



**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:**

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA  
EN LA EMPRESA LOPEZ GAROFALO & ASOCIADOS “LOGAROSA S.A”  
UBICADA EN EL CANTON SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS  
PERIODO FISCAL 2019**

**AUTORES:**

**Caicedo Barzola Mirna Lucrecia**

**Quimi Coronel Valeria Rosalba**

**TUTOR**

**Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.**

**Guayaquil-Guayas-Ecuador**

**2019**

## **Certificado del Tutor de Titulación**

**Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.**, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifico que las egresadas **Caicedo Barzola Mirna Lucrecia y Quimi Coronel Valeria Rosalba**, son autoras de la Tesis de Grado titulada: **“Auditoria Operativa al proceso de gestión de cobranza en la empresa LÓPEZ GARÓFALO & ASOCIADOS “LOGAROSA S.A” ubicada en el cantón Samborondón provincia del Guayas periodo fiscal 2019.”**, 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.**

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## Certificado del Tribunal

El trabajo de investigación “**Auditoria Operativa al proceso de gestión de cobranza en la empresa LÓPEZ GARÓFALO & ASOCIADOS “LOGAROSA S.A” ubicada en el cantón Samborondón provincia del Guayas periodo fiscal 2019.**”, presentado por las egresadas **Caicedo Barzola Mirna Lucrecia y Quimi Coronel Valeria Rosalba**, 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 de Investigación**

---

Ing. Marcelo Mendoza Mgs.

**Miembro del tribunal**

---

Ing. Julissa Mera Cambi Mgs.

**Miembro del Tribunal**

## Declaración de autoría

**Caicedo Barzola Mirna Lucrecia y Quimi Coronel Valeria Rosalba**, autoras de este trabajo de titulación denominado **“Auditoria Operativa al proceso de gestión de cobranza en la empresa LÓPEZ GARÓFALO & ASOCIADOS “LOGAROSA S.A” ubicada en el cantón Samborondón provincia del Guayas periodo fiscal 2019.”**, 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 contabilidad y auditoría de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

---

Mirna Lucrecia Caicedo Barzola

**Egresada de la carrera de  
Contabilidad y Auditoría**

---

Valeria Rosalba Quimi Coronel

**Egresada de la carrera de  
Contabilidad y Auditoría**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios ya que gracia a, el he logrado concluir mi carrera, a mis padres por haber confiado en mí en todo el recorrido académico, a la Universidad San Gregorio de Portoviejo por haberme abierto las puertas con una excelencia en educación y brindar todo tipo de conocimientos.

Mirna Caicedo Barzola

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por su infinito amor y protección, a mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida y haber confiado en mí en todo el recorrido académico, agradecer a la Universidad San Gregorio de Portoviejo por haberme abierto las puertas con una excelencia en educación para formar jóvenes emprendedores y brindar todo tipo de conocimientos.

Valeria Quimi Coronel.

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a mis padres Fidel Caicedo Basantes y Epifanía Barzola Barzola quienes han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, a mis hermanos que confiaron en mí siempre y estuvieron ahí para apoyarme en todo momento de la vida.

Mirna Caicedo Barzola.

Quiero empezar esta dedicatoria agradeciendo a mis padres Héctor Quimi y Sulay Coronel, a mis hermanos que confiaron en mí siempre y estuvieron ahí para apoyarme en todo momento de la vida.

Valeria Quimi Coronel.

## **Resumen**

La distribuidora farmacéutica Logarosa S.A., tiene como mecanismo de ventas otorgar créditos a sus franquiciados y clientes, dando como resultado un incremento de las cuentas por cobrar clientes, esto limita la capacidad de desarrollo económico-financiero de la empresa. Debido a la necesidad que presenta actualmente la entidad se aplicará la auditoría operativa en base a valorar la estructura del control interno haciendo énfasis en la gestión de cobranza, esto permitirá determinar los riesgos existentes, la eficiencia de los procesos y la eficacia del ciclo de recaudación de los valores de la empresa. La presente investigación tiene como parte metodológica los fundamentos teóricos, referencias de trabajos científicos y su estructura legal, este trabajo tiene un enfoque en los principios del control interno, en donde básicamente se revisará y analizará los procesos de otorgamiento de los créditos y de la gestión de cobranza, el resultado obtenido permitirá identificar las falencias que actualmente presenta, teniendo como posibilidad proponer cambios en los procedimientos que se ejecutan actualmente en la empresa.

**Palabras clave:** Auditoría, Control Interno, Gestión de Cobranza.

## **Abstract**

The pharmaceutical distributor Logarosa S.A., has as a sales mechanism to grant credits to its franchisees and clients, resulting in an increase in accounts receivable from clients, this limits the capacity for economic-financial development of the company. Due to the need that the entity currently presents, the operational audit applied on assessing the internal control will be based structure with emphasis on collection management, this will allow to determine the existing risks, the efficiency of the processes and the effectiveness of the collection cycle of the company's values. This research has as a methodological part the theoretical foundations, references of scientific works and its legal structure, this work has a focus on the principles of internal control, where the processes of granting loans and management reviewed will be and analyzed. Collection, the result obtained will allow the identification of the current deficiencies, having the possibility of proposing changes in the procedures currently executed being in the company.

**Keywords:** Audit, Internal Control, Collection Management.

## Tabla de contenido

Certificado del Tutor de Titulación.....	ii
Certificado del Tribunal .....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
Capítulo I.....	1
1 Problematización .....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Antecedentes generales .....	1
1.3 Formulación del problema.....	3
1.4 Planteamiento del problema .....	3
1.5 Preguntas de la investigación .....	5
1.6 Delimitación del problema .....	7
1.7 Justificación.....	7
1.8 Objetivos .....	8
1.8.1 Objetivo general .....	8
1.8.2 Objetivos específicos .....	8
Capítulo II.....	10
2 Contextualización .....	10

2.1	Marco teórico .....	10
2.1.1	Fundamentos de la Auditoria .....	10
2.1.2	Definición de auditoria.....	10
2.1.3	Objetivos de la auditoria .....	12
2.1.4	Fases de la auditoria .....	12
2.1.5	Tipos de auditoria.....	15
2.1.6	Auditoria operativa definición, características e importancia.....	16
2.1.7	Objetivo de la auditoria operativa .....	18
2.1.8	Técnicas de la auditoria operativa.....	18
2.1.9	Control interno .....	20
2.1.10	Gestión de cobranza .....	23
2.1.11	Liquidez.....	29
2.2	Marco conceptual .....	30
2.3	Marco legal.....	31
2.3.1	Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA's).....	31
2.3.2	Definición y clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas.....	32
2.3.3	Normas generales o personales .....	32
2.3.4	Normas de ejecución del trabajo .....	33
2.3.5	Normas de preparación del informe .....	34
2.3.6	Normas internacionales de auditoría .....	35
2.3.7	Normas internacionales de información financieras .....	39

2.4	Marco ambiental.....	40
2.4.1	Ministerio del ambiente Acuerdo ministerial N° 061 .....	40
2.5	Variables.....	43
2.5.1	Variable independiente: Control interno.....	43
2.5.2	Variable dependiente: Gestión de cobranza.....	43
2.6	Operacionalización de las variables .....	44
Capítulo III.....		47
3	Marco Metodológico.....	47
3.1	Plan de investigación.....	47
3.2	Tipos de investigación.....	47
3.3	Fuentes de investigación .....	48
3.4	Población .....	50
3.5	Análisis de los resultados .....	50
CAPÍTULO IV.....		52
4	Análisis de entrevista a los ejecutivos involucrados en la auditoría de la empresa.....	52
4.1	Técnica de entrevista .....	52
4.1.1	Análisis e interpretación.....	59
4.2	Plan de Auditoría.....	61
4.2.1	Planificación.....	64
4.2.3	Comunicación de resultados .....	116
Capítulo V.....		126

5	Propuesta.....	126
5.1	Título de la prepueta .....	126
5.2	Datos informativos de la propuesta .....	126
5.3	Autores de la propuesta .....	126
5.4	Empresa auspiciante .....	126
5.5	Área que cubre la propuesta .....	127
5.6	Fecha de presentación .....	127
5.7	Fecha de culminación .....	127
5.8	Duración del proyecto .....	127
5.9	Participantes del proyecto .....	127
5.10	Objetivo general de la propuesta .....	128
5.11	Objetivos específicos.....	128
5.12	Beneficiarios directos .....	128
5.13	Beneficiarios indirectos .....	129
5.14	Impacto de la propuesta.....	129
5.15	Descripción de la propuesta.....	129
	Referencias.....	180
	Apéndices.....	185

**Lista de tablas**

Tabla 1 Estructura del flujograma.....	25
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente.....	44
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente.....	45
Tabla 4 Población.....	50

# Capítulo I

## 1 Problematización

### 1.1 Tema

Auditoria Operativa al proceso de gestión de cobranza en la empresa López Garófalo & Asociados Logarosa S.A, ubicada en el cantón Samborondón provincia del Guayas periodo fiscal 2019.

### 1.2 Antecedentes generales

Desde los orígenes en la antigua roma, en donde los griegos y los romanos utilizaron las denominadas letras de cambios para evitar el traslado del dinero, con el transcurso del tiempo la evolución crediticia ha tenido varios cambios y se debió al incremento de las importaciones y exportaciones, puesto que se requería de dinero ajeno para desarrollar las transacciones comerciales.

Debido a las creaciones de grandes compañías y al crecimiento del sector financiero, el crecimiento de las ciudades y la construcciones de grandes edificaciones esto generaron la necesidades de recursos puesto que la recaudación de los tributos no eran suficientes y se tuvo la necesidad de recurrir a los prestamos tanto de forma voluntaria como forzados, y estos pagos incurrían un interés que eran beneficios para sus miembros (Morales & Morales, 2014).

El crédito con documentos como medio de pago nació en Holanda en el siglo XVIII, precisamente en la ciudad de Ámsterdam y luego llego hasta Londres donde surgió la expansión, estas operaciones consistían en que un grupo de hombres reconocidos solían aceptar de los importadores no reconocidos letras que giraban alrededor de los exportadores del exterior y sus beneficios eran una comisión por parte de los importadores (Albornoz & All, 2002).

En el país, el mercado actual del sector farmacéutico es la distribución de las medicinas y los medicamentos a los diferentes puntos de ventas, para ello tienen que otorgar créditos directos por la cantidad de pedidos que realizan las farmacias, esto contribuye a que en sus estados financieros surjan las cuentas por cobrar. Si la empresa no cuenta con un eficiente control interno en la gestión de cobranza, incrementará el índice de morosidad.

En el Ecuador el nivel de morosidad en el marco financiero durante el 2018 ha tenido una disminución puesto que terminó con un 3,5%, según la asociación de bancos privados del Ecuador, esto ocurre debido a la tendencia creciente que tiene el sector farmacéutico, puesto que el año pasado se situó por encima del 10%, teniendo una disminución del 6.5% de la cartera total.

Según (Sotomayor , 2002) indico que el control interno representa un plan integral de organización, involucra métodos y procedimientos que debidamente entrelazados son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto de salvaguardar su patrimonio, esto permite obtener información en base a la eficiencia y la eficacia, la calidad de cada una de las operaciones (p. 20).

Para (Alvarado J. , 2015) mencionó que los objetivos del control interno en los procesos de las cuentas por cobrar, verifica y comprueba que en los manuales de la organización se encuentran las funciones se deben desempeñar cada encargado de gestionar las funciones que van entrelazadas en todo el proceso de la cobranza, puesto que se debe atender con responsabilidad y eficiencia (p. 83).

Considerando lo antes mencionado, la compañía debe medir la eficiencia del control interno en la gestión de cobranza, para analizar la incidencia que tiene en la liquidez. Por lo que el presente trabajo de investigación contribuirá en el estudio de los procesos de la gestión de cobranza para obtener resultados de la aplicación de los

procedimientos y así establecer lineamientos para mitigar los riesgos existentes que contribuyan a reflejar la liquidez de la empresa farmacéutica LOGAROSA S.A.

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cómo el escaso control interno al proceso de gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa LOGAROSA S.A. del cantón Samborondón provincia del Guayas periodo fiscal 2019?

### **1.4 Planteamiento del problema**

Logarosa S.A, comparecida por la Sra. Mercedes de Jesús Garófalo Benavides y asociados en el año de 1994, actualmente cuenta con siete farmacias, motivado por su espíritu emprendedor decidió invertir en una farmacia en Samborondón, mediante sus conocimientos y su capacidad administrativa observó que el mercado se concentraba en los distribuidores y mayoristas.

En aquella época la tendencia era la tercerización de la logística de la comercialización, en ello obtuvo una oportunidad de tener una distribuidora propia, en 1996 nace la distribuidora López Garófalo y en 2005 cambiaría su nombre por Distribuidora López Garófalo & Asociados “LOGAROSA S.A”, desde ese momento se ha convertido en un referente en el mercado farmacéutico. En el 2007 por la diversificación de los medicamentos y para atender las necesidades del sector tanto en el área administrativa y en la distribución Logarosa incluía más empresas.

Mercedes de Jesús Garófalo Benavides actualmente se desempeña con el cargo de gerente general en Logarosa S.A, con el objetivo de administrar puntos de ventas que la empresa empezó a abrir a nivel nacional bajo la estrategia de integración con la complementación de la marca Cruz Azul perteneciente al grupo Difare S.A., lo que le permitió desarrollar un modelo distribución.

Debido a la gran expansión que ha tenido la organización en el mercado farmacéutico, se ha incrementado el otorgamiento de créditos a cada uno de sus clientes, eso ha generado deficiencias en el control de los procedimientos de la gestión de cobranza, es por ello que se detallan las siguientes falencias que presenta la entidad.

A falta del control interno en la etapa de prevención del proceso de gestión de cobranza, se evidencia que el personal no toma las medidas de prevenir que los clientes caigan en mora, tampoco cuenta con controles establecidos para la aprobación de nuevas deudas, desvinculándose del cumplimiento de las medidas preventivas.

La empresa actualmente no cuenta con políticas actualizadas para gestionar el proceso de cobranza, esto conlleva a que los manuales de procedimientos que están vinculados a la gestión de cobro no cumplan con los propósitos esperados. Al no contar con políticas y procedimientos actualizados el personal encargado de la gestión de cobranza no fija los tiempos determinados para calcular las fechas de vencimientos, esto dificulta gestionar el retorno de los valores.

La empresa Logarosa S.A, en la gestión de los procesos del área de cobranza no cuenta con funciones segregadas, que permitan tener actualizada la información de pagos de los franquiciados, esto incide en la recepción de los documentos que firman los clientes como soporte de la deuda.

Por todo lo antes mencionado se considera que el proceso de la gestión de cobranza en la distribuidora farmacéutica LOGAROSA SA., representa una función transcendental, debido a que el reducido control interno en la gestión de cobro tiene como consecuencia afectaciones en la liquidez de las operaciones de la empresa, por lo consiguiente se deben tomar los correctivos necesarios para garantizar la

optimización de las operaciones.

### **1.5 Preguntas de la investigación**

- **¿Cuál es el objetivo de implementar una auditoría operativa?**

Mediante la implementación de la auditoría operativa en la gestión de cobranza de la empresa Logarosa S.A., se medirá la eficacia de los procesos establecidos, es decir el objetivo de la auditoría es medir la eficacia de los procesos en la gestión de cobranza.

- **¿Cuál es el alcance de la auditoría operativa?**

El alcance de la auditoría operativa es en el periodo fiscal del uno de enero al 31 de diciembre del 2019.

- **¿Cuáles son las fases de la auditoría operativa?**

Las fases de auditoría a aplicar son las que se detallan a continuación:

- Fase de planeación.
- Fase de ejecución.
- Fase de comunicación de resultados.
- Fase de seguimiento.

- **¿Cuáles son las técnicas de la auditoría operativa aplicable en la gestión de cobranza?**

Las técnicas de la auditoría operativa aplicable en la gestión de cobranza son:

- La observación.
- La entrevista.
- La encuesta.
- La información documental.

- **¿Qué es el proceso de gestión de cobranza?**

Un proceso en la gestión de cobranza es un conjunto de actividades diseñadas para establecer lineamientos, parámetros, funciones y procedimientos para ejecutar las acciones que permitan gestionar el retorno de las cuentas por cobrar de la empresa Logarosa S.A.

- **¿Cuáles son las funciones principales del proceso de gestión de cobranza?**

Las funciones principales en el proceso de gestión de cobranza son las actividades que se deben desempeñar en los procedimientos para obtener resultados direccionados a los objetivos de la empresa.

- **¿Cuál es la importancia de un buen proceso de gestión de cobranza?**

Al tener establecido un buen proceso en la gestión de cobranza garantiza la eficiencia y eficacia en todas las actividades que se deben realizar.

- **¿Qué es control interno?**

El control interno es un conjunto de actividades que es diseñado para logra alcanzar los objetivos de la empresa.

- **¿Cómo influye el control interno en el proceso de la gestión de cobranza de la empresa?**

La influencia del control interno en el proceso de la gestión de cobranza se basa en la utilización eficiente de los recursos que posee la empresa.

- **¿Qué resultados se esperan obtener con un adecuado control interno en la organización?**

Toda organización al aplicar un adecuado control interno se espera obtener la eficiencia en todos los procesos, para proporcionar una

seguridad razonable con mira a la consecución de los objetivos de la empresa.

### 1.6 Delimitación del problema

<b>Campo:</b>	Auditoría y Contabilidad
<b>Área:</b>	Departamento de tesorería
<b>Aspecto:</b>	Control interno
<b>Tema:</b>	Auditoría Operativa al proceso de la gestión de cobranza en la empresa Logarosa S.A, ubicada en el cantón samborondon periodo 2019.
<b>Problema:</b>	Deficiencias en los procesos de la gestión de cobranza.
<b>Delimitación Espacial</b>	Matriz principal de la empresa Logarosa S.A.
<b>Delimitación Temporal:</b>	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019
<b>Línea de investigación:</b>	Procesos de control en la organización.

### 1.7 Justificación

El presente trabajo de investigación es viable aplicarlo en la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A., puesto que generara un aporte transcendental a la entidad, permitiendo tener un adecuado control interno aplicado a los procedimientos de la gestión de cobranza, que permitirán obtener como resultados información oportuna para medir la liquidez.

De acorde a los objetivos establecidos en este trabajo de investigación, los resultados permitirán a la entidad a encontrar soluciones a los problemas y deficiencias que arrojen en los procesos de la gestión de cobranza, esto dará la

posibilidad de proponer y aplicar cambios en los actuales procedimientos que se están aplicando en la empresa Logarosa S.A.

Esta investigación tiene mucha relevancia científica sobre todo es de carácter administrativo, financiero y contable, y contribuirá a cumplir los objetivos de la empresa. Puesto que la aplicación de la auditoría operativa dará como resultado un informe en donde las recomendaciones ayudaran a optimizar todos los recursos que tengan algún grado de deficiencia por la aplicación de un deficiente control interno.

## **1.8 Objetivos**

### **1.8.1 Objetivo general**

Ejecutar la auditoría operativa al proceso de gestión de cobranza mediante la revisión de los procedimientos aplicando las normas internacionales de auditoría que ayude a mejorar la liquidez de la empresa Logarosa S.A en el cantón Samborondón periodo 2019.

### **1.8.2 Objetivos específicos**

- Fundamentar desde la teoría de la auditoría operativa aplicada a los procesos de cobranza de la empresa Logarosa S.A.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos de la gestión de cobranzas de la empresa Logarosa S.A.
- Determinar mediante la auditoría operativa las falencias del control interno en los procesos de la gestión de cobranza.
- Elaborar una propuesta de solución para mitigar las falencias encontradas en la gestión de cobranza de la empresa Logarosa S.A.

## **Conclusión del capítulo**

El presente trabajo de investigación esta direccionado a la gestión de cobranza de la empresa López Garófalo & Asociados, Logarosa S.A., tiene como finalidad aportar con lineamientos que permita identificar y medir las falencias existentes en el área de cobranza, puesto que esta es un área susceptible que afecta directamente la liquidez de la empresa.

El capítulo uno está compuesto en su estructura con objetivos que están enmarcados a identificar las falencias que presenta actualmente la empresa, cabe mencionar que en su situación conflicto se expresa las deficiencias que presenta actualmente la gestión de cobranza de la empresa Logarosa S.A.

Al aplicar la auditoria operativa en la empresa Logarosa S.A., contribuirá en obtener indicadores que permitan reducir las deficiencias existentes actualmente en la gestión de cobranza de la distribuidora farmacéutica, puesto que al no contar con un eficiente control en las cuentas por cobrar puede incidir en la liquidez y así comprometer el apalancamiento de las operaciones de la compañía.

## Capítulo II

### 2 Contextualización

#### 2.1 Marco teórico

##### 2.1.1 Fundamentos de la Auditoria

Las actividades empresariales de la actualidad se encuentran inmersas en un contexto muy competitivo y globalizado, donde las altas líneas de dirección deben tomar decisiones acertadas encaminadas a que sus organizaciones mantengan una visión de crecimiento sostenible. Un aporte de confianza para estas decisiones es extendido por los resultados que se puedan obtener de trabajos realizados por auditores, los mismos que hacen estudios a los estados financieros de las organizaciones (Garcia, 2014, p. 4).

Siendo de esta manera de mayor relevancia la opinión del autor para inversionistas que de cierto modo deseen incrementar los recursos financieros de sus empresas. Para cualquier clase de créditos que deseen hacer los socios de las empresas auditadas se debe tener en cuenta los factores de mayor importancia en este caso mencionar todas las bases o fundamentos de la auditoria hecha lo que es esencial en el trabajo investigativo.

##### 2.1.2 Definición de auditoria

Según Ramón & Santillana (2004) el concepto de auditoría significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiable, veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, que se cumple con las obligaciones

fiscales, jurídicas y reglamentarias en general (p. 2).

Mientras Sánchez (2006) manifestó que la auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración. (p. 2).

A diferencia de Paredes (2014) El auditor comienza del producto final del contador, que son los estados financieros, los examina aplicando técnicas de auditoría para obtener evidencia de su confiabilidad, produciendo finalmente el dictamen de auditoría - informe, donde expresa si los estados financieros son confiables o no. Su labor la enmarca dentro de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría y otros pronunciamientos de la profesión contable a nivel nacional e internacional.

Las tres definiciones de los diferentes autores concuerdan en que la auditoría es un sinónimo de la palabra examinar, comprobar y de esta manera se pueda obtener evidencias de los informes obtenidos en la auditoría de forma que el auditor pueda dar un dictamen de auditoría a las partes interesadas de tal manera que favorezca a la empresa en donde de cierta manera expresa que los estados financieros son confiables o no.

La importancia de las auditorías en los negocios es de vital importancia, por cuanto los dueños de la empresa, sin la práctica de una auditoría no tienen plena seguridad de que los datos económicos registrados por la administración realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría la que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa (Zorrilla, 2015).

### **2.1.3 Objetivos de la auditoria**

- Realizar una revisión independiente de las todas las actividades, áreas o funciones especiales de una institución, con el fin de emitir un dictamen profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y resultados.
  - Hacer una revisión especializada, desde el punto de vista profesional y autónomo, del aspecto contable, financiero y operacional de las áreas de una empresa.
  - Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de una institución.
  - Dictaminar de manera profesional e independiente sobre todos los resultados obtenidos por una empresa y sus áreas, así como sobre el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos y operaciones.
- (quintoconta, 2012)

### **2.1.4 Fases de la auditoria**

La auditoría está compuesta de 4 fases para su implementación, esta a su vez es desarrollada con lineamientos que surgen desde la planificación previa hasta establecerlas en las entidades, esto permite tener una estructura consecuente hasta obtener los resultados y emitir una opinión. Las fases de la auditoria son las que se detallan a continuación.

- Planeación y programación
- Ejecución de la auditoria
- Presentación de informe y plan de acción
- Seguimiento

Estas fases permiten tener un lineamiento cronológico establecido de acuerdo con las necesidades y a las actividades que se realizan en las diferentes empresas, a su vez estas fases permiten obtener resultados confiables durante todo el proceso y aplicación de la auditoria.

#### **2.1.4.1 Fase de planeación**

Es en esta fase en donde se establecen las relaciones entre la empresa a ser auditada y los auditores, ara los miembros del equipo auditor es fundamental porque puede determinar al alcance y establecer los objetivos de todo el trabajo que se va a realizar. Esto a su vez permite elaborar el programa de auditoria en el cual establecen mecanismos para obtener información sobre la situación actual de la empresa (Asesores; Consultores;, 2013).

Es importante considerar que esta fase de la auditoria permite revisar los antecedentes de la empresa, el marco legal de la organización, las operaciones y las actividades de control como etapa preliminar, no se trata de una revisión exhaustiva de toda la información que proporciona la empresa, solo es una revisión rápida de la información que se va a detallar en la siguiente etapa.

#### **2.1.4.2 Fase de ejecución**

La fase de ejecución es la fase más extensa de la auditoria, puesto que se hace la presentación del equipo auditor, se pone practica el plan de la auditoria y los procedimientos planificados a fin de obtener suficiente evidencia que respalde la elaboración del informe, considerando que se hará una revisión minuciosa en el cual se definen las causas que estén afectando a la organización.

Para Blanco (2013) en su intervención manifestó que en esta fase de ejecución está compuesta por controles que permitirán recolectar las

evidencias suficientes y confiable para determinar si los asuntos identificados durante la fase de planeación tienen la importancia potencial para efecto de elaboración de informes con recomendaciones que permitan mitigar una causa (p. 24).

Esta fase está compuesta de técnicas y evaluaciones a la que es sometida la entidad a ser auditada, en general las pruebas se refieren a la aplicación de un procedimiento de auditoría dado a cierto ítem o grupo de la organización, con la finalidad de obtener las evidencia apropiadas e identificar la eficiencia de las actividades, las técnicas utilizadas son:

- Análisis de saldo
- Análisis de movimientos
- Inspección
- Confirmación
- Investigación
- Observación
- Cálculos
- Papeles de trabajo
- El interrogatorio
- Revisión analítica

#### ***2.1.4.3 Fase de presentación de informe***

La presentación del informe es la fase en donde el auditor prepara la información para presentarla a los ejecutivos o al directorio de la entidad auditada, este informe debe de contener firma del responsable, el alcance de los objetivos de la auditoría realizada, y las referencias de los documentos examinados. Para sostener la

opinión que se emitirá se anexan todos los papeles de trabajos que se ejecutaron para realizar los cálculos y las matrices de comprobación esto sirve de soporte para realizar las respectivas recomendaciones en las no conformidades encontradas (Fuentes, 2003).

#### **2.1.4.4 Fase de seguimiento**

Esta fase se detalla las responsabilidades que tiene la entidad auditada previamente, esto destaca la aplicación e implementación de las recomendaciones del equipo auditor mencionó en su informe para mitigar las causas encontradas, entre las recomendaciones están el desarrollo de las actividades que ayudan a contribuir la mejora y a corregir los puntos vulnerables señalados por el equipo auditor, cronogramas con fechas límites para ciertas actividades que lo ameritan, y los más impórtate es validar si las actividades señaladas por el auditor y es puesta en marcha en la entidad son eficientes que permiten corregir las deficiencias encontradas (González, 2014).

#### **2.1.5 Tipos de auditoria**

Según Quiroga (2019) existen distintos tipos de auditoria que se adaptan a las necesidades requeridas por las empresas, estas auditorías pueden ser de origen interno o de origen externo, es decir según quien las realiza o de acuerdo a su objeto de estudio, Según quien la realiza son auditoria internas o externas.

Para Hevia (2010) indicó:

La auditoría interna es aplicada como medida preventiva para medir el control interno en la organización, esta práctica es realizada por un miembro del personal del área de auditoria de la entidad, es decir que tiene un vínculo de relación de dependencia con la entidad, mediante la obtención de los resultados el auditor le

informa única y exclusivamente a la dirección de la organización, puesto que esta auditoría es el órgano asesor de la dirección que busca la manera de darle la eficiencia constante mediante procedimientos y políticas aplicable (p. 5).

En cambio, Cañibano (2013) mencionó que a diferencia de la Auditoría interna

La auditoría externa tiene como objetivo realizar un examen sistemático a los estados financieros de la empresa, a diferencia de la Auditoría interna esta auditoría es realizada por un auditor independiente, es decir ajeno a la organización. Esta auditoría aplica mediante técnicas la obtención de la información y emite una opinión en base a los hallazgos encontrados en donde refleja la razonabilidad de la información presentada por la entidad y los resultados obtenidos son entregados a base de informe y tiene efectos para terceros que requieran la información (2013, p. 53).

Para ello las auditorías que se realizan según su objeto de estudio son:

- Auditoría financiera
- Auditoría operacional
- Auditoría de sistemas o informática
- Auditoría integral
- Auditoría gubernamental o pública
- Auditoría forense
- Auditoría Ambiental

### **2.1.6 Auditoría operativa definición, características e importancia**

La auditoría operacional se orienta a detallar problemas y proporcionar bases para resolverlos, prevé obstáculos a la eficiencia, presenta recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y de

todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades, en la consecución de la óptima productividad.

En relación con los elementos del proceso administrativo que deben tomados en cuenta en un examen de auditoría operacional, la revisión debe ser integral, abarcando todos los pasos de dicho proceso (planeación, organización, dirección y control) y no debe restringirse solo al control (Icazbalceta, 2018).

Toda auditoría operativa tiene las siguientes características:

- **Estratégicas.** - Se enfocan en los aspectos críticos o relevantes que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
- **Objetivas.** - Al desarrollarse se debe asegurar que los hallazgos y las conclusiones se fundamenten, en lo posible, en evidencia verificable.
- **Confiables.** - La información que presente y reporte la auditoría debe ser veraz y exacta, de manera que minimice los riesgos de interpretación.
- **Diligentes.** - Se deben atender, con diligencia y oportunidad, los requerimientos del organismo competente de control.
- **Efectivas.** - Las recomendaciones y acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar, respecto de las situaciones detectadas deben mejorar el sistema de control (rsm, 2018).

Según López (2017) indicó la auditoría tiene su importancia significativa, normalmente es ciertos sectores de la entidad sufre deficiencias en la medición de sus recursos, es allí donde surge la importancia de la auditoría operativa porque le permite medir las eficiencias en sus procesos y la eficacia en sus procedimientos, y así poder tomar medidas correctivas en el entorno del control interno (p. 47).

Para ello la importancia de la auditoria:

- Promueve la eficiencia y eficacia en los procesos
- Evalúa la calidad de los procesos
- Permite poner en marcha de manera objetiva las actividades de control
- Permite identificar procesos críticos
- Permite evaluar la efectividad de los controles implementados
- Permiten implementar algunas mejoras en la planificación y los controles (rsm, 2018).

### **2.1.7 Objetivo de la auditoria operativa**

Según Rsm (2018) El objetivo de la auditoría operativa es identificar las debilidades en el sistema de control implementado por la Compañía con la finalidad de diagnosticar e implementar recomendaciones que permitan reforzar el sistema de control.

Mientras que Díaz, Rodríguez, Pérez, & Amórtegui (2012) indicaron que el objetivo de la auditoria operativa es identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos de la entidad e incrementar la rentabilidad de la misma con los fines constructivos como método de apoyo en las necesidades examinadas con la finalidad de dar el estricto cumplimiento de las políticas del control interno (p. 46).

### **2.1.8 Técnicas de la auditoria operativa**

En la auditoria operativa estas técnicas son herramientas que le permiten al auditor obtener información que será destinada como soporte para autenticar su opinión, las técnicas más utilizadas en la auditoria operativa son las que detallo a

continuación:

**Estudio general.** - Esta técnica comprende el estudio y análisis de los aspectos generales del problema central de la empresa, esta técnica puede ser significativa por la calidad de la información que proporciona al auditor en el cual puede elaborar su programa de trabajo para la auditoria en situ (Villaroel, 2017, p. 17).

**Análisis.** - En esta técnica se examina cuidadosamente la información que se recopiló durante la aplicación e implementación del programa de auditoria para comprobar la veracidad de los hechos que se enfatizaron en la etapa de la investigación y así lograr definir las causas que originan las eficiencias en el control interno (Villaroel, 2017, p. 18).

**Observación.** - Esta técnica nos permite tener un amplio panorama del área que va a estar sujeta al estudio de investigación, es fundamental conocer el entorno laboral y las condiciones físicas que permite el lugar de trabajo para establecer indicadores que permita evaluar el desempeño de los procesos tanto administrativos como los operativos y los estratégicos (Alvarado M. , 2016, p. 35).

**Confirmación.** – La confirmación es aplicada en base a la información que obtiene el auditor y se la relaciona con la información que presenta la entidad, con la finalidad de constatar la confiabilidad y la validez de los resultados que se presentaron con anterioridad.

**Entrevista.** – Esta técnica se aplica para recoger información formulando preguntas a los colaboradores relacionados en el área de objeto de estudio, es de carácter estricto planificar las entrevistas para aprovechar el tiempo del entrevistado, cabe mencionar que las respuestas obtenidas de esta técnica es consideradas una parte minúscula de la información en el que se puede suministrar los elementos del

juicio muy satisfactorios (Villaroel, 2017, p. 17).

### **2.1.9 Control interno**

Según Gómez (2001) indicó que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Mientras que Fonseca (2011) En 1949, el estudio internacional control – Elements of a Coordinated System and its importance to Management and the Independent Public Accountant, publicado por el AICPA definió el control interno de la manera siguiente: “el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración”

**Importancia del control interno.** - Para desarrollar un debido control interno a cada uno de los tipos de organizaciones nos permitirá la optimización de los recursos con calidad para obtener una apropiada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad con enfoque a la eficiencia de los procesos.

**Objetivos del control interno:**

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias. (Gomez, 2001)

**Elementos del control interno**

Según Gómez (2001) indicó que todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.

**Herramientas del control interno**

- Sistemas de autoevaluación
- Función de Auditoría interna realmente eficiente y eficaz

## **Componentes del control interno**

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo y seguimiento

**Ambiente de control.** - El ambiente de control consta de cinco principios del control interno como mostrar compromiso por la integridad y los valores éticos, demostrar la independencia y ejercer la supervisión del desarrollo del control interno, establecer estructuras y líneas de soporte para buscar el cumplimiento de los objetivos, demostrar el compromiso en retener a los colaboradores competentes que tienen el compromiso y sus responsabilidades en el control interno en la búsqueda de los objetivos.

**Evaluación de riesgos.** – Este componente está estructurado en cuatro principios del control interno en donde la organización especifica los objetivos con claridad, que le permita identificar y valorar los riesgos, en este componente se considera la posibilidad de fraudes, se estudia y se evalúa cambios que tengan un impacto significativo al sistema del control interno.

**Actividades de control.** - El componente de actividades de control tiene tres principios del control interno en el cual la organización elige y desarrolla actividades de control que le permita mitigar el riesgo, establece políticas que establecen procedimientos para las actividades de control que activen las políticas en acción.

**Información y comunicación.** - Los principios del control interno en este componente son tres en donde la organización obtiene y usa información relevante para evaluar la eficiencia del control interno aplicado, informa internamente sobre las responsabilidades para el apoyo del control interno, y se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afecten el funcionamiento.

**Monitoreo y seguimiento.** - Este componente consta de dos principios del control interno, en donde la organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas, evalúa y comunica deficiencias del control interno de manera adecuada.

### **2.1.10 Gestión de cobranza**

La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar pueden conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra; en ocasiones “muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar (Morales & Morales, 2014, p. 145).

**Gestión.** - La gestión es la acción o trámite que en conjunto con otras situaciones se llevan a cabo para conseguir o resolver una acción determinada, es decir que se gestiona una diligencia de carácter administrativa en una forma más específica en consecuencia a una acción tomada anteriormente.

**Cobranza.-** Según Morales & Arturo (2014) en su libro de Crédito y Cobranza indicó que Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna capacitación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades:

- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
- Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos que permitan reducir las cuentas por cobrar.
- Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
- Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
- Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
- Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
- Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás (p. 90).

**Procesos.** – Es una secuencia lógica de pasos, dispuesta a lograr algún resultado específico, estos denominados procesos son mecanismos de comportamientos que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, sirven también para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**Manuales de procesos.** - Esta herramienta también es conocida como manuales de procedimientos mediante el cual nos permite que la empresa u organización funcione de manera correcta, esto es posible debido a que es aquí

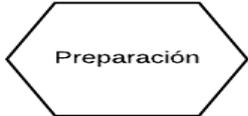
donde se establecen las políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo lo que concierne a la gestión en la organización.

**Flujogramas.** - Un flujograma o conocido también como diagrama de flujo consiste en una figura o gráfico que representa una serie de procesos o un grupo de actividades mediante símbolos, por lo tanto, la principal utilidad del flujograma es que muestra en su visión un proceso que en las actividades puede ser complejo, es la representación gráfica de un proceso determinados y esta expresado en forma gráfica.

**Tabla 1**

*Estructura del flujograma.*

Figura	Significado
	Terminación: indica el inicio o fin de un flujo grama
	Proceso: Indica un determinado proceso, funciones y actividades
	Documento: información que las personas pueden leer, como por ejemplo un informe
	Decisión: este símbolo demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión
	Datos almacenados: esta muestra que existen datos almacenados
	Documentos múltiples: indica que son varios documentos.

	<p>Preparación: indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder</p>
	<p>Flecha: símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.</p>

Fuente elaboración de nuestra autoría

### **Fases de la gestión de cobranza**

**Prevención.** - Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

**Cobranza.** - Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

**Recuperación.** - acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagaran los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

**Extinción.**- son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (Morales & Morales, 2014, p. 146)

**Proceso de cobranza.** - El proceso de cobranza se da mediante el cual se tramitan los cobros de unas cuentas por concepto de compra de un producto o por el pago de algún servicio hecho, para ello se detallan las etapas del sistema de cobranza.

**Etapas de rutina impersonal.** - En esta etapa es en donde se hace la clasificación de los deudores, específicamente para aquellos clientes que no pagaron en las fechas que tenían la obligación de saldar el crédito de manera parcial o total. Esta etapa comienza en el momento que se presenta la expiración del periodo de crédito establecido.

**Etapas de exhortación impersonal.** - Se caracteriza porque las acciones de cobro todavía son de naturaleza impersonal, pero han cambiado de un procedimiento rutinario a uno orientado principalmente con base en exhortaciones para motivar que el cliente pague los saldos vencidos. En esta etapa, los modelos de carta que se usan ya no son del tipo impersonal rutinario, en estos casos ya asumen más bien el carácter de exhortación. Si los avisos suaves en la primera etapa no lograron que el deudor pague el crédito, entonces lo recomendable es usar medios más enérgicos para lograr el pago del crédito.

**Etapas de exhortación personalizada.** - En esta fase, todas las gestiones se hacen ante el deudor mismo; se usan esfuerzos de cobranza que son los últimos antes de usar una acción de tipo legal. Los deudores se caracterizan porque se han sobregirado, eventualmente se vuelven insolventes (y que pueden acudir a la quiebra), han sufrido algún accidente o infortunio (como un siniestro, robo, etc.); algunos son defraudadores habituales con el propósito de nunca pagar y que creen que el importe del adeudo es incorrecto y discuten como se encuentra la factura.

Los medios de cobranza comúnmente que se usan para este tipo de acreedores son: cartas personales (generalmente una serie, espaciada a intervalos de tiempos diferentes) en las que se indica al deudor el largo procedimiento que el acreedor se ha visto forzado a seguir. También se hace la notificación a la oficina del buró de crédito para que se registre en el historial crediticio la actitud del deudor para cumplir con sus obligaciones del crédito.

**Etapas de acción drástica o legal.** - En esta etapa se identifica si el deudor posee bienes propios antes de emprender cualquier acción legal, derivado de lo cual pueden emplearse las siguientes técnicas de cobranza.

**Convenio de ampliación.** - De acuerdo con este convenio, responderán adecuadamente las personas honestas y sinceras que temporalmente no pueden cumplir con sus obligaciones de pago y lo que se hace, esencialmente, es otorgarles un plazo más largo para cubrir sus adeudos, a través de establecer un convenio para lograr sus adeudos vencidos.

Al acreedor simultáneamente debe ejecutar diversos actos tales como:

- Aumento de un cargo por servicio, especialmente en cuentas corrientes sobre las que normalmente no se hacen ningún cargo financiero.
- Conversión de una cuenta corriente a un crédito revolvente, con todas las características que van unidas a estas cuentas.
- Conversión de una cuenta corriente a una cuenta de documentos por cobrar a una fecha definida y un cargo por servicio (Morales & Morales, 2014, p. 151).

### **2.1.11 Liquidez**

Según Bernstein (1999) indicó que la liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería (p. 551).

#### **Importancia de la liquidez**

La liquidez es de suma importancia ya que nos permite pagar a tiempo nuestras cuentas. La falta de liquidez puede acarrear graves problemas económicos si se nos vencen los plazos de pago de las facturas. En estos casos, nuestro patrimonio, aunque sea sólido, tiene muy poca relevancia ya que no nos da liquidez inmediatamente para afrontar los pagos. El retraso en la cancelación de deudas supone consecuencias en el historial crediticio, acarrear altos intereses, e incluso un proceso judicial en el que le reclamen el pago de sus deudas y los consecuentes embargos en caso de impago.

#### **Tipos de liquidez**

Los tipos de liquidez que existen dentro del contexto de la economía son los se detallan a continuación:

**Liquidez de largo plazo.** - Estas son aquellas que, aunque se pueden vender, corren el riesgo de tener pérdidas, es decir, no hay seguridad de recibir ganancias. En esta categoría están los inmuebles.

**Liquidez de mediano plazo.** - Este se hace efectivo en un período de uno a

cuatro meses. Entre ellos encontramos bonos con posibilidades de venta rápida, fondos de inversión, certificados financieros, entre otros.

**Inmediato:** cuando puedes obtener el dinero de manera inmediata, tales como dinero en efectivo, depósitos bancarios, etc.

**Adelantado:** son aquellas ayudas que se pueden recibir sin pertenecer a la empresa. Por ejemplo, las tarjetas de crédito o préstamos.

## 2.2 Marco conceptual

**Gestión.** - El termino gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo, dicho de otra manera, la gestión es todo aquellos tramites que se realizan con la finalidad de resolver una situación.

**Procesos.** – Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad es decir que sigue una secuencia lógica de pasos para obtener un resultado.

**Recaudación.** - Se conoce como recaudación al proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o algún recurso).

**Cobranza.** - Es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra o de la prestación de algún servicio o de la cancelación de una deuda.

**Liquidez.** - Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, en otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

**Exhortación personalizada.** – Es la acción de incitar a una persona a hacer algo o actuar de una cierta manera mediante razones válidas y duraderas.

**Control.** - Es el dominio sobre algo o alguien o de una forma de fiscalización, también es un mecanismo para regular algo como un manual o sistemáticamente tomar un examen para probar los conocimientos.

**Control interno.** – Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido en el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objeto de prevenir posibles riesgos que afecten a la entidad.

**Sistematización.** – Esta palabra proviene de la idea de sistema, es decir orden o clasificación de diferentes elementos bajo una regla o parámetros similares.

**Eficiencia.** – Es la virtud o la facultad para lograr un efecto, es una acción con que se obtiene resultados de acorde a lo planificado, es decir que es la forma correcta y con la menor cantidad de recursos se consigue el objetivo.

**Objetividad.** – Se refiere a expresar la realidad tal cual es, también deriva de la cualidad del objetivo, es decir la objetividad solo debe indicar aquello que es real con soporte que confirme la noción.

## 2.3 Marco legal

### 2.3.1 Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA's)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son los principios fundamentales de auditoría en los que se deben enmarcar el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor. Estas normas constituyen los principios y requisitos que se deben observar durante todo el proceso de la auditoría, por lo tanto, estas normas son de observancia de carácter obligatorio para todos los profesionales que ejercen la auditoría.

### **2.3.2 Definición y clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas**

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen de las auditorías y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor, el primer grupo se enfoca en la parte humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor antes, durante y después de la auditoría, la mayoría de este grupo de normas están contempladas también en los códigos de ética de otras profesiones, en la actualidad las Nagas, vigentes son 10 normas, las mismas que se dividen en tres grupos, también son conocidas como los 10 mandamientos para el auditor:

#### **2.3.3 Normas generales o personales**

1.- Entrenamiento y capacidad profesional: La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como auditor. No solo basta ser contador público para ejercer la función de auditor, sino que además se requiere tener conocimiento técnico obtenido en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.

2.- Independencia: En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio. La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo). Se requiere entonces tener un criterio imparcial y objetivo en su actuación profesional.

3.- Cuidado o esmero profesional: debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen, el cuidado profesional es

aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia que es sancionable. Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente, el esmero profesional del auditor no solamente se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de la auditoría.

#### **2.3.4 Normas de ejecución del trabajo**

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual se requiere previamente un adecuado planeamiento estratégico y evaluación del control interno. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

4.- Planteamiento y supervisión: La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor si los hay, debe ser debidamente supervisado, por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de arriba hacia abajo, es decir que no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas.

5.- Estudio y evaluación del control interno: Debe estudiarse y evaluarse

apropiadamente la estructura del control interno de la empresa cuyos estados financieros se encuentran sujetos a auditoría como base para establecer el grado de confianza que merece y consecuentemente para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría, el estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza de los procedimientos de las pruebas de auditoría.

6.- Evidencia suficiente y competente: Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría, la evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión, las evidencias serán suficientes cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobado.

### **2.3.5 Normas de preparación del informe**

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo. Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

7.- Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados: El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, estos principios son reglas generales adoptadas como guías y como fundamento en lo relacionado a la

contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes o también podríamos conceptualarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable, sin embargo merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamientos profesional.

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

### **2.3.6 Normas internacionales de auditoría**

Las normas internacionales de auditoría se deben aplicar en forma obligatoria, con una adaptación necesaria al trabajo que se debe realizar, el fin de estas normas es proporcionar herramientas y elementos técnicos y uniformes que son necesarios para brindar un servicio de alta calidad, a continuación, detallaremos unas de las Nías más relevantes y las que estarán sujetas a nuestra investigación.

NIA 200: Objetivos globales del auditor independiente: el objetivo de una auditoría de estados financieros es: obtener una certeza razonable que los estados financieros en su conjunto cuentan con un alto nivel de seguridad y suficiente evidencia para reducir el riesgo de auditoría, indica que están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, que le permitirá al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con un marco de información financiera aplicable, y emitir un informe sobre los estados financieros y comunicar las conclusiones de auditoría.

NIA 210: Acuerdo de los términos de encargo de auditoría: trata de las responsabilidades del auditor para acordar los lineamientos y términos del trabajo de auditoría con la administración, o quienes estén encargados del gobierno corporativo. El objetivo del auditor es aceptar o continuar el trabajo de auditoría una vez se hayan establecido las precondiciones para la auditoría, y confirmar que exista un entendimiento común entre el auditor y la administración sobre los términos del trabajo a desarrollar.

NIA 230 Responsabilidad del auditor en la preparación de la documentación: El proceso de documentación de la auditoría es quizás el momento más importante y trascendental del trabajo del auditor, dado que es la oportunidad para acceder y obtener evidencia sobre cada una de las aseveraciones (afirmaciones) de la auditoría en forma suficiente y apropiada, entonces toda esta evidencia se debe vincular en los papeles de trabajo, como garantía que el trabajo se llevó a cabo con la diligencia profesional que corresponde.

NIA 250: Responsabilidad del auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias: expone la responsabilidad del auditor de tener en cuenta y asumir las leyes y regulaciones relevantes en una auditoría de estados financieros. Estas leyes y regulaciones dependen de la entidad, determinando así su marco de referencia legal y regulador, que puede estar relacionado con el manejo de la entidad y los estados financieros. El incumplimiento de las leyes y regulación puede llevar a multas, sanciones o litigios que pueden afectar directamente los estados financieros.

NIA 265: Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente: La norma internacional de auditoría 265 presenta la responsabilidad del auditor de comunicar oportuna y apropiadamente a los encargados del gobierno corporativo y administración las deficiencias encontradas en el control interno durante el desarrollo

de la auditoría de estados financieros, para que ellos sigan las acciones pertinentes. Para esto el auditor debe tener un conocimiento claro del control interno de la entidad, para que al momento de evaluar los riesgos de representación errónea se apliquen los procedimientos de auditoría apropiados.

NIA 315: Responsabilidad del auditor para identificar y valorar riesgos: Las Normas de auditoría que tratan acerca del tema de “riesgos”, les recuerdan constantemente a los auditores de estados financieros la necesidad de aplicar su juicio profesional al evaluar los riesgos y la estructura de control interno como principio básico para decidir qué procedimientos de auditoría aplicar, así como el alcance de los mismos, el proceso de una auditoría de estados financieros es identificar los riesgos de error significativo, que pudieran existir en los estados financieros sujetos a examen, originados por una acción fraudulenta o debido a error.

NIA 402: Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría: La norma internacional de auditoría 402 expone la responsabilidad del auditor del usuario de obtener la suficiente y apropiada evidencia de auditoría cuando la entidad usuaria emplea los servicios de una o más organizaciones de servicios. Muchas entidades contratan los servicios de organizaciones para la realización de tareas específicas a las operaciones de negocios de la entidad. El auditor debe determinar qué servicios prestados son relevantes para la auditoría de estados financieros, estos son los que hacen parte del sistema de información de la entidad.

NIA 450: Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas: La norma Internacional de auditoría 450 presenta la responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las representaciones erróneas identificadas durante la auditoría, incluyendo las no corregidas, en los estados

financieros. El auditor debe evaluar el efecto de las representaciones erróneas, incluyendo las no corregidas, identificadas durante la auditoría de estados financieros, para determinar si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

NIA 505: Procedimientos de confirmación externa: La norma Internacional de auditoría 505 trata del uso de procedimientos de confirmación externa que debe hacer el auditor para obtener evidencia de auditoría, acorde a las normas internacionales de auditoría 330 y 500.

De acuerdo con la NIA 505, el auditor debe diseñar e implementar procedimientos de confirmación externa para obtener evidencia de auditoría relevante y confiable. Esta evidencia en forma de confirmaciones externas puede ser más confiable que la evidencia generada internamente en la entidad y permite obtener un alto nivel de confiabilidad y seguridad que requiere el auditor para responder a los riesgos significativos debidos a fraude o error.

NIA 530: Muestreo de auditoría en la realización de procedimientos: La norma internacional de auditoría 530 trata del uso del muestreo de auditoría estadístico y no estadístico cuando el auditor ha decidido usar muestreo de auditoría. Esto implica el diseño y selección de la muestra de auditoría, desarrollando pruebas de control y pruebas de detalle, evaluando los resultados de la muestra.

NIA 705: Emitir un informe adecuado: En la NIA 700 se trata todo lo relacionado con una opinión estándar, es decir un dictamen sin modificaciones, sin salvedades o abstención. En esta se desarrollará toda la temática relacionada con un dictamen modificado, un dictamen u opinión calificada. Existen tres tipos de opinión modificada: Opinión con salvedades, Opinión desfavorable (adversa), Denegación (abstención) de opinión.

### 2.3.7 Normas internacionales de información financieras

**NIIF 7:** El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

- (a) la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y
- (b) la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

Los principios de esta NIIF complementan a los de reconocimiento, valoración y presentación de los activos financieros y los pasivos financieros de la NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación y de la NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración.

Esta NIIF deberá aplicarse por todas las entidades, a toda clase de instrumentos financieros, excepto a:

- (a) Aquellas participaciones en dependientes, asociadas y negocios conjuntos, que se contabilicen de acuerdo con la NIC 27 Estados financieros consolidados y separados, la NIC 28 Inversiones en asociadas o la NIC 31 Participaciones en negocios conjuntos. No obstante, en algunos casos la NIC 27, la NIC 28 o la NIC 31 permiten que una entidad contabilice las participaciones en una dependiente, asociada o negocio conjunto aplicando la NIC 39; en esos casos, las entidades aplicarán los requerimientos de esta Norma.

Las entidades aplicarán también esta Norma a todos los derivados vinculados a las participaciones en dependientes, asociadas o negocios conjuntos, a menos que el derivado cumpla la definición de un instrumento de patrimonio de la NIC 32.

- (b) Los derechos y obligaciones de los empleadores surgidos por los planes de

retribuciones a los empleados a los que se les aplique la NIC 19 Retribuciones a los empleados.

(d) Los contratos de seguro, según se definen en la NIIF 4 Contratos de seguro. No obstante, esta NIIF será de aplicación a los derivados implícitos en los contratos de seguros siempre que la NIC 39 requiera que la entidad los contabilice por separado. Además, un emisor aplicará esta NIIF a los contratos de garantía financiera si aplicase la NIC 39 en el reconocimiento y valoración de esos contratos, pero aplicará la NIIF 4 si eligiese, de acuerdo con el apartado (d) del párrafo 4 de la NIIF 4, aplicar dicha NIIF 4 para su reconocimiento y valoración.

(e) Los instrumentos financieros, contratos y obligaciones que surjan de transacciones con pagos basados en acciones a los que se aplique la NIIF 2 Pagos basados en acciones, excepto los contratos que estén dentro del alcance de los párrafos 5 a 7 de la NIC 39, que aplicarán esta NIIF.

(f) Instrumentos que requieran ser clasificados como instrumentos de patrimonio de acuerdo con los párrafos 16A y 16B o los párrafos 16C y 16D de la NIC 32.

## **2.4 Marco ambiental**

### **2.4.1 Ministerio del ambiente Acuerdo ministerial N° 061**

**Art. 1 Ámbito.** - El presente Libro establece los procedimientos y regula las actividades y responsabilidades públicas y privadas en materia de calidad ambiental. Se entiende por calidad ambiental al conjunto de características del ambiente y la naturaleza que incluye el aire, el agua, el suelo y la biodiversidad, en relación a la ausencia o presencia de agentes nocivos que puedan afectar al mantenimiento y regeneración de los ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos de la naturaleza.

**Art. 2 Principios.-** Sin perjuicio de aquellos contenidos en la Constitución de la República del Ecuador y las leyes y normas secundarias de cualquier jerarquía que rijan sobre la materia, los principios contenidos en este Libro son de aplicación obligatoria y constituyen los elementos conceptuales que originan, sustentan, rigen e inspiran todas las decisiones y actividades públicas, privadas, de las personas naturales y jurídicas, pueblos, nacionalidades y comunidades respecto a la gestión sobre la calidad ambiental, así como la responsabilidad por daños ambientales.

**Actividad económica o profesional.** - Toda aquella realizada con ocasión de una actividad de índole económica, un negocio o una empresa, con independencia de carácter público o privado y que tiene o no fines lucrativos.

**Aguas.** - Todas las aguas marítimas, superficiales, subterráneas y atmosféricas del territorio nacional, en todos sus estados físicos, mismas que constituyen el dominio hídrico público conforme lo definido en la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.

**Art. 47 Prioridad Nacional.** - El Estado Ecuatoriano declara como prioridad nacional y como tal, de interés público y sometido a la tutela Estatal, la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos y desechos peligrosos y/o especiales. El interés público y la tutela estatal sobre la materia implican la asignación de la rectoría y la tutela a favor de la Autoridad Ambiental Nacional, para la emisión de las políticas sobre la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales.

También implica, la responsabilidad extendida y compartida por toda la sociedad, con la finalidad de contribuir al desarrollo sustentable a través de un conjunto de políticas intersectoriales nacionales, en todos los ámbitos de gestión, según lo definido y establecido en este Libro y en particular en este Capítulo.

Complementan el régimen integral, el conjunto de políticas públicas, institucionalidad y normativa específica, aplicables a nivel nacional.

**Art. 48 Ámbito.** - El presente capítulo regula todas las fases de la gestión integral de residuos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales, así como los mecanismos de prevención y control de la contaminación en el territorio nacional, al tenor de los procedimientos y normas técnicas previstos en la normativa ambiental vigente y en los convenios internacionales relacionados con esta materia, suscritos y ratificados por el Estado.

**Art. 49 Políticas generales de la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales.** - Se establecen como políticas generales para la gestión integral de estos residuos y/o desechos y son de obligatorio cumplimiento tanto para las instituciones del Estado, en sus distintos niveles de gobierno, como para las personas naturales o jurídicas públicas o privadas, comunitarias o mixtas, nacionales o extranjeras, las siguientes:

- a) Manejo integral de residuos y/o desechos;
- b) Responsabilidad extendida del productor y/o importador;
- c) Minimización de generación de residuos y/o desechos;
- d) Minimización de riesgos sanitarios y ambientales;
- e) Fortalecimiento de la educación ambiental, la participación ciudadana y una mayor conciencia en relación con el manejo de los residuos y/o desechos;
- f) Fomento al desarrollo del aprovechamiento y valorización de los residuos y/o desechos, considerándolos un bien económico, mediante el establecimiento de herramientas de aplicación como el principio de jerarquización:
  1. Prevención
  2. Minimización de la generación en la fuente

3. Clasificación

4. Aprovechamiento y/o valorización, incluye el re uso y reciclaje

5. Tratamiento y

6. Disposición Final.

g) Fomento a la investigación y uso de tecnologías que minimicen los impactos al ambiente y la salud;

h) Aplicación del principio de prevención, precautorio, responsabilidad compartida, internalización de costos, derecho a la información, participación ciudadana e inclusión económica y social, con reconocimientos a través de incentivos, en los casos que aplique;

i) Fomento al establecimiento de estándares mínimos para el manejo de residuos y/o desechos en las etapas de generación, almacenamiento temporal, recolección, transporte, aprovechamiento, tratamiento y disposición final;

j) Sistematización y difusión del conocimiento e información, relacionados con los residuos y/o desechos entre todos los sectores;

k) Aquellas que determine la Autoridad Ambiental Nacional a través de la norma técnica correspondiente.

## **2.5 Variables**

**2.5.1 Variable independiente:** Control interno

**2.5.2 Variable dependiente:** Gestión de cobranza

## 2.6 Operacionalización de las variables

**Tabla 2**

*Variable independiente: Control interno*

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Según Gómez (2001) indicó que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos.	Ambiente de Control	% Alineación de los objetivos. % Supervisión de los procesos.	¿Actualmente existen políticas, instructivos, normas, procedimientos que garanticen la eficiencia del control interno en la gestión de cobranza?	Encuesta y Entrevistas
	Evaluación de Riesgos	% Evaluar los cambios % Identificar los riesgos.	¿Cuentan con esquemas apropiados para identificar los riesgos en la gestión de cobranza?	
	Actividades de Control	% Políticas que establecen procedimientos. % Mitigación de riesgos.	¿Considera usted que los procedimientos existentes en la gestión de cobranza están acorde a los objetivos del control interno?	
	Información y Comunicación	% Comunicación de información. % Información relevante.	¿De qué manera el departamento de gestión de cobranza compara los resultados de la documentación?	
	Monitoreo y Seguimiento	% Comunicación de deficiencias. % Evaluaciones continuas.	¿Se realizan evaluaciones continuas al control interno en la gestión de cobranza?	

**Tabla 3***Variable dependiente: Gestión de cobranza*

<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas</b>
Según Morales & Morales (2014) indicó que la gestión de cobranza se da mediante el cual se tramita los cobros de unas cuentas por conceptos de un producto o por el pago de algún servicio prestado (p. 145).	Prevención	% de cumplimiento de las medidas preventivas	¿El personal de la gestión de cobranza realiza las medidas preventivas para que no caigan en mora?  ¿Se realiza controles periódicos de las cuentas pendientes para acreditar una nueva deuda?	Encuesta y Entrevistas
	Cobranza	% de cumplimiento de la gestión de cobros a los clientes	¿Existe política que fijen tiempos determinados para gestionar el retorno de los valores?	
	Recuperación	% de observaciones documental en la gestión de cobros	¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda?  ¿Se considera un monto estimado para otorgar nuevos créditos?	
	Extinción	% de cumplimiento de los pagos registrados de cobranza	¿Qué tan frecuente se actualiza la información de los pagos de los clientes?	

## **Conclusión del capítulo**

En este capítulo del presente trabajo de investigación se estructura desde la base teórica con conceptualizaciones y definiciones de la auditoría operativa desde su origen, evolución y desarrollo, para establecer bases científicas que permita tener una figura clara en el tema central que está inmersa en esta investigación, también se considera varios trabajos de investigación como referencia para obtener una visión apropiada del tema de investigación.

Se considera el aspecto legal en todo su contexto en base a las normas aplicadas actualmente vigente, las políticas establecidas y las leyes que conforma todo el marco legal del presente trabajo de investigación, cabe mencionar que también se considera aspectos de la parte ambiental, como también un marco conceptual que está estructurado de definiciones específicas que brinda un aporte de comprensión claro.

En el estudio de las variables de la presente investigación se aplica la Operacionalización de estas para obtener indicadores que permitan establecer las técnicas que se emplearan en la auditoría operativa en la gestión de cobranza de la empresa Logarosa S.A., para medir la eficiencia y eficacia del control interno en la organización.

## Capítulo III

### 3 Marco Metodológico

#### 3.1 Plan de investigación

**Bibliográfica:** El presente trabajo de investigación tiene como finalidad tener bases sólidas durante todo el proceso investigativo, basado en información apropiadas tales como libros de auditorías internas, manuales, leyes y reglamentos de uso interno en las empresas, esto da como resultado fuentes bibliográficas correspondiente a la gestión de cobranza.

**Campo:** Esta investigación es de campo debido a que es realizada en las instalaciones de la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A, en el cual se aplica las técnicas y los instrumentos para recabar la información que determine las falencias encontradas en la gestión de cobranza, esta información estará sujeta a la práctica para una mayor ejecución de la problemática central mediante la aplicación de una auditoria operativa.

#### 3.2 Tipos de investigación

En el presente trabajo de investigación los tipos de metodología de investigación a utilizar para la ejecución de la auditoria operativa en la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A. es el tipo de investigación descriptivo, de tipo analítico, de tipo correlacional y de carácter exploratorio.

**Descriptivo.** - Mediante la aplicación de este tipo de investigación se realiza el reconocimiento del problema, se describe las causas que lo originan para así tener una visión de estas. Una vez claramente identificadas las causas se describen los

efectos que producen en la gestión de cobranza, esto ayuda a tener una clara descripción del problema que presenta en esa área la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A, y así tener un amplio conocimiento de o los problemas que afectan a la organización.

**Analítico.** - Es de carácter analítico y después del levantamiento de la información en la planificación preliminar, en el cual se describió las causas probables de la problemática central y de los efectos que inciden en los datos del proceso de facturación, su aplicación se realizará mediante el análisis de los documentos, que permitan obtener información apropiadas y precisas para mitigar las falencias y brindar soluciones a la gestión de cobranza.

**Correlacional.** - Se utiliza este tipo de investigación por la estrecha relación que tiene la información, es decir el método correlacional comprende dos variables para su aplicación, este trabajo investigativo consta de dos variables en el cual son objetos de estudios de la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A.

**Exploratorio.** – Este tipo de investigación se realiza para destacar todos los aspectos fundamentales y los que están direccionados al proceso que será evaluado, con la información que se obtiene de los otros tipos de investigación se hará el reconocimiento global del control interno de la gestión de cobranza de la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A.

### **3.3 Fuentes de investigación**

Las fuentes de investigación del presente trabajo están subdivididas en fuentes primarias y en fuentes secundarias, en el cual nos dará un mejor rendimiento en los resultados que se obtendrán en la aplicación de la auditoria operativa en la

distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A.

**Primarias.** – Estas fuentes se aplica mediante encuesta o las entrevistas al personal del departamento en el cual se va a ejecutar la auditoria en situ, puesto que ellos son los encargados de la gestión de cobranza dentro de la distribuidora, esto permite tener y contar con información relevante para definir las causas que aquejan a la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A.

**Secundarias.** - Estas fuentes es recopilada en base a la información bibliográfica se obtiene de diversas fuentes confiables, como e artículos de revista, de trabajos investigativos relacionados con el tema, otros datos que aporten a la depuración de los datos existente para garantizar la eficiencia de los procesos del presente trabajo de investigación.

Dentro de este marco de las fuentes de investigación están las técnicas que nos permiten obtener información apropiada para el presente trabajo de investigación.

**Encuesta.** - Este instrumento es considerado una técnica muy apropiada para la recopilación de la información d forma directa, puesto que se elaboran varias preguntas que tengan como finalidad recabar información del personal involucrado en el área a ser auditada.

**Entrevista.** – Esta técnica es utilizada directamente a la/s personas que están directamente en el área administrativa para medir el grado de conocimiento de la gestión de cobranza de sus procedimientos establecidos por la entidad.

**Observación.** – La observación se la utiliza para conocer los pasos que se realizan en el área que va a ser auditada, esta forma visual ayuda a tener información

de cómo cada colaborador ejecuta sus funciones establecidas en la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A.

### 3.4 Población

La población es el total del universo en el cual forma parte de un área o un lugar determinado, es decir que es un conjunto de una misma especie que están habitando en un lugar determinado, esta población se enfoca en cada uno de los individuos que conforma toda la población.

**Tabla 4**

***Población***

<b>Item</b>	<b>Cargo</b>	<b>Población</b>
1	Jefe de credito	1
2	Cordinador de cobranza	1
<b>Total</b>		<b>2</b>

**Muestra**

La muestra es una fracción del total de la población, para efecto del presente trabajo de investigación no se va a considerar una muestra para delimitar los datos de la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A en el área de la gestión de cobranza.

### 3.5 Análisis de los resultados

Mediante los resultados obtenidos de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, por conceptos teóricos, bibliográficos y metodológico, se compara la información conexas de los resultados de la información que se recabó en la encuesta y en todas las demás técnicas aplicadas, es por ellos que existirá una amplia cantidad de información en la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A.

## **Conclusión del capítulo**

En este capítulo se hace énfasis en la metodología que va a aplicar a lo largo del estudio de investigación, los tipos de investigación que se utilizan son los descriptivos, analíticos, correlacional y exploratorios, seguido de las técnicas que se utilizan para obtener la evidencia apropiada para establecer las falencias existentes en el proceso de la gestión de cobranza.

Mediante la población general de todo el personal que interviene en la auditoria operativa se considera si es factible aplicar a la población total o se aplica a una muestra de la población, cabe recalcar que esto es aplicado a las técnicas de encuesta y entrevista según corresponda, para obtener resultados viables que permitan establecer los lineamientos necesarios para la ejecución del presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO IV

### 4 Análisis de entrevista a los ejecutivos involucrados en la auditoría de la empresa

#### 4.1 Técnica de entrevista

<b>Entrevistado</b>	Personal de la empresa
<b>Cargo</b>	Jefe nacional de crédito y cobranza
<b>1.- ¿Actualmente existen políticas, instructivos, normas, procedimientos que garanticen la eficiencia del control interno en la gestión de cobranza?</b>	
	<p>Tengo el conocimiento que actualmente la distribuidora farmacéutica cuenta con políticas establecidas para cada sección y departamentos que están enlazadas a las políticas generales, ahora los instructivos con los que cuenta el personal de la gestión están vigentes, pero eso no significa que den los resultados esperados, las normas están ubicadas en los manuales de procedimientos, esto tampoco garantizan que los parámetros establecidos en el control interno otorgue la eficacia esperada y más aún en la gestión de cobranza porque es el cliente el que tiene la última palabra para cancelar las deudas.</p>
<b>2.- ¿Se realizan evaluaciones continuas al control interno en la gestión de cobranza?</b>	
	<p>Se evalúa los resultados que se obtienen en el área de cobranza, estos resultados son comparados con otros resultados de meses anteriores en el cual promediamos las nuevas cifras para los periodos posteriores, aunque considero que con esta modalidad no es para evaluar el control interno en el área de cobranza.</p>

**3.- ¿Con que frecuencia se revisa la información para identificar los riesgos en la gestión de cobranza?**

En el sector farmacéuticos existen muchos riesgos y más aún cuando se otorgan créditos directos para distribuir los fármacos a los distintos puntos en donde se encuentran las farmacias, a esto se le suma el riesgo de transporte puede ser por un accidente o robo, es por ello que estos riesgos están identificados y sabemos que están latente, ahora en la gestión de cobranza el mayor potencial de riesgo que existe es que estas cuentas se hagan incobrable, para mitigar ese riesgo que está plenamente identificado se establecen lineamientos para reducir la brecha negativa, por ejemplo si un franquiciado tiene una deuda excesiva no se le da más medicamento hasta que no cancele parte de la deuda.

**4.- ¿Considera usted que los procedimientos existentes en la gestión de cobranza están acorde a los objetivos del control interno?**

Bueno los procedimientos están vinculado a las actividades de la gestión de cobranza, y los objetivos del control internos son aplicado de forma general para todos los procesos vinculados a la distribuidora farmacéuticas.

**5.- ¿El personal de la gestión de cobranza realiza las medidas preventivas para que no caigan en mora?**

En efecto, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la gestión de cobranza el personal tiene los recursos necesarios para tomar las medidas preventivas para que cada franquiciado tenga la oportunidad de estar al día, estas medidas son de carácter obligatorios que los colaboradores deben aplicar antes durante y después del otorgamiento del crédito.

**6.- ¿Se realizan controles periódicos de las cuentas pendientes para acreditar una nueva deuda?**

Como mencione anteriormente, que se fija una proyección de acorde a los resultados de meses anteriores y el mes actual para ponderar el nivel crediticio, se puede decir que si existen y se realizan controles mensuales de todas las cuentas pendientes de pagos por parte de los franquiciados.

**7.- ¿Existe política que fijen tiempos determinados para gestionar el retorno de los valores?**

Por supuesto, en los manuales están establecidas las políticas en los instructivos de los procedimientos están detallados los rangos en periodo de tiempo para que se empiecen a aplicar las medidas de prevención para el retorno de las cuentas pendientes de pago, a esto le sumamos toda la gestión que se realiza para los pronto pagos, es decir, que se le otorga un porcentaje mayor en las bonificaciones a los franquiciados que están al día en sus obligaciones con la distribuidora farmacéuticas.

**8.- ¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda?**

Al iniciar la franquicia se establecen requisitos en el cual tienen que dar como prenda alguna escritura o documentos de un activo que tenga valor para cubrir el crédito, posterior a esto se firma un contrato en el cual el franquiciado acepta los términos y condiciones en el que si no puede cubrir la deuda inicial la distribuidora tiene como garantía los documentos antes mencionados para liquidar esa deuda.

**9.- ¿Se considera un monto estimado para otorgar nuevos créditos?**

Claro que sí, estos montos son consultados al departamento de cobranza para validar y posterior a eso aprobar los nuevos créditos, en casos que el franquiciados tenga una deuda excesiva con la distribuidora farmacéutica se considera un pago parcial de la deuda antigua para otorgar el nuevo crédito siempre y cuando el monto no sobre pase los rangos establecidos en los procedimientos del área de cobranza.

**10.- ¿Qué tan frecuente se actualiza la información de los pagos de los clientes?**

Esta información es manejada y supervisada por el coordinador de créditos de la distribuidora farmacéutica, en lo que a mí respecta recibo un informe mensual de los cambios que se efectúan en los resultados, ahora debemos considerar los depósitos que realizan los franquiciados para cubrir el crédito que mantienen con nosotros, esto también trae efectos secundarios tales como la solicitud de nuevos medicamentos con esta acción se incrementa la cuenta de manera proporcional y a su vez se generan otras actividades enroladas a la gestión de cobranza.

**Entrevistadores:** Mirna Caicedo Barzola/ **Fecha:** 20-04-2020

Valeria Quimi Coronel

**Entrevistado** Personal de la empresa  
**Cargo** Coordinador del área de cobranza

**1.- ¿Actualmente existen políticas, instructivos, normas, procedimientos que garanticen la eficiencia del control interno en la gestión de cobranza?**

Las políticas existen, los manuales y los instructivos también, estos procedimientos están destinados a garantizar la eficiencia del control interno, aunque relativamente los lineamientos son generales y están direccionados a cada área de la empresa.

**2.- ¿Se realizan evaluaciones continuas al control interno en la gestión de cobranza?**

Se hacen evaluaciones no periódicas, pero estas evaluaciones no están direccionadas al control interno solo se miden los resultados y se calcula el índice de morosidad y el nivel de endeudamiento de los franquiciados.

**3.- ¿Con que frecuencia se revisa la información para identificar los riesgos en la gestión de cobranza?**

Se tiene priorizado los controles que ayudan a reducir este impacto en los riesgos, en lo personal yo considero que no es un esquema lo que se utiliza, más bien son procedimientos que se emplean en las diferentes funciones para disminuir la probabilidad de que la condición que pueda generar una situación crítica a la distribuidora farmacéutica.

**4.- ¿Considera usted que los procedimientos existentes en la gestión de cobranza están acorde a los objetivos del control interno?**

Los procedimientos actuales de la distribuidora farmacéutica cuentan con actividades para gestionar el pago de las deudas pendientes, a esto le sumamos las condiciones de las deudas y sobre todo que se debe estar al día en las cuotas para otorgarle otros créditos de los pedidos de medicamentos, si estos procedimientos no están acorde a los objetivos del control interno en la gestión de cobranza, considero que se deberían actualizar para tener una mayor eficacia en las actividades que se realizan.

**5.- ¿El personal de la gestión de cobranza realiza las medidas preventivas para que no caigan en mora?**

Todos los que conformamos el departamento de la gestión de créditos y cobranza de la distribuidora farmacéuticas estamos enfocados en buscar soluciones para que no exista la morosidad, más sin embargo existe un porcentaje que incurre en esta etapa, porque no solamente se necesita las medidas preventivas para reducir esta posibilidad de mora en los créditos otorgados, más bien se debería tener pasos contingentes para salvaguardar los créditos de los franquiciados, esta es mi opinión.

**6.- ¿Se realizan controles periódicos de las cuentas pendientes para acreditar una nueva deuda?**

Controles exhaustivos no se realizan, solo se trabaja en base a comparativos del mes actual con los resultados de los meses anteriores y se proyecta el nivel de endeudamiento, los controles los realizamos en la cantidad de los depósitos que realizan los franquiciados para medir la cantidad que adeudan en la actualidad antes de otorgar nuevos créditos.

**7.- ¿Existe política que fijen tiempos determinados para gestionar el retorno de los valores?**

Las políticas están establecidas para que todos los colaboradores hagan cumplir las actividades que demanda estos manuales, en ellos se estipulan rangos de tiempos para aplicar los procedimientos en los clientes para los pronto pagos de los franquiciados, en otras palabras, si existen políticas que fijen tiempos para retorne los valores pendientes que tienen con la distribuidora.

**8.- ¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda?**

Tengo entendido que para otorgar crédito a los nuevos franquiciados o nuevos clientes deben cumplir con ciertos requisitos, esto es previo a la firma de un contrato, estos documentos quedan archivados para la documentación que va a soportar la apertura del crédito, para la aprobación pasa por las manos del jefe de créditos y cobranza quien se encarga de validar la información posterior a esto se procede a agilizar el pedido de los clientes.

**9.- ¿Se considera un monto estimado para otorgar nuevos créditos?**

En si realmente no existe un monto estimado para otorgar nuevos créditos a los franquiciados solo se consideran un abono de la deuda para aprobarle el nuevo pedido que solicitan y posterior a esta acción se actualiza el nuevo monto que adeuda el cliente, claro está que no debe de sobrepasar la cantidad de la prenda que queda registrada al inicio del contrato.

**10.- ¿Qué tan frecuente se actualiza la información de los pagos de los clientes?**

En esta sección estamos vinculados con el jefe de créditos y cobranzas, yo me encargo de actualizar la información de todos los pagos que realizan los franquiciados y le emito un informe al jefe del área, siempre que existe algún cambio se actualiza la información mientras tanto no se actualiza.

**Entrevistadores:** Mirna Caicedo Barzola/ **Fecha:** 20-04-2020

Valeria Quimi Coronel

#### **4.1.1 Análisis e interpretación**

Una vez culminada las entrevistas al personal relacionado con la gestión de cobranza se presentan los resultados obtenidos del área a auditar en la distribuidora Farmacéutica LOGAROSA S.A., por posibles deficiencias en el control internos establecidas por políticas obsoletas que pueden representar un riesgo impidiendo el cumplimiento de los objetivos de la empresa. A continuación, se detallan las falencias encontradas:

- Los entrevistados manifiestan que la empresa cuenta con políticas, instructivos, manuales de procedimientos que generan actividades pero no se ha socializado al personal y por eso no conoce sus funciones específicas, por ejemplo no se información actualizadas frecuentemente sobre los saldos pendientes de cobro a los franquiciados, no se reporta a ninguna línea de supervisión en la acreditación de nuevos créditos solo esperan un abono del cliente para otorgar otro crédito, por ello es necesario que se controle diariamente y se conozca acorde a una planificación los pagos confirmados.

- Otra consecuencia que aqueja a la distribuidora farmacéutica es actualmente no cuentan con un esquema que determinen los riesgos existentes, solo tienen identificados los riesgos inherentes y las consecuencias ocasionadas no son revisadas con regularidad en la documentación que reportan, principalmente los comprobantes de cobros solo se recibe la documentación y es probable que se archive.
- Solo existen en los manuales rangos de los montos definidos para acreditar nuevos créditos, y estos rangos son estimados mediante comparaciones de meses anteriores con el mes actual y el resultado es la ponderación de la nueva deuda, cabe mencionar que si un franquiciado tiene un exceso de deuda se considera la solución temporal de que realice un depósito o abono a su deuda que mantiene.
- Finalmente, la distribuidora farmacéutica no actualiza de manera periódica y prolongada la información de los pagos efectuados por parte de los franquiciados, no obstante, el jefe de crédito y cobranza solo recibe de manera mensual solo un informe de los datos existentes en el área de la gestión de cobranza.

## 4.2 Plan de Auditoría

<b>DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA “LOGAROSA” S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>		<b>AD/4 1 - 1</b>
<b>AUDITORÍA OPERATIVA HOJA DE ÍNDICES</b>		
<b><u>INDICES</u></b>	<b><u>PAPELES DE TRABAJO</u></b>	
<b>AD</b>	<b><u>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</u></b>	
<b>AD/1</b>	Orden de Trabajo	
<b>AD/2</b>	Notificación	
<b>AD/3.1</b>	Correspondencia Enviada	
<b>AD/4</b>	Hoja de Índices	
<b>AD/5</b>	Hoja de marcas	
<b>AD/6</b>	Hoja de distribución de actividades	
<b>AD/7</b>	Hoja de distribución de tiempo	
<b>PP</b>	<b><u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u></b>	
<b>PI/1</b>	Programa de Planificación Preliminar	
<b>PP/2</b>	Reporte de la Planificación Preliminar	
<b>PE</b>	<b><u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></b>	
<b>PE/1</b>	Programa de Planificación Específica	
<b>CI/1</b>	Cuestionario de Control Interno	
<b>PE/4</b>	Evaluación del Cuestionario de Control Interno	
<b>PA/1</b>	Programa de Auditoría.	
<b>EJ</b>	<b><u>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</u></b>	
<b>A</b>	Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía.	
<b>B</b>	Valoración, mitigación y control de riesgos.	
<b>C</b>	Sistemas de evaluación, seguimiento y monitoreo al control de procesos del área de tesorería	
<b>I</b>	<b><u>INFORME</u></b>	
<b>I/1</b>	Borrador del Informe	
<b>I/2</b>	Informe Final	
<b>I/3</b>	Cronograma de recomendaciones	
<i>Elaborado por: Valeria Quimi C.</i>		
<i>Validado por: Mirna Caicedo B.</i>		
<i>Fecha elaboración: 30-04-2020</i>		
<i>Fecha aprobación: 30-04-2020</i>		

<b>DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA “LOGAROSA” S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>		<b>AD/5 1 - 1</b>
<b>HOJA DE MARCAS</b>		
<b><u>SIGNIFICADO</u></b>	<b><u>SÍMBOLO</u></b>	
Chequeado o Verificado	√	
Documentación sustentatoria	S	
Transacción rastreada	,	
Comprobado sumas	Σ	
Saldo auditado	α	
Conciliado	©	
Área auditada	ε	
Confirmado	c	
Inspección física	∅	
<i>Elaborado por: Valeria Quimi C.</i>		
<i>Validado por: Mirna Caicedo B.</i>		
<i>Fecha elaboración: 30-04-2020</i>		
<i>Fecha aprobación: 30-04-2020</i>		

**DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA “LOGAROSA” S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL  
PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2019**

**AD/6 1 - 1**

**HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS**

FASES	DÍAS	%	ABRIL				MAYO				JUNIO					JULIO				AGOSTO				
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
			6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31
Planificación preliminar y específica	5 días	23%	-	-	-	-																		
Ejecución de trabajo y análisis de resultados	16 días	60%					-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Comunicación de resultados	3 días	17%																				-	-	-
Seguimiento*	-- días	--%																						

*Elaborado por: Valeria Quimi C.*

*Validado por: Mirna Caicedo B.*

*Fecha elaboración: 30-04-2020*

*Fecha aprobación: 30-04-2020*

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

## 4.2.1 Planificación

DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA “LOGAROSA” S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			AD/7 1 - 1
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES			
#	ACTIVIDAD	DÍAS	FECHA
1	Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	05/05/2020
2	Visita Preliminar a la empresa	01	13/05/2020
3	Solicitud de información mediante oficio	01	17/05/2020
4	Resumen de Visita Preliminar (inspección)	01	22/05/2020
5	Recepción de información documental requerida	01	25/05/2020
6	Reporte de Planificación Preliminar	01	30/05/2020
7	Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	03/06/2020
8	Elaboración del Control Interno	01	04/06/2020
9	Evaluación de Control Interno y Riesgo	01	07/06/2020
10	Elaboración del Programa de Auditoría	01	12/06/2020
11	Ejecución de auditoría operativa– Hojas de Trabajo	15	15/06/2020
12	Ejecución de auditoría operativa – Hojas de Hallazgo	02	30/06/2020
13	Presentación de Borrador de Informe	02	02/07/2020
14	Presentación de Informe Final	01	05/07/2020
15	Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	04	05/07/2020
<b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi C.			
<b>Validado por:</b> Mirna Caicedo B.			
<b>Fecha elaboración:</b> 30-04-2020			
<b>Fecha aprobación:</b> 30-04-2020			

DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA “LOGAROSA” S.A. AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019				PI/1 1 – 1
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
<b>Objetivo:</b> Conocer la infraestructura, las instalaciones, los estatutos, los procesos y demás aspectos vinculados al funcionamiento de la distribuidora farmacéutica “LOGAROSA” S.A.				
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	10/05/2020	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la empresa.	--	13/05/2020	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
3	Mantener conversaciones con la directiva de la empresa.	--	15/05/2020	
4	Mantener conversaciones con gerentes de la empresa.	--	17/05/2020	
5	Remitir oficio de solicitud de información.	AD/3.1	19/05/2020	
6	Elaborar la nómina del personal que interviene en la auditoría operativa	NP/1	20/05/2020	
7	Conocer las áreas y departamentos de la empresa.	--	22/05/2020	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
8	Verificar la base legal de constitución de la compañía, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	--	25/05/2020	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
9	Elaborar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	30/05/2020	
<i>Elaborado por: Valeria Quimi C.</i>				
<i>Validado por: Mirna Caicedo B.</i>				
<i>Fecha elaboración: 30-04-2020</i>				
<i>Fecha aprobación: 30-04-2020</i>				

**DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA “LOGAROSA” S.A.  
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN  
DE COBRANZA PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2019**

**AD/1  
1 - 2**

**Orden de trabajo No. 001**

Guayaquil, 10 de mayo del 2020

Sra.

Mirna Caicedo Barzola

**JEFE DE EQUIPO AUDITOR**

Ciudad.

De mi consideración:

Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 10 de mayo 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 “AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOPÉZ GAROFALO & ASOCIADOS LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTON SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019”, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 000042-GDFD-2020, suscrito por el señor José Navarro Andrade, en calidad de Jefe del área de créditos y cobranza de la distribuidora farmacéutica “LOGAROSA” S.A.

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría antes mencionada, mismos que se detallan a continuación.

- Conocer la situación actual del control interno aplicado en procesos de auditoría de la empresa LOGAROSA S.A. del cantón Samborondon.

- Describir la forma de aplicación de los procesos de la organización, en función a los componentes del control interno.
- Analizar las fases y normativas de control interno para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de las metas de la organización.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro de la gestión de cobranza.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

**SUPERVISOR: Msc. Rommel Sacoto.**

**JEFE DE EQUIPO 1: Mirna Caicedo Barzola**

**MIEMBRO DEL EQUIPO: Valeria Quimi Coronel**

Por lo antes expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la distribuidora farmacéutica “LOGAROSA” S.A., a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de la auditoria operativa. 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,

Msc. Rommel Sacoto  
**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN  
DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A.  
UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON  
PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019**

**AD/2  
1 - 1**

**NOTIFICACIÓN**

**Oficio No. 001**

Guayaquil, 13 de mayo del 2020

Señor

José Navarro Andrade.

**JEFE DEL AREA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA DISTRIBUIDORA  
FARMACEUTICA “LOGAROSA” S.A.**

Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Msc. Rommel Sacoto, se aprobó el inicio para la ejecución “AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOPÉZ GAROFALO & ASOCIADO “LOGAROSA” S.A, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019”, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. GDFD-2020-042-Oficio, suscrito por usted, en calidad de en calidad de jefe del área de cobranza de la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A., a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 28 de Mayo de 2020, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal administrativo y operativo del área de cobranza, brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.

Es menester indicar que la auditoria operativa en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- Conocer la situación actual del control interno aplicado en procesos de auditoría de la distribuidora farmacéutica “LOGAROSA” S.A., del cantón Samborondon.
- Describir la forma de aplicación de los procesos de la organización, en función a los componentes del control interno.
- Analizar las fases y normativas de control interno para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de las metas de la organización.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro del área de la gestión de cobranza.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por el Msc. Rommel Sacoto, en calidad de Supervisor de Auditoría, la Sra. Mirna Caicedo Barzola, Jefe de equipo auditor y la Srta. Valeria Quimi Coronel como Auditora operativa.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Mirna Caicedo B./Valeria Quimi C.

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE  
AUDITORÍA**

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN  
DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A,  
UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON  
PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019**

**AD/3  
1 – 1**

**COMUNICACIÓN**

**Oficio No. 002**

Guayaquil, 19 de mayo del 2020

Señor

José Navarro Andrade

**JEFE DEL AREA DE CREDITOS Y COBRANZA DE LA  
DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA “LOGAROSA” S.A.**

Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución de la *auditoría operativa al proceso de gestión de cobranza en la empresa Logarosa S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 del 13 de mayo del 2020, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómina de los representantes de la empresa “LOGAROSA” S.A.
- Información de constitución de la compañía.
- Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la compañía.
- Manuales, Reglamentos, Estatuto y documentación interna.
- Reporte de estado de cumplimiento tributario.
- Detalle de las principales medidas de control que se hayan implementado al control de la gestión de cobranza.

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

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Mirna Caicedo Barzola/Valeria Quimi Coronel

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE  
AUDITORÍA**

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN  
DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A,  
UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON  
PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019**

**NP/1  
1 - 1**

**ELAB:** Valeria Quimi C / **VALID:** Mirna Caicedo B.

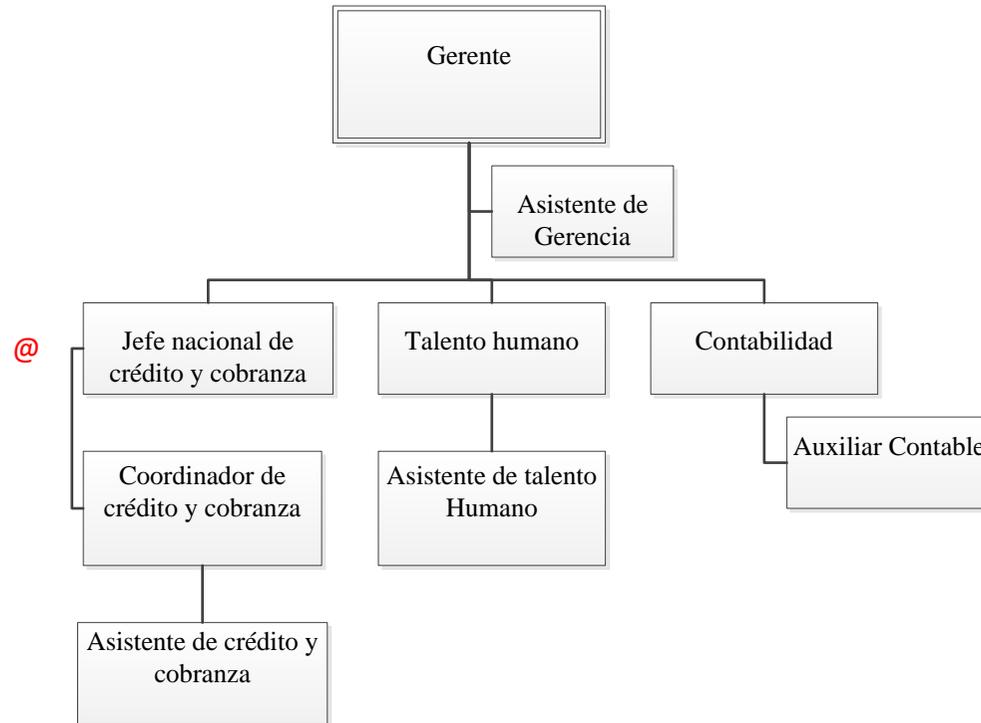
F. 20-05-2020

Nómina del personal que interviene en la **AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA “LOGAROSA” S.A. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019.**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÉDULA</b>	<b>FIRMA</b>
José Navarro Andrade	Jefe del área de crédito y cobranza	1719058342	
Juan Pablo Terán	Coordinador de crédito y cobranza	0948274393	
Luis Manuel Trujillo	Gestor de cobranza	0922718356	
Maricela Padilla	Asistentes	0919371650	
Piedad Mantilla	Asistentes	1003829834	

## Organigrama

### AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019



<b><u>INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u></b>	<b>PP/1</b> <b>1 – 2</b>
<p><b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi  <b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo  <b>Fecha:</b> 30 de mayo de 2020</p>	
<p><b>ANTECEDENTES:</b></p> <p>Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Msc. Rommel Sacoto, se aprobó el inicio para la auditoría operativa al proceso de la gestión de cobranza en la empresa LOGAROSA S.A., correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. GDFD-2020-042- Oficio, suscrito por el Sr. José Navarro Andrade, en calidad de jefe del área de crédito y cobranza de la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A.</p>	
<p><b>DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:</b></p> <p>Conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 13 de mayo del 2020, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en la matriz de la empresa, se mantuvieron reuniones con los representantes a fin de conocer en mayor proporción los procesos y áreas de la empresa; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables. Las visitas se efectuaron en la matriz de la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A., ubicada en la cabecera cantonal de la ciudad de Samborondon, debido a que la contabilidad se centraliza en este distrito y es donde reposa la información documentada que servirá como evidencia para la ejecución de la auditoría, la primera acción realizada fue el levantamiento de las áreas, observando que en la empresa se ejecutan procesos relacionados con la venta y distribución de medicamentos mediante la modalidad de franquicias, los departamentos están estructurados pero no cuenta con una comunicación fluida con los demás departamentos involucrados explícitamente.</p> <p>Las conversaciones se mantuvieron con el jefe del área de crédito y cobranza, el coordinador de cobranza, lo cual permitió conocer de mejor manera la forma en cómo se administra el departamento de gestión de cobranza de la distribuidora.</p>	

<b><u>INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u></b>	<b>PP/1</b> <b>2 – 2</b>
<p><b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi  <b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo  <b>Fecha:</b> 30 de mayo de 2020</p>	
<b>RESULTADOS:</b>	
<p>Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional de la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A., obteniendo referencias sobre la misión, visión, objetivos, políticas establecidas, así como de las principales actividades y procesos que se ejecutan en la organización.</p> <p>Se obtuvo un conocimiento más amplio sobre las áreas de la distribuidora, observando que tiene una infraestructura grande, el cual está acorde para la magnitud que es la distribuidora y sus procesos que se ejecutan, conociendo además que, a la fecha de la auditoría operativa, la empresa es una compañía que pertenece al sector de fármacos, regulada por la Superintendencia de Compañías y obligada a auditorías externas anualmente como una medida de control, para salvaguardar los activos de la empresa y garantizar la veracidad del patrimonio de la misma.</p> <p>En cuanto a la interiorización al componente de control interno se pudo claramente identificar la existencia de algunas deficiencias en cuanto a la administración de los sistemas de control en la gestión de cobranza, de acuerdo a la información obtenida en las conversaciones sostenidas mediante las entrevistas con el personal involucrado de la empresa, por ello se desarrollará y aplicará un cuestionario de evaluación de control interno al coordinador del departamento, para identificar el nivel de confianza y los riesgos a los que está expuesta la organización, además de la observación de procesos y revisión de información documentada de las transacciones realizadas.</p>	

<b><u>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></b>				<b>PE/1 1 – 1</b>	
<b>Institución:</b> Distribuidora Farmacéutica Logarosa S.A.					
<b>Período:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.					
<b>Objetivo:</b> Conocer la situación actual de los procesos aplicados en la gestión de cobranza de la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A. del cantón Samborondon.					
<b>Alcance:</b> Evaluar los niveles de riesgo mediante de la ejecución del cuestionario de control interno en los componentes: estructura organizacional de la compañía, actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos, monitoreo de la información del área de cobranza de la empresa “Logarosa S.A.” para determinar la situación actual y la estructura del Control Interno aplicado en la distribuidora.					
<b>No</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF.</b>	<b>ELAB.</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	V. Quimi/ M. Caicedo	03/06/2020	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura organizacional de la compañía.	CI/1	V. Quimi/ M. Caicedo	04/06/2020	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de actividades de control, Evaluación, control y mitigación de riesgos.	CI/1	V. Quimi/ M. Caicedo	05/06/2020	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de monitoreo y confiabilidad de la información de la gestión de cobranza.	CI/1	V. Quimi/ M. Caicedo	06/06/2020	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	V. Quimi/ M. Caicedo	07/06/2020	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	V. Quimi/ M. Caicedo	08/06/2020	
7	Elaborar la matriz de riesgo de auditoría y evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno	PE/4	V. Quimi/ M. Caicedo	10/06/2020	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica	PP/5	V. Quimi/ M. Caicedo	12/06/2020	

## 4.2.1.1 Evaluación de control Interno

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							CI/1 1-3	
ELAB: Valeria Quimi C. / VALID: Mirna Caicedo B.							F. 04-06-2020	
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019								
N <sup>a</sup>	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		25	Si/No	11	44%	Bajo	56%	Alto
	<b>Estructura organizacional de la compañía.</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
1	¿La estructura organizacional del área de la gestión de cobranza está definida de acuerdo a las funciones que se desempeña?	1	SI	1				
2	¿La empresa cuenta con políticas y manuales de procedimientos para el control de los procesos de cobranza?	1	SI	1				
3	¿Los registros contables de los pagos recibidos son realizados en base a las Normas de Control (NIIF 9)?	1	SI	1				
4	¿El sistema informático garantiza la integridad, confiabilidad, disponibilidad, veracidad, efectividad y eficacia de las operaciones en la gestión de cobranza?	1	NO	0	El sistema de información frecuentemente presenta inconsistencias, se solicita al área de informática para que corrija los inconvenientes.			
5	¿Los manuales actualmente existentes garantiza los resultados esperados por la gerencia?	1	NO	0	No existe manuales actualizados, a los empleados no le socializan el contenido que le permita definir con claridad las funciones.			
6	¿Se realizan capacitaciones de control interno en el área de la gestión de cobranza?	1	NO	0	No se cuenta con cronograma de capacitación.			
7	¿Se realiza un pre selección del personal que estará encargado de la gestión de cobranza?	1	NO	0	La empresa busca el reemplazo a la brevedad posible al momento de una vacante.			

	<b>Actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos.</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
8	¿Se da la suficiente importancia a los riesgos que está inmerso a la gestión de cobranza?	1	NO	0	La gerencia conoce que es un área muy susceptible a los riesgos, pero no ha tomado la importancia necesaria para reducirlos.
9	¿Se ha tomado medidas que garanticen la disminución de los riesgos existentes en la gestión de cobranza?	1	NO	0	No se toman medidas, cuando ocurre alguna inconsistencia.
10	¿Son contabilizados todos los pagos que realizan los franquiciados en el sistema?	1	SI	1	
11	¿Se realizan conciliaciones totales crediticias de manera mensual?	1	NO	0	No se realiza conciliaciones mensuales.
12	¿Se archivan la documentación de soporte que respalde los pagos efectuados de los franquiciados?	1	SI	1	
13	¿Se aplican las medidas preventivas para que los clientes no caigan en mora?	1	SI	1	
14	¿Se cuenta con el adecuado procedimiento para el registro y control de la documentación de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No cuentan con el control adecuado para el registro y control de la documentación.
15	¿Existen garantías que respalden los créditos otorgados a los franquiciados?	1	SI	1	
16	¿Existen controles que clasifiquen las fechas de vencimientos de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No se realiza la gestión de seguimiento y recuperación de valores en el tiempo adecuado.
17	¿Se ha diseñado indicadores internos que demuestren la eficiencia de la gestión de cobranza?	1	NO	0	No se realizan indicadores que permitan medir la eficiencia de la gestión de cobranza.

18	¿Existe un informe de los controles efectuados en el proceso de cobranza de la empresa?	1	SI	1	
	<b>Monitoreo y confiabilidad de la información de la gestión de cobranza</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
19	¿Se cuenta con el recurso humano apropiado para el procesamiento de la información?	1	NO	0	La organización no cuenta con el suficiente recurso humano para procesar la información.
20	¿La gerencia evalúa el funcionamiento de los resultados de la gestión de cobranza?	1	NO	0	No se realizan evaluaciones a los resultados de la gestión de cobranza.
21	¿En cuanto al tratamiento de cobros y registros están adecuadamente segregadas las funciones?	1	NO	0	Existen colaboradores en este proceso, no es el mismo departamento.
22	¿Se realiza el cruce de información del módulo de las cuentas por cobrar y los pagos efectuados por los franquiciados?	1	SI	1	
23	¿Existe una persona responsable para la supervisión y control de la documentación soporte?	1	SI	1	
24	¿Se realiza la comunicación efectiva a los miembros vinculados a la gestión de cobranza?	1	SI	1	
25	¿Se realiza monitoreo periódico de los valores de la cartera vencida de forma mensual?	1	NO	0	Se lo hace, pero no en el momento adecuado ni de forma periódica.
Calificación total = CT		<b>11</b>			
Ponderación total = PT		<b>25</b>			
Nivel de confianza (norma 200): $NC = CT/PT * 100$		<b>44 %</b>		<b>BAJA</b>	
Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI = 100\%, NC\%$		<b>56 %</b>		<b>ALTO</b>	

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>PE/2 1 - 3</b>
<b>ELAB:</b> Valeria Quimi C. / <b>VALID:</b> Mirna Caicedo B.	F. 07-06-2020
<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>	
<b><u>Resumen de los resultados de la evaluación del control interno.</u></b>	
<p>Una vez que se aplicó el cuestionario de control interno dirigido al área de la gestión de cobranza de la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A., el equipo auditor pudo determinar el nivel de confianza del control interno aplicado en los procedimientos de la gestión de cobranza y a la vez identificar las siguientes debilidades en cada uno de los componentes de control interno que representan un riesgo para el cumplimiento de objetivos a nivel organizacional:</p>	
<b>Estructura organizacional de la compañía:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Distribuidora no cuenta con manuales actualizados y a su vez a los empleados n le socializan el contenido que le permitan definir con claridad las funciones que deben desempeñar.</li> <li>• El sistema de información frecuentemente presenta inconsistencias, se solicita al área de informática para que corrija los inconvenientes esto ha presentado errores lo que no garantiza la integridad, confiabilidad, disponibilidad, veracidad, efectividad y eficacia de las operaciones realizadas.</li> <li>• No se realizan capacitaciones al personal vinculado en la gestión de cobranza, no se cuenta con el cronograma preestablecidos que sirva como herramienta de formación, para mejorar los conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del funcionario.</li> </ul>	

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>PE/2 2-3</b>
<b>ELAB:</b> Valeria Quimi C. / <b>VALID:</b> Mirna Caicedo B.	F. 07-06-2020
<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribuidora al momento de la pre selección del personal solo busca reemplazo a la brevedad posible en cuanto exista una vacante en las áreas.</li> </ul> <p><b>Actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia pese a que conoce que el área de la gestión de cobranza es susceptible a muchos riesgos, no ha tomado la importancia de realizar indicadores que permitan identificar y posterior a reducir los riesgos.</li> <li>• La organización actualmente no toma las medidas apropiadas y necesaria como medidas preventivas que garanticen la disminución de los riegos.</li> <li>• Actualmente la distribuidora no realiza conciliaciones totales crediticias de la gestión de cobranza de forma mensual, aun cuando esta información tiene una importancia relativa muy significativa para la gestión de cobranza.</li> <li>• No existe un control en la gestión de cobranza de manera adecuada, en el registro y control de la documentación obtenida no se tienen los procedimientos claramente identificados en las cuentas por cobrar.</li> <li>• Las fechas de vencimiento de los créditos de las cuentas por cobrar no cuenta con un seguimiento para la recuperación de los valores en el tiempo adecuado.</li> </ul>	

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>PE/2 3-3</b>
<b>ELAB:</b> Valeria Quimi C. / <b>VALID:</b> Mirna Caicedo B.	F. 07-06-2020
<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al momento de medir la eficiencia de la gestión de cobranza lo realiza en base a los resultados, no realizan indicadores que permitan medir de forma porcentual los procedimientos de las cuentas por cobrar.</li> </ul> <p><b>Monitoreo y confiabilidad de la información de la gestión de cobranza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia pese a que conoce que el área de la gestión de cobranza es susceptible a muchos riesgos, no ha tomado la importancia de realizar evaluaciones a los resultados que origina la operación de la distribuidora.</li> <li>• La organización actualmente no cuenta con la suficiente capacidad humana para procesar la información de manera eficiente, esto ocasiona al sobre carga de trabajo para el personal encargado de la gestión de cobranza dejando así una brecha considerable de a información.</li> <li>• No existe una adecuada segregación de funciones en el área de la gestión de cobranza de la distribuidora, si existen varios colaboradores en este proceso, pero están disperso en varios departamentos.</li> <li>• No se realiza el monitoreo de los valores de la cartera vencida de forma mensual, es realizado en momentos que se solicita la información por parte del coordinador de créditos y no es realizado de forma periódica.</li> </ul>	

#### 4.2.1.2 Medición de los niveles de confianza y riesgo de control

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>		<b>PE/3 1 – 3</b>												
<b>ELAB:</b> Valeria Quimi C. / <b>VALID:</b> Mirna Caicedo B.		F. 07-06-2020												
<b>Calificación de los riesgos de auditoría.</b>														
<b>Fórmula:</b>														
$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$														
Ponderación Total		(PT)												
Calificación Total		(CT)												
Calificación Porcentual		(CP)												
Nivel de Riesgo		(NR)												
<b>Determinación de los niveles de riesgo:</b>														
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Baja</th> <th style="width: 33%;">Moderada</th> <th style="width: 33%;">Alta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 100%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">85% - 50%</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Alto</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Moderado</b></td> <td style="text-align: center;"><b>Bajo</b></td> </tr> </tbody> </table>	Baja	Moderada	Alta	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>	
Baja	Moderada	Alta												
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%												
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%												
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>												
<b>Confianza</b>														
<b>Riesgo</b>														
$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{11 \times 100}{25} = \frac{1100}{25} = 44\%$														
$NR = 100\% - CP = 100 - 44 = 56\%$														
<p><b>Nota:</b> Al obtener un nivel de confianza global que se ubica en el 44%, se conoce que existe un riesgo alto, por lo que necesario e imperativo aplicar pruebas de cumplimiento y/o sustantivas.</p>														
<p><b><u>DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:</u></b></p>														
<p>De acuerdo al giro del negocio de la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A., el equipo auditor ha identificado los siguientes riesgos inherentes:</p>														

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>PE/3 2-3</b>
<b>ELAB:</b> Valeria Quimi C. / <b>VALID:</b> Mirna Caicedo B.	F. 07-06-2020
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Riesgos inherentes:</b> Al pertenecer al sector farmacéutico la distribuidora Logarosa tiene en sus operaciones un nivel de riesgo que está vinculado a las actividades cotidiana de las labores que realizan, estos riesgos están latente en la gestión de cobranza debido a que se les otorga a los franquiciados créditos directos para que tengan los insumos médicos y los medicamentos.</li> <li>• <b>Riesgos de operaciones:</b> Por la cantidad de franquiciados que tiene a su disposición y por el volumen de las operaciones que mantiene la distribuidora farmacéutica, se le dificulta el control de las operaciones en el área de la gestión de cobranza, se pudo identificar que en los componentes de evaluación de riesgos y monitoreo de cobranza presenta un mayor nivel de riesgo, situación considerada grave desde la estructura del control interno evaluado en la gestión de cobranza, puesto que la escasa comunicación entre la gerencia y la coordinación dificulta la revisión periódica y la verificación de la misma, al tratarse de cuentas por cobrar los tiempos de los plazos de vencimiento no están definidos esto se transforman en debilidades significativas que deben ser tratadas de manera urgente, este escenario revela la probabilidad de alta pérdida de recursos organizacionales y la necesidad de generar mecanismos de control que permitan salvaguardar los recursos de la organización.</li> <li>• <b>Riesgos de administración:</b> los controles internos evaluados en la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A son deficientes, porque la gerencia pese a que conoce los riesgos de cobranza no ha tomado medidas que le permita evaluar</li> </ul>	

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>PE/3 3-3</b>
<b>ELAB:</b> Valeria Quimi C. / <b>VALID:</b> Mirna Caicedo B.	F. 07-06-2020
<p>eficazmente su desempeño frente a las metas planificadas, inclusive le será difícil hacer proyecciones para crecer e innovar ya que no puede identificar las ventajas y desventajas en cada cambio, esto se suma al deficiente monitoreo de los valores de la cartera vencida y la que están por vencer, adicional no se considera importante actualizar la información de los pagos que realizan los franquiciados, al ser una distribuidora de medicamentos se convierte en una empresa de carácter comercial cuyo ente controlador y regulador es la Superintendencia de Compañías, por lo tanto, está obligada a auditorías externas anualmente, de prevalecer los riesgos detectados, ocasionaría a la empresa déficit en su liquidez a larga escala y eso incurrirían en otros riesgos para la compañía. Con todo esto es necesarios que la alta gerencia y los jefes departamentales tengan en cuenta la importancia de aplicar a cabalidad los procedimientos establecidos mediante el control interno, puesto que al no considerar estas deficiencias pueden incrementar los niveles de riesgos en la gestión de cobranza y afectar la liquidez de la distribuidora farmacéutica, debe crearse la cultura de observación hacia sus colaboradores, realizar controles constantes para evitar la materialización de los riesgos inherentes en la operación.</p>	

4.2.1.3 *Matriz de riesgo y enfoque de la Auditoría*

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019			PE/4 1 – 3	
ELAB: Valeria Quimi C. / VALID: Mirna Caicedo B.			F. 10-06-2020	
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
<b>Estructura organizacional de la compañía</b>	<p><b>R.C. alto: 56%</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa no cuenta con manuales actualizados para la gestión de cobranza.</li> <li>- La empresa no cuenta con un cronograma de capacitaciones al personal sobre actividades de la gestión de cobranza.</li> <li>- Cuando existe una vacante en el área de cobro solo se la reemplaza a la brevedad posible sin tener precandidatos que se ajusten al perfil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de la gestión de cobranza</li> <li>- Cronogramas de capacitaciones.</li> <li>- Procedimientos de selección de personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar los manuales de funciones, políticas internas, e instructivos existentes en la gestión de cobranza.</li> <li>- Revisar los cronogramas de las capacitaciones del personal encargado en dicha área.</li> <li>- Revisar la existencia del procedimiento y la última actualización mediante Check list.</li> </ul>	

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019			PE/4 2 – 3	
ELAB: Valeria Quimi C. / VALID: Mirna Caicedo B.			F. 10-06-2020	
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
<b>Actividades de control, evaluación, control y mitigación de riesgos</b>	<b>R.C. alto: 56%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa no toma medidas en alguna inconsistencia en función de los riesgos existentes en la gestión de cobranza.</li> <li>- El sistema informático frecuentemente presenta inconsistencia en el módulo de las cuentas por cobrar.</li> <li>- La gerencia conoce que es un área susceptible a los riesgos, pese a eso no se realizan conciliaciones mensuales de las cuentas por cobrar.</li> <li>- La empresa no cuenta con el control adecuado para el registro y control de la documentación.</li> <li>- No se realiza el seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar en el tiempo estipulado acorde a la política de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de control interno.</li> <li>- Estructura del control interno.</li> <li>- Conciliaciones totales</li> <li>- Archivo de la información documentada.</li> <li>- Estructura de control interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar los saldos contables de las cuentas por cobrar del periodo a ser auditado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar sumaria de las cuentas por cobrar.</li> <li>- Realizar analítica de las cuentas por cobrar.</li> <li>- Análisis a las partidas conciliatorias de las cuentas por cobrar.</li> </ul>

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019			PE/43 – 3	
ELAB: Valeria Quimi C. / VALID: Mirna Caicedo B.			F. 10-06-2020	
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
<b>Monitoreo y confiabilidad de la información de la gestión de cobranza</b>	<b>R.C. alto: 56%</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa no cuenta con medidas ni con el personal para procesar y actualizar la información de la gestión de cobranza.</li> <li>- El personal a cargo de la gestión de cobranza no tiene segregada las funciones debido a que no está consolidada el área de cobranza.</li> <li>- La gerencia desconoce las evaluaciones de los resultados de la gestión de cobranza.</li> <li>- Se realizan monitoreo a los valores de la cartera vencida pero no de manera periódica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de control interno.</li> <li>- Estructura de control interno.</li> <li>- Análisis de variaciones.</li> <li>- Reporte de cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar las confirmaciones con los clientes que se encuentran en la matriz de las cuentas por cobrar de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar provisiones de las cuentas incobrables.</li> <li>- Revisar soporte de las cuentas por cobrar.</li> </ul>

<b>ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>PE/4 - 1</b>
<p><b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi C.</p> <p><b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo B.</p> <p><b>Fecha:</b> 12/06/2020</p>	
<p>La aplicación general del Control Interno en la gestión de cobranza denota un riesgo de control del 56% lo cual se constituye y cataloga en niveles de riesgo alto para la distribuidora farmacéutica, siendo los principales factores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La empresa no tiene las garantías apropiadas en el sistema informático en el módulo de las cuentas por cobrar, puesto que con frecuencia la información presenta inconsistencias y es donde se detallan las actividades del departamento de la gestión de cobranza, se cuenta con manuales de procedimientos para el control de los procesos de las cuentas por cobrar, pero no se han actualizados.</li><li>- No se imparten capacitaciones al personal como herramienta de formación, para mejorar conocimientos, habilidades, conductas y actitudes del colaborador, que permitirán que realicen las actividades asignadas con total eficiencia y compromiso.</li><li>- Deficiencias en el manejo y control de la documentación y archivo en la distribuidora, debido a que no realizan las conciliaciones mensuales crediticias para tomar el control adecuado de los registros y de la documentación.</li><li>- No se realiza el seguimiento necesario para la recuperación de los valores de las cuentas por cobrar en los tiempos establecidos, adicional a estos no se tiene definido los montos máximos permitidos para otorgar nuevos créditos.</li></ul>	

<b><u>INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></b>	<b>PE/5 - 1</b>
<b>Elaborado por:</b> V. Quimi. <b>Fecha:</b> 12/06/2020	<b>Revisado por:</b> M. Caicedo.
<p><b>ANTECEDENTES:</b></p> <p>Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Msc. Rommel Sacoto, se aprobó el inicio para la ejecución de la auditoría operativa al proceso de la gestión de cobranza en la empresa LOGAROSA 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. 000042-GDFD-2020, suscrito por el señor José Navarro Andrade, en calidad de Jefe del área de crédito y cobranza de la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A.</p>	
<p><b>DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:</b></p> <p>Conforme la programación del equipo auditor, posterior a la ejecución de la visita previa a la entidad, se preparó y ejecutó la Evaluación de Control Interno, mismo que fue aplicado en la gestión de cobranza, para efecto de lo cual se consideraron tres componentes: estructura organizacional de la compañía, actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos, monitoreo y confiabilidad de la información en la gestión de cobranza; en base a la determinación del nivel de riesgo.</p>	
<p><b>RESULTADOS:</b></p> <p>Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del sistema de control interno en las cuentas por cobrar con el objetivo de conocer y comprender los métodos establecidos en la organización, mediante el levantamiento de funciones, cronograma de capacitaciones, manuales de procedimientos entre otra información relevante relacionada con las actividades realizadas que sirvan para la elaboración de pruebas de cumplimiento.</li> <li>• Realizar pruebas sustantivas a la muestra aleatoria de transacciones que servirán para obtener evidencia y comprobar las transacciones y la razonabilidad de los saldos en las cuentas por cobrar auditadas.</li> </ul>	

## 4.2.1.4 Programa de Auditoria

Fase II:		<u>PROGRAMA DE TRABAJO</u>		PA/1	
<b>Entidad:</b> Distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A.					
<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre 2019					
<b>Componente / Cuenta:</b> Control Interno en la gestión de cobranza.					
<b>Objetivo:</b> Ejecutar procedimientos que permitan determinar la probidad y pertinencia en la ejecución de las actividades inmersa en la gestión de cobranza, mediante la aplicación de matrices, cédulas analíticas, y cálculos necesarios para suministrar el nivel de seguridad razonable en relación a la eficiencia de las operaciones de la empresa,					
#	Procedimiento	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Fecha	Estimado/ Utilizado		
1	Elaborar un Check list para verificar las pruebas de cumplimiento.	15/06/2020	1 día	V. Quimi/ M. Caicedo	PT/A1
2	Solicitar los saldos contables de las cuentas por cobrar.	16/06/2020	1 día	V. Quimi/ M. Caicedo	PT/A2
3	Revisar archivo documental de las cuentas por cobrar.	17/06/2020	1 día	V. Quimi/ M. Caicedo	PT/A3
4	Solicitar soporte de las cuentas por cobrar.	18/06/2020	2 días	V. Quimi/ M. Caicedo	PT/B1
5	Verificar confirmaciones de saldo de los clientes.	20/06/2020	2 días	V. Quimi/ M. Caicedo	PT/B2
6	Elaborar la sumaria de las cuentas por cobrar.	22/06/2020	1 día	V. Quimi/ M. Caicedo	PT/B3
7	Realizar analítica de las cuentas por cobrar.	23/06/2020	2 días	V. Quimi/ M. Caicedo	PT/B4
8	Realizar conciliaciones totales de las cuentas por cobrar.	25/06/2020	2 días	V. Quimi/ M. Caicedo	PT/C1
9	Realizar analíticas de las provisiones de las cuentas incobrables.	27/06/2020	3 días	V. Quimi/ M. Caicedo	PT/C2
10	Elaborar las hojas de hallazgos de la auditoria.	30/06/2020	2 días	V. Quimi/ M. Caicedo	H/A
11	Elaborar el informe borrador.	02/07/2020	2 días	V. Quimi/ M. Caicedo	I/B
<b>Elaborado:</b> V. Quimi. <b>Revisado:</b> M. Caicedo			<b>Aprobado:</b> R. Sacoto <b>Fecha:</b> 13/06/2020		

4.2.1.5 *Calculo de la muestra*

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019						PT: A1
Elaborado por: Valeria Quimi						
Revisado por: Mirna Caicedo						
Fecha: 15 de Junio de 2020						
MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA						
DETALLE	¿Se cumplieron?		¿Existen respaldo?		¿Existió seguimiento?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Existen políticas establecidas para la gestión de cobranza.		X	X			X
Verificar el plan anual de actividades del área de recaudación controlando su ejecución.	X		X		X	
Existe el plan anual de capacitaciones al personal de la gestión de cobranza	X			X		X
Existe perfiles determinados para garantizar al candidato idóneo de un área específica.		X	X			X
Existen manuales de funciones, políticas de procedimientos e instructivos que normen el funcionamiento de la gestión de cobranza.		X	X			X
Existen informes del coordinador de cobranza para el jefe nacional de créditos y cobranza.		X	X			X
Existen informes del área de cobranza, para cuando le ha solicitado el jefe nacional de crédito y cobranza.	X		X			X
Existen indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar el cumplimiento de fines y objetivo		X		X		X
<b>Resumen:</b> Se evidencio que existen funciones y responsabilidades que no se cumplen de conformidad a lo estipulado por la distribuidora farmacéutica, por cuanto no se socializa los manuales de procedimientos que den las garantías de un adecuado control para el registro de las actividades que se realizan en la gestión de cobranza.						
						C

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>PT: A2</b>
<b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi <b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo <b>Fecha:</b> 16 de Junio de 2020	
<b>SOLICITUD DE SALDOS CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>	
<p>Sr. José Navarro Andrade</p> <p><b>JEFE DEL ÁREA DE CREDITO Y COBRANZA DE LA DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA LOGAROSA S.A.</b></p> <p>Ciudad.</p> <p>En su despacho. -</p> <p>Mediante documento suscrito en relación con el contrato celebrado para la ejecución de la auditoria operativa al proceso de gestión de cobranza en la distribuidora farmacéutica LOGAROSA S.A., solicito a usted sirva autorizar a quien corresponda la entrega de los siguientes documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saldos de las cuentas por cobrar del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.</li> <li>• Informes mensuales de cartera de crédito</li> <li>• Informe de la gestión de cobranza.</li> </ul> <p>Sin otro particular por el momento, quedo a la espera de la información solicitada.</p> <p>Atentamente</p> <p>Mirna Caicedo</p> <p><b>SUPERVISOR DE LA AUDITORIA.</b></p>	

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA  
LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS  
PERIODO FISCAL 2019**

**PT: A3**

**Elaborado por:** Valeria Quimi

**Aprobado por:** Msc. Rommel Sacoto.

**Revisado por:** Mirna Caicedo

**Fecha:** 17 de Junio de 2020

**MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE ARCHIVOS DOCUMENTAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Nº	CLIENTE	SOLICITUD DE CREDITO	FICHA DE EVALUACIÓN	ANÁLISIS CREDITICIO	PAGARÉ	PLANILLA DE SERVICIOS BÁSICOS	RESPALDOS DE INGRESOS
1	Miriam Rocío Díaz Rosero	SI	NO	NO	NO	NO	SI
2	Martha Marlene Ulloa Carrillo	SI	NO	NO	NO	NO	SI
3	Ángel Francisco Zavala Ruiz	SI	NO	NO	NO	NO	SI
4	Edwin Estanislao Herrera Miño	SI	NO	NO	NO	NO	SI
5	Segundo Asmarildo Luna Romero	SI	NO	NO	NO	NO	SI
6	Mercy Blanca Moreno Loaiza	SI	NO	NO	NO	NO	SI
7	FARMADESCUENTO S.A.	SI	NO	NO	NO	NO	SI
8	Yoconda del Cisne Matute Espinoza	SI	NO	NO	NO	NO	SI
9	Ilda María Lucero Luzuriaga	SI	NO	NO	NO	NO	SI
10	Sara Patricia Loayza Gallardo	SI	NO	NO	NO	NO	SI
11	Mayita Auxiliadora Intriago Mantuano	SI	NO	NO	NO	NO	SI
12	Margarita Isabel González Gómez	SI	NO	NO	NO	NO	SI
13	COMPAÑÍA FARMACEUTICA VERA S.A.	SI	NO	NO	NO	NO	SI

14	Lorena Cumanda Yumbla Vélez	SI	NO	NO	NO	NO	SI
15	Roadney Patricio Oñate Valdivieso	SI	NO	NO	NO	NO	SI
16	Trosky George Aguilar Morocho	SI	NO	NO	NO	NO	SI
17	Segundo Senobio Romero Ordoñez	SI	NO	NO	NO	NO	SI
18	Herbert Enrique Pincay Bermúdez	SI	NO	NO	NO	NO	SI
19	Silvio Fernando Abad Piedra	SI	NO	NO	NO	NO	SI
20	Yomaira Estefanía Moriano Carrión	SI	NO	NO	NO	NO	SI
21	Francisco Everaldo de la Cruz Carrión	SI	NO	NO	NO	NO	SI
22	Carlos Gabriel Rojas Mancero	SI	NO	NO	NO	NO	SI
23	María Elena Moscoso Vanegas	SI	NO	NO	NO	NO	SI
24	Marjorie Maribel Barre Chila	SI	NO	NO	NO	NO	SI
25	Silvio Fernando Abad Piedra	SI	NO	NO	NO	NO	SI
26	Duller Fernando Betancourt Herrera	SI	NO	NO	NO	NO	SI
27	Johana Natalia Balseca Ordoñez	SI	NO	NO	NO	NO	SI
28	Edgar Marcelo Aldaz Castillo	SI	NO	NO	NO	NO	SI
29	Sara Patricia Loayza Gallardo	SI	NO	NO	NO	NO	SI
30	Manuel Alberto Yagual Troncoso	SI	NO	NO	NO	NO	SI

**RESUMEN:** De acuerdo a la muestra considerada por el equipo auditor se evidencia que en el área de crédito no se realizan análisis crediticios para otorgar nuevos créditos a los franquiciados, a esto se le suma que no existen documentos de las fichas de las evaluaciones realizadas.

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA  
LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS  
PERIODO FISCAL 2019**

**PT: B1**

**Elaborado por:** Valeria Quimi

**Aprobado por:** Msc. Rommel Sacoto.

**Revisado por:** Mirna Caicedo

**Fecha:** 18 de Junio de 2020

**MATRIZ DE SOPORTE DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

<b>N°</b>	<b>COD.</b>	<b>RUC</b>	<b>DETALLE</b>	<b>REVISADO</b>	<b>SALDO</b>
1	1.1.02.03.01	0601281843001	Miriam Rocío Díaz Rosero	X	\$ 21,288.65
2	1.1.02.03.05	1500341332001	Martha Marlene Ulloa Carrillo	X	\$ 32,825.72
3	1.1.02.03.09	0701544405001	Ángel Francisco Zavala Ruiz	X	\$ 28,972.81
4	1.1.02.03.13	0603447798001	Edwin Estanislao Herrera Miño	X	\$ 27,196.77
5	1.1.02.03.15	0702185901001	Segundo Asmarildo Luna Romero	X	\$ 23,800.56
6	1.1.02.05.07	0701116568001	Mercy Blanca Moreno Loaiza	X	\$ 22,765.66
7	1.1.02.05.10	0992568739001	FARMADESCUENTO S.A.	X	\$ 46,534.50
8	1.1.02.05.12	0703079301001	Yoconda del Cisne Matute Espinoza	X	\$ 32,110.49
9	1.1.02.07.01	0101598712001	Ilda María Lucero Luzuriaga	X	\$ 25,353.45
10	1.1.02.07.03	0704034024001	Sara Patricia Loayza Gallardo	X	\$ 26,379.49
11	1.1.02.07.10	1308206398001	Mayita Auxiliadora Intriago Mantuano	X	\$ 35,288.71
12	1.1.02.08.05	0702030123001	Margarita Isabel González Gómez	X	\$ 35,834.20
13	1.1.03.03.01	1303629347001	COMPAÑÍA FARMACEUTICA VERA S.A. COFARVE	X	\$ 68,937.93
14	1.1.03.03.08	0102837002001	Lorena Cumanda Yumbra Vélez	X	\$ 24,631.57

<b>15</b>	1.1.03.03.17	1103026975001	Roadney Patricio Oñate Valdivieso	X	\$ 49,500.73
<b>16</b>	1.1.03.03.21	0702615733001	Trozky George Aguilar Morocho	X	\$ 37,937.48
<b>17</b>	1.1.03.03.27	1103186225001	Segundo Senobio Romero Ordoñez	X	\$ 28,823.95
<b>18</b>	1.1.03.05.03	1307264828001	Herbert Enrique Pincay Bermúdez	X	\$ 33,284.35
<b>19</b>	1.1.03.05.08	0102497476001	Silvio Fernando Abad Piedra	X	\$ 29,628.72
<b>20</b>	1.1.03.05.10	2200032734001	Yomaira Estefanía Moriano Carrión	X	\$ 27,492.61
<b>21</b>	1.1.03.06.08	0915887970001	Francisco Everaldo de la Cruz Carrión	X	\$ 26,397.42
<b>22</b>	1.1.03.06.08	0201035672001	Carlos Gabriel Rojas Mancero	X	\$ 28,611.21
<b>23</b>	1.1.03.06.08	0102080140001	María Elena Moscoso Vanegas	X	\$ 35,184.57
<b>24</b>	1.1.04.03.08	1723317424001	Marjorie Maribel Barre Chila	X	\$ 31,621.38
<b>25</b>	1.1.04.03.14	0102497476001	Silvio Fernando Abad Piedra	X	\$ 44,573.77
<b>26</b>	1.1.04.03.19	1002447496001	Duller Fernando Betancourt Herrera	X	\$ 39,407.28
<b>27</b>	1.1.04.04.04	0502645393001	Johana Natalia Balseca Ordoñez	X	\$ 32,729.42
<b>28</b>	1.1.04.04.03	1802326668001	Edgar Marcelo Aldaz Castillo	X	\$ 28,622.42
<b>29</b>	1.1.04.04.09	0704034024001	Sara Patricia Loayza Gallardo	X	\$ 27,826.36
<b>30</b>	1.1.04.06.15	1719329455001	Manuel Alberto Yagual Troncoso	X	\$ 36,421.97
<b>31</b>	1.1.04.07.28	-	Cuentas por cobrar empleados	X	\$ 15,749.35
<b>32</b>	1.1.04.08.17	-	Otras cuentas por cobrar	X	\$ 18,392.48

**RESUMEN:** Se encontró como evidencia que no se cumple con el seguimiento apropiado en las cuentas por cobrar, por lo tanto, el manual de procedimiento actualmente que se aplica no avala el control y registro adecuado por la distribuidora farmacéutica.

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019**

**PT: B2**

**Elaborado por:** Valeria Quimi

**Aprobado por:** Msc. Rommel Sacoto

**Revisado por:** Mirna Caicedo

**Fecha:** 20 de Junio de 2020

**MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE ARCHIVOS DOCUMENTAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

CLIENTE	REF.	CONF. ENVIADAS	CONFIR. RECIBIDAS			SALDO AL 31/12/2019	SALDO CONFIRMADO	DIFERENCIA	M
			POS.	NEG.	BLA.				
FARMADESCUENTO S.A.	<b>B2-1</b>	SI	X			\$ 46,534.50	\$ 40,273.39	\$ 6,261.15	<b>a</b>
Martha Marlene Ulloa Carrillo	<b>B2-2</b>	SI		X		\$ 32,825.72	-	\$ 32,825.72	<b>b</b>
Yoconda del Cisne Matute Espinoza	<b>B2-3</b>	SI		X		\$ 32,110.49	-	\$ 32,110.49	<b>b</b>
Mayita Auxiliadora Intriago Mantuano	<b>B2-4</b>	SI	X			\$ 35,288.71	\$ 35,288.71	-	<b>c</b>
Margarita Isabel González Gómez	<b>B2-5</b>	SI			X	\$ 35,834.20	-	\$ 35,834.20	<b>b</b>
COMPAÑÍA FARMACEUTICA VERA.	<b>B2-6</b>	SI	X			\$ 68,937.93	\$ 62,374.51	\$ 6,563.42	<b>a</b>
Roadney Patricio Oñate Valdivieso	<b>B2-7</b>	SI		X		\$ 49,500.73	-	\$ 49,500.73	<b>b</b>
Troski George Aguilar Morocho	<b>B2-8</b>	SI		X		\$ 37,937.48	-	\$ 37,937.48	<b>b</b>
Herbert Enrique Pincay Bermúdez	<b>B2-9</b>	SI	X			\$ 33,284.35	\$ 33,284.35	-	<b>c</b>
Silvio Fernando Abad Piedra	<b>B2-10</b>	SI	X			\$ 29,628.72	\$ 25,385.48	\$ 4,243.24	<b>a</b>
María Elena Moscoso Vanegas	<b>B2-11</b>	SI	X			\$ 35,184.57	\$ 34,184.57	\$ 1,000.00	<b>a</b>
Marjorie Maribel Barre Chila	<b>B2-12</b>	SI	X			\$ 31,621.38	\$ 31,621.38	-	<b>c</b>

Silvio Fernando Abad Piedra	<b>B2-13</b>	SI	X			\$ 44,573.77	\$ 38,295.73	\$ 6,278.04	<b>a</b>
Duller Fernando Betancourt Herrera	<b>B2-14</b>	SI		X		\$ 39,407.28	-	\$ 39,407.28	<b>b</b>
Manuel Alberto Yagual Troncoso	<b>B2-15</b>	SI	X			\$ 36,421.97	\$ 32,937.90	\$ 3,484.07	<b>a</b>
Johana Natalia Balseca Ordoñez	<b>B2-16</b>	SI	X			\$ 32,729.42	\$ 32,729.42	-	<b>c</b>
Ángel Francisco Zavala Ruiz	<b>B2-17</b>	SI	X			\$ 28,972.81	\$ 28,972.81	-	<b>c</b>
<b>TOTAL</b>					<b>SB</b>	<b>\$ 650,794.03</b>	<b>\$ 395,348.25</b>	<b>\$ 255,445.82</b>	<b>€</b>
<b>Marcas de auditoria</b>									
<b>SB: Saldo Balance al 31/12/2019.</b>									
<b>€: Sumado</b>									
<b>OBSERVACIONES:</b>									
<b>a:</b> Corresponde a (6,261.15; 1,000.00 y 3,484.07) estos pagos están efectuados, pero al corte del 31/12/2019 están registrados en la cuenta depósitos por cancelar.									
<b>a:</b> Corresponde a nota de crédito N° 8436 por concepto de devolución de factura N° 003-004-3782 por (4,243.24).									
<b>a:</b> Concierno a deposito n° 2289473 Banco Guayaquil por (6,563.42) que por error ha sido aplicado al cliente Sara Patricia Loayza Gallardo.									
<b>a:</b> Corresponde a otro crédito efectuado a nombre del cliente Silvio Fernando Abad Piedra por concepto de apertura de nueva farmacia, al corte 31/12/2019 se realiza nota de crédito N° 9356 por concepto de devolución de factura N ° 003-004-3859 por (6,278.04).									
<b>b:</b> Saldo no confirmados por los franquiciados.									
<b>c:</b> Saldo confirmados por los franquiciados.									

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>REF: B2/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi <b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo <b>Fecha:</b> 21 de Junio de 2020	
<b>CONFIRMACIÓN DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS</b>	
<p style="text-align: right;">Babahoyo, 21 de junio del 2020</p> <p>Señores</p> <p>Duberth Freyle Ducarnd</p> <p><b>FARMADESCUENTO S.A.</b></p> <p>Ciudad. -</p> <p>Estimados señores:</p> <p>Por medio de la presente me permito extender un cordial saludo, nuestros auditores externos se encuentran revisando los estados financieros al 31/12/2019, por tal motivo se estaría agradecido que se sirva de enviar directamente a ellos un estado de cuentas confirmado el saldo que muestra sus registros.</p> <p>Cualquier diferencia será analizada directamente con el equipo auditor.</p> <p>Esperando su pronta respuesta me suscribo de usted.</p> <p style="text-align: center;">Cordialmente</p> <p style="text-align: center;"><b>DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA</b></p> <p style="text-align: center;">José Navarro Andrade</p> <p style="text-align: center;"><b>JEFE DE CREDITO Y COBRANZA</b></p>	

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>REF: B2/4</b>
<b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi <b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo <b>Fecha:</b> 21 de Junio de 2020	
<b>CONFIRMACIÓN DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS</b>	
<p style="text-align: right;">Santa Cruz, Galápagos, 21 de junio del 2020</p> <p>Señora  Mayita Intriago Mantuano</p> <p>Ciudad. -</p> <p>Estimada señora:</p> <p>Por medio de la presente me permito extender un cordial saludo, nuestros auditores externos se encuentran revisando los estados financieros al 31/12/2019, por tal motivo se estaría agradecido que se sirva de enviar directamente a ellos un estado de cuentas confirmado el saldo que muestra sus registros.</p> <p>Cualquier diferencia será analizada directamente con el equipo auditor.  Esperando su pronta respuesta me suscribo de usted.</p> <p style="text-align: center;">Cordialmente</p> <p style="text-align: center;"><b>DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA</b></p> <p style="text-align: center;">José Navarro Andrade</p> <p style="text-align: center;"><b>JEFE DE CREDITO Y COBRANZA</b></p>	

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>REF: B2/6</b>
<b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi <b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo <b>Fecha:</b> 21 de Junio de 2020	
<b>CONFIRMACIÓN DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS</b>	
<p style="text-align: right;">Portoviejo, 21 de junio del 2020</p> <p>Señor          Carlos Vera Fernández  <b>COMPAÑÍA FARMACEUTICA VERA S.A.</b>          Ciudad. -</p> <p>Estimado señor:</p> <p>Por medio de la presente me permito extender un cordial saludo, nuestros auditores externos se encuentran revisando los estados financieros al 31/12/2019, por tal motivo se estaría agradecido que se sirva de enviar directamente a ellos un estado de cuentas confirmado el saldo que muestra sus registros.</p> <p>Cualquier diferencia será analizada directamente con el equipo auditor.          Esperando su pronta respuesta me suscribo de usted.</p> <p style="text-align: center;">Cordialmente  <b>DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA</b></p> <p style="text-align: center;">José Navarro Andrade  <b>JEFE DE CREDITO Y COBRANZA</b></p>	

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>REF: B2/9</b>
<b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi <b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo <b>Fecha:</b> 21 de Junio de 2020	
<b>CONFIRMACIÓN DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS</b>	
<p style="text-align: right;">Puerto Ayora, Galápagos, 21 de junio del 2020</p> <p>Señor Herbert Pincay Bermúdez</p> <p>Ciudad. -</p> <p>Estimado señor:</p> <p>Por medio de la presente me permito extender un cordial saludo, nuestros auditores externos se encuentran revisando los estados financieros al 31/12/2019, por tal motivo se estaría agradecido que se sirva de enviar directamente a ellos un estado de cuentas confirmado el saldo que muestra sus registros.</p> <p>Cualquier diferencia será analizada directamente con el equipo auditor.</p> <p>Esperando su pronta respuesta me suscribo de usted.</p> <p style="text-align: center;">Cordialmente</p> <p style="text-align: center;"><b>DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA</b></p> <p style="text-align: center;">José Navarro Andrade</p> <p style="text-align: center;"><b>JEFE DE CREDITO Y COBRANZA</b></p>	

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	<b>REF: B2/11</b>
<b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi <b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo <b>Fecha:</b> 21 de Junio de 2020	
<b>CONFIRMACIÓN DE SALDO CUENTAS POR COBRAR ENVIADAS</b>	
<p style="text-align: right;">Cuenca, 21 de junio del 2020</p> <p>Señora  María Moscoso Vanegas</p> <p>Ciudad. -</p> <p>Estimada señora:</p> <p>Por medio de la presente me permito extender un cordial saludo, nuestros auditores externos se encuentran revisando los estados financieros al 31/12/2019, por tal motivo se estaría agradecido que se sirva de enviar directamente a ellos un estado de cuentas confirmado el saldo que muestra sus registros.</p> <p>Cualquier diferencia será analizada directamente con el equipo auditor.  Esperando su pronta respuesta me suscribo de usted.</p> <p style="text-align: center;">Cordialmente</p> <p style="text-align: center;"><b>DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA</b></p> <p style="text-align: center;">José Navarro Andrade</p> <p style="text-align: center;"><b>JEFE DE CREDITO Y COBRANZA</b></p>	

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>				<b>PT: B3</b>
<b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi <b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo <b>Fecha:</b> 22 de Junio de 2020				
<b>SUMARIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>				
<b>Cuentas</b>	<b>Ref. P/T</b>	<b>Saldo Contable al 31/12/2019</b>	<b>Ajuste Reclasificación</b>	<b>Saldo Auditoria al 31/12/2019</b>
Cuentas por cobrar clientes	<b>PT: B1</b>	\$ 650,794.03	\$ 27,829.92	\$ 622,964.11
Cuentas por cobrar empleados		\$ 15,749.35		\$ 15,749.35
Otras cuentas por cobrar		\$ 18,392.48		\$ 18,392.48
<b>TOTAL</b>	<b>BG</b>	<b>\$ 684,935.86</b> √	<b>\$ 27,829.92</b> √	<b>\$ 657,105.94</b> √
<b>OBSERVACIÓN:</b>  Se evidencia que existe una diferencia relativa entre el saldo según contabilidad y los resultados obtenidos por el equipo auditor.				
<b>Marcas de auditoria</b>  <b>BG:</b> Balance General.  √ = Verificado con mayores al 31/12/2019.				

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019**

**PT: B4**

**Elaborado por:** Valeria Quimi

**Aprobado por:** Msc. Rommel Sacoto.

**Revisado por:** Mirna Caicedo

**Fecha:** 23 de Junio de 2020

**ANALITICA DE CUENTAS POR COBRAR**

Código	Cuentas por cobrar clientes	Saldo Según Contabilidad		Ajuste y Reclasificación		M	Saldo Según Auditoria	
		Debito	Crédito	Debito	Crédito		Debito	Crédito
1.1.02.05.10	Farmadescuento S.A.	\$ 46,534.50 <b>¥</b>			\$ 6,261.15	?	\$ 40,273.39	
1.1.02.03.05	Martha Marlene Ulloa Carrillo	\$ 32,825.72 <b>¥</b>					\$ 32,825.72 <b>¥</b>	
1.1.02.05.12	Yoconda Matute Espinoza	\$ 32,110.49 <b>¥</b>					\$ 32,110.49 <b>¥</b>	
1.1.02.07.10	Mayita Intriago Mantuano	\$ 35,288.71 <b>¥</b>					\$ 35,288.71 <b>¥</b>	
1.1.02.08.05	Margarita González Gómez	\$ 35,834.20 <b>¥</b>					\$ 35,834.20 <b>¥</b>	
1.1.03.03.01	Compañía farmacéutica S.A.	\$ 68,937.93 <b>¥</b>			\$ 6,563.42	?	\$ 62,374.51	
1.1.03.03.17	Roadney Oñate Valdivieso	\$ 49,500.73 <b>¥</b>					\$ 49,500.73 <b>¥</b>	
1.1.03.03.21	Trozky George Aguilar Morocho	\$ 37,937.48 <b>¥</b>					\$ 37,937.48 <b>¥</b>	

1.1.03.05.03	Herbert Enrique Pincay Bermúdez	\$ 33,284.35 ¥					\$ 33,284.35 ¥	
1.1.03.05.08	Silvio Fernando Abad Piedra	\$ 29,628.72 ¥			\$ 4,243.24	?	\$ 25,385.48	
1.1.03.06.08	María Elena Moscoso Vanegas	\$ 35,184.57 ¥			\$ 1,000.00	?	\$ 34,184.57	
1.1.04.03.08	Marjorie Maribel Barre Chila	\$ 31,621.38 ¥					\$ 31,621.38 ¥	
1.1.04.03.14	Silvio Fernando Abad Piedra	\$ 44,573.77 ¥			\$ 6,278.04	?	\$ 38,295.73	
1.1.04.03.19	Duller Betancourt Herrera	\$ 39,407.28 ¥					\$ 39,407.28 ¥	
1.1.04.06.15	Manuel Yagual Troncoso	\$ 36,421.97 ¥			\$ 3,484.07	?	\$ 32,937.90	
1.1.04.04.04	Johana Natalia Balseca Ordoñez	\$ 32,729.42 ¥					\$ 32,729.42 ¥	
1.1.02.03.09	Ángel Francisco Zavala Ruiz	\$ 28,972.81 ¥					\$ 28,972.81 ¥	
1.1.04.07.28	Cuentas por cobrar empleados	\$ 15,749.35 ¥					\$ 15,749.35 ¥	
1.1.04.08.17	Otras cuentas por cobrar	\$ 18,392.48 ¥					\$ 18,392.48 ¥	
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 684,935.86 Σ</b>			<b>\$ 27,829.92</b>	<b>Σ</b>	<b>\$ 657,105.94 Σ</b>	

**OBSERVACIÓN:**

Mediante los procedimientos de auditoria, en base a la muestra establecida por el equipo auditor en los documentos por cobrar a los

clientes, se ha verificado que los saldos registrados según contabilidad no tienen la razonabilidad estimada puesto que existen partidas pendientes de su registro al cierre del 31/12/2019 para determinar el nuevo saldo.

ITEM	CODIGO	DETALLE	INDICE	DEBITO	CREDITO
1	110507	Distribuidora Farmacéutica	PT B4	\$ 27,829.92	
	13050507	Cuenta x cobrar a clientes	PT B4		\$ 27,829.92
<b>Suman Iguales</b>				<b>\$ 27,829.92</b>	<b>\$ 27,829.92</b>
<b>RAZÓN</b>	P/ R. el asiento de ajuste correspondiente para la cuentas por cobrar clientes.				
<b>CONCLUSIÓN</b>	La cuenta de la empresa ha recibido ajuste Debito \$0 y Crédito por \$ 27,829.92 para un nuevo saldo de \$ 657,105.94, para demostrar el saldo real con los libros de contabilidad y con el balance según auditoria.				
<p><b>RESUMEN:</b> Se recopilará los ajustes y reclasificaciones requeridos para la cuenta empresas</p> <p>¥ Verificado con Libros de Contabilidad</p> <p>Σ Sumado</p> <p>? Partida Pendiente de Registro</p>					

<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>				<b>PT: C1</b>
<b>Elaborado por:</b> Valeria Quimi				
<b>Revisado por:</b> Mirna Caicedo				
<b>Fecha:</b> 25 de Junio de 2020				
<b>CONCILIACIONES TOTALES</b>				
<b>OBJETIVO:</b>	Determinar las diferencias entre la información presentada en el balance general, con la información del resultado del módulo de las cuentas por cobrar, con la finalidad de evidenciar movimientos no contabilizados o procedimientos no aplicados a las cuentas por cobrar.			
<b>DETALLE</b>			<b>TOTAL</b>	
Total, de cuenta 110507 – clientes al 31/12/2019.			\$	<b>684,935.86 BG</b>
Total, de valores según auditoria.			\$	<b>657,105.94 ©</b>
<b>DIFERENCIAS</b>			\$	<b>27,829.92 A</b>
<b>Marcas de Auditorias:</b>				
<b>BG:</b> Saldo Balance General al 31/12/2019				
<b>©:</b> Saldo tomado de reporte de cobros pendientes al 31/12/2019				
<b>€:</b> Sumado				
<b>OBSERVACIONES:</b>				
<b>A:</b> Diferencia concluyente con la comprobación de saldo al no aplicar los valores de manera adecuada a los clientes, se plantea aplicar los documentos indicados en el módulo de las cuentas por cobrar con el saldo de los mayores auxiliares.				
<b>Código</b>	<b>Nombre del clientes</b>	<b>N° Doc.</b>	<b>Saldo vencido</b>	<b>Motivo</b>
1.1.02.05.10	Farmadescuento S.A	7394	\$ 6,261.15	P/T B2 (a)
1.1.03.03.01	Compañía Farmacéutica S.A	7647	\$ 6,563.42	P/T B2 (a)
1.1.03.05.08	Silvio Abad Piedra	7528	\$ 4,243.24	P/T B2 (a)
1.1.03.06.08	María Moscoso Vanegas	7386	\$ 1,000.00	P/T B2 (a)
1.1.04.03.14	Silvio Abad Piedra	7452	\$ 6,278.04	P/T B2 (a)
1.1.04.06.15	Manuel Yagual Troncoso	7673	\$ 3,484.07	P/T B2 (a)
<b>TOTAL</b>			<b>€</b>	<b>\$ 27,829.92</b>

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019**

**PT: C2**

**Elaborado por:** Valeria Quimi

**Aprobado por:** Msc. Rommel Sacoto.

**Revisado por:** Mirna Caicedo

**Fecha:** 27 de Junio de 2020

**ANALÍTICA DE PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES**

Cuentas	Ref.	Saldo Contable	Cartera Vencida	Meses Moratoria al 31/12/2019	% Provisión	S/Auditoria	S/Contabilidad	Diferencias		Saldo	
								Debe	Haber	Debe	Haber
Yoconda Matute		\$ 256.00	\$ 18,482.46	4	1 %	\$ 184.82	\$ 256.00	\$ 71.18	\$ 0.00	-	\$ 184.82
Trozky Aguilar		\$ 205.34	\$ 15,826.53	3	1 %	\$ 158.27	\$ 205.34	\$ 47.07	\$ 0.00	-	\$ 158.27
Margarita González		\$ 198.85	\$ 14,427.84	3	1 %	\$ 144.28	\$ 198.85	\$ 54.57	\$ 0.00	-	\$ 144.28
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 660.19</b>	<b>\$ 48,736.83</b>	-	-	<b>\$ 487.37</b>	<b>\$ 660.19</b>	<b>\$ 172.82</b>	<b>\$ 0.00</b>	-	<b>\$ 487.37</b>

DETALLE	DEBE	HABER
Provisión de cuentas incobrables	\$ 172.82	
Gastos de cuentas incobrables		\$ 172.82

**Nota:** En base a las políticas establecidas por la distribuidora farmacéutica se establecen los porcentajes de acuerdo a lo estipulado en las normativa contable y la ley orgánica de régimen tributario interno.

## 4.2.2.1 Hojas de Hallazgos

<b>HOJA DE HALLAZGO # 001</b>	
<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	
<b>Elaborado:</b> Tnlga. Valeria Quimi.	<b>Aprobado:</b> Msc. Rommel Sacoto.
<b>Revisado:</b> Tnlga. Mirna Caicedo.	<b>Fecha elaboración:</b> 30 junio del 2020
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	La distribuidora farmacéutica no cuenta con manuales de políticas que permitan establecer un adecuado proceso en la gestión de cobranza.
<b>Condición:</b>	Debido a que las políticas de procedimientos en la gestión de cobranza esta desactualizadas se ocasionan errores frecuentes para ejercer las actividades en la gestión de cobranza de la distribuidora farmacéutica.
<b>Criterio:</b>	Lo constatado por el equipo auditor en cuanto a las políticas actuales establecidas por la distribuidora farmacéutica para la gestión de cobranza: <b><u>Reglamento Interno de la distribuidora farmacéutica:</u></b> <i>Art. 35.- Obligaciones y responsabilidades del jefe nacional de créditos y cobranza, se establece como prioridad que el jefe nacional velara por la integridad de la información que suministra la actividad de crédito y cobranza.</i> <i>Art. 37.- Solicitar al coordinado de créditos informes periódicos para estimar errores y otorgar nuevos créditos a los clientes y franquiciados.</i> <i>Art. 41.- Vigilar y conservar la información que le concierne al manejo económico y bienes de la empresa, para una adecuada gestión de cobranza.</i>
<b>Causa:</b>	A falta de proceso que permitan segregar funciones en la gestión de cobranza se ocasiona ineficiencias en las actividades que desempeñan los colaboradores, debido a que no cuentan con políticas que permitan establecer procesos adecuados para el correcto funcionamiento en las operaciones inmersa en la

	gestión de cobranza.
<b>Efecto:</b>	El control inadecuado, la carencia de procesos diseñados para elaborar una eficiente gestión de cobranza está ocasionando el incremento de las cuentas por cobrar en la distribuidora farmacéutica.
<b>Conclusiones:</b>	<p>En cuanto a la observación de la matriz y evaluación de los riesgos, a las políticas establecidas para la gestión de cobranza el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La administración de la distribuidora farmacéutica dentro del periodo auditado inobservó las deficiencias que presenta el sistema de control interno, debido a las políticas establecidas que no han sido actualizadas desde su preparación inicial.</li> <li>• Al gerente verificar y custodiar que se cumpla con el control apropiado en la gestión de cobranza.</li> </ul>
<b>Recomendación:</b>	<p><b><u>Al gerente:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar directrices que permitan tener un sistema de control interno apropiado.</li> </ul> <p><b><u>Al jefe nacional de crédito y cobranza:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un manual de políticas mediante las directrices de la gerencia, en función de las operaciones de la gestión de cobranza.</li> </ul> <p><b><u>Al coordinador de crédito:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar y capacitar al personal vinculado en la gestión de cobranza.</li> </ul> <p><b><u>Al gestor de cobranza:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir y dar cumplimiento a lo normado en cuanto a los mecanismos de la gestión de cobranza.</li> </ul>

<b>HOJA DE HALLAZGO # 002</b>	
<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	
<b>Elaborado:</b> Tnlga. Valeria Quimi.	<b>Aprobado:</b> Msc. Rommel Sacoto.
<b>Revisado:</b> Tnlga. Mirna Caicedo.	<b>Fecha elaboración:</b> 30 junio del 2020
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	La distribuidora farmacéutica no cuenta con el control adecuado para el registro y control de la documentación.
<b>Condición:</b>	Debido a que las políticas de procesos en la gestión de cobranza se encuentran desactualizadas, existen deficiencias en el que se evidencia que otorgan nuevos créditos a los franquiciados sin tener la documentación y el control necesario.
<b>Criterio:</b>	Lo constatado por el equipo auditor en las políticas actuales por la distribuidora farmacéutica en la gestión de cobranza: <b><u>Reglamento Interno de la distribuidora farmacéutica:</u></b> <i>Art. 35.- Obligaciones y responsabilidades del jefe nacional de créditos y cobranza, se establece como prioridad que el jefe nacional velara por la integridad de la información que suministra la actividad de crédito y cobranza.</i> <i>Art. 39.- Realizar el análisis y participar en la decisión del otorgamiento de las operaciones crediticias según la normativa vigente.</i> <i>Art. 41.- Vigilar y conservar la información que le concierne al manejo económico y bienes de la empresa, para una adecuada gestión de cobranza.</i>
<b>Causa:</b>	A falta de políticas que generen directrices en las operaciones que están vinculadas a la gestión de cobranza se ocasiona ineficiencias en las actividades que desempeñan los colaboradores, debido a que no cuentan con procesos adecuados para el correcto funcionamiento en las operaciones inmersa en la gestión de cobranza.
<b>Efecto:</b>	El control inadecuado de las cuentas por cobrar, la carencia de procesos diseñados para elaborar una eficiente gestión de cobranza está ocasionando que se otorgue nuevos créditos a los

	<p>franquiciados de la distribuidora farmacéutica sin solicitar la documentación necesaria, esto es por la falta de seguimiento y control en las operaciones (Anexo PT: B1).</p>
<p><b>Conclusiones:</b></p>	<p>En cuanto a la observación de los riesgos en cuanto a las políticas establecidas para la gestión de cobranza el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La administración verificar que se ejecute una correcta gestión al momento de otorgar nuevos créditos a los franquiciados.</li> <li>• Al gerente verificar y custodiar que se cumpla con el control apropiado en la gestión de cobranza.</li> <li>• Al jefe nacional de crédito y cobranza solicitar información actualizada de manera periódica y sorpresiva.</li> </ul>
<p><b>Recomendación:</b></p>	<p><b><u>Al gerente:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar información al jefe nacional de crédito y cobranza de los movimientos de créditos, diseñar lineamientos que permitan evaluar el control interno en la distribuidora farmacéutica.</li> </ul> <p><b><u>Al jefe nacional de crédito y cobranza:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar controles periódicos que permitan realizar un análisis crediticio antes de otorgar un nuevo crédito, solicitar información relevante de los franquiciados para tener información documental en función de las operaciones de la gestión de cobranza.</li> </ul> <p><b><u>Al coordinador de crédito:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la información actualizada, realizar informes de manera mensual al jefe nacional de crédito y cobranza.</li> </ul> <p><b><u>Al gestor de cobranza:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar autorización para ingresar la solicitud de nuevos créditos al coordinador de créditos.</li> </ul>

<b>HOJA DE HALLAZGO # 003</b>	
<b>AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA LOGAROSA S.A, UBICADA EN EL CANTÓN SAMBORONDON PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019</b>	
<b>Elaborado:</b> Tnlga. Valeria Quimi. <b>Revisado:</b> Tnlga. Mirna Caicedo.	<b>Aprobado:</b> Msc. Rommel Sacoto. <b>Fecha elaboración:</b> 30 junio del 2020
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	No se realizan evaluaciones a los resultados de la gestión de cobranza.
<b>Condición:</b>	Debido a que el manual de políticas en los procesos de la gestión de cobranza esta desactualizada incurre en que no se realizan el seguimiento ni se efectúan evaluaciones a los resultados de las cuentas por cobrar.
<b>Criterio:</b>	Lo constatado por el equipo auditor en cuanto a las políticas actuales establecidas por la distribuidora farmacéutica para la gestión de cobranza: <b><u>Reglamento Interno de la distribuidora farmacéutica:</u></b> <i>Art. 41.- Vigilar y conservar la información que le concierne al manejo económico y bienes de la empresa, para una adecuada gestión de cobranza.</i> <i>Art. 58.- Se debe identificar cualquier riesgo al momento de otorgar créditos, se establece como prioridad que el jefe nacional de crédito y cobranza tenga la información que suministra el cliente.</i> <i>Art. 60.- Coordinar, supervisar y controlar las actividades, fases, funciones de gestión de créditos y cobranza con el fin de asegurar las ventas.</i> <i>Art. 61.- Dar solución inmediata como reprogramación en el expediente del crédito que contenga toda la información requerida.</i>
<b>Causa:</b>	A falta de control en el otorgamiento de nuevos créditos, sin solicitar la documentación, no se realizan controles ni seguimiento a los resultados de las cuentas por cobrar.

<b>Efecto:</b>	El escaso control interno en la distribuidora farmacéutica ocasiona que no se evalúen los resultados obtenidos en el ejercicio económico (Anexo PT: B2).
<b>Conclusiones:</b>	<p>En cuanto a la observación a las políticas establecidas para la gestión de cobranza el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A la administración verificar y custodiar que se cumpla con el control apropiado en la gestión de cobranza.</li> <li>• El jefe nacional a inobservado las funciones y responsabilidades de las operaciones según la normativa vigente en la distribuidora farmacéutica.</li> <li>• Al coordinador no brindo la información actualizada ni realizo el seguimiento a y control de los créditos desde el inicio de colocación hasta la actualidad.</li> </ul>
<b>Recomendación:</b>	<p><b><u>Al gerente:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar información de seguimiento a las cuentas por cobrar, realizar evaluaciones periódicas de cumplimiento al sistema de control interno en las operaciones de la gestión de cobranza.</li> </ul> <p><b><u>Al jefe nacional de crédito y cobranza:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministrar de información actualizada a la gerencia, elaborar los informes correspondientes a la gestión de cobranza.</li> </ul> <p><b><u>Al coordinador de crédito:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar frecuentemente información al jefe nacional de crédito y cobranza.</li> </ul>

### 4.2.3 Comunicación de resultados

Guayaquil, 02 de julio de 2020

Señor José Navarro Andrade

**JEFE NACIONAL DE CREDITO Y COBRANZA**  
**DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA**

Ciudad.

De nuestra consideración:

En cuanto a la autorización mediante Oficio No. 000042-GDFD-2020, suscrito por usted, en calidad de jefe nacional de crédito y cobranza de la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A, para la ejecución de la auditoria operativa al proceso de la gestión de cobranza correspondiente al período 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 distribuidora farmacéutica por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores de la auditoria, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo lo auditado.

De acuerdo con lo programado, se auditó el componente de control interno aplicado en la empresa, analizando además el entorno interno y externo de la institución, así como los principales factores de riesgos. Realizamos el examen especial de acuerdo con las normas internacional de auditoria, (NIA) de acuerdo con las Normas de Auditorias Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno en Ecuador, Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF) para pymes y la ley de la Súper Intendencia de Compañía.

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

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A., este se presenta medianamente adecuado en los aspectos de mayor importancia para la empresa, excepto en los siguientes aspectos:

- La distribuidora farmacéutica no cuenta con políticas adecuadas que permitan establecer los procesos.
- No se aplica el control adecuado para otorgar nuevos créditos y para custodiar la documentación.
- La distribuidora farmacéutica no realiza evaluaciones a los resultados obtenidos en la gestión de cobranza.
- No se ha podido comprobar la razonabilidad de los resultados de los procesos en la gestión de cobranza debido a las diferencias encontradas en la auditoría operativa.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Tnlga. Mirna Caicedo.

Tnlga. Valeria Quimi.

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE  
AUDITORÍA**

#### **4.2.3.1 Informe de auditoria**

##### **Motivo de la auditoria**

La auditoría operativa al proceso de la gestión de cobranza en la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, fue ejecutado en atención a la autorización del proyecto investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoria y Contabilidad de la universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante oficio No GDFD-2020-042 suscrito por el señor José Navarro Andrade en calidad de Jefe nacional de crédito y cobranza de la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A.

##### **Objetivos de la auditoria**

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

Ejecutar la auditoria operativa al proceso de la gestión de cobranza mediante la aplicación de las normas internacionales de auditoria para establecer la liquidez en la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A. ubicada en el Cantón Samborondon, provincia del Guayas periodo 2019.

###### **Objetivos específicos**

- Aplicar la teoría y la metodología de las auditorias en relación al control interno de la gestión de cobranza y cómo influye en la liquidez de la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A.
- Determinar mediante la aplicación de la auditoria operativa las incidencias del control interno en la gestión de cobranza y la afectación de la liquidez en la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A.
- Presentar los informes de resultados de la auditoria.

- Presentar la propuesta de solución.

### **Alcance de la auditoria**

La auditoría operativa al proceso de la gestión de cobranza en la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A., ubicado en el Cantón Samborondon Provincia del Guayas se aplicará en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

### **Base Legal**

Mediante escrituras públicas celebradas por sus comparecientes, los estatutos se registran según su constitución de sociedad anónima Distribuidora farmacéutica Logarosa S.A., por lo tanto, en todas sus operaciones girara con este nombre y se regirá por las disposiciones mercantiles, por la ley de compañías, servicio de rentas internas y demás normas relacionadas con las actividades que realice la compañía, así como por las normas que contemplen los estatutos.

Las siglas utilizadas en la auditoria operativa son las siguientes:

- Normas de auditoria generalmente aceptada (NAGAS).
- Normas Internacionales de Información Financiera para pymes (NIIF).
- Normas internacionales de auditorías (NIA).
- Control interno en ecuador.

### **Objetivos de la institución**

Realizar un sitio web para incrementar las ventas e ingresos para tener la satisfacción de estar comprometidos con el existo de sus clientes.

## **Cuerpo del informe**

### **Hallazgo 001**

La distribuidora farmacéutica no cuenta con manuales de políticas que permitan establecer un adecuado proceso en la gestión de cobranza.

**Condición.** - Debido a que las políticas de procedimientos en la gestión de cobranza esta desactualizadas se ocasionan errores frecuentes para ejercer las actividades en la gestión de cobranza de la distribuidora farmacéutica.

**Criterio.** - Lo constatado por el equipo auditor en cuanto a las políticas actuales establecidas por la distribuidora farmacéutica para la gestión de cobranza.

### **Reglamento Interno de la distribuidora Farmacéutica:**

- **Art. 35.-** Obligaciones y responsabilidades del jefe nacional de créditos y cobranza, se establece como prioridad que el jefe nacional velara por la integridad de la información que suministra la actividad de crédito y cobranza.
- **Art. 37.-** Solicitar al coordinado de créditos informes periódicos para estimar errores y otorgar nuevos créditos a los clientes y franquiciados.
- **Art. 41.-** Vigilar y conservar la información que le concierne al manejo económico y bienes de la empresa, para una adecuada gestión de cobranza.

**Conclusiones.** - En cuanto a la observación de la matriz y evaluación de los riesgos, a las políticas establecidas para la gestión de cobranza el equipo auditor concluye:

- Que la administración de la distribuidora farmacéutica dentro del periodo auditado inobservo las deficiencias que presenta el sistema de control interno, debido a las políticas establecidas que no han sido actualizadas desde su preparación inicial.
- Al gerente verificar y custodiar que se cumplan con el control interno apropiado en la gestión de cobranza.

### **Recomendaciones:**

**Al gerente:** Diseñar directrices que permitan tener un sistema de control interno apropiado.

**Al jefe nacional de crédito y cobranza:** Elaborar un manual de políticas mediante las directrices de la gerencia, en función de las operaciones de la gestión de cobranza.

**Al coordinador de crédito:** Socializar y capacitar al personal vinculado en la gestión de cobranza.

**Al gestor de cobranza:** Cumplir y dar cumplimiento a lo normado en cuanto a los mecanismos de la gestión de cobranza.

### **Hallazgo 002**

La distribuidora farmacéutica no cuenta con el control adecuado para el registro y control de la documentación.

**Condición.** - Debido a que las políticas de procesos en la gestión de cobranza se encuentran desactualizadas, existen deficiencias en el que se evidencia que otorgan nuevos créditos a los franquiciados sin tener la documentación y el control

necesario.

**Criterio.** - Lo observado por el equipo auditor en las políticas actuales por la distribuidora farmacéutica en la gestión de cobranza:

**Reglamento interno de la distribuidora farmacéutica:**

- **Art. 35.-** Obligaciones y responsabilidades del jefe nacional de créditos y cobranza, se establece como prioridad que el jefe nacional velara por la integridad de la información que suministra la actividad de crédito y cobranza.
- **Art. 39.-** Realizar el análisis y participar en la decisión del otorgamiento de las operaciones crediticias según la normativa vigente.
- **Art. 41.-** Vigilar y conservar la información que le concierne al manejo económico y bienes de la empresa, para una adecuada gestión de cobranza.

**Conclusiones.** - En cuanto a la observación de los riesgos en cuanto a las políticas establecidas para la gestión de cobranza el equipo auditor concluye:

- La administración verificar que se ejecute una correcta gestión al momento de otorgar nuevos créditos a los franquiciados.
- Al gerente verificar y custodiar que se cumpla con el control apropiado en la gestión de cobranza.
- Al jefe nacional de crédito y cobranza solicitar información actualizada de manera periódica y sorpresiva.

**Recomendaciones:**

**Al gerente:** Solicitar información al jefe nacional de crédito y cobranza de los movimientos de créditos, diseñar lineamientos que permitan evaluar el control interno en la distribuidora farmacéutica.

**Al jefe nacional de crédito y cobranza:** Elaborar controles periódicos que permitan realizar un análisis crediticio antes de otorgar un nuevo crédito, solicitar información relevante de los franquiciados para tener información documental en función de las operaciones de la gestión de cobranza.

**Al coordinador de crédito:** Mantener la información actualizada, realizar informes de manera mensual al jefe nacional de crédito y cobranza.

**Al gestor de cobranza:** Solicitar autorización para ingresar la solicitud de nuevos créditos al coordinador de créditos

**Hallazgo 003**

No se realizan evaluaciones a los resultados de la gestión de cobranza.

**Condición.** - Debido a que el manual de políticas en los procesos de la gestión de cobranza esta desactualizada incurre en que no se realizan el seguimiento ni se efectúan evaluaciones a los resultados de las cuentas por cobrar.

**Criterio.** - Lo constatado por el equipo auditor en cuanto a las políticas actuales establecidas por la distribuidora farmacéutica para la gestión de cobranza:

**Reglamento interno de la distribuidora farmacéutica:**

- **Art. 41.-** Vigilar y conservar la información que le concierne al manejo económico y bienes de la empresa, para una adecuada gestión de cobranza.
- **Art. 58.-** Se debe identificar riesgo al momento de otorgar créditos, se establece que el jefe de crédito tenga la información que suministra el cliente.
- **Art. 60.-** Coordinar, supervisar y controlar las actividades, fases, funciones de gestión de créditos y cobranza con el fin de asegurar las ventas.
- **Art. 61.-** Dar solución inmediata como reprogramación en el expediente del crédito que contenga toda la información requerida.

**Conclusiones.** – En cuanto a la observación a las políticas establecidas para la gestión de cobranza el equipo auditor concluye:

- A la administración verificar y custodiar que se cumpla con el control apropiado en la gestión de cobranza.
- El jefe nacional a inobservado las funciones y responsabilidades de las operaciones según la normativa vigente en la distribuidora farmacéutica.
- Al coordinador no brindo la información actualizada ni realizo el seguimiento a y control de los créditos desde el inicio de colocación hasta la actualidad.

**Recomendaciones:**

**Al gerente:** Solicitar información de seguimiento a las cuentas por cobrar,

realizar evaluaciones periódicas de cumplimiento al sistema de control interno en las operaciones de la gestión de cobranza.

**Al jefe nacional de crédito y cobranza:** Suministrar de información actualizada a la gerencia, elaborar los informes correspondientes a la gestión de cobranza.

**Al coordinador de crédito:** Enviar frecuentemente información al jefe nacional de crédito y cobranza.

## **Capítulo V**

### **5 Propuesta**

#### **5.1 Título de la prepuosta**

Diseño de un manual de políticas y procedimientos para el manejo y recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa López Garofalo & Asociados Logarosa S.A.

#### **5.2 Datos informativos de la propuesta**

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Samborondon

Campo: Auditoria

Área: Crédito y cobranza

Problema: Deficiencias en los procesos del área de créditos y cobranza.

#### **5.3 Autores de la propuesta**

Las autoras de este trabajo de investigación son:

- Mirna Lucrecia Caicedo Barzola
- Valeria Rosalba Quimi Coronel

#### **5.4 Empresa auspiciante**

La empresa que auspicia la propuesta es López Garofalo & Asociados Logarosa S.A., sobre la cual implementaremos un manual de políticas y procedimientos para la correcta administración de las cuentas por cobrar.

### **5.5 Área que cubre la propuesta**

La presente propuesta está direccionada en mejorar el control interno en los procesos que lleva a cabo el área de crédito y cobranza, específicamente en la recuperación de los créditos otorgados para mejorar los indicadores de liquidez de la empresa López Garofalo & Asociados Logarosa S.A.

### **5.6 Fecha de presentación**

La presentación de la propuesta se pondrá a consideración de la empresa auspiciante, una vez que sea aprobado el proyecto de titulación, por parte del tribunal de sustentaciones de la carrera de Auditoria y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

### **5.7 Fecha de culminación**

Una vez aprobada la propuesta por parte del tribunal de la carrera de Auditoria y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, se estima un tiempo de 60 días para que la empresa López Garofalo y Asociados realice la implementación del manual sugerido en la auditoria.

### **5.8 Duración del proyecto**

El tiempo estimado de vida útil del manual será de un año y podrá actualizarse conforme decisión de la administración.

### **5.9 Participantes del proyecto**

Los participantes del proyecto son los que se detallan a continuación:

- Mercedes de Jesús Garofalo (Gerente general).
- José Navarro Andrade (Jefe del área de crédito y cobranza).
- Juan Pablo Terán (Coordinador de crédito y cobranza).

- Maricela Padilla (Asistente).
- Piedad Mantilla (Asistente).

### **5.10 Objetivo general de la propuesta**

Elaborar un manual que permita institucionalizar las políticas y los procedimientos del área de crédito y cobranza, para incrementar el control interno y coadyuve al mejoramiento de los indicadores de liquidez en la empresa Logarosa S.A.

### **5.11 Objetivos específicos**

- Diseñar las políticas y procedimientos que permita mantener un adecuado control interno en las cuentas por cobrar.
- Determinar las actividades que debe desempeñar cada colaborador en el área de crédito y cobranza.
- Establecer roles que permitan segregar funciones dentro del área de crédito y cobranza.
- Aplicar mecanismos de seguimiento y control sobre las cuentas por cobrar.

### **5.12 Beneficiarios directos**

- Los accionistas de la empresa López Garofalo & Asociados Logarosa S.A.
- Los colaboradores del área de crédito y cobranza de la empresa auspiciante.

### **5.13 Beneficiarios indirectos**

- La cartera de clientes que mantiene relaciones comerciales con la empresa Logarosa S.A.
- La Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Autores de la tesis.

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

Mediante la implementación de la propuesta, la empresa podrá mantener un adecuado control interno en el área de crédito y cobranza determinando roles y responsabilidades de los colaboradores vinculados al proceso, se estima que al mediano plazo Logarosa S.A mejorará los indicadores de liquidez.

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

Mediante la auditoría realizada en el proceso de cobranza de la empresa Logarosa S.A., se determinó que existen falencias debido a que, no cuenta con políticas y procedimientos mediante las cuales se segreguen las funciones del área de crédito y cobranza, esto ha provocado que la empresa tenga dificultades financieras por la falta de liquidez.

Considerando la importancia que tiene las cuentas por cobrar en la empresa, se plantea como mecanismo de solución la implementación de un manual cuya estructura la detallamos a continuación:

- Objetivos
- Alcance
- Valores corporativos
- Políticas generales

- Procedimientos
- Flujogramas
- Documentos o Formularios



LOGAROSA S.A.  
Distribuidora Farmacéutica

DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA LÓPEZ  
GAROFALO & ASOCIADOS LOGAROSA  
S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA  
DE CRÉDITO Y COBRANZA.**

**ELABORADO POR**  
Mirna Caicedo

**REVISADO POR**  
Valeria Quimi

**APROBADO POR**  
Rommel Sacoto



DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA LÓPEZ  
GAROFALO & ASOCIADOS LOGAROSA  
S.A.

## CONTENIDO

Objetivos.....	1
Objetivo general.....	1
Objetivos específicos.....	1
Alcance.....	1
Valores corporativos.....	2
Integridad.....	2
Compromiso.....	2
Pertenencia.....	2
Responsabilidad.....	2
Respeto.....	2
Trabajo en equipo.....	2
Políticas.....	2
Procedimientos.....	12
Perfiles, Roles y Funciones.....	13
Flujogramas.....	18
Documentos o Formularios.....	24

**ELABORADO POR**  
Mirna Caicedo

**REVISADO POR**  
Valeria Quimi

**APROBADO POR**  
Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 1
<p><b>1. Objetivo</b></p> <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Elaborar un manual que permita institucionalizar las políticas y los procedimientos del área de crédito y cobranza, para incrementar el control interno y coadyuve al mejoramiento de los indicadores de liquidez en la empresa Logarosa S.A.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar las políticas y procedimientos que permita mantener un adecuado control interno en las cuentas por cobrar.</li> <li>• Determinar las actividades que debe desempeñar cada colaborador en el área de crédito y cobranza.</li> <li>• Establecer roles que permitan segregar funciones dentro del área de crédito y cobranza.</li> <li>• Aplicar mecanismos de seguimiento y control sobre las cuentas por cobrar.</li> </ul> <p><b>2. Alcance</b></p> <p>Este manual está dirigido para el cumplimiento de los procesos, los roles que desempeñan y de las actividades que se ejecutan en el área de crédito y cobranza de la distribuidora farmacéutica López Garofalo &amp; Asociados Logarosa S.A.</p>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 2
<p><b>3. Valores corporativos</b></p> <p><b>Integridad.</b> – Realizar todas las actividades en las operaciones establecidas con transparencias y rectitud.</p> <p><b>Compromiso.</b> – Mantener la satisfacción del cliente mejorando las gestiones de crédito y cobranza, cumpliendo los parámetros de la empresa.</p> <p><b>Pertenencia.</b> – Tener integración y compromisos en las actividades asignadas que nos permitan diferenciarnos de los demás.</p> <p><b>Responsabilidad.</b> – Aplicar los compromisos con eficiencia, en las actividades asignadas manteniendo un sentido de obligación con los clientes, colaboradores y proveedores.</p> <p><b>Respeto.</b> - Brindar un trato amable y cordial a los clientes, proveedores y colaboradores de la empresa Logarosa S.A.</p> <p><b>Trabajo en equipo.</b> – Contar con el personal profesional y capacitado, involucrado en mejorar la relación con los clientes, proveedores y colaboradores en pro del cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.</p> <p><b>4. Políticas Generales</b></p> <p>4.1 Esta sección proporciona una guía para la selección y aplicación de las políticas, los procedimientos, perfiles, roles y funciones aplicadas en el área de crédito y cobranza de la distribuidora farmacéutica Logarosa S.A.</p>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 3
<p>4.2 Todos los documentos de valor deben ser revisados y archivados, aplicando las normas de seguridad a fin de que no se afecte su integridad física.</p> <p>4.3 No se aceptará documentación adulterada, con tachones, enmendaduras o cualquier tipo de irregularidad en su contenido.</p> <p>4.4 Para realizar los procesos operativos en el área, solo se recibirán documentos originales.</p> <p>4.5 Toda la información operativa del área, en caso de requerirse por otros departamentos, deberá solicitarse por escrito con los justificativos que correspondan.</p> <p>4.6 La documentación que ingresa en el área deberá contar con el correspondiente respaldo o copias en medios digitales o físicos para su conservación.</p> <p>4.7 El área de crédito y cobranza mediante la persona designada deberá mantener la información actualizada de la recuperación de la cartera.</p> <p>4.8 Para otorgar nuevos créditos se deberá verificar la información existente en la base de datos de la compañía y dicha información pasará por un análisis minucioso.</p> <p>4.9 El análisis debe de consistir en la revisión del buró crediticio, evaluar su capacidad de endeudamiento a la fecha vigente, así como la revisión de los créditos otorgados anteriormente.</p>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 4
<p>4.10 No se aprobarán los créditos, si no se cuenta con la información requerida según el procedimiento vigente, esto sin perjuicio de que la solicitud venga de un cliente permanente.</p> <p>4.11 El monto del crédito no se extenderá fuera de los valores establecidos en los procedimientos.</p> <p>4.12 En caso de no cumplir con los parámetros establecidos, no se llevará a cabo el trámite y se anulará el requerimiento.</p> <p>4.13 Para recaudar los valores pendientes se deberá instaurar las fechas máximas de pagos no mayor a 90 días, caso contrario se establecerá intereses por pagos vencidos.</p> <p>4.14 La supervisión y el monitoreo de las cuentas por cobrar debe de realizarse de manera frecuente (mensualmente) para reducir el riesgo de incobrabilidad.</p> <p>4.15 Se deberá entregar un informe de las cuentas por cobrar y de los pagos efectuados por parte de los clientes hasta los primeros 5 días de cada mes siguiente.</p> <p>4.16 Se debe gestionar el retorno de los recursos monetarios, y todos los documentos deben de ser archivados para tener información documentada en caso de que el cliente tenga una negación de pago.</p> <p>4.17 Se creará un expediente de los clientes que cuentan con crédito, asegurando que la información solicitada sea ingresada en el sistema.</p>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 6
<p>4.18 Se debe especificar los datos relevantes como los plazos establecidos para el pago, la dirección de la empresa y el monto del crédito.</p> <p>4.19 Es obligación por parte de la empresa realizar capacitaciones frecuentes al personal de área de créditos y cobranza para socializar cualquier actualización del presente manual y medir el grado de efectividad de este.</p> <p style="text-align: center;"><b>Políticas para otorgamiento de crédito</b></p> <p>4.20 Para la aprobación del crédito es indispensable que el cliente presente los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Copia de cedula (color)</li> <li>b) Copia de papeleta de votación (color)</li> <li>c) Formulario de solicitud lleno y firmado por el solicitante.</li> </ul> <p>4.21 Para reconocer si el cliente aplica para el crédito, se utilizará el sistema de negocio Neptuno que da la calificación crediticia del cliente.</p> <p>4.22 Se describen los parámetros de la calificación crediticias para otorgar créditos a los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aquellas personas o entidades que poseen liquidez suficiente para cumplir con su compromiso dentro del plazo establecido por la empresa Logarosa S.A, aplican para compras al contado y a crédito, para compras a crédito, debe cancelar una cuota inicial del 20% y el 80% es financiamiento directo.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 7
<p>b) Aquellas personas o entidades que no cumplan con sus obligaciones a tiempo, por lo general tiene cuotas atrasadas, aplica para compras al contado y a crédito, para el crédito debe cancelar el 30% como cuota inicial y el 70% con financiamiento con 90 días de plazo, el monto máximo permitido es hasta \$ 20.000.</p> <p>c) Aquellas personas y entidades con poca liquidez que no le permiten cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido del contrato, aplican para compras al contado y a crédito, para el crédito debe cancelar el 50% como cuota inicial y el 50% se da financiamiento a 60 días plazo, el monto máximo permitido es hasta \$ 10.000.</p> <p>d) Aquellas personas y entidades que están en acciones legales por incumplimiento de sus obligaciones aplican para compras al contado.</p> <p>e) Aquellas personas o entidades que se declaran en quiebra, aplican para compras al contado.</p> <p>4.23 Para los clientes corporativos se aplica para otorgar un nuevo crédito en base al análisis de la cartera y su movimiento, si el cliente corporativo presenta deudas igual o superior al 50% no se otorga nuevos créditos.</p>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 8
<p>4.24 Una vez comprobada la capacidad de endeudamiento del cliente se procede a entregarle los documentos y requisitos que debe cumplir para otorgarle el crédito.</p> <p>4.25 El coordinador de crédito y cobranza deberá solicitar una vez aprobada la solicitud los siguientes requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del cliente</li> <li>• Numero de identidad (RUC)</li> <li>• Ubicación exacta del negocio, y del domicilio</li> <li>• Ciudad de residencia, teléfonos (celular y convencional)</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Datos del cónyuge</li> <li>• Referencias comerciales</li> <li>• Referencias personales</li> <li>• Días de plazos</li> <li>• Copia de los resultados de la aprobación de la solicitud emitida por el jefe nacional de crédito y cobranza.</li> </ul> <p>4.26 Se debe considerar que al momento otorgar un crédito a los clientes (sean nuevos o permanentes), todos los datos deben ser llenado en forma clara, no se permiten el uso de correctores ni ninguna alteración en la información.</p>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 9
<p>4.27 La solicitud de crédito debe constar con la firma en la parte posterior de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe nacional de crédito y cobranza</li> <li>• Cliente</li> </ul> <p>4.28 La solicitud de crédito debe ser llenada con bolígrafo de color azul, la escritura debe ser clara y sin ningún tachón o caso contrario se anula el documento.</p> <p>4.29 Se pide prenda como garantía para los montos altos en los créditos, dependiendo de su buró crediticio, este documento debe ser adjuntado con los demás documentos.</p> <p>4.30 El coordinador de crédito y cobranza deberá hacer firmar al cliente los pagarés, el documento de acuerdo de pagos, el contrato de compra, la factura y la tabla de amortización de los valores a cancelar.</p> <p>4.31 El coordinador deberá de comunicar al cliente que en caso de tener un atraso en los pagos se generará una tasa de interés del 15% como sanción de incumplimiento al contrato celebrado.</p> <p>4.32 En el caso de los clientes corporativo deberá de aplicar una tasa de interés del 10% a partir del de la segunda cuota vencida.</p> <p>4.33 Una vez culminado y gestionado todos los requisitos el coordinador enviara a bodega la aprobación para el despacho correspondiente de la mercadería al cliente.</p>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 10
<b>Política para la gestión de cobranza</b>		
<p>4.34 Se aceptarán formas de pagos en depósitos, cheques, tarjetas de créditos y transferencias bancarias, no está permitido recibir cheques de terceras personas.</p> <p>4.35 Toda persona natural o jurídica cuyo valor de factura supere los \$ 15000, sea cliente eventual o permanente su pago será con cheque certificado.</p> <p>4.36 Todos los cheques deberán estar al portador, en este caso a nombre de Logarosa S.A.</p> <p>4.37 Los cheques protestados según el motivo, el coordinador de cobranza deberá emitir una guía de cobro donde indica el motivo del protesto.</p> <p>4.38 En caso de haber una multa por parte del banco por protesto del cheque debido a firma inconforme, mal girado, falta firma conjunta entre otras, se emitirá una guía de cobro donde el cliente dueño del cheque asume la penalización.</p> <p>4.39 Para recuperar los valores de los cheques protestados se deberá recibir por parte del cliente un nuevo cheque adicionando el monto de la penalización impuesta por el banco.</p> <p>4.40 Los depósitos y transferencias se podrán hacer únicamente a la cuenta de la compañía en este caso de Logarosa S.A., no se aceptará transferencias de cuentas de empleados hacia la compañía.</p>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 11
<p>4.41 Todo deposito realizado en la cuenta de la empresa deberá ser notificado via email al asistente de cobros adjuntado la papeleta del depósito.</p> <p>4.42 Las transferencias que se realicen en la cuenta de la empresa deberá ser notificada via email al asistente de cobros adjuntado el print de la transferencia.</p> <p>4.43 Toda persona natural o jurídica que realice pagos con tarjeta de créditos se deberá considerar el porcentaje de transacción por el tiempo de diferimiento.</p> <p>4.44 El coordinador de crédito y cobranza dentro de su competencia profesional tendrá como gestión el reporte mensual de los saldos de las cuentas por cobrar.</p> <p>4.45 Al momento de que un cliente no cumpla con sus pagos mensuales, este cliente pasará a formar parte de un análisis en el cual el coordinador de crédito y cobranza deberá gestionar la cobranza en un tiempo máximo de 30 días, caso contrario se aplicaran procedimientos legales.</p> <p>4.46 En caso de que el cliente se declare insolvente por motivos legalmente comprobados Logarosa S.A., realizara el bloqueo del cliente de forma permanente.</p>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 12
<p><b>5. Procedimientos</b></p> <p><b>Perfil, Roles y Funciones</b></p> <p><b>Jefe nacional de crédito y cobranza</b></p> <p>Perfil del personal del área de créditos y cobranza con el que deben contar previo a su contratación.</p>		
<b>Cargo:</b> Jefe nacional de Crédito y Cobranza		
<b>Reporta a:</b> Gerente y contador		
<b>Supervisa a:</b> Coordinador de Crédito y cobranza		
<b>Perfil Profesional:</b>		
<p><b>Nivel académico:</b> Profesionales en carreras administrativas, contable, economía, marketing o relacionadas con el área administrativas y de negociación.</p>		
<p><b>Experiencia laboral:</b> Poseer 5 años en dirección administrativas, que posea conocimientos en análisis crediticios.</p>		
<p><b>Capacidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad numérica.</li> <li>• Tener actitud de liderazgo y de compromiso.</li> <li>• Poseer técnicas de cobranzas para recuperar la cartera vencidas.</li> <li>• Contar con poder de negociación.</li> <li>• Poseer conocimientos en psicología, contabilidad, administración, relaciones humanas, de ventas, y de reglamentos legales.</li> <li>• Manejo de utilitario de office.</li> </ul>		
<p><b>Funciones y responsabilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña, propone e implementar mecanismos que permitan reducir el índice de morosidad.</li> <li>• Coordinar, supervisar y controlar las funciones de la gestión de créditos y cobranzas con el fin de asegurar las ventas y cumplir con las metas establecidas.</li> <li>• Verificar que la información del cliente es fidedigna.</li> <li>• Gestionar los pagos oportunos de los clientes.</li> <li>• Mantener indicadores óptimos de morosidad, gestionando adecuadamente las funciones preventivas de la gestión de cobranza.</li> <li>• Crear base de datos mediante los sistemas de información.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código MPCC-2020</b>
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version 001 – Pág. 13</b>

**Perfil, Roles y funciones**

**Coordinador de crédito y cobranza**

El coordinador de crédito y cobranza deberá contar con los siguientes ítems:

<b>Cargo:</b> Coordinador de Crédito y Cobranza
<b>Reporta a:</b> Jefe Nacional de Crédito y Cobranza
<b>Supervisa a:</b> Asistentes de Crédito y cobranza
<b>Perfil Profesional:</b>
<b>Nivel académico:</b> Profesionales en carreras administrativas, Ingeniera comercial, contable, economía, marketing o relacionadas con el área administrativas y de negociación.
<b>Experiencia laboral:</b> Poseer 4 años en dirección administrativas, que posea conocimientos en analista o jefe de cobranza.
<b>Capacidad:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad numérica.</li> <li>• Tener actitud de liderazgo y de compromiso.</li> <li>• Poseer técnicas de cobranzas para recuperar la cartera vencidas.</li> <li>• Control y seguimiento del personal a cargo.</li> <li>• Poseer conocimientos en psicología, contabilidad, administración, relaciones humanas, de ventas, y de reglamentos legales.</li> <li>• Manejo de utilitario de office.</li> <li>• Técnicas de cobranzas para recuperación de cartera vencida.</li> </ul>
<b>Funciones y responsabilidades:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y control de los créditos desde el inicio de colocación hasta la cancelación del mismo.</li> <li>• Preparación, verificación en el expediente del crédito que contenga toda la información requerida.</li> <li>• Realizar el análisis económico y financiero de las operaciones de cobranza.</li> <li>• Cobranza permanente de su cartera crediticia.</li> <li>• Dar soluciones inmediatas como reprogramación, refinanciamientos.</li> <li>• Mantener indicadores óptimos de morosidad, gestionando adecuadamente las funciones preventivas de la gestión de cobranza.</li> <li>• Notificación a los clientes morosos según corresponda los créditos vencidos.</li> </ul>

<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020							
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 14							
<p><b>Perfil, Roles y funciones</b></p> <p><b>Asistente de crédito y cobranza</b></p> <p>El asistente de crédito y cobranza deberá contar con los siguientes ítem:</p> <table border="1"> <tr> <td><b>Cargo:</b> Asistente de Crédito y Cobranza</td> </tr> <tr> <td><b>Reporta a:</b> Coordinador de Crédito y Cobranza</td> </tr> <tr> <td><b>Perfil Profesional:</b></td> </tr> <tr> <td><b>Nivel académico:</b> Bachiller, técnico o estudiante universitario en carreras administrativas, contable, economía, marketing o relacionadas con el área administrativas y de negociación.</td> </tr> <tr> <td><b>Experiencia laboral:</b> Poseer 2 años en áreas relacionadas.</td> </tr> <tr> <td> <b>Capacidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad numérica.</li> <li>• Poder de negociación.</li> <li>• Actitud de liderazgo y de compromiso.</li> <li>• Poseer conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas y de ventas.</li> <li>• Poseer control y seguimiento de créditos.</li> <li>• Manejo de utilitario de office.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td> <b>Funciones y responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de documentos.</li> <li>• Atender llamadas telefónicas.</li> <li>• Atender visitas.</li> <li>• Archivar documentos.</li> <li>• Realizar cálculos elementales.</li> <li>• Informar sobre todo lo referente al departamento del que pertenece.</li> <li>• Estar al día en la tramitación de expedientes.</li> <li>• Tener actualizada la agenda, tanto la telefónica como de direcciones.</li> <li>• Velar por la disponibilidad de suministros de oficina, y del mantenimiento apropiado del equipo de oficina.</li> <li>• Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadora hasta fotocopiadoras.</li> <li>• Poseer conocimiento de los departamentos de administración.</li> <li>• Desempeñar otras funciones que se le encomienden.</li> </ul> </td> </tr> </table>			<b>Cargo:</b> Asistente de Crédito y Cobranza	<b>Reporta a:</b> Coordinador de Crédito y Cobranza	<b>Perfil Profesional:</b>	<b>Nivel académico:</b> Bachiller, técnico o estudiante universitario en carreras administrativas, contable, economía, marketing o relacionadas con el área administrativas y de negociación.	<b>Experiencia laboral:</b> Poseer 2 años en áreas relacionadas.	<b>Capacidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad numérica.</li> <li>• Poder de negociación.</li> <li>• Actitud de liderazgo y de compromiso.</li> <li>• Poseer conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas y de ventas.</li> <li>• Poseer control y seguimiento de créditos.</li> <li>• Manejo de utilitario de office.</li> </ul>	<b>Funciones y responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de documentos.</li> <li>• Atender llamadas telefónicas.</li> <li>• Atender visitas.</li> <li>• Archivar documentos.</li> <li>• Realizar cálculos elementales.</li> <li>• Informar sobre todo lo referente al departamento del que pertenece.</li> <li>• Estar al día en la tramitación de expedientes.</li> <li>• Tener actualizada la agenda, tanto la telefónica como de direcciones.</li> <li>• Velar por la disponibilidad de suministros de oficina, y del mantenimiento apropiado del equipo de oficina.</li> <li>• Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadora hasta fotocopiadoras.</li> <li>• Poseer conocimiento de los departamentos de administración.</li> <li>• Desempeñar otras funciones que se le encomienden.</li> </ul>
<b>Cargo:</b> Asistente de Crédito y Cobranza									
<b>Reporta a:</b> Coordinador de Crédito y Cobranza									
<b>Perfil Profesional:</b>									
<b>Nivel académico:</b> Bachiller, técnico o estudiante universitario en carreras administrativas, contable, economía, marketing o relacionadas con el área administrativas y de negociación.									
<b>Experiencia laboral:</b> Poseer 2 años en áreas relacionadas.									
<b>Capacidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad numérica.</li> <li>• Poder de negociación.</li> <li>• Actitud de liderazgo y de compromiso.</li> <li>• Poseer conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas y de ventas.</li> <li>• Poseer control y seguimiento de créditos.</li> <li>• Manejo de utilitario de office.</li> </ul>									
<b>Funciones y responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de documentos.</li> <li>• Atender llamadas telefónicas.</li> <li>• Atender visitas.</li> <li>• Archivar documentos.</li> <li>• Realizar cálculos elementales.</li> <li>• Informar sobre todo lo referente al departamento del que pertenece.</li> <li>• Estar al día en la tramitación de expedientes.</li> <li>• Tener actualizada la agenda, tanto la telefónica como de direcciones.</li> <li>• Velar por la disponibilidad de suministros de oficina, y del mantenimiento apropiado del equipo de oficina.</li> <li>• Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadora hasta fotocopiadoras.</li> <li>• Poseer conocimiento de los departamentos de administración.</li> <li>• Desempeñar otras funciones que se le encomienden.</li> </ul>									
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto							

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 15

**Manual de procedimientos para aprobación y otorgamiento de crédito**

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	Solicitud de requisitos	Cliente	Solicitar los requisitos y recibir el formulario para el crédito.
<b>2</b>	Solicitud de formulario	Cliente	Llenar el formulario con la información requerida.
<b>3</b>	Revisión de los requisitos	Asistente de crédito y cobranza	Recibir y revisar los documentos que facilita el cliente.
<b>4</b>	Condición	Asistente de crédito y cobranza	Si es correcta la información envía los documentos al coordinador de crédito caso contrario se devuelve al cliente.
<b>5</b>	Envío de comunicado	Asistente de crédito y cobranza	Emitir un comunicado al coordinador de crédito y cobranza.
<b>6</b>	Recibe las condiciones para otorgar crédito	Coordinador de crédito y cobranza	Recibir del asistente el comunicado y los documentos del cliente.
<b>7</b>	Revisión de los documentos habilitantes.	Coordinador crédito y cobranza	Revisar que los solicitantes cumplan con las condiciones previamente descritas en el formulario.
<b>8</b>	Condición	Coordinador crédito y cobranza	Si no existe observación da continuidad, caso contrario devuelve los documentos.

**ELABORADO POR**  
Mirna Caicedo

**REVISADO POR**  
Valeria Quimi

**APROBADO POR**  
Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020	
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 16	
<b>Manual de procedimientos para aprobación y otorgamiento de crédito</b>			
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>9</b>	Revisión del buró crediticios	Coordinador de crédito y cobranza	Revisar el historial crediticio del solicitante, la capacidad de endeudamiento y la capacidad de pago.
<b>10</b>	Ingresar los datos en el sistema de negocio Neptuno	Coordinador de crédito y cobranza	Verificar la capacidad de liquidez para otorgar la calificación crediticia.
<b>11</b>	Envío de la calificación crediticia	Coordinador de crédito y cobranza	Enviar la calificación crediticia según el sistema Neptuno.
<b>12</b>	Recibe la información de la calificación crediticia	Jefe nacional de crédito y cobranza	Recibir la información del coordinador de crédito con la calificación crediticia.
<b>13</b>	Analiza capacidad de endeudamiento	Jefe nacional de crédito y cobranza	Evaluar la capacidad de endeudamiento según la calificación crediticias.
<b>14</b>	Detalle de la categoría de crédito	Jefe nacional de crédito y cobranza	Detallar si aplica el crédito según la categoría a que corresponde.
<b>15</b>	Informa si aplica el crédito o es negado	Jefe nacional de crédito y cobranza	Enviar los resultados de la evaluación crediticia al coordinador de crédito.
<b>16</b>	Recibe autorización o negación del requerimiento.	Coordinador de crédito y cobranza	Recibir los resultados del informe de jefe nacional de crédito y cobranza.
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo		<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020	
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 17	
<b>Manual de procedimientos para aprobación y otorgamiento de crédito</b>			
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>17</b>	Informa los resultados enviado por el Jefe nacional de crédito.	Coordinador de crédito y cobranza	Enviar los resultados y los requisitos a cumplir (si es autorizado), si es rechazada la solicitud se comunica que el requerimiento no fue aceptado.
<b>18</b>	Recibe los resultados del coordinador de crédito	Asistente de crédito y cobranza	Recibir y entregar los requisitos del crédito al cliente.
<b>19</b>	Recibe los requisitos para el crédito	Cliente	Recibir los requisitos del crédito.
<b>20</b>	Entrega de documentos	Cliente	Entregar los documentos solicitados al asistente de crédito y cobranza.
<b>21</b>	Recibe los documentos	Asistente de crédito y cobranza	Recibir los documentos descritos en la hoja de requisitos.
<b>22</b>	Verifica los requisitos	Asistente de crédito y cobranza	Revisar que los requisitos estén completos.
<b>23</b>	Condición	Asistente de crédito y cobranza	Si están completos los requisitos envía los documentos al coordinador de crédito, caso contrario se devuelve al cliente.
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo		<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020	
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 18	
<b>Manual de procedimientos para aprobación y otorgamiento de crédito</b>			
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>24</b>	Envía los requisitos otorgado por el cliente	Asistente de crédito y cobranza	Enviar los documentos completos para otorgar el crédito.
<b>25</b>	Recibe los documentos y los requisitos	Coordinador de crédito y cobranza	Recibir los documentos, previo a la autorización para otorgar el crédito al cliente.
<b>26</b>	Revisión de los documentos	Coordinador de crédito y cobranza	Revisar que el cliente cumpla con todo los requisitos establecidos.
<b>27</b>	Envía la documentación para su aprobación	Coordinador de crédito y cobranza	Enviar la documentación al jefe de crédito para su aprobación.
<b>28</b>	Recibe la documentación para su aprobación	Jefe nacional de crédito y cobranza	Recibir los documentos con los resultados del coordinador de crédito y cobranza.
<b>29</b>	Verificación de los documentos	Jefe nacional de crédito y cobranza	Verifica que se cumplan las políticas establecidas.
<b>30</b>	Condición	Jefe nacional de crédito y cobranza	Si cumplen las políticas continua con el proceso, caso contrario se devuelve al asistente.
<b>31</b>	Comunica la aprobación del crédito	Jefe nacional de crédito y cobranza	Informar al contador para el registro del crédito otorgado.
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo		<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 19

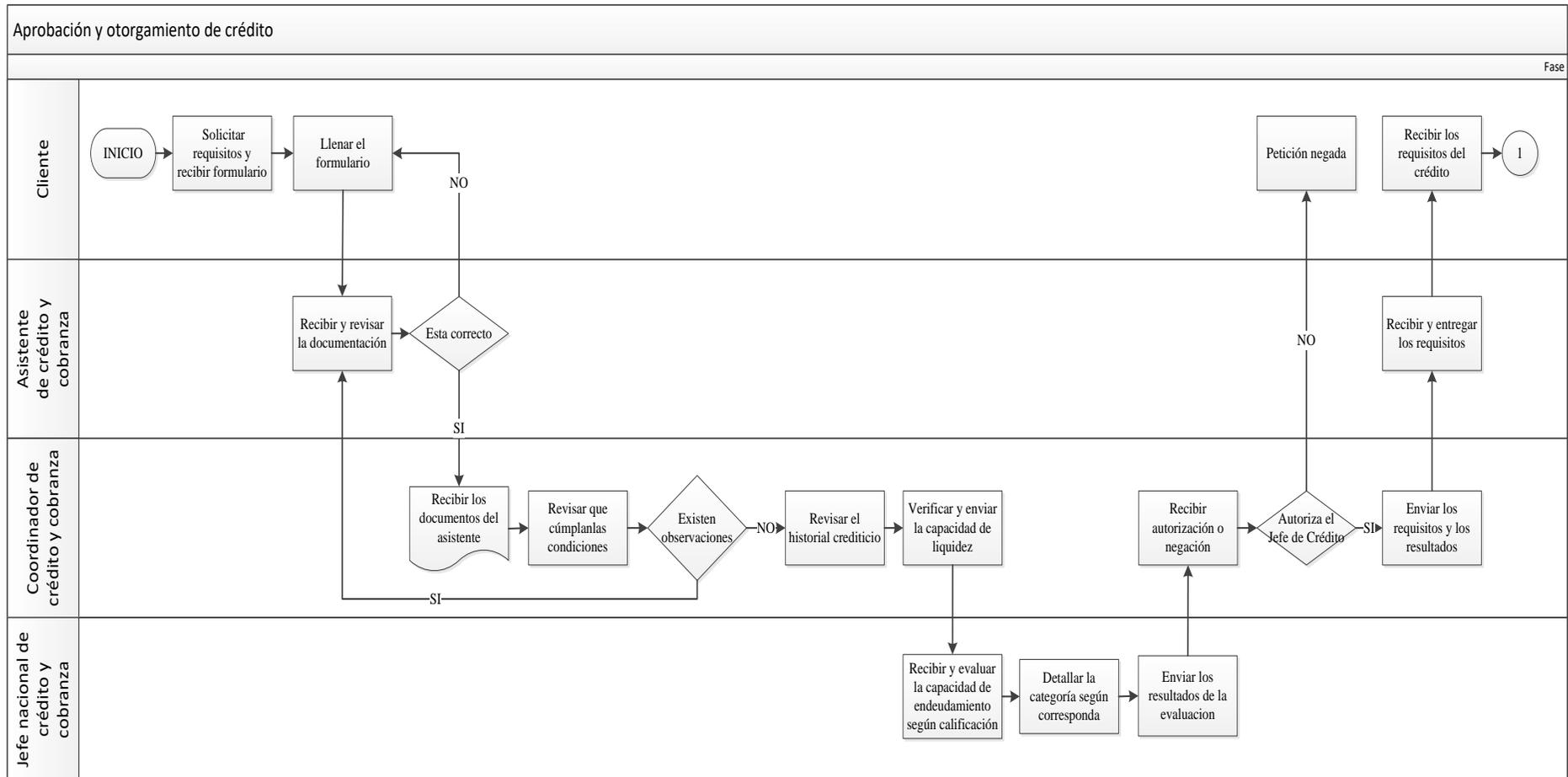
**Manual de procedimientos para aprobación y otorgamiento de crédito**

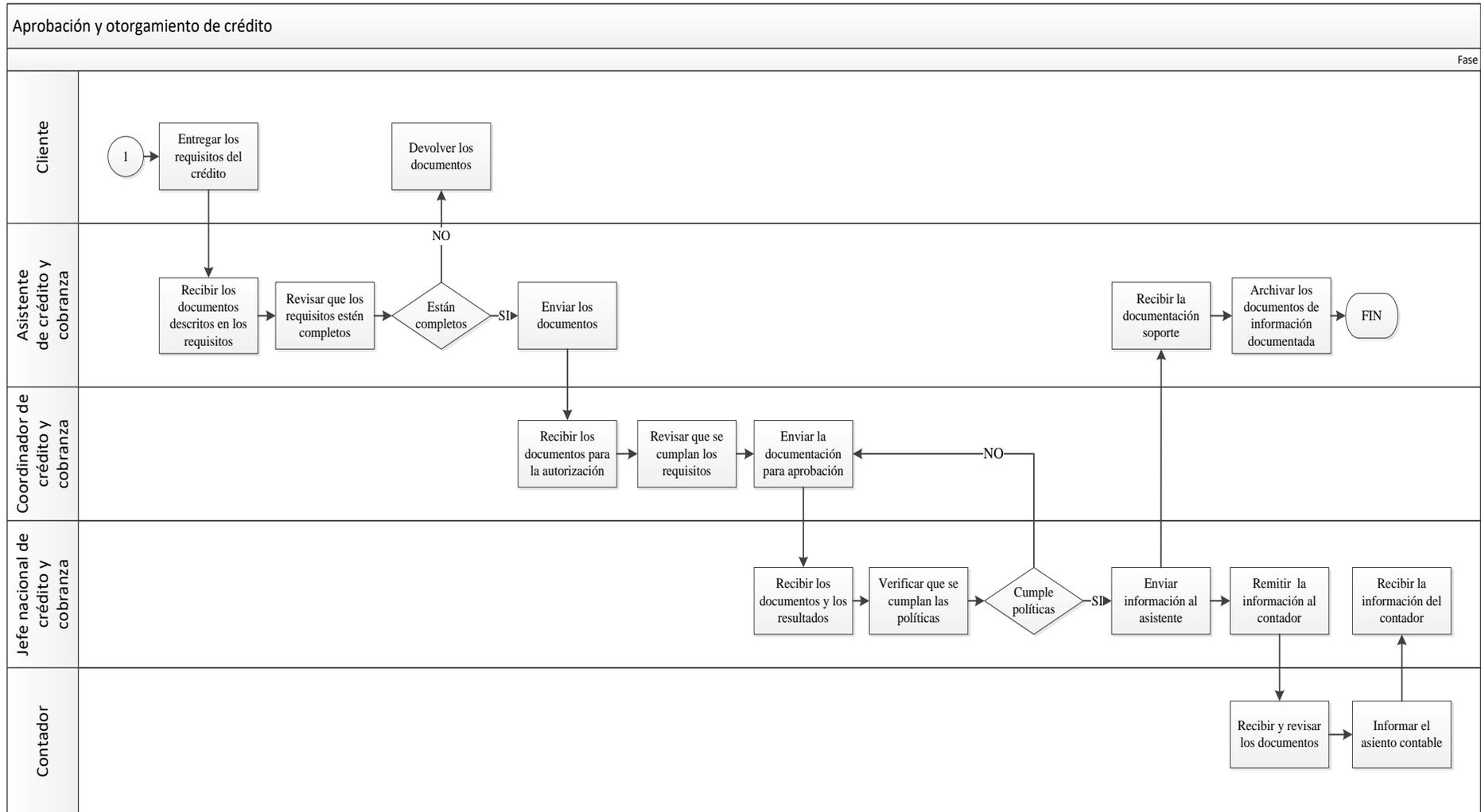
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>32</b>	Envía la información documentada para ser archivada	Jefe nacional de crédito y cobranza	Enviar la documentación soporte al asistente de crédito y cobranza para que sea archivada.
<b>33</b>	Recibe la documentación soporte	Asistente de crédito y cobranza	Recibir la documentación soporte por parte del jefe nacional de crédito y cobranza.
<b>34</b>	Archiva la información	Asistente de crédito y cobranza	Archivar los documentos de información documental del crédito otorgado.

Fin del procedimiento

<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

## 6. Flujograma del proceso de la aprobación del otorgamiento de crédito





		<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
		<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 22
<b>Manual de procedimientos para la gestión de cobranza</b>			
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	Elaboración de reporte de clientes	Asistente de crédito y cobranza	Elaborar la información de los clientes con valores pendientes de pagos, se descargarán en un reporte con corte actualizado durante el día.
<b>2</b>	Desarrollo de la planificación de cobranza	Coordinador de crédito y cobranza	Desarrollar la planificación de cobranza que debe ejecutar el asistente de cobro durante el día, en base a los reportes enviado por el asistente.
<b>3</b>	Comunicación de la planificación	Jefe nacional de crédito y cobranza	Recibir la planificación de la gestión de cobranza por parte del coordinador de crédito y cobranza, que se va a ejecutar mediante el asistente de cobro para su revisión y autorización.
<b>4</b>	Autorización de planificación de cobranza	Jefe nacional de crédito y cobranza	Recibir, revisar y autorizar la planificación de la gestión de cobranza para su ejecución.
<b>5</b>	Condición	Jefe nacional de crédito y cobranza	Si autoriza la planificación la envía al asistente de crédito y cobranza caso contrario se devuelve al coordinador de crédito y cobranza.
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo		<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020	
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 23	
<b>Manual de procedimientos para la gestión de cobranza</b>			
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>6</b>	Entrega de planificación de cobranza	Asistente de crédito y cobranza	Recibir del Jefe nacional la planificación aprobada por el jefe nacional de crédito y cobranza para su ejecución.
<b>7</b>	Ejecución de la planificación de cobranza	Asistente de crédito y cobranza	Realizar las llamadas telefónicas a los clientes.
<b>8</b>	Ejecución de la planificación de cobranza	Asistente de crédito y cobranza	Enviar mensajes de texto como medida complementaria en caso de no tener respuesta a las llamadas telefónicas.
<b>9</b>	Ejecución de la planificación de cobranza	Asistente de crédito y cobranza	Enviar correos electrónicos solicitando el pago lo antes posible.
<b>10</b>	Recibe comprobantes de pagos	Asistentes de crédito y cobranza	Recibir los pagos, depósitos o transferencias de los clientes mediante correos electrónicos verificando el código de la transacción.
<b>11</b>	Verifica los pagos efectuados	Asistente de crédito y cobranza	Revisar los comprobantes recibidos.
<b>12</b>	Condición	Asistente de crédito y cobranza	Si esta correcto continua el proceso caso contrario se devuelve al cliente.
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo		<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020	
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 24	
<b>Manual de procedimientos para la gestión de cobranza</b>			
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
13	Registro de valores cancelados por los clientes	Asistente de crédito y cobranza	Registrar los valores cancelados en el sistema Neptuno.
14	Comunica nómina de clientes impago	Asistentes de crédito y cobranza	Reportar al coordinador de crédito y cobranza la nómina de los clientes en mora.
15	Recibe información de clientes impago	Coordinador de crédito y cobranza	Recibir la nómina de los clientes que no han cancelado el crédito.
16	Realiza llamada para cita previa	Coordinador de crédito y cobranza	Realizar las llamadas para las visitas en situ.
17	Elabora cronograma de visitas	Coordinador de crédito y cobranza	Elaborar cronograma de visitas con los clientes.
18	Realiza visitas a clientes	Coordinador de crédito y cobranza	Realizar las visitas a los clientes según cronograma.
19	Emite los resultados de la gestión de visitas a clientes.	Coordinador de crédito y cobranza	Emitir informe de las visitas realizadas según cronograma.
20	Envía informe de las visitas realizadas	Coordinador de crédito y cobranza	Enviar el informe al jefe nacional de crédito y cobranza de las visitas realizadas a los clientes.
<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo		<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 25

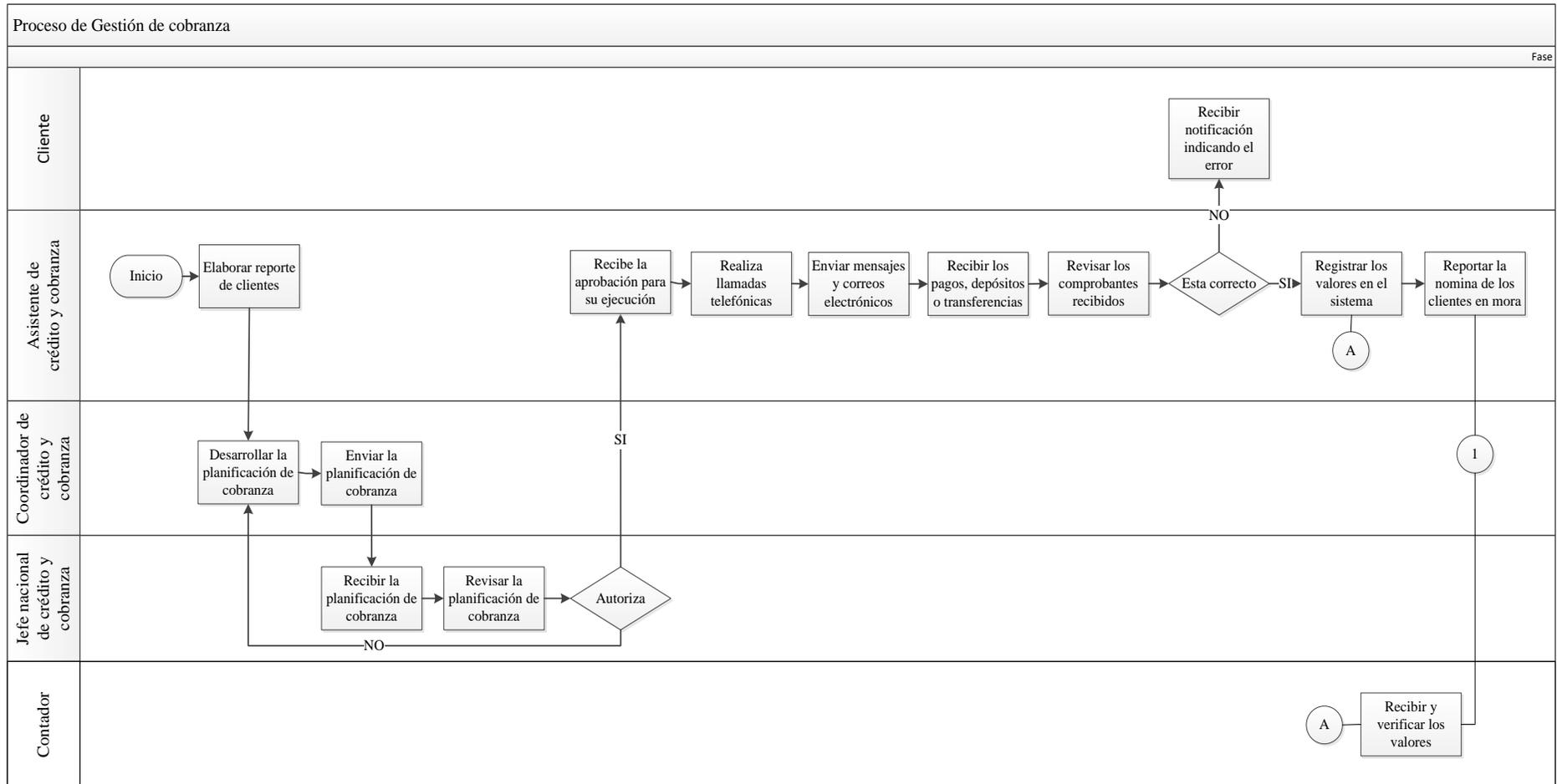
**Manual de procedimientos para la gestión de cobranza**

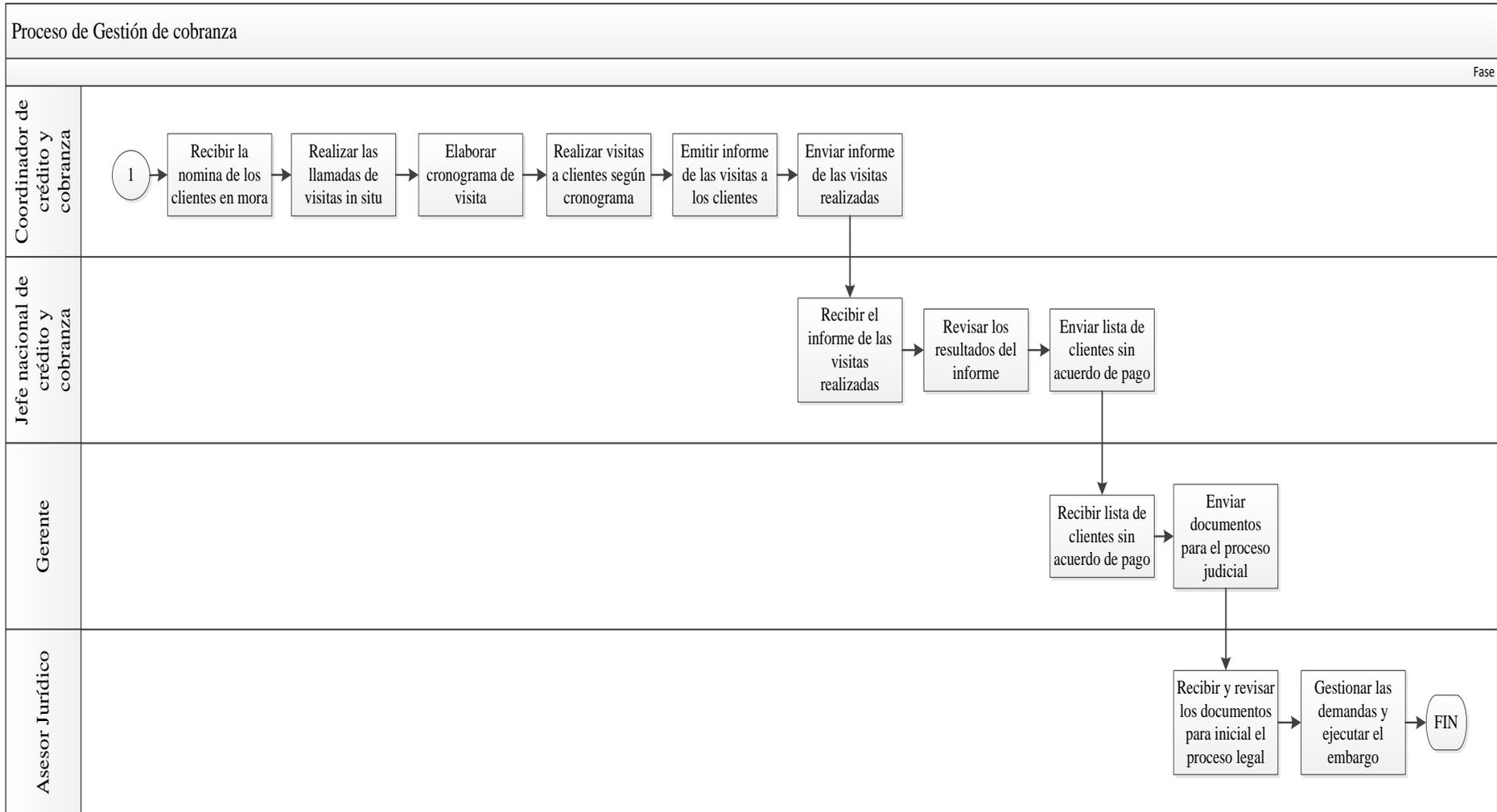
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>21</b>	Recibe la información	Jefe nacional de crédito y cobranza	Recibir el informe del coordinador de crédito y cobranza.
<b>22</b>	Revisa los resultados recibidos	Jefe nacional de crédito y cobranza	Revisar los resultados del informe del coordinador de crédito y cobranza.
<b>23</b>	Envía lista de clientes sin acuerdo de pago	Jefe nacional de crédito y cobranza	Enviar lista de clientes que no llegaron a un acuerdo de pago.
<b>24</b>	Recibe lista de clientes sin acuerdo de pago	Gerente	Recibir lista de clientes que no cuentan con acuerdo de pago.
<b>25</b>	Envía documentos para la cobranza judicial	Gerente	Enviar los documentos para el inicio del proceso judicial.
<b>26</b>	Recibe documentos de la gestión legal	Asesor jurídico	Recibir y revisar los documentos para iniciar el proceso legal.
<b>27</b>	Gestiona el proceso judicial	Asesor jurídico	Gestionar las demandas y ejecutar el embargo.

Fin del proceso

<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

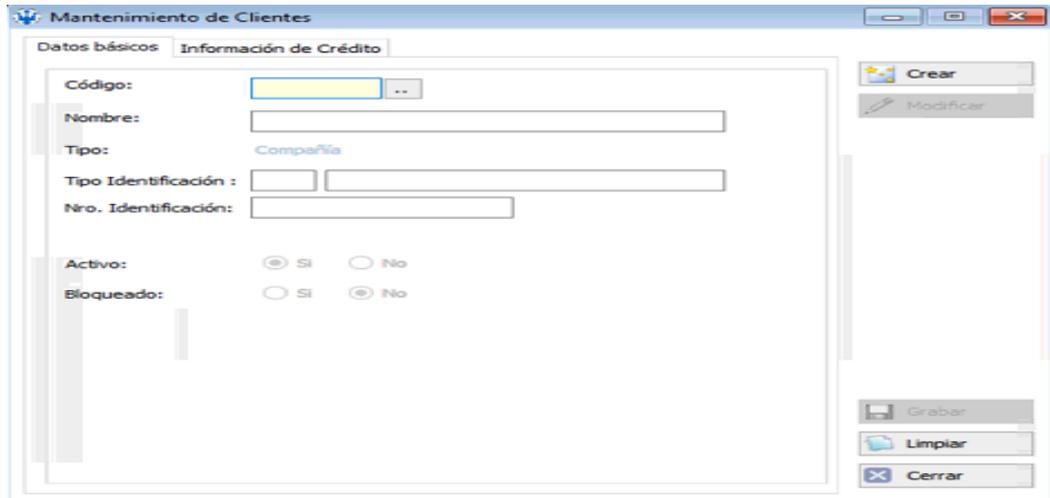
## 6.1 flujograma del proceso de la gestión de cobranza



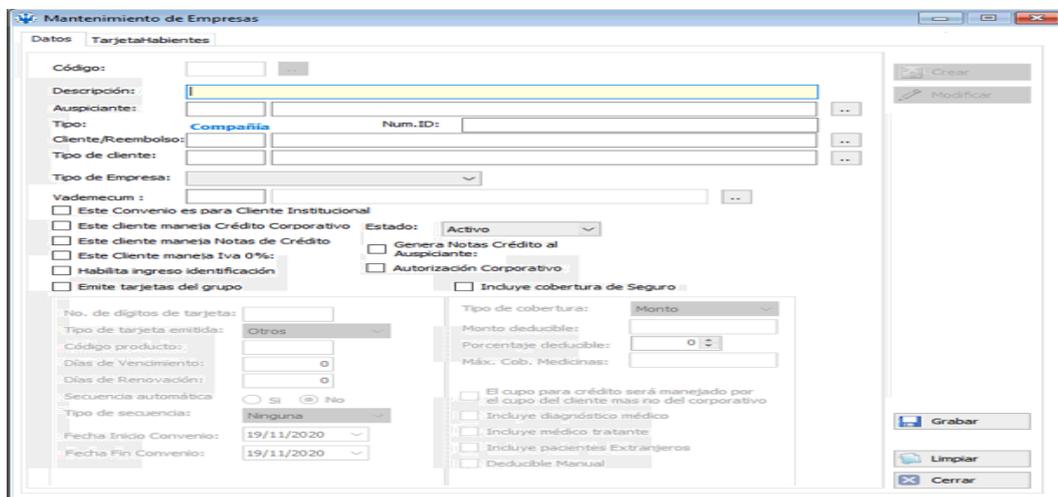


	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 28

## 7. Documentos o formularios



Esta pantalla es para ingresar los datos del cliente cuando es persona natural, que en el sistema se denomina mantenimiento de clientes.



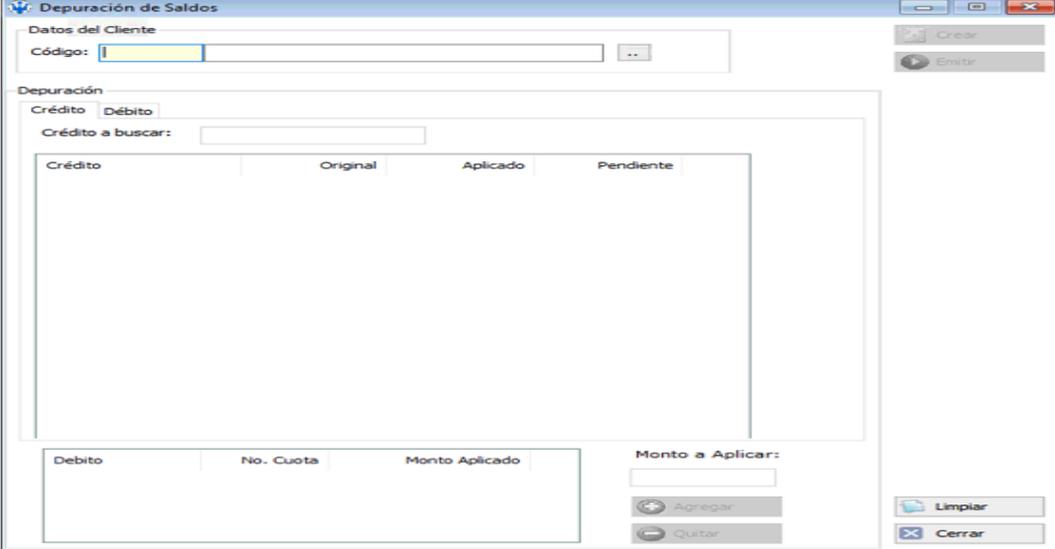
Esta pantalla es para ingresar los datos de las personas jurídicas, en donde se ingresan los datos de la empresa, el sistema lo denomina mantenimiento de empresas.

<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

	<b>Fecha de emisión:</b> 25/11/2020	<b>Código</b> MPCC-2020
	<b>Fecha de revisión:</b> 25/01/2021	<b>Version</b> 001 – Pág. 29

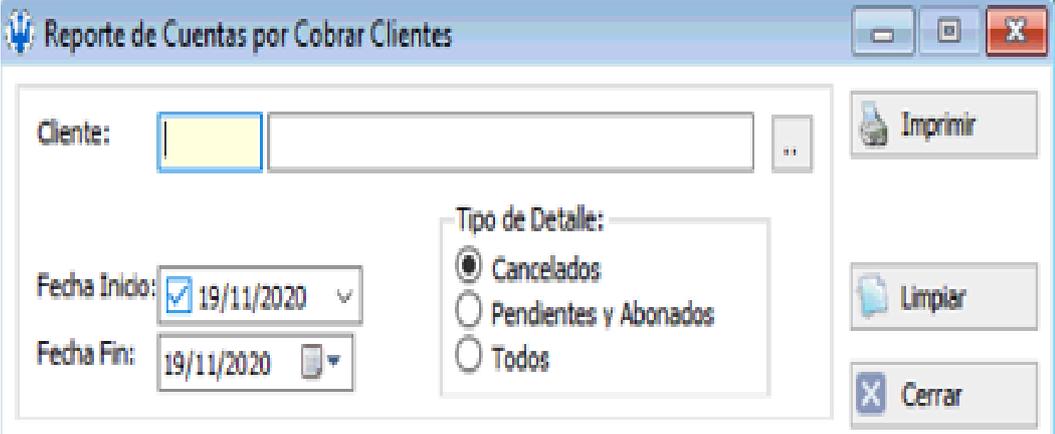


En esta sección se le asigna el monto del crédito en base a la calificación crediticia, previamente establecida.

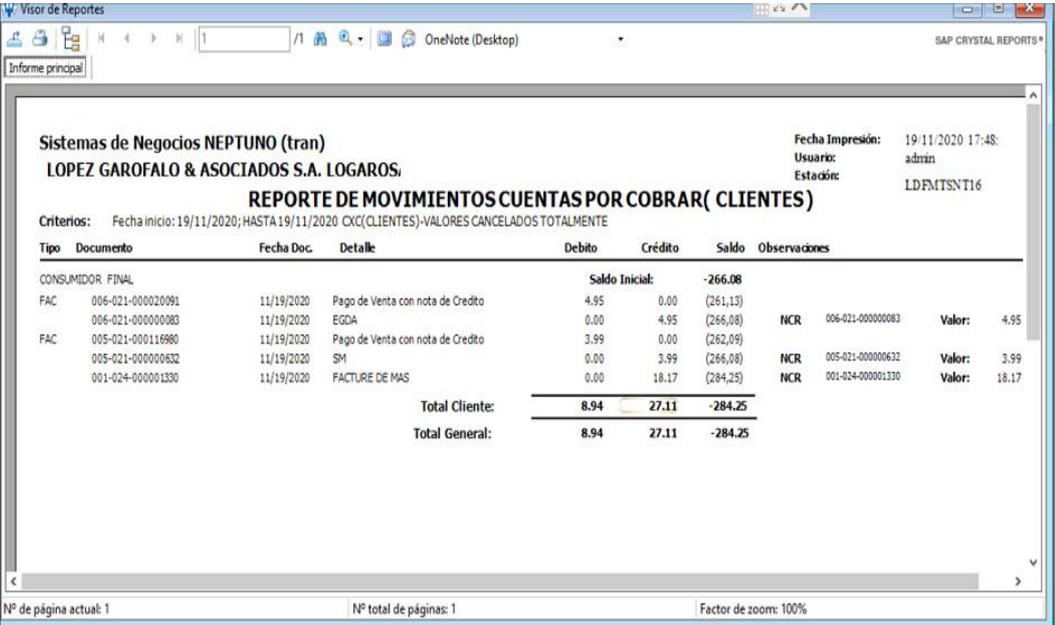


Esta sección de cobranza es utilizada para depurar los saldos registrados en el sistema una vez se cancelan los valores por parte del cliente.

<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

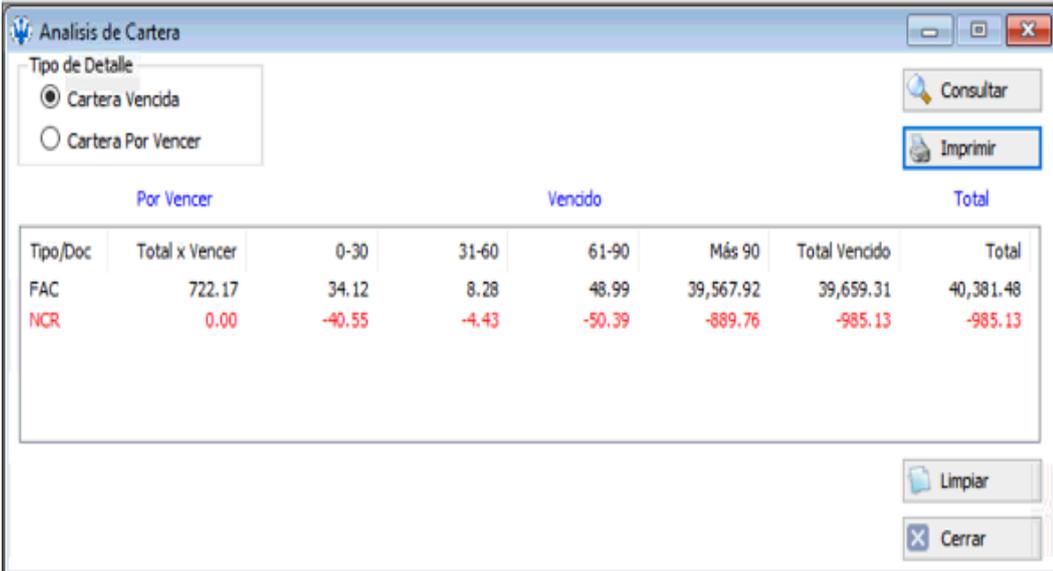


En esta sección se realiza el reporte de la información de los clientes para elaborar el análisis correspondiente de las cuentas por cobrar.



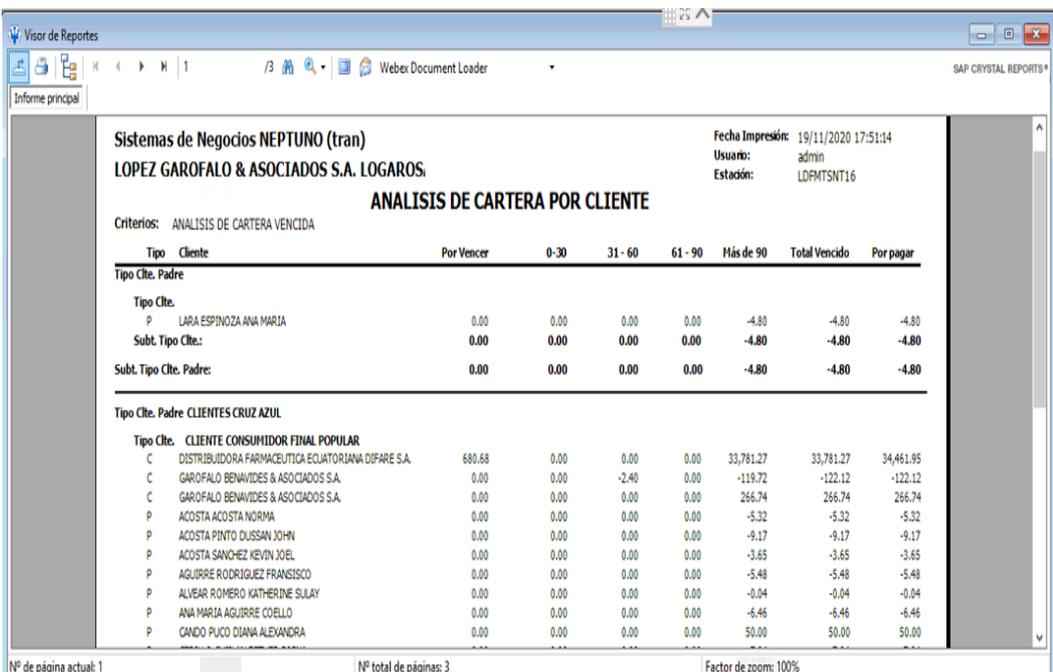
Tipo	Documento	Fecha Doc.	Detalle	Debito	Crédito	Saldo	Observaciones
				<b>Saldo Inicial:</b>		<b>-266.08</b>	
FAC	006-021-000020091	11/19/2020	Pago de Venta con nota de Credito	4.95	0.00	(261,13)	
	006-021-000000083	11/19/2020	EGDA	0.00	4.95	(266,08)	NCR 006-021-000000083 Valor: 4.95
FAC	005-021-000116980	11/19/2020	Pago de Venta con nota de Credito	3.99	0.00	(262,09)	
	005-021-000000632	11/19/2020	SM	0.00	3.99	(266,08)	NCR 005-021-000000632 Valor: 3.99
	001-024-000001330	11/19/2020	FACTURE DE MAS	0.00	18.17	(284,25)	NCR 001-024-000001330 Valor: 18.17
<b>Total Cliente:</b>				<b>8.94</b>	<b>27.11</b>	<b>-284.25</b>	
<b>Total General:</b>				<b>8.94</b>	<b>27.11</b>	<b>-284.25</b>	

En esta ventana se consolida la información de las cuentas por cobrar de los clientes para elaborar el análisis correspondiente.



	Por Vencer	Vencido				Total	
Tipo/Doc	Total x Vencer	0-30	31-60	61-90	Más 90	Total Vencido	Total
FAC	722.17	34.12	8.28	48.99	39,567.92	39,659.31	40,381.48
NCR	0.00	-40.55	-4.43	-50.39	-889.76	-985.13	-985.13

En esta ventana se obtienen los resultados de la cartera vencida, por cliente y según el monto pendiente que tiene.



**Sistemas de Negocios NEPTUNO (tran)**  
**LOPEZ GAROFALO & ASOCIADOS S.A. LOGAROS**

Fecha Impresión: 19/11/2020 17:51:14  
Usuario: admin  
Estación: LDFMSTNT16

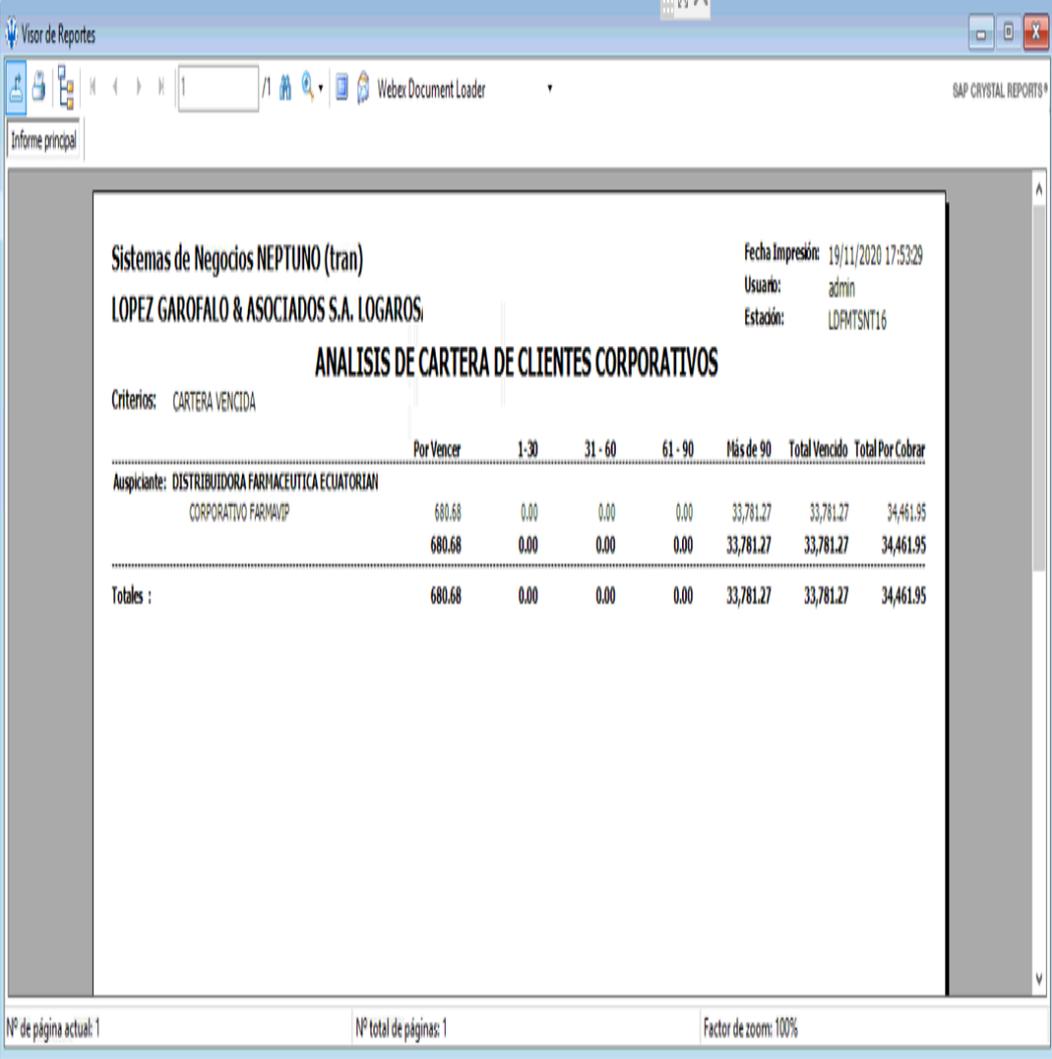
**ANALISIS DE CARTERA POR CLIENTE**

Criterios: ANALISIS DE CARTERA VENCIDA

Tipo	Cliente	Por Vencer	0-30	31-60	61-90	Más de 90	Total Vencido	Por pagar
<b>Tipo Cte. Padre</b>								
<b>Tipo Cte.</b>								
P	LARA ESPINOZA ANA MARIA	0.00	0.00	0.00	0.00	-4.80	-4.80	-4.80
<b>Subt. Tipo Cte.:</b>		<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>-4.80</b>	<b>-4.80</b>	<b>-4.80</b>
<b>Subt. Tipo Cte. Padre:</b>		<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>-4.80</b>	<b>-4.80</b>	<b>-4.80</b>
<b>Tipo Cte. Padre CLIENTES CRUZ AZUL</b>								
<b>Tipo Cte. CLIENTE CONSUMIDOR FINAL POPULAR</b>								
C	DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA ECUATORIANA DIFARE S.A.	680.68	0.00	0.00	0.00	33,781.27	33,781.27	34,461.95
C	GAROFALO BENAVIDES & ASOCIADOS S.A.	0.00	0.00	-2.40	0.00	-119.72	-122.12	-122.12
C	GAROFALO BENAVIDES & ASOCIADOS S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	266.74	266.74	266.74
P	ACOSTA ACOSTA NORMA	0.00	0.00	0.00	0.00	-5.32	-5.32	-5.32
P	ACOSTA PINTO DUSSAN JOHN	0.00	0.00	0.00	0.00	-9.17	-9.17	-9.17
P	ACOSTA SANCHEZ KEVIN JOEL	0.00	0.00	0.00	0.00	-3.65	-3.65	-3.65
P	AGUIRRE RODRIGUEZ FRANCISCO	0.00	0.00	0.00	0.00	-5.48	-5.48	-5.48
P	ALVEAR ROMERO KATHERINE SULAY	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.04	-0.04	-0.04
P	ANA MARIA AGUIRRE COELLO	0.00	0.00	0.00	0.00	-6.46	-6.46	-6.46
P	CANUDO PUCCO DIANA ALEXANDRA	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	50.00	50.00

En esta sección se obtiene la lista de la cartera vencidas según los clientes.

<b>ELABORADO POR</b> Mirna Caicedo	<b>REVISADO POR</b> Valeria Quimi	<b>APROBADO POR</b> Rommel Sacoto
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------



Sistemas de Negocios NEPTUNO (tran) Fecha Impresión: 19/11/2020 17:53:29  
 LOPEZ GAROFALO & ASOCIADOS S.A. LOGAROS. Usuario: admin  
Estación: LDFMSTNT16

**ANALISIS DE CARTERA DE CLIENTES CORPORATIVOS**

Criterios: CARTERA VENCIDA

	Por Vencer	1-30	31 - 60	61 - 90	Más de 90	Total Vencido	Total Por Cobrar
Auspiciante: DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA ECUATORIANA							
CORPORATIVO FARMAVIP	680.68	0.00	0.00	0.00	33,781.27	33,781.27	34,461.95
	<b>680.68</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>33,781.27</b>	<b>33,781.27</b>	<b>34,461.95</b>
Totales :	680.68	0.00	0.00	0.00	33,781.27	33,781.27	34,461.95

Nº de página actual: 1      Nº total de páginas: 1      Factor de zoom: 100%

Esta es la sección del análisis de la cartera de los clientes corporativos que tiene la empresa Logarosa S.A.

## SOLICITUD DE CRÉDITO EMPRESAS



**LOGAROSA S.A.**  
Distribuidora Farmacéutica

COMPAÑIA QUE SOLICITA EL CREDITO:				No. DE CLIENTE:		FECHA:	
LINEA DE CREDITO SOLICITADA:		LINEA DE CREDITO AUTORIZADA:		MENSUAL	BIMESTRAL	TRIMESTRAL	
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PLAZO DE PAGO:	DIAS DE REVISION	HORARIO	DIA DE PAGO	HORARIO:			
<b>I. DATOS GENERALES DEL CLIENTE:</b>							
RAZON SOCIAL O NOMBRE DEL CLIENTE (Apellido paterno, materno, nombres):						TELEFONOS:	
DOMICILIO (Calle, número, interior)						COLONIA:	
MUNICIPIO:			ESTADO:			CODIGO POSTAL:	
CORREO ELECTRONICO FACTURACION:				GIRO:			
R.F.C.		TELEFONOS:		FAX:		ANTIGUEDAD:	
<b>II. PERSONAL DE LA EMPRESA:</b>							
ENCARGADO DE COMPRAS:		CORREO ELECTRONICO:				TELEFONO:	
ENCARGADO DE PAGOS:		CORREO ELECTRONICO:				TELEFONO:	
<b>III. REFERENCIAS COMERCIALES: (Tornillerías o Ferreterías)</b>							
NOMBRE:				NOMBRE:			
CONTACTO:				CONTACTO:			
DIRECCION:				DIRECCION:			
POBLACION Y ESTADO:		TEL Y FAX:		POBLACION Y ESTADO:		TEL Y FAX:	
CREDITO AUTORIZADO		PLAZO:		CREDITO AUTORIZADO		PLAZO:	
ANTIGUEDAD:		SALDO ACTUAL:		ANTIGUEDAD:		SALDO ACTUAL:	
OBSERVACIONES:				OBSERVACIONES:			
<b>IV. REFERENCIAS BANCARIAS:</b>							
BANCO (SUCURSAL):				BANCO (SUCURSAL):			
CONTACTO:				CONTACTO:			
TIPO DE MONEDA:		TEL Y FAX:		TIPO DE MONEDA:		TEL Y FAX:	
No. CUENTA:		LINEA DE CREDITO:		No. CUENTA:		LINEA DE CREDITO:	
SALDO ACTUAL:		ANTIGUEDAD:		SALDO ACTUAL:		ANTIGUEDAD:	
OBSERVACIONES:				OBSERVACIONES:			

V. CONDICIONES Y REQUISITOS GENERALES DE CREDITO:										
1.- LAS CONDICIONES DE CRÉDITO ESTAN SUJETAS A LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y CUALQUIER CAMBIO SERA NOTIFICADO A USTEDES.										
2.- LA MODIFICACIÓN A LA LÍNEA DE CRÉDITO DEBE SER SOLICITADA POR EL CLIENTE Y ESTARÁ SUJETA A LA APROBACIÓN DEL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE, PREVIO AL ANÁLISIS DE CRÉDITO.										
3.- CUALQUIER MORA EN LA LIQUIDACIÓN DEL ADEUDO CAUSA INTERESES (TASAS COMERCIALES APLICABLES).										
4.- LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS INDICAN UNA REVISIÓN PERIÓDICA DE 6 Y 12 MESES DE LAS LÍNEAS DE CREDITO OTORGADAS, POR LO TANTO SE SOLICITARA INFORMACIÓN A LOS CLIENTES EN EL MOMENTO QUE SE REQUIERA Y ESTARA SUJETA PREVIA AUTORIZACION DE GERENCIA PARA CONTINUAR O SER MODIFICADA DEACUERDO AL MANEJO DE LA LINEA DE CREDITO DURANTE ESE PERIODO.										
5. EL PAGO SE REALIZARA AL VENCIMIENTO DE LA FACTURA, CONSIDERANDOSE LOS DIAS NATURALES AUTORIZADOS A PARTIR DE LA FECHA DE REVISION.										
6. EL PAGO SERA DEPOSITADO EN NUESTRAS CUENTAS AUTORIZADAS, POR TRANSFERENCIA O POR TARETA DE CREDITO, ENVIANDO FICHA O DOCUMENTO QUE AMPARE DICHO PAGO AL DEPTO. DE COBRANZA										
VI. REQUISITOS GENERALES DE CREDITO:										
1.- ENTREGAR O ENVIAR VIA FAX O CORREO ELECTRONICO LA SOLICITUD DE CREDITO PERFECTAMENTE LLENA										
2.- COPIA DE CEDULA (RFC).										
3.- COPIA DE COMPROBANTE DE DOMICILIO (RECIENTE).										
4.- COPIA DE ESTADO DE CUENTA BANCARIO (CARATULA).										
5.- DATOS DE REGISTRO DEL ACTA CONSTITUTIVA (REPRESENTANTE LEGAL)										
No. ESCRITURA PUBLICA		FECHA:		FE DEL LIC.:						
NOTARIA:		CD Y EDO:		REGISTRADO BAJO EL No.:						
FOLIO:		VOLUMEN:		LIBRO:		FECHA:		CD Y EDO:		
6.- DATOS DE REGISTRO DEL PODER (REPRESENTANTE LEGAL)										
No. ESCRITURA PUBLICA		FECHA:		FE DEL LIC.:						
NOTARIA:		CD Y EDO:		REGISTRADO BAJO EL No.:						
FOLIO:		VOLUMEN:		LIBRO:		FECHA:		CD Y EDO:		
<i>EN CASO DE ESTAR INCLUIDO EN EL ACTA CONSTITUTIVA OMITIR EL PUNTO 7.-</i>										
<b>NOTA IMPORTANTE: SIN CUBRIR LOS PUNTOS 5, 6 Y 7, NO SE DARÁ TRÁMITE A ESTA SOLICITUD.</b>										
<i>LOS DATOS PROPORCIONADOS SON CIERTOS Y POR LO TANTO DEBEN SER TRATADOS CONFIDENCIALMENTE.</i>										
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN PROPORCIONA LA INFORMACIÓN:						FIRMA				
CREDITO AUTORIZADO				AUTORIZADO POR						

**SOLICITUD DE CREDITO PERSONA  
NATURAL**



NIT. 860.016.832-1

Favor de diligenciar los espacios con todos los datos solicitados

Ciudad	No. de radicación		Fecha de radicación			
SAMBORONDON D.C.						
<b>INFORMACIÓN DEL CRÉDITO</b>						
Crédito	Nuevo <input type="checkbox"/>		Refinanciación <input type="checkbox"/>			
Nombre del Deudor	C.C.					
Monto (\$)	(En letras)					
Amortización	Mensual <input type="checkbox"/>					
Plazo	Forma de pago por Nomina <input type="checkbox"/>		Cuota Fija <input type="checkbox"/>			
Línea de Crédito	Ordinario <input type="checkbox"/>	Educativo <input type="checkbox"/>	Calamidad <input type="checkbox"/>	Compra de Cartera <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	
Consignar cuenta No.	Banco	Ahorro <input type="checkbox"/>		Corriente <input type="checkbox"/>		
	Ciudad					
Destino de Crédito						
Garantía Ofrecida	Codeudor <input type="checkbox"/>	Hipoteca <input type="checkbox"/>	Otras <input type="checkbox"/>	Cuál?		
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL SOLICITANTE</b>						
Tipo de Documento de Identidad		No. del Documento de Identidad				
CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> TI <input type="checkbox"/>		de				
Apellidos						
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"/>		Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>				
Dirección de la residencia	Barrio	Ciudad	Departamento	Teléfono		
				Celular		
<b>INFORMACIÓN FAMILIAR</b>						
Nombre y apellidos del conyuge						
Actividad Económica		Tipo de Contrato		Empresa Donde Labora		
Empleado <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/>		Termino Fijo <input type="checkbox"/> Indefinido <input type="checkbox"/>				
Dirección de la empresa		Teléfono		Tiempo De Servicio		
Profesión u Oficio		Cargo Actual		Ingresos \$		
Tiene personas a cargo		Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Cuántas?		
NOMBRE	APELLIDOS	SEXO	EDAD	PARENTESCO	FECHA DE NAC.	GRADO DE ESCOLARIDAD
		Femenino				
		Masculino				
		Femenino				
<b>INFORMACIÓN FINANCIERA</b>						
<b>INGRESOS MENSUALES</b>			<b>EGRESOS MENSUALES</b>			
Sueldo			Gastos Familiares			
Honorarios			Arrendamientos			
Comisiones			Crédito de Vivienda			
Arrendamientos			Otros Créditos			
Otros			Otros Pagos			
TOTAL INGRESOS	0		TOTAL EGRESOS	0		
<b>PATRIMONIO</b>						
<b>INMUEBLE</b>						
Dirección		No. Matrícula		Valor Comercial		
<b>VEHICULO</b>						
Marca		Placa	Modelo	Prenda		Valor Comercial
				Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		

Firma del Solicitante

**AUTORIZACION PARA CONSULTAR CENTRAL DE RIESGOS**

Autorizo a LA COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LOS EMPLEADOS DE SCHERING PLOUGH "COOPSCHERING", 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

# Datos



**LOGAROSA S.A.**

Distribuidora Farmacéutica 

Recibo	Nro de Recibo	
	Fecha	

Datos Propios	Nombre/Razón Social	
	Domicilio Completo	
	Teléfono	
	Tipo de Empresa	<input checked="" type="radio"/> Personal <input type="radio"/> Jurídica
	Legales	


Concepto/Impuesto	Código/Número

Cliente	Nombre	
	Dirección	


Moneda	Moneda de curso legal
--------	-----------------------

Unidad monetaria	
------------------	--

Conceptos	Concepto Genérico	
	Detalle	

Cancelación de facturas	
Concepto	Importe

Valores	Cheques	
	Efectivo	

Banco	Número Cheque	Fecha	Importe
<b>Subtotal</b>			

**TOTAL**



**RECIBO**

Fecha de Emisión 00-01-1900

Tel:

Recibí de la suma de . En concepto de Cancelación de facturas

LIQUIDACIÓN		VALORES CANCELATORIOS			
Concepto	Importe	Banco	Número Cheque	Fecha	Importe
		Subtotal			
		Efectivo			
		<b>TOTAL RECIBO</b>			

Firma: .....

## Referencias

- Albornoz, J., & All, P. (2002). *Creditos Documentarios*. Argentina: Ediciones juridicas Cuyo.
- Alvarado, J. (2015). *sistema de las cuentas por cobrar*. Instituto del pacifico.
- Alvarado, M. (2016). *caracteristicas y componentes de la auditoria*. Chile.
- Arjuss. (25 de julio de 2012). *Arjuss*. Recuperado el 09 de mayo de 2020, de Arjuss: <http://arjuss.blogspot.com/2012/07/definicion-de-auditoria.html>
- Asesores; Consultores;. (2013). *la auditoria en situ. informacion oportuna*.
- Bernstein, L. (1999). *analisis de estados financieros, teoria, aplicacion e interpretacion*. mexico: mc graw hill.
- Blanco, E. (2013). *Auditoria integral normas y procedimientos*. Bogota: Eco ediciones.
- Cañibano, L. (2013). *Tecnicas contables*. Madrid: ed. piramide.
- Díaz, H., Rodríguez, J., Pérez, C., & Amórtegui, V. (2012). *Auditoria general y de control interno*.
- Fonseca, O. (2011). *sistemas de control interno para organizaciones*. Peru: printend in peru.
- Fuentes, C. (2003). *redaccion y presentacion de informe*. *Revistas de ciencias administrativas y financieras de la seguridad social*.
- Garcia, G. (2014). *fundamentos de auditoria*. Mexico: Grupo editorial Patria.

- Gomez, G. (11 de mayo de 2001). *gestiopolis*. Recuperado el 13 de marzo de 2020, de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- González, R. (2014). *Hallazgo de uaditoria*. Barcelona.
- Hevia , E. (2010). *Manual de auditoria interna*.
- Icazbalceta, R. (12 de marzo de 2018). *el oriente*. Recuperado el 30 de marzo de 2020, de el oriente: <http://www.eloriente.net/home/2018/03/12/la-auditoria-operacional-por-ramon-icazbalceta/>
- López, V. (2017). *las fases de la auditoria*. Mexico.
- Morales, A. J., & Morales, A. C. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo editorial patria.
- Morales, J., & Arturo, M. (2014). *credito y cobranza*. mexico: editorial patria.
- Morales, J., & Morales, L. (2014). *Credito y cobranza*. Mexico: Grupo editorial patrias.
- Paredes, J. (2014). *auditoria I*. peru: Unión de la Universidad Peruana Unión.
- quintoconta. (14 de octubre de 2012). *auditworld*. Recuperado el 9 de marzo de 2020, de auditworld: <https://auditworld.wordpress.com/2012/10/14/auditoria-concepto-clasificacion-y-objetivos/>
- Quiroga, F. (2 de mayo de 2019). *tu economia facil*. Recuperado el 07 de marzo de 2020, de tu economia facil : <https://tueconomiafacil.com/tipos-o-clases-de-auditoria/>

Ramon, J., & Santillana, G. (2004). *auditoria fundamentos*. Mexico: International Thomson.

rsm. (23 de agosto de 2018). *blog rsm peru*. Recuperado el 9 de marzo de 2020, de blog rsm peru: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa>

Sanchez, G. (2006). *auditoria de estados financieros*. Mexico: Pearson Educacion.

Sotomayor , A. (2002). *el control interno en las auditorias*. colombia.

Villaroel, E. (2017). *Auditoria operativa*. univervidad central.

Zorrilla, J. (6 de octubre de 2015). *slideshare*. Recuperado el 9 de marzo de 2020, de slideshare: <https://es.slideshare.net/JohnnyZorrillaRojas/definicion-concepto-caracteristicas-e-importancia-de-la-auditora>

# APÉNDICE



## **Apéndice A**

### **Previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad**

#### **UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**Tema:** Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranza en la empresa López Garófalo & Asociados “Logarosa S.A” ubicada en el Cantón samborondón provincia del guayas periodo fiscal 2019.

**Objetivo:** Entrevistas realizadas al jefe nacional de crédito y cobranza, coordinador de crédito y cobranza, asistente de crédito, para obtener información necesaria y conocer si el proceso en la gestión de cobranza incide en el rendimiento financiero de la empresa Logarosa S.A.

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

1. Escuche detenidamente cada pregunta y en el caso de no estar clara alguna, sin dudar, pida a su entrevistador una explicación.
2. Usted va a contestar 10 preguntas, las cuales son de respuestas concretas.
3. Conteste con absoluta sinceridad y objetividad.
4. Tome el tiempo que considere necesario para responder cada pregunta.
5. No olvide, es una entrevista y no requiere que firme ningún papel.

**Desarrollo:**

- 1.- ¿Actualmente existen políticas, instructivos, normas, procedimientos que garanticen la eficiencia del control interno en la gestión de cobranza?**
- 2.- ¿Se realizan evaluaciones continuas al control interno en la gestión de cobranza?**
- 3.- ¿Con que frecuencia se revisa la información para identificar los riesgos en la gestión de cobranza?**
- 4.- ¿Considera usted que los procedimientos existentes en la gestión de cobranza están acorde a los objetivos del control interno?**
- 5.- ¿El personal de la gestión de cobranza realiza las medidas preventivas para que no caigan en mora?**
- 6.- ¿Se realizan controles periódicos de las cuentas pendientes para acreditar una nueva deuda?**
- 7.- ¿Existe política que fijen tiempos determinados para gestionar el retorno de los valores?**
- 8.- ¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda?**
- 9.- ¿Se considera un monto estimado para otorgar nuevos créditos?**
- 10.- ¿Qué tan frecuente se actualiza la información de los pagos de los clientes?**

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Elaborado por: Mirna Lucrecia Caicedo Barzola – Valeria Rosalba Quimi Coronel**