la normativa contable vigente. Falta de elaboración de conciliaciones bancarias.

Criterio

Incumplimiento de lo dispuesto en la Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1), referente a políticas administrativas en la que manifiesta: Se debe considerar las políticas contables adoptadas para la presentación de los estados financieros, incluyendo la información generada por las cuentas por cobrar y su provisión de incobrabilidad. De igual forma lo establecido en los principios de contabilidad generalmente aceptados y Normas Básicas de Contabilidad, donde se define el devengado de la siguiente manera: “Es el reconocimiento de recursos y gastos para establecer el resultado económico y su efecto en el patrimonio.

Causa

Deficiente proceso de conciliaciones de saldos bancarios y cruce de cartera de crédito.

Efecto

Los resultados obtenidos en los estados financieros, no reflejan su valor real y sus cuentas por cobrar no están debidamente sustentadas en base a las operaciones que han sido aplicadas, lo que puede ocasionar un análisis erróneo de sus índices financieros sobre valores que no cuenta la empresa.

Conclusiones

La inobservancia por parte del Contador, en la elaboración de conciliaciones bancarias y la mala gestión del departamento de crédito, en exigir esta información para el cruce de los datos de los clientes no ha permitido proporcionar informes confiables, porque no se registran adecuadamente los pagos efectuados por parte de los clientes.

Recomendaciones

Al Contador: Realizar las gestiones necesarias que permitan actualizar las conciliaciones bancarias.

Al Gerente: La administración debe establecer un responsable para la supervisión de estos procesos con el fin de establecer informes fiables que permitan controlar la cartera de crédito.

Hoja de Hallazgo # 003**Condición**

Falta de documentación de los clientes que respalden la cartera de crédito.

Criterio

La NIIF 7, Instrumentos Financieros, establece que las empresas revelen información que permita evaluar la importancia de los instrumentos financieros para el caso de Junekle S.A. las cuentas por cobrar comerciales, así como también los riesgos a lo que la empresa está expuesto y la forma de gestionar dichos riesgos.

También los requisitos para determinar una medida fiable del valor razonable de un activo financiero.

Causa

La carencia de documentación de respaldo de la deuda que permita la recuperación de las cuentas por cobrar por vía judicial.

Efecto

La falta de soporte de un pagare ocasiona pérdida de valores en la recuperación de la cartera de crédito por no poseer un documento de respaldo firmado por el deudor obstaculiza la gestión de cobranza a través de la vía legal.

Conclusiones

La falta de documentación de respaldo que garantice la recuperación del crédito ocasiona pérdidas al momento de recuperar las cuentas por cobrar.

Recomendaciones

Al Gerente: La administración debe instruir a quien corresponda se establezcan los parámetros definidos en el otorgamiento de créditos y permita su cobro por vía judicial.

Capítulo V

Propuesta

13.1 Título de la propuesta

Elaboración de un manual de políticas y procedimientos que permita la correcta y eficiente administración del crédito y las cuentas por cobrar de la Empresa Junekle S.A.

13.2 Autores de la propuesta

Los autores de la propuesta son los estudiantes de la carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad San Gregorio de Portoviejo:

- Eduardo Abel Ramírez Domínguez
- Melani Andrea Rosado Lucero

13.3 Empresa auspiciante

La Empresa auspiciante del presente trabajo de titulación es la Empresa Junekle S.A., sobre la cual se ha efectuado el trabajo de auditoría; y a la que también se pondrá a consideración la implementación del presente manual.

13.4 Área de la propuesta

El área de la propuesta sobre la cual se implementará el manual, corresponde a la Jefatura de Crédito de la Empresa Junekle S.A.

13.5 Fecha de presentación

La presentación del Manual de Políticas y Procedimientos se realizará 48 horas posteriores a la aprobación del trabajo de titulación por parte del Tribunal de Sustentaciones de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

13.6 Fecha de terminación

La fecha de terminación del presente trabajo se realizará 60 días posteriores a la aprobación del presente trabajo, toda vez que se haya socializado con la administración de

la Empresa Junekle S.A., así como también a los colaboradores que forman parte del proceso relacionado con el crédito y las cuentas por cobrar.

13.7 Duración del proyecto

El manual de políticas y procedimientos propuesto tiene una duración de un año, no obstante, queda a criterio de la empresa auspicante la actualización del mismo, las veces que considere pertinente la administración, en pro de realizar una mejora continua de los procesos.

13.8 Participantes del proyecto

Los participantes del presente trabajo, son los siguientes:

- El equipo auditor que realizó el trabajo de auditoría.
- Los funcionarios y colaboradores de la empresa Junekle S.A.

13.9 Objetivo general de la propuesta

El presente Manual de Políticas y Procedimientos tiene como objeto proporcionar a la Empresa Junekle S.A. una herramienta de control, para la correcta y eficiente administración del crédito y las cuentas por cobrar de los clientes sobre los créditos otorgados propios del giro de negocio y actividad económica que lleva la entidad.

13.10 Objetivos específicos de la propuesta

- Determinar las políticas de la empresa Junekle S.A., relacionadas con el proceso de crédito y cuentas por cobrar.
- Establecer los procedimientos en el área de crédito a fin de que exista una correcta segregación de funciones.
- Implementar un eficiente ambiente de control, con base en la ejecución de procesos eficientes que permitan el logro de los objetivos.

- Administrar eficientemente las cuentas por cobrar de clientes, que permitan mantener una razonabilidad en los Estados Financieros de la empresa.

13.11 Beneficiarios directos

- Administradores de la Empresa Junekle S.A.
- Funcionarios y colaboradores del área de crédito de la Empresa Junekle S.A.
- Clientes de la Empresa Junekle S.A.

13.12 Beneficiarios indirectos

- Universidad San Gregorio de Portoviejo
- Las autoras del trabajo de titulación.

13.13 Impacto de la propuesta

A través de la presente propuesta se pretende mejorar la administración del crédito y sobre todo de las cuentas por cobrar, a través de un eficiente flujo de procesos que tenga como objetivo mejorar el ambiente de control, establecer roles y funciones a cada uno de los intervinientes del proceso, de tal forma que los procesos crediticios se realicen de forma estructurada y la gestión de cobranza permita mantener controlados la morosidad, adicionalmente que todo este compendio de actividades derive en la generación de estados financieros consistentes y razonables.

13.14 Descripción de la propuesta

El presente documento corresponde a un manual de políticas y procedimientos para la correcta administración del crédito y las cuentas por cobrar de la Empresa Junekle S.A., en el mismo se encontrarán establecidas las políticas empresariales relacionadas con el proceso, los roles y funciones que deberán cumplir los intervinientes; así como también la descripción del mismo en cada una de sus fases. En ese contexto, los administradores, jefes departamentales y colaboradores deberán brindar estricto cumplimiento a lo establecido

dentro del documento; del mismo modo servirá como insumo para evidenciar cumplimiento en auditorías o exámenes especiales futuros.

13.15 Manual de políticas y procedimientos



Cía. Junekle S.A.

VIGENCIA	VERSIÓN
06/10/2020	1.0

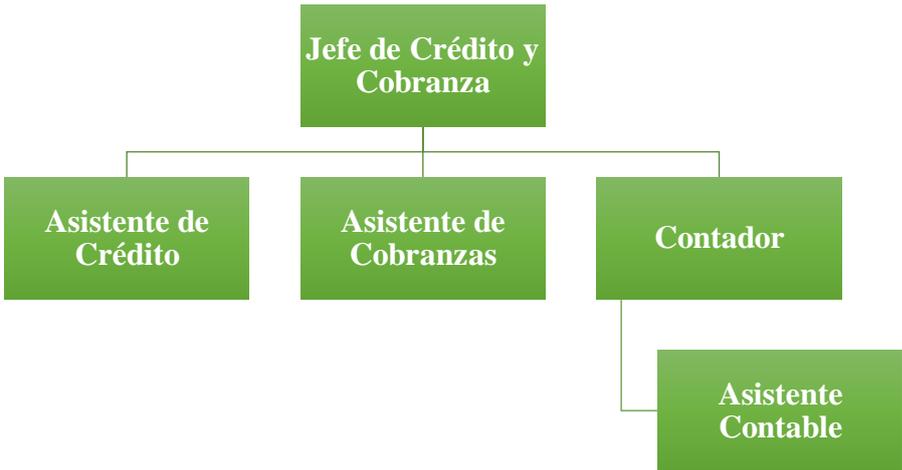
Título:
Manual de Políticas y Procedimientos para la
Administración del Crédito y Cuentas por
Cobrar.

Aprobado por:	Rommel Sacoto Ferrer	Director	
Revisado por:	Rommel Sacoto Ferrer	Supervisor	
Elaborado por:	Melani Rosado Lucero	Auditora	
	Abel Ramírez Domínguez	Auditor	

Control de Cambios

Descripción del Cambio	Fecha de Ejecución	Realizado por:		Solicitado por:	
		Nombre	Cargo	Nombre	Cargo

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<p>Objetivo General:</p> <p>El presente Manual de Políticas y Procedimientos tiene como objeto proporcionar a la Empresa Junekle S.A. una herramienta de control, para la correcta y eficiente administración del crédito y las cuentas por cobrar de los clientes sobre los créditos otorgados propios del giro de negocio y actividad económica que lleva la entidad.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las políticas de la empresa Junekle S.A., relacionadas con el proceso de crédito y cuentas por cobrar. • Establecer los procedimientos en el área de crédito a fin de que exista una correcta segregación de funciones. • Implementar un eficiente ambiente de control, con base en la ejecución de procesos eficientes que permitan el logro de los objetivos. • Administrar eficientemente las cuentas por cobrar de clientes, que permitan mantener una razonabilidad en los Estados Financieros de la empresa. <p>Alcance:</p> <p>El manual de políticas y procedimientos propuesto está dirigido a todo el personal responsable de los procesos de crédito y administración de la cartera, a través del presente instrumento se podrá institucionalizar el cumplimiento de normas, requisitos y reglamentos que serán aplicados dentro de cada procedimiento, el cual parte desde la</p>			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<p>solicitud de crédito realizada por los clientes hasta la recuperación de valores vencidos; con la finalidad de reducir riesgos en la cartera y sobre todo mejorar los flujos de dinero de la empresa.</p>			
Marco Normativo:			
<ul style="list-style-type: none"> • Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). • Normas Internacionales de Contabilidad (NIC). • Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC). 			
Organigrama Departamental:			
 <pre> graph TD A[Jefe de Crédito y Cobranza] --- B[Asistente de Crédito] A --- C[Asistente de Cobranzas] A --- D[Contador] D --- E[Asistente Contable] </pre>			
Misión:			
<p>Crear y comercializar prendas de vestir con alta calidad, que brinden comodidad y seguridad al consumidor.</p>			
Visión:			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<p>Ser la empresa referente de prendas de vestir del mercado nacional, que oferte los mejores productos al consumidor.</p>			
<p>Valores Institucionales:</p>			
<p>Calidad, Integridad, Liderazgo, Diversidad, Pasión.</p>			
<p>Políticas Generales:</p>			
<p>Las políticas generales aplicables al otorgamiento y control de la cartera debe orientarse a cumplir diversas acciones dentro del área de crédito y cobranza de la Empresa Junekle S.A., donde se establece los límites del crédito, los requisitos que deben cumplir los clientes, así como también las normas y acciones para un eficiente control de la cartera que permita una recuperación efectiva de los recursos.</p>			
<p>Políticas de garantía para el otorgamiento del crédito:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Toda solicitud de crédito deberá realizarse en el formulario institucional que la empresa provea al cliente. • Los formularios de solicitud de créditos, deberán contener información, clara y precisa del cliente, sin ningún tipo de tachón o corrección en la información solicitada. • La solicitud de crédito, deberá estar adjunta de los documentos habilitantes detallados a continuación: Copia a color de cédula de identidad y papeleta de votación actualizada tanto de deudores como de garantes, planilla de servicios 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</h2>		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<p>básicos, referencia personales, referencias crediticias del sistema financiero, referencias comerciales, Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC, Declaración del IVA (6 últimos meses) presentar el Estado de flujo de efectivo hasta un mes anterior a la fecha de solicitud de crédito, Autorización de revisión del buró de crédito que para este caso el cliente deberá tener una puntuación mayor a los 800 puntos, Certificados bancarios acompañados de los estados de cuenta (3 últimos meses).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de crédito y cobranza revisará la documentación y realizará las correspondientes verificaciones de la información contenida, así como la veracidad de los documentos presentados por el prominente cliente solicitante del crédito. • El plazo del pago se establecerá a partir de la fecha en que se entrega de la factura. • Todas las aprobaciones de crédito deberán contener una instancia elaboradora a cargo del analista de crédito, una instancia revisora a cargo del Jefe de Crédito y Cobranza; y, la última instancia aprobadora de las operaciones recaerá en el Gerente General. • En todos los casos de crédito, el cliente firmará un pagaré a la orden y el contrato de crédito, mediante el cual se establecen las condiciones de crédito, monto, plazo, forma de pago del crédito. 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</h2>		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<ul style="list-style-type: none"> • El cliente podrá ampliar el monto del crédito, siempre y cuando realice la solicitud expresa dirigida al Gerente General, en el formato que corresponda, para el análisis de crédito correspondiente. • El o los clientes que incumpla los plazos de pagos establecidos dentro de la solicitud de crédito, por más de tres días, automáticamente se suspenderá toda línea de crédito, hasta que cancele toda su deuda. • Los retrasos repetitivos derivarán en la cancelación de la línea de crédito de forma indefinida, y el cliente no podrá acceder a nuevos créditos en el futuro. • La empresa se reserva el derecho de otorgar, limitar o cancelar el crédito solicitado, según lo estime conveniente y en cualquier tiempo sin previa aprobación del cliente. • La conservación de los documentos originales del cliente, entregados para gestionar los procesos de crédito, serán responsabilidad del Departamento de Crédito y cobranza y se archivarán en el correspondiente expediente de crédito que la empresa maneje dentro de las instalaciones. • Las obligaciones no canceladas por más 90 días, serán sujeto de retiro y enajenación de la mercadería, para lo cual se realizarán las gestiones de cobranza judicial por parte del Asesor Legal que la empresa contrate. 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<p>Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</p>		
<p>Fecha de Elaboración: 06/10/2020</p>	<p>Fecha de Revisión: 07/02/2021</p>	<p>Fecha de Aprobación: 28/03/2020</p>	<p>Versión: 1.0</p>
<p>Departamento: Crédito y cobranza</p>			
<p>Políticas de Crédito:</p> <p>Las políticas de crédito que establece la empresa, se configuran sobre la base de una eficiente gestión de crédito, necesarias para la colocación de ventas y sobre todo que aporten dentro de la cadena de valor, con la rotación de los inventarios, a fin de que permitan cumplir de manera efectiva la proyección de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas los créditos los créditos que otorgue la empresa deberán pasar por un filtro de revisión integral de: La solicitud, los documentos habilitantes y de soporte, así como también la revisión del buró de crédito para determinar la capacidad de pago del cliente. • Es responsabilidad del Jefe de Crédito y Cobranza establecer una adecuada administración del crédito, supervisando los procedimientos y procesos del área, los cuales deberán alinearse a las políticas generales y políticas de crédito institucionalizadas por Junekle S.A., para cumplimiento de los colaboradores del área de Crédito y cobranza. • Para el otorgamiento de créditos, en todos los casos se deberá suscribir un contrato con todas las especificaciones requeridas en el cual comparecerán el cliente y el Representante Legal de la Compañía Junekle S.A. • La emisión de las facturas por la comercialización deberá adjuntarse al expediente de crédito como soporte de la relación comercial y la obligación del cliente. 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</h2>		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<ul style="list-style-type: none"> • En los expedientes de clientes se deberá contar con información organizada cronológicamente, con la debida implementación de separatas según el crédito, así como formularios y documentos habilitantes propios de cada proceso crediticio. • El responsable del área de crédito y cobranza deberá organizar en orden alfabético los expedientes de los clientes, en el área exclusiva del archivo activo de la Empresa Junekle S.A. • Se establece como política crediticia, para efectos de otorgar un crédito, el solicitante deberá tener al menos un historial de compras históricas con la Empresa Junekle S.A., de al menos el 30% del monto solicitado como crédito. • Las solicitudes de crédito que superen los US\$ 10.000,00 deberá adjuntar documentos que solventen la situación financiera a modo de garantía, escrituras de bienes, pólizas de acumulación, y otros activos. • Para el requerimiento de nuevas operaciones de crédito, el solicitante deberá haber cancelado al menos el 75% de los créditos otorgados anteriormente, y debe evidenciar un comportamiento puntual en el pago de las obligaciones contraídas. • Todas las operaciones de crédito, deberán someterse a un análisis económico financiero de cada cliente, comportamiento histórico de pagos y demás. 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</h2>		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<ul style="list-style-type: none"> • El cliente que se encuentre con valores pendientes de pago, no podrá obtener nuevos despachos, hasta que se ponga al día con las obligaciones contraídas con Junekle S.A. <p>Políticas de Cobranza:</p> <p>Las políticas de cobranza se realizarán sobre la base de los créditos otorgados a clientes de la empresa, los mismos que deberán ser gestionados por el área de crédito y cobranza de forma oportuna, eficiente y eficaz, en aras de aportar con el retorno de los recursos para la reinversión de la empresa, los mismos que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es responsabilidad del Jefe de Crédito y Cobranza establecer una adecuada administración de la cartera de créditos, generando segmentaciones, priorizaciones, notificaciones, y demás gestiones e interacciones necesarias para motivar la acción de pago de los clientes de la Empresa Junekle S.A. • Toda gestión de cobranza deberá ser soportada con la entrega de medios de verificación por parte de los clientes, los cuales pueden ser: Cheques, Comprobantes de Depósito Bancarios y Transferencias electrónicas a nombre de la empresa Junekle S.A. o en casos de fuerza mayor con especies monetarias, las cuales contarán con la correspondiente emisión del formulario “Ingreso de Caja”. • El Jefe de Crédito y Cobranza, estará a cargo del control de las recaudaciones sobre los créditos otorgados, saldos por cobrar en cada una de las operaciones, 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</h2>		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<p>adicionalmente proporcionará la información a los clientes, toda vez que ellos lo requieran, por los distintos canales de comunicación existentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores que el Jefe de Crédito y Cobranza delegue, serán los únicos funcionarios que podrán realizar esta gestión con los clientes. Se prohíbe que otras áreas gestionen o interactúen con clientes en ese sentido. • Los pagos recibido en el área de cajas de las oficinas de la Empresa Junekle S.A., deberán obligatoriamente ser sujetos a la emisión y entrega del respectivo “Ingreso de Caja”, todos los recursos económicos recibidos por parte de clientes, deberán ser sujetos de registro a través del presente formulario. • Los valores recibidos en especie monetaria, sobre los cuales se emite el “Ingreso de Cajas” hasta las 15h00 obligatoriamente deberán ser depositados el mismo día, por el delegado del área en las cuentas Bancarias que Junekle S.A. maneja dentro su actividad económica. Los ingresos recibidos después de las 15h00 deberán depositarse al siguiente día hábil. • Los pagos realizados por clientes, cuyo medio corresponde a la emisión de cheques, deberán corresponder a la cuenta del cliente y su endoso será obligatoriamente en todos los casos a favor de la Empresa Junekle S.A. Del mismo modo dicho documento deberá contener todos los aspectos de fondo y forma exigidos por la Ley. 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</h2>		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<ul style="list-style-type: none"> • El custodio de caja obligatoriamente deberá ser un colaborador del área de Crédito y Cobranza, reportará diariamente mediante un informe, todas las recaudaciones realizadas por los distintos canales de pago, dicho informe será presentado a la Gerencia General con la firma de elaboración y revisión por parte del Jefe de área. • El área de crédito con relación al cupo y categoría crediticia de cada cliente, deberá solicitar autorización al Gerente General, para suspender la venta de forma definitiva o temporal por las siguientes razones: Obligaciones pendientes que sobrepasan el monto del cupo de crédito, cheques protestados etc. • Se deberá diariamente realizar la supervisión y monitoreo del comportamiento de pago del estado de cuenta de los clientes, a fin de establecer medidas preventivas y correctivas para la correcta administración de la cartera. • Para administrar la eficientemente la cartera de crédito, se definen los tipos de cobranza, mediante las cuales se implementarán las siguientes acciones: Cobranza Operativa, Cobranza Administrativa, Cobranzas Prejudicial y Cobranza Judicial. • La Cobranza Operativa se efectuará, 5 días después de su vencimiento del crédito, y las acciones a ejecutar por el Jefe de área son las siguientes: Llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas. 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</h2>		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<ul style="list-style-type: none"> • La Cobranza Administrativa se efectuará, a partir del 6 día y hasta los 30 días de mora, las acciones a ejecutar por parte del Jefe de área son las siguientes: Notificaciones escritas a clientes. • La Cobranza Prejudicial se efectuará, a partir de los 31 días de mora y hasta los 90 días vencidos, las acciones a ejecutar por parte del Asesor Jurídico que se contrate son las siguientes: Cartas de cobro emitidas por el abogado. • La Cobranza Judicial se efectuará, a partir de los 91 días de vencimiento, las acciones a ejecutar por parte del Juez (Perito) designado son las siguientes: Juicio Ejecutivo. 			
Gerente General:			
Perfil:			
Cargo:	Gerente General		
Reporta a:	Presidente		
Supervisa a:	Jefe de Crédito y Cobranzas		
Perfil profesional:	Profesional en carreras administrativas, financieras o de negocios.		
Experiencia:	Poseer 10 años de experiencia en la dirección de empresas.		
Capacidades:	Liderazgo Capacidad de negociación Capacidad de trabajo y organización Creatividad Fomentar motivación		

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<p>Rol y funciones:</p> <p>El Gerente como nivel estratégico tiene como rol principal, administrar eficientemente a la empresa en los ámbitos, administrativos, financieros, operativos y comerciales. En el marco de su desempeño dentro de la organización, actúa como eslabón importante dentro del proceso de crédito y cobranza de la empresa, para lo cual se definen las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las solicitudes de crédito que superen el umbral establecido en la política de crédito. • Aprobar o negar las solicitudes de crédito propuestas por el Jefe de Crédito y Cobranza. • Sugerir cambios u observar incumplimientos en los procesos crediticios de la empresa. • Administrar eficiente y efectivamente todos los procesos relacionados con el crédito y la cobranza de la empresa. • Reportar al Directorio los resultados a nivel comercial y de control de cuentas por cobrar trimestralmente. • Impulsar y supervisar la labor comercial de la empresa Junekle S.A. • Entre otras actividades dispuestas por el Directorio o la Junta General de Accionistas. 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
Jefe de Crédito y Cobranza:			
Perfil:			
Cargo:	Jefe de Crédito y Cobranza		
Reporta a:	Gerente General		
Supervisa a:	Asistentes de crédito y cobranzas, contador.		
Perfil profesional:	Profesional en carreras administrativas, financieras o de negocios.		
Experiencia:	Poseer 5 años de experiencia liderando la comercialización de bienes o servicios.		
Capacidades:	Liderazgo Capacidad de negociación Capacidad de comercialización y gestión de cobranza Habilidad de control y supervisión Manejo de utilitarios Microsoft y bases de datos		
Rol y Funciones:			
<p>Corresponde al cargo responsable de la correcta administración integral de la parte crediticia y de mantener sana la cartera de clientes, su gestión permitirá reportar a la alta gerencia sobre los resultados comerciales y supervisará las acciones que realicen los asistentes a su cargo. Sus principales funciones son:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar, controlar y revisar la gestión operativa y crediticia de la empresa, para el cumplimiento de metas comerciales. • Supervisar, controlar y diligenciar las acciones persuasivas o legales para reducir el índice de morosidad y mejorar la liquidéz de la empresa. 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y aprobar las solicitudes de crédito en el marco de los montos establecidos en la política de crédito. • Reportar e informar a la Gerencia General las colocaciones de crédito y ventas semanalmente. • Reportar e informar a la Gerencia General las cuentas por cobrar y su comportamiento de forma semanal. 			
Asistente de Crédito:			
Perfil:			
Cargo:	Asistente de crédito		
Reporta a:	Jefe de Crédito y Cobranza		
Supervisa a:	Nadie		
Perfil profesional:	Estudiante de carreras administrativas o economía.		
Experiencia:	Poseer 1 año de experiencia en área de operaciones o crédito.		
Capacidades:	Manejo de utilitarios Microsoft y bases de datos Correcta expresión oral y redacción Habilidad numérica y operaciones financieras		
Rol y Funciones:			
Gestionar operativamente el proceso crediticio desde el inicio o solicitud de cliente hasta el otorgamiento del crédito, mediante su funcionalidad como agente revisor y generador dentro de la cadena de valor forma parte indispensable, apoyando al logro de las metas			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</h2>		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<p>comerciales y de control aplicando un criterio enfocado a la reducción del riesgo operacional y de crédito de la empresa. Sus principales funciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar las solicitudes de Crédito. • Revisar y constatar que la información contenida en las solicitudes, tenga consistencia con los documentos de acompañamiento. • Revisar y constatar las referencias bancarias, personales y familiares a través de llamadas telefónicas. • Interactuar con el cliente, para correcciones, cambios de documentos y demás cuestiones operativas propias del negocio. • Administrar el buró de crédito como usuario para la revisión de la situación crediticia y financiera de los clientes. • Reportar al Jefe de Crédito y Cobranza sobre las solicitudes de crédito, y solicitar aprobación de acuerdo al monto a la instancia que corresponda. • Gestionar y organizar los expedientes de crédito de la empresa, así como la correcta distribución del archivo que permita la eficiente conservación de los documentos. <p>Asistente de Cobranza:</p>			

		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.	
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
Perfil:			
Cargo:	Asistente de cobranza		
Reporta a:	Jefe de Crédito y Cobranza		
Supervisa a:	Nadie		
Perfil profesional:	Estudiante de carreras administrativas o economía.		
Experiencia:	Poseer 1 año de experiencia en área de cuentas por cobrar o cartera.		
Capacidades:	Manejo de utilitarios Microsoft y bases de datos Correcta expresión oral y redacción Habilidad numérica y operaciones financieras Capacidad de negociación y de cobranza persuasiva		
Rol y funciones:			
<p>Gestionar de forma personalizada la recuperación de la cartera y recursos de la empresa, colocados a través de los créditos, para impulsar los indicadores de liquidéz necesarios para el funcionamiento, operatividad e inversión de la organización. Entre sus principales funciones tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar diariamente los reportes de vencimientos de clientes. • Gestionar a través de gestiones persuasivas de cobro a clientes en mora. • Realizar notificaciones por los distintos canales de comunicación a clientes en mora. • Reportar al Jefe de Crédito y Cobranza sobre los resultados de la cobranza diaria y los pendientes de cobro. 			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<ul style="list-style-type: none"> • Reportar al Jefe de Crédito y Cobranza semanalmente los clientes sobre los cuales se deberá hacer la gestión legal, para la contratación del asesor legal que impulsará la causa. • Reportar estado de deudas toda vez que lo solicite el Jefe de Crédito y Cobranza, para análisis de nuevas operaciones de crédito solicitadas por los clientes. 			
Contador:			
Perfil:			
Cargo:	Contador		
Reporta a:	Jefe de Crédito y Cobranza		
Supervisa a:	Asistente contable		
Perfil profesional:	Ingeniero CPA		
Experiencia:	Poseer 3 años de experiencia en áreas contables y financieras.		
Capacidades:	Razonamiento lógico Habilidad numérica Responsabilidad y ética profesional Honestidad y transparencia Liderazgo		
Rol y Funciones:			

 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	<h2 style="text-align: center;">Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</h2>		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
<p>Elaborar, analizar e interpretar los estados financieros generados en un periodo determinado, responsable de velar por la razonabilidad, consistencia y correcta aplicación de las cuentas contables, según su naturaleza, origen y destino de los recursos contabilizados, producto del giro de negocio que lleva la empresa. Sus principales funciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar los registros contables de forma diaria, tanto de activos, pasivos y patrimonio, así como también los ingresos y gastos. • Realizar las declaraciones de impuestos mensual y anual. • Presentar al Gerente General los Estados Financieros mensualmente. • Coordinar asuntos de auditorías, respuestas a organismos de control y supervisión. • Coordinar con el área de crédito y cobranza lo relacionado con ventas y cuentas por cobrar para el registro contable. • Coordinar con el área de crédito y cobranza todo lo relacionado con la reducción de la cartera vencida y las recaudaciones. • Conciliar la cuenta caja y bancos, para reportar diariamente a la Gerencia General. 			
Asistente Contable:			
Perfil:			
Cargo:	Asistente contable		
Reporta a:	Contador		
Supervisa a:	Nadie		

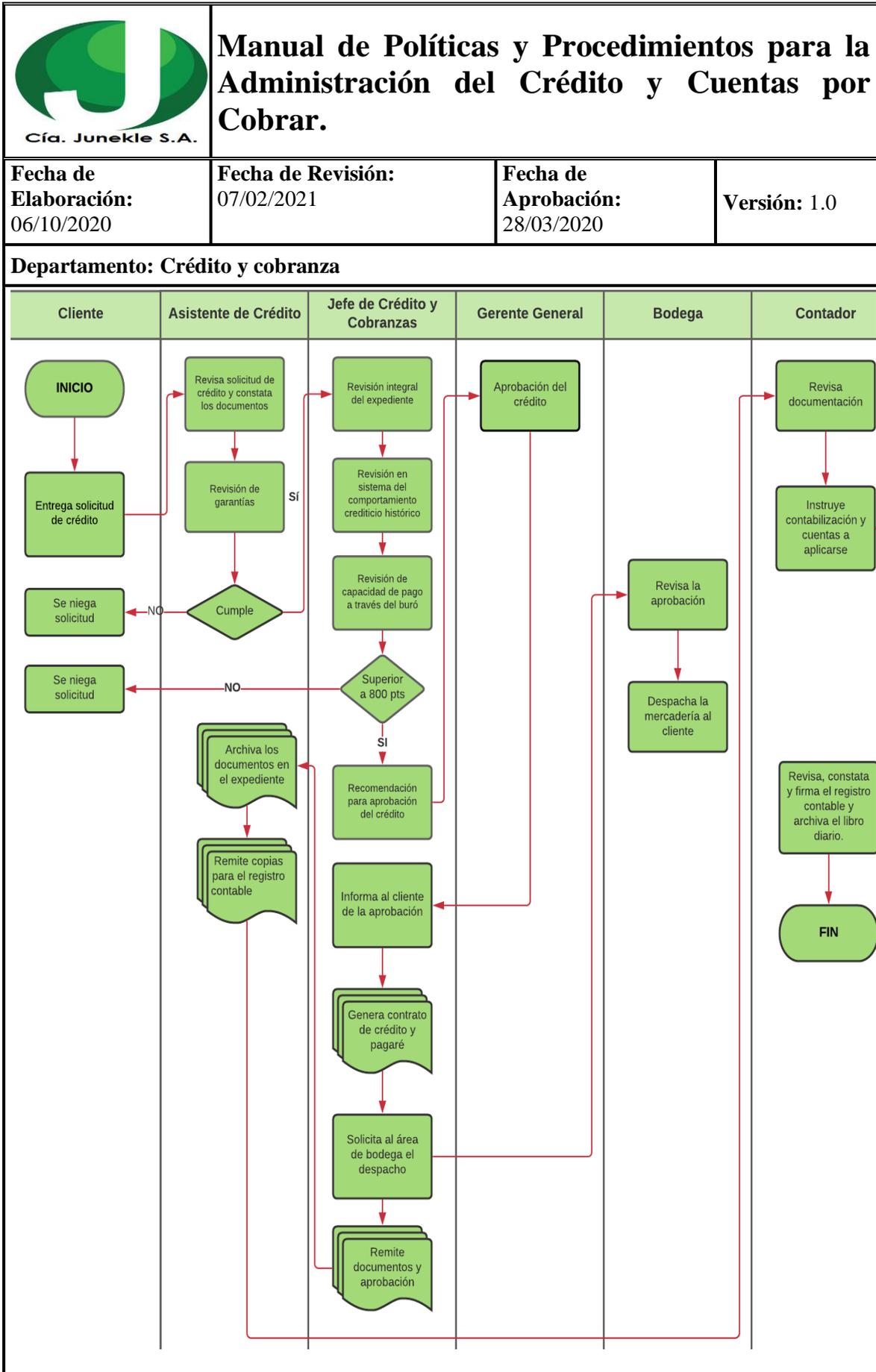
 <p>Cía. Junekle S.A.</p>	Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
Perfil profesional:	Estudiante de carreras administrativas (Auditoría o Contabilidad).		
Experiencia:	Poseer 1 año de experiencia en áreas contables.		
Capacidades:	Manejo de utilitarios Microsoft y bases de datos Habilidad numérica y operaciones contables Capacidad de interpretación de normativa contable y demás		
<p>Rol y funciones:</p> <p>Gestionar, interpretar y operacionalizar los registros contables instruidos, sobre la base de las actividades económicas que genera la empresa de forma diaria en el libro diario, trabajará en función de las instrucciones del contador y sus principales funciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar los registros contables de la empresa. • Reportar al Contador los libros diarios. • Realizar los depósitos en los bancos, producto de las recaudaciones en efectivo o cheque. • Provisionar las cuentas por cobrar. • Provisionar las cuentas por pagar. • Emitir cheques para devoluciones y pagos (Proveedores, Nómina, Otros Organismos). 			
<p>Proceso de Administración y Concesión del Crédito:</p>			
Proceso:	Administración y Concesión del Crédito		

		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020		Fecha de Revisión: 07/02/2021		Fecha de Aprobación: 28/03/2020
Departamento: Crédito y cobranza				
Departamento:		Crédito y Cobranzas		
Responsable:		Jefe de Crédito y Cobranza		
Nro	Actividad	Detalle	Responsable	Documento
1	Entrega solicitud de crédito	Llenar solicitud de crédito con la firma de responsabilidad, acompañada de los documentos exigidos por la empresa.	Cliente	Solicitud de Crédito Código: J-2020-001
2	Revisa solicitud de crédito y constata los documentos	Revisa la solicitud y los documentos de acompañamiento, en términos de legalidad y consistencia. Si es cliente antiguo se revisa su historial crediticio, si es bueno, continúa el proceso, caso contrario se niega solicitud.	Asistente de Crédito	Documentos habilitantes y de acompañamiento.
3	Revisión de garantías	Se revisan garantías, si la solicitud de crédito del crédito supera los US\$ 10,000.00, si el cliente cuenta con las garantías se continúa el proceso, caso contrario se niega solicitud.	Asistente de Crédito	Garantías entregadas por el cliente (Escrituras, títulos de propiedad, pólizas, acciones, bonos, etc.)
4	Revisión integral del expediente	Revisa y convalida todo el expediente y las sumillas insertas como soporte realizadas por el asistente de crédito.	Jefe de Crédito y Cobranzas	Expediente de Crédito.
5	Revisión del comportamiento histórico crediticio	Revisa en el sistema créditos antiguos (vigentes o cancelados), para evidenciar el comportamiento de pago.	Jefe de Crédito y Cobranzas	

 <p>Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.</p>				
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0	
Departamento: Crédito y cobranza				
6	Revisión de capacidad de pago a través del buró	Revisa en el buró de crédito la situación actual, si pasa los 800 puntos, se continúa con el proceso, si es menor a 799 puntos, se niega solicitud.	Jefe de Crédito y Cobranzas	Reporte del Buró.
7	Recomendación para aprobación del crédito	Si el cliente cumple con todos los requisitos y su capacidad de pago es la adecuada, revisará los documentos y recomendará la aprobación.	Jefe de Crédito y Cobranzas	
8	Aprobación del crédito	Si el cliente cumple con todos los requisitos y su capacidad de pago es la adecuada y cuenta con el visto bueno del Jefe de Crédito, se aprueba el crédito.	Gerente General	
9	Informe de aprobación del crédito	Una vez que se encuentra aprobado se informa al cliente, para el retiro de la mercadería y suscripción del contrato y pagaré.	Jefe de Crédito y Cobranza	Email.
10	Generación del contrato de crédito y pagaré	Se elabora el contrato de crédito aprobado y se genera el pagaré a la orden con los datos del solicitante.	Jefe de Crédito y Cobranza	Contrato Pagaré
11	Solicitud de despacho	Aprobado el crédito se remitirá la orden de despacho al área administrativa, para que bodega entregue la mercadería.	Jefe de Crédito y Cobranza	Email.

		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020		Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza				
12	Remite documentos con aprobación del crédito	Entrega al analista de crédito la solicitud aprobada acompañada de los documentos habilitantes exigibles acorde a la política de crédito.	Jefe de Crédito y Cobranza	
13	Archivo del expediente de crédito.	Se revisa la solicitud en físico con las firmas originales, adjunto el contrato y pagaré firmado por el cliente, se lo anexa al expediente con todos los documentos, y se lo archiva en el espacio físico que la empresa destinó para tal efecto.	Asistente de Crédito	
14	Revisión de aprobación	Revisa la solicitud aprobada por el Gerente General	Bodega	
15	Despacho	Se entrega al cliente la mercadería correspondiente por el crédito otorgado.	Bodega	Acta de Entrega
16	Remite copias del crédito al área contable	Se remite copia de la solicitud de crédito firmada, junto con el contrato y pagaré.	Asistente de Crédito	
17	Revisa los documentos del crédito	Revisa y convalida los documentos del crédito.	Contador	
18	Instruye la contabilización	Sumilla los documentos y establece las cuentas contables a aplicarse en el libro diario.	Contador	
19	Registro Contable	Se registra la venta y se genera la cuenta por cobrar en el sistema	Asistente Contable	

		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020		Fecha de Revisión: 07/02/2021		Fecha de Aprobación: 28/03/2020
Departamento: Crédito y cobranza				
20	Generación de libro diario	Se genera el libro diario con las afectaciones contables	Asistente Contable	Asiento de Libro Diario
21	Reporte contable diario	Reporta al Contador el libro diario para revisión y aprobación del mismo.	Asistente Contable	
22	Revisión de Libro Diario	Revisa la transacción y aprueba la misma físicamente como en el sistema.	Contador	Libro Diario
<p>Flujograma Proceso de Administración y Concesión del Crédito:</p>				



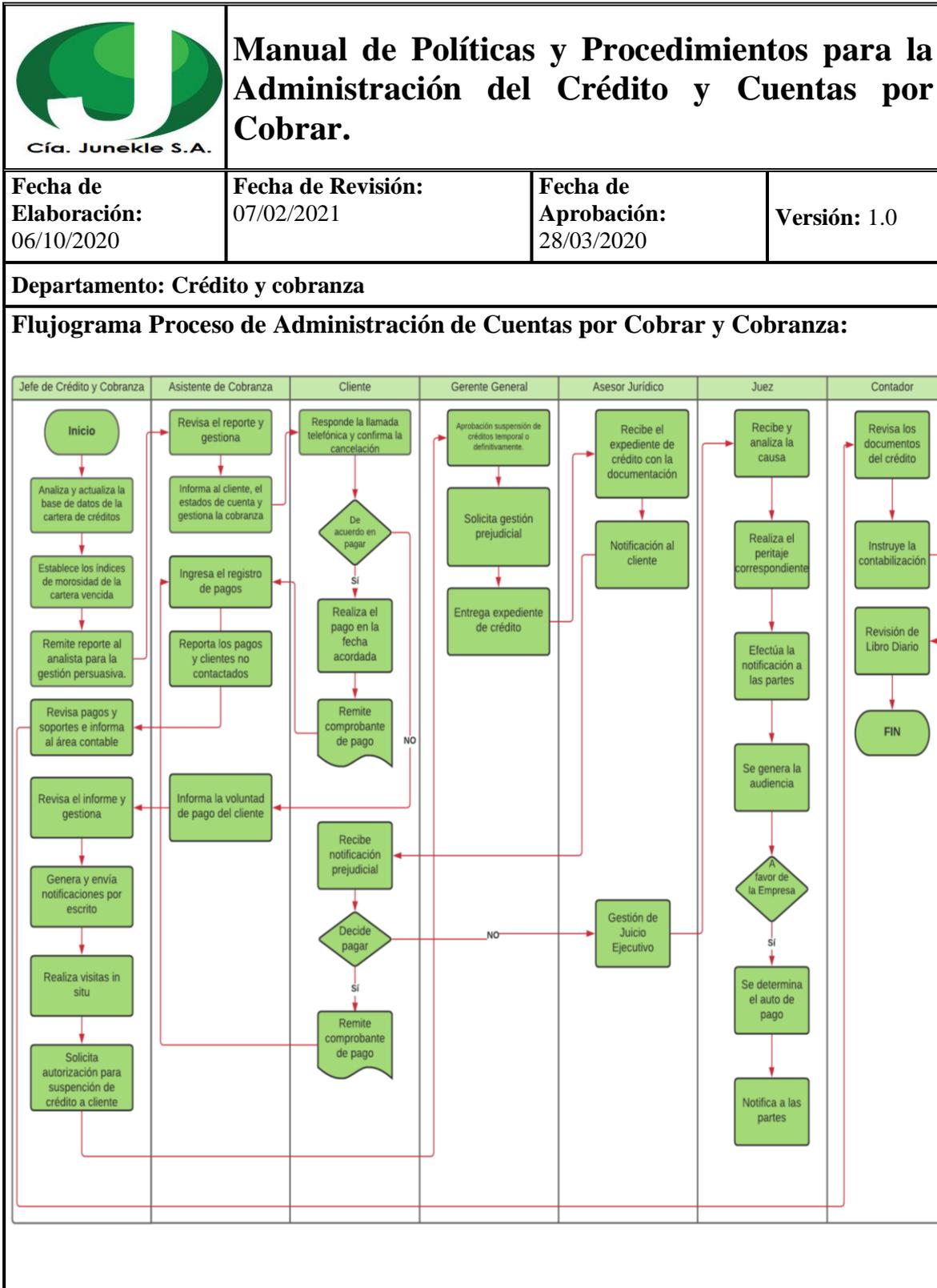
		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0	
Departamento: Crédito y cobranza				
Proceso de Administración de Cuentas por Cobrar y Cobranza:				
Proceso:		Administración de Cuentas por Cobrar y Cobranza		
Departamento:		Crédito y Cobranza		
Responsable:		Jefe de Crédito y Cobranza		
Nro.	Actividad	Detalle	Responsable	Documento
1	Analiza y actualiza la base de datos de la cartera de créditos	Se descarga la base de datos del sistema diariamente, para revisar los cortes y pagos pendientes.	Jefe de Crédito y Cobranza	Reporte de cobranza
2	Establece los índices de morosidad de la cartera vencida	Se establece el índice de morosidad y detalles de cada caso en particular, para la gestión de cobro.	Jefe de Crédito y Cobranza	
3	Remite reporte al analista para la gestión persuasiva.	Genera un reporte filtrado, sobre los cobros que debe gestionar el asistente.	Jefe de Crédito y Cobranza	
4	Revisa el reporte y gestiona	Revisa la base enviada por el Jefe de Crédito y Cobranza.	Asistente de Cobranza	
5	Informa al cliente, el estados de cuenta y gestiona la cobranza	Mediante llamada telefónica, se informa al cliente las particularidades del caso, morosidad y se realiza la solicitud o acuerdo de pago. Conforme lo establecido en la política.	Asistente de Cobranza	
6	Responde la llamada telefónica y confirma la cancelación	Recibe llamada y provee información sobre su situación. Acuerda una fecha estipulada. Si no está de acuerdo en pagar, se informa la voluntad de pago del cliente y se sigue al paso 16.	Cliente	

		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020		Fecha de Revisión: 07/02/2021		Fecha de Aprobación: 28/03/2020
Departamento: Crédito y cobranza				
7	Remite el comprobante de pago (Depósito, transferencia o ingreso de caja)	En caso de haber realizado la cancelación por los distintos canales deberá remitir al analista de cobranzas el soporte de pago.	Cliente	Recibo de pago
8	Reporta pagos al Jefe de Crédito y clientes no contactados.	En caso de existir pagos de clientes por los distintos canales, se insertan al reporte de pagos los números de transacción para revisión y validación del área contable.	Asistente de Cobranza	
9	Revisa pagos y soportes e informa al área contable	Revisa la información contenida y reporta al Contador los ingresos para el cuadro de la cuenta bancos y baja de las cuentas por cobrar de clientes.	Jefe de Crédito y Cobranza	
10	Revisa los documentos del crédito	Revisa y convalida los documentos del crédito.	Contador	
11	Instruye la contabilización	Sumilla los documentos y establece las cuentas contables a aplicarse en el libro diario.	Contador	
12	Registro Contable	Se registra la venta y se genera la cuenta por cobrar en el sistema	Asistente Contable	
13	Generación de libro diario	Se genera el libro diario con las afectaciones contables	Asistente Contable	
14	Reporte contable diario	Reporta al Contador el libro diario para revisión y aprobación del mismo.	Asistente Contable	
15	Revisión de Libro Diario	Revisa la transacción y aprueba la misma físicamente como en el sistema.	Contador	

		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020		Fecha de Revisión: 07/02/2021		Fecha de Aprobación: 28/03/2020
Departamento: Crédito y cobranza				
16	Revisa el informe y gestiona	Revisa el reporte enviado y procede a gestionar nuevamente mediante llamadas. Si recibe respuesta, se pone en conocimiento las particularidades y se crea un compromiso de pago. Si no recibe respuesta, pasa a la siguiente actividad.		Jefe de Crédito y Cobranza
17	Genera notificaciones por escrito	Se notifica a través de cartas debidamente suscritas por el Jefe de área, mediante el cual se solicita el compromiso de pago de la deuda y se pone en conocimiento además el monto con los respectivos intereses a la fecha. Conforme lo establecido en la política.		Jefe de Crédito y Cobranza
18	Envía notificaciones a domicilio u oficina	Se remite carta con el detalle de la deuda, generando la acción persuasiva. Si el cliente cancela la obligación se da de baja en el sistema. Si el cliente no paga, se efectúa la visita in situ por parte del Jefe de área.		Jefe de Crédito y Cobranza
19	Efectúa visitas in situ	Se visita al cliente, se da a conocer las particularidades del caso y las condiciones en las que se encuentra la relación comercial. Si el cliente logra cancelar, se da de baja la obligación en el sistema. Si el cliente no paga la obligación, se solicita autorización al Gerente General, para la suspensión temporal o definitiva del crédito.		Jefe de Crédito y Cobranza

		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020		Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza				
20	Aprobación suspensión de créditos temporal o definitivamente.	El Gerente General aprueba la suspensión de la relación comercial.	Gerente General	
21	Solicita Gestión Prejudicial	El Gerente General solicita al asesor jurídico la gestión prejudicial de cobro.	Gerente General	
22	Entrega de expediente de crédito	El Gerente General entrega el expediente de crédito	Asesor Jurídico	
23	Recibe el expediente de crédito con la documentación	Revisa la documentación y genera gestión la acción de cobro	Asesor Jurídico	
24	Notificación al cliente	<p>Genera la notificación judicial, como acción de cobro previo al juicio ejecutivo. Si el cliente accede a pagar o genera un compromiso de pago, realizará y reportará la entrega de recursos a la empresa.</p> <p>Si el cliente no accede a pagar, se inicia la gestión para el juicio ejecutivo. Conforme lo establecido en la política.</p>	Asesor Jurídico	Notificación Prejudicial
25	Gestión Juicio Ejecutivo	El Asesor con el debido poder especial otorgado por el Gerente General, solicita ante un Juez el auto de pago correspondiente.	Asesor Jurídico	
26	Recibe y analiza causa	Conforme la ley vigente revisa el expediente y petitorio del asesor jurídico.	Juez	
27	Realiza el peritaje	Establece un peritaje financiero y económico.	Juez	
28	Notificación Judicial y citatorio	El Juez notifica al cliente y lo cita, para el conocimiento de la causa	Juez	Notificación Judicial

		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.		
Fecha de Elaboración: 06/10/2020		Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza				
29	Se genera audiencia	Se determina la causa a favor del compareciente que acorde a la ley solicita el cumplimiento de sus derechos.	Juez	
30	Determinación de auto de pago	El Juez determina el auto de pago y establece plazo y monto a pagarse, o establece la enajenación o dimisión de un bien.	Juez	Resolución Auto de Pago
31	Notificación de las partes	Las partes conocen el dictamen y se obligan a cumplir lo estipulado	Juez	





Cía. Junekle S.A.

Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.

Fecha de Elaboración:
06/10/2020

Fecha de Revisión:
07/02/2021

Fecha de Aprobación:
28/03/2020

Versión: 1.0

Departamento: Crédito y cobranza

AUTORIZACION PARA CONSULTAR BURÓ DE CRÉDITO

Autorizo a la Empresa Junekle S.A., para que con los fines normativos, estadísticos, de control y de legalidad, consulte ante la central de riesgos que maneje los datos personales económicos, la información que estime pertinente y la existencia de deudas vencidas sin cancelar en el momento de solicitar un crédito, que según la Ley y el reglamento de crédito deban cumplir este requisito.

Nombre del Solicitante _____ C.C. No. _____ Firma: _____

INFORMACIÓN BÁSICA CODEUDOR I

Tipo de Documento de Identidad		No. del Documento de Identidad	
CC <input checked="" type="checkbox"/>	CE <input type="checkbox"/>	TI <input type="checkbox"/>	de _____
Apellidos		Nombres	
Lugar de Nacimiento		Departamento - País	Fecha de Nacimiento
Estado Civil		Sexo	
Soltero <input type="checkbox"/>		Casado <input type="checkbox"/>	Separado <input type="checkbox"/>
Union Libre <input type="checkbox"/>		Viudo <input type="checkbox"/>	
Dirección de la residencia		Barrio	Ciudad
		Departamento	Teléfono
			Celular

PATRIMONIO

INMUEBLE				
Dirección		No. Matricul:		Valor Comercial
VEHICULO				
Marca	Placa	Modelo	Prenda	Valor Comercial
			Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

AUTORIZACION PARA CONSULTAR EN BURÓ DE CRÉDITO

Autorizo a la Empresa Junekle S.A., para que con los fines normativos, estadísticos, de control y de legalidad consulte y reporte ante la central de riesgos que maneje los datos personales económicos, la información que estime pertinente y la existencia de deudas vencidas sin cancelar en el momento de solicitar un crédito, que según la Ley y el reglamento de crédito deban cumplir este requisito.

Nombre del Codeudor II _____ C.C. No. _____ Firma: _____

CONCEPTO DEL ESTAMENTO QUE ESTUDIA LA SOLICITUD (INFORME CONFIDENCIAL DE JUNEKLE S.A.)

JJA <input type="checkbox"/>	COMITÉ DE CRÉDITO <input type="checkbox"/>	GERENCIA <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>
SUMA APROBADA \$ _____	PLAZO _____	LINEA _____	CUOTAS _____
NEGADA <input type="checkbox"/>	APLAZADA <input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES _____			
FECHA _____		ACTA No. _____	
FIRMAS _____			

NOTA: Cuando se trate de solicitudes que exigen garantías especiales, la gerencia exigirá al beneficiario del crédito todos los requisitos necesarios para desembolsar el crédito

		Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Crédito y Cuentas por Cobrar.	
Fecha de Elaboración: 06/10/2020	Fecha de Revisión: 07/02/2021	Fecha de Aprobación: 28/03/2020	Versión: 1.0
Departamento: Crédito y cobranza			
		COMPROBANTE DE INGRESO	
CIA. JUNEKLES.A.		No.	
Cía. Junekle S.A.		POR \$.	
CIUDAD Y FECHA			
RECIBIDO DE:			
POR CONCEPTO DE:			
LA SUMA EN LETRAS:			
ELABORADO:	APROBADO	CONTABILIZADO	FIRMA Y SELLO DEL BENEFICIARIO
			C.C

Referencias

- Albornoz, J. (2002). *Crédito documentario*. Argentina: Ediciones jurídicas cuyo.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoria un enfoque integral* (Vol. decima edición). México: Pearson. Retrieved 3 6, 2020
- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Audidores & Gerentes, Contadores Públicos. (2016). AUDITORIA Y NORMAS INTERNACIONALES. *Audidores & Gerentes, Contadores Públicos*, 65.
- Barrón, M. A. (2003). *Estudio Práctico de la Ley del Impuesto al Activo*. México: Ediciones fiscales ISEF.
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral, normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Carvalho, A. (2010). *Estados financieros: Normas para su preparación y presentación*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Carvalho, B. J. (2010). *Estados financieros : normas para su preparación y presentación*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Castrejon, L. (01 de 09 de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-de-auditoria/>
- Chavez, G., Campuzano, J., & Alvarado, F. (2015). *Contabilidad Intermedia*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Córdoba Padilla, M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá: EcoeEdiciones. Recuperado el 6 de 3 de 2020
- Cornejo, M. (2013). *Auditoría 2*. Perú: Imprenta La Unión.
- Dagoberto Ocampo, E. (2009). *Administración Financiera*. Bogotá: Nueva Legislacion LTDA. Recuperado el 6 de 3 de 2020
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México: Thomsom.

- Estupiñan, R. (2012). *Estados financieros bajo NIC*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Fierro, A. (2009). *Contabilidad de activos*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Fierro, A. (2009). *Contabilidad de activos*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Fierro, A. (2011). *Contabilidad general (4a ed.)*. Bogotá: Eco ediciones.
- Flórez, E., Rincón, C., & Zamorano, R. (2014). *Manual contable en la implementación de las niif*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Fonseca, L. (2007). *Auditoría gubernamental moderna*. Lima: IICO.
- García, P. (2011). *El patrimonio cultural conceptos básicos*. Zaragoza: Prensas universitarias Zaragoza.
- Hansen, B., & Ghare, P. (1990). *Control de calidad*. Madrid: Díaz de santos.
- Hernández, G. (2006). *Diccionario de economía*. Colombia: Universidad cooperativa de Colombia.
- Herz Gherzi, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S. A. C.
- Horngren, C. (2004). *Contabilidad un enfoque aplicado a México*. México: Pearson.
- Levy, J. (2008). *Planeación Financiera en la empresa moderna*. México: empresa lider.
- Lores, J., Cañas, J., & Granollers, T. (2005). *Diseños de sistemas interactivos centrados en el usuario*. Barcelona: editorial uoc.
- Luceño, A., & González, F. (2004). *Métodos estadísticos para medir, describir y controlar la variabilidad*. España: Universidad de cantabria.
- Luna, F. (2008). *Vademecum contralor*. Lima: ICCO.
- Mantilla, S. (2015). *Estándares/Normas Internacionales de Aseguramiento de la Información Financiera (ISA/NIA)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación fundamentos y metodología*. México: Pearson.

- Mendoza, C. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad analisis de cuentas*. Costa Rica: Euned.
- Mira, J. (2006). *Apuntes de auditoría*. España: creative commons.
- Mora, A. (2008). *Diccionario de contabilidad, auditoría y control de gestión*. Madrid: Top printer plus.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo editorial patria.
- Morles, A. (1998). *Curso de derecho mercantíl*. Venezuela: Universidad católica Andres Bello.
- Muñoz, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson.
- Paredes, S. J. (2014). *Auditoria I*. Perú: Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.
Retrieved 3 6, 2020
- Prieto, R. (2019). *Análisis ocntable y financiero*. Madrid: editorial cep.
- Robbins, S. (2005). *Administracion*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Ruiz, A. (15 de Octubre de 2015). *Proceso de contabilización*. Obtenido de El Econotaurio: <https://econotuario.wordpress.com/2015/01/16/proceso-de-contabilizacion/>
- Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a la auditoria*. México: RED TERCER MILENIO. Retrieved 3 6, 2020
- Sevilla, A. (1 de octubre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>
- Suárez, A. (1990). *La moderna auditoria. Un*. España: McGraw-Hill.
- Van, J. (2002). *Adminsitración financiera*. México: Pearson.

APÉNDICE

Apéndice

Apéndice A: Entrevista



CARRERA DE: INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

CPA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA “Junekle S.A.”

Lo realiza los estudiantes Melani Rosado y Abel Ramírez quien ha realizado el proyecto de investigación con el tema “**Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Junekle S.A. de la ciudad de Guayaquil**”

INDICACIONES: La presente entrevista tiene la finalidad de obtener información necesaria, para la correcta contabilización de la cartera de crédito

Modelo de entrevista

TABLA 1

Entrevistado
Cargo
1. ¿Existen procedimientos que permiten conciliar los saldos contables y el anexo con el sistema contable?
2. ¿Se realizan confirmaciones de saldos a los clientes?
3. ¿Existen políticas de cobro al momento del otorgamiento de la cartera de crédito?
4. ¿Se realizan controles periódicos al saldo contable de la cartera de crédito presentada en los estados financieros y las facturas físicas?
5. ¿Se realiza un análisis de incobrabilidad de la cartera de crédito?
6. ¿Considera usted que existe una segregación de funciones en el área de crédito?
7. ¿El archivo de los comprobantes de pagos son adjudicados a su correspondiente deudor?
8. ¿La aplicación de los pagos realizados por los clientes son registrados de forma oportuna?
9. ¿Los registros contables se efectúan de acuerdo a la normativa contable vigente?
10. ¿Existe gestión legal de la cartera incobrable?
Entrevistador:
Fecha: