



**UNIVERSIDAD  
SAN GREGORIO  
DE PORTOVIEJO**

**UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”**

**CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de:  
INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA**

**TEMA:**

**“EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE LA GESTIÓN DE COBRO DE  
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COMARVILOP S.A.”**

**AUTORES**

**Tnlga. ACOSTA MÁRQUEZ ALEXANDRA ANTONIA**

**Tnlga. DELGADO PRADO CINTHIA LIZBETH**

**TUTOR**

**ING. JULLISSA MERA MG.**

**GUAYAQUIL- GUAYAS – ECUADOR**

**2019**

## **Certificación del Director De Tesis**

Ing. Julissa Mera en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados **Acosta Márquez, Alexandra y Delgado Prado Cinthia**, son autores de la Tesis de Grado titulada: **“Examen Especial al proceso de la Gestión de Cobro de las Cuentas por Cobrar de la Empresa COMARVILOP S.A.”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad

---

Ing. Julissa Mera

**Tutor del Trabajo de Titulación**

## **Certificado del tribunal**

El trabajo de investigación “**Examen Especial al proceso de la Gestión de Cobro de las Cuentas por Cobrar de la Empresa COMARVILOP S.A.**”, presentado por los egresados Acosta Márquez, Alexandra y Delgado Prado Cinthia, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

---

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

---

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

---

**CPA. Rubén Mackay Véliz MBA  
Miembro del tribunal**

---

**Lcda. Mara Triviño Bonilla Msc.  
Miembro del tribunal**

## **Declaración de Autoría**

Acosta Márquez, Alexandra y Delgado Prado Cinthia , autores de este trabajo de titulación denominado “Examen Especial al proceso de la Gestión de Cobro de las Cuentas por Cobrar de la Empresa COMARVILOP S.A.”, 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 Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido

Acosta Márquez Alexandra

Delgado Prado Cinthia

**Egresadas de la carrera de Auditoría y Contabilidad**

## **Agradecimiento**

A Jehová Dios, por habernos dado la oportunidad de formarnos en esta prestigiosa Universidad y haber sido nuestro apoyo durante todo este tiempo.

A nuestros familiares: Madres, Padres, Hijos, Hermanos y Esposos por permitirnos disponer del tiempo necesario para culminar esta meta.

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo, por permitirnos cumplir una meta más en nuestra vida

A nuestra Tutora, Ing. Julissa Mera, por habernos brindado tantas oportunidades y enriquecernos en conocimiento. Su apoyo ha sido incondicional para nosotras.

A la Empresa, COMARVILOP S.A., por prestar sus espacios para la realización de este trabajo de investigación.

A todos nuestros Profesores y Compañeros por brindarnos su apoyo incondicional a lo largo de esta carrera, gracias por acompañarnos en los momentos difíciles.

A todos ustedes nuestra gratitud eterna

**Alexandra Acosta Márquez y Cinthia Delgado Prado**

## **Dedicatoria**

A Jehová Dios y a mi maravillosa familia, por confiar en mí y alegrarme día tras día para disfrutar de este proyecto y a no frustrarme en ello, más bien, poder lograr mis metas. Sobre todo, el apoyo imprescindible de mi esposo y su delicadeza al aconsejarme y enseñarme varias técnicas para lograr con éxitos mis estudios dando su apoyo incondicional y respaldo.

**Alexandra Acosta Márquez**

## **Dedicatoria**

A Dios, incondicional apoyo y fuente de luz y sabiduría, que me ha permitido lograr alcanzar una meta más con gran esfuerzo.

A mis Padres, por ser un pilar de soporte en mi vida y ser siempre un apoyo incondicional. A mi esposo, por su valioso apoyo en todo momento. A mis hijos, motor que me impulsa a seguir siempre adelante. A todos ustedes dedico esta tesis.

**Cinthia Delgado Prado**



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“Examen Especial al proceso de la Gestión de Cobro de las Cuentas por Cobrar  
de la Empresa COMARVILOP S.A.”

Acosta Márquez Alexandra  
Delgado Prado Cinthia

### **Resumen Ejecutivo**

El examen especial es un tipo de auditoría que ayuda a evaluar, verificar y estudiar aspectos limitados de las actividades de control de la Empresa con el propósito de comprobar el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de leyes, reglamentos y/o normas aplicables de la misma. Es por esto que, la investigación tiene el propósito de realizar un Examen Especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar para determinar su afectación al resultado de la recuperación de cartera vencida de la empresa Comarvilop S.A. Para esto se utilizó una metodología respaldada por métodos tanto cuantitativos como cualitativos, obtenido de la revisión documental. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta aplicada a los tres sujetos que actuaron como muestra. Las autoras luego de evaluar el sistema de control interno de la empresa concluyen que presenta algunas deficiencias en la aplicación y cumplimiento de Determinadas Normas de Control Interno, así como también de las disposiciones legales, generando una propuesta de solución a la misma.

**Palabras Clave:** Examen especial, Gestión de cobro, Cuentas por cobrar...





## UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

### CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

"Special Examination to the process of Collection Management of the Accounts

Receivable of the Company COMARVILOP S.A."

Acosta Márquez Alexandra  
Delgado Prado Cinthia

#### **Executive Summary**

The special examination is a type of audit that helps to evaluate, verify and study limited aspects of the Company's control activities in order to verify the proper use of resources and compliance with applicable laws, regulations and / or regulations. the same. For this reason, the research has the purpose of carrying out a Special Examination of the collection management process of the accounts receivable to determine its effect on the result of the recovery of the past due portfolio of Comarvilop S.A. For this, a methodology supported by both quantitative and qualitative methods was used, obtained from the documentary review. For the data collection a survey applied to the three subjects that acted as a sample was used. The authors after evaluating the internal control system of the company conclude that it has some deficiencies in the application and compliance with certain Internal Control Standards, as well as the legal provisions, generating a proposal for a solution to it.

**Keywords:** Special examination, Collection management, Accounts receivable...

## TABLA DE CONTENIDOS

Certificación del Director de Tesis.....	ii
Certificado del tribunal.....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen Ejecutivo.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Figuras.....	xiii
Introducción.....	xiv
Capítulo I.....	1
1. Aspectos Preliminares.....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Problema.....	1
1.3. Antecedentes generales del problema.....	1
1.3.1. Planteamiento del problema.....	4
1.3.2. Formulación del problema.....	6
1.4. Delimitación del problema.....	6
1.5. Objetivos.....	7
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6. Justificación.....	8
1.7. Conclusiones de Capítulo.....	8
Capítulo II.....	9
2. Marco Teórico.....	9
2.1. Antecedentes investigativos.....	9
2.2. Fundamentación Teórica.....	11
2.3. Marco conceptual.....	38
2.4. Marco legal.....	41
2.5. Preguntas de Investigación.....	52

2.6. Identificación de Variables.....	52
2.6.1. Variable Independiente.....	52
2.6.2. Variable Dependiente.....	52
2.7. Operacionalización de las variables.....	53
2.8. Conclusiones del Capítulo.....	55
Capítulo III.....	56
3. Marco metodológico.....	56
3.1. Plan de Investigación.....	56
3.2. Tipo de Investigación.....	56
3.3. Modalidades de la investigación.....	57
3.4. Métodos y técnicas.....	57
3.4.1. Métodos.....	57
3.4.2. Técnicas.....	58
3.4.3. Fuentes de Información.....	59
3.5. Población y muestra.....	59
3.5.1. Población.....	5
3.5.2. Muestra.....	60
3.6. Análisis de resultados.....	60
3.7. Conclusiones del Capítulo.....	60
Capítulo IV.....	61
4 Análisis e interpretación de Resultados.....	61
4.1. Aplicación de instrumentos.....	61
4.1.1. Encuesta dirigida al personal de estudio.....	61
4.1.2. Análisis de las encuestas realizadas.....	71
4.2. Proceso de Auditoría.....	72
4.2.1. Fase I. Planificación.....	73
4.3. Planificación Preliminar.....	82
4.3.1. Evaluación del Control Interno.....	91
4.4. Fase II. Ejecución.....	96
4.5. Hojas de Hallazgos.....	104
4.6. Fase III. Comunicación de resultados.....	113
4.7. Conclusiones y recomendaciones generales.....	129
Capítulo V.....	131

5. Propuesta.....	131
5.1. Título de la Propuesta.....	131
5.2. Autores de la Propuesta.....	131
5.3. Empresa auspiciante.....	131
5.4. Área que cubre la propuesta.....	131
5.5. Fecha de presentación.....	131
5.6. Fecha de culminación.....	131
5.7. Duración del proyecto.....	132
5.8. Participantes del proyecto.....	132
5.9. Objetivos de la propuesta.....	132
5.9.1. Objetivo General.....	132
5.10. Objetivos Específicos.....	132
5.11. Beneficiarios.....	133
5.11.1. Beneficiarios Directos.....	133
5.12. Beneficiarios Indirectos.....	133
5.13. Impacto de la Propuesta.....	133
5.14. Descripción de la Propuesta.....	134
Referencias.....	151
Apéndice A.....	154

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Herramientas de control interno de acuerdo a COSO.....	26
Tabla 2. Herramientas de cobranzas.....	35
Tabla 3. Directrices para la gestión de cobranzas.....	36
Tabla 4. Clasificación de las normas de auditoria generalmente aceptadas....	42
Tabla 5. Frecuencia de Verificación de facturas.....	61
Tabla 6. Frecuencia de Contacto telefónico con el cliente.....	62
Tabla 7. Acciones informativas para con el cliente.....	63
Tabla 8. Incidencia de la respuesta del cliente en los Estados Financieros....	64
Tabla 9. Seguimiento a la gestión de cobro para la realización de los estados financieros.....	65
Tabla 10. Cobro y Conciliación de Saldos contra los registros.....	66
Tabla 11. Cobro a tiempo de facturas.....	67
Tabla 12. Evaluación del nivel de riesgo por gestión de cobro inadecuada....	68
Tabla 13. Notificaciones sobre gestiones de cobro realizadas.....	69
Tabla 14. Verificación de procesos en gestión de cobros.....	70

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Frecuencia de Verificación de facturas.....	61
Figura 2. Frecuencia de Contacto telefónico con el cliente.....	62
Figura 3. Acciones informativas para con el cliente.....	63
Figura 4. Incidencia de la respuesta del cliente en los Estados Financieros....	64
Figura 5. Seguimiento a la gestión de cobro para la realización de los estados financieros.....	65
Figura 6. Cobro y Conciliación de Saldos contra los registros.....	66
Figura 7. Cobro a tiempo de facturas.....	67
Figura 8. Evaluación del nivel de riesgo por gestión de cobro inadecuada.....	68
Figura 9. Notificaciones sobre gestiones de cobro realizadas.....	69
Figura 10. Verificación de procesos en gestión de cobros.....	70

## **Introducción**

En los actuales momentos, las empresas se ven fundamentadas por la gestión administrativa que llevan a cabo, pues de la misma depende la posibilidad de tomar decisiones acertadas y adecuadas en beneficio de la empresa, logrando así mejoras continuas en los servicios que presta. Es por esto que, para lograr la prestación de mejores servicios y el cumplimiento de los compromisos empresariales, es necesario que en las mismas se implementen normas y políticas que conlleven a un mejor control de las cuentas por cobrar, pues esto contribuirá a que al término del proceso se puedan verificar si los resultados obtenidos fueron satisfactorios.

En este sentido, la gestión de cobranza dentro de una empresa, es indispensable para que la misma funcione de forma efectiva, pues de ella depende que la misma pueda recuperar la cartera crediticia en el lapso de tiempo establecido, además de ser la base para el resguardo de la liquidez de la empresa, la cual no debe descuidar los controles internos necesarios para lograr una recuperación de la cartera de crédito de forma eficiente y eficaz.

Es por esto que la investigación que se presenta tiene como propósito realizar un Examen Especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar para determinar su afectación al resultado de la recuperación de cartera vencida de la empresa Comarvilop S.A., buscando con esto mejorar la situación detectada en la empresa. Para esto se ha estructurado en cinco capítulos, cada uno de los cuales desarrolla los siguientes aspectos:

El capítulo I, los aspectos preliminares, donde se precisa la formulación del tema y el problema, los antecedentes generales, el planteamiento del problema, el objetivo general, los específicos y la justificación. El capítulo II el marco teórico, donde se

muestra el contenido científico del estudio, los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, el marco conceptual, los fundamentos legales, la identificación de las variables que tienen incidencia en el estudio y su operacionalización.

El capítulo III, marco metodológico, donde se indica el tipo de investigación, las modalidades utilizadas, los métodos y técnicas aplicadas, la población y muestra, los recursos humanos, materiales y económicos, el cronograma de actividades y el análisis de los resultados obtenidos. El capítulo IV, los resultados obtenidos, se presenta el tratamiento de la información, proceso y análisis, los resultados obtenidos y las conclusiones del estudio.

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



# Capítulo I

## 1. Aspectos Preliminares

### 1.1. Tema

Examen especial al Proceso de la Gestión de Cobro de las Cuentas por Cobrar de la Empresa COMARVILOP S.A.

### 1.2. Problema

La Empresa en la actualidad presenta inconsistencias del proceso de gestión de cobranzas que afectan los Resultados de los Estados Financieros y sus niveles de liquidez.

### 1.3. Antecedentes generales del problema

Las cobranzas nacieron como un complemento del crédito, esta actividad se realiza después de haber concedido créditos a los clientes, generando la necesidad de iniciar las gestiones de cobranzas. Las gestiones de cobranzas desempeñan un rol trascendental en el pago inmediato y oportuno de las facturas a crédito, se espera tener la menor cantidad de problemas de mora y evitar costos adicionales de operación.

Las cuentas por cobrar, también denominada clientes, se originan en la labor mercantil, por las ventas a crédito que se realizan, este valor forma parte del activo circulante exigible, por lo tanto, el precio de venta para este tipo de operaciones se debería considerar de acuerdo al tiempo de crédito que se le concede a cada cliente. Es importante recordar que cuando se otorga un crédito excesivo o cuando los plazos establecidos son muy largos es mayor el riesgo de incobrabilidad y esto es muy

desfavorable en un negocio, de aquí la importancia de establecer políticas de crédito que se ajusten a la capacidad financiera de la empresa.

La cobranza busca obtener la cancelación de las cuentas deudoras. El administrador de cobranzas debe llevar un registro de las experiencias de pago que la empresa ha tenido con cada cliente, adicionalmente es necesario contar con una política de cobranza que incluya el control de: periodo promedio de cobranzas, reporte de antigüedad y gestiones de cobranzas.

La gestión de cobro se relaciona con tesorería y consiste en la previsión, control y conciliación de los cobros y pagos, y de la organización de los mismos. La gestión óptima no debe limitarse a depender de las circunstancias, permitiendo prever posibles tensiones y estudiar soluciones a los problemas con antelación. (Servicios Financieros Delloitte, 2012, p. 2)

El no mantener condiciones de cobro y pago definidas, así como un seguimiento de las mismas, “producirá, además de posibles inconvenientes de tesorería, mala imagen frente a los clientes y proveedores”. (Gitman L. , 2007, p. 12) Lo que permite inferir que realizar los cobros estableciendo previamente las condiciones a seguir es una manera de prevenir inconvenientes futuros en este aspecto. Esto considerando que la falta de precisión en los pagos puede estrechar la confianza del proveedor/acreditor en la empresa. En conclusión, “una mala gestión en los cobros y pagos forzarán a buscar soluciones que involucrarán gastos financieros”. (Servicios Financieros Delloitte, 2012, p. 3).

Tomar malas decisiones y la falta de precisión en los pagos fue lo que generó la crisis financiera de Estados Unidos que se inició en el año 2002, durante la presidencia de George W. Bush, quien solicitó la ayuda del sector privado para facilitar el financiamiento hipotecario a personas de bajos ingresos y estas puedan

cumplir el sueño americano de tener casa propia. Después del anuncio del presidente Bush, cayeron las tasas de interés del 6% al 1%, el dinero fue tan barato que los 8.000 bancos y agentes hipotecarios iniciaron una impulsiva propagación del crédito hipotecario.

A partir del año 2003 las tasas de interés subieron del 1% al 3%, hasta el año 2005 y el 5,5% en el año 2006; en consecuencia, a nivel mundial, las cuentas se hicieron incobrables lo que llevo a la quiebra financiera y crisis que tuvo desastrosas e incomparables daños. Es por esto que la empresa COMARVILOP S.A., debe analizar su situación y tomar las medidas correctivas necesarias con la finalidad de evitar consecuencias no deseadas.

La realización de una auditoria o un examen especial, es de gran importancia para el control, de los rubros de una empresa, además permite verificar la verdadera y razonable exposición de los saldos que se muestran en los estados financieros. El presente trabajo se enfocó en la ejecución de un examen especial al rubro Cuentas por Cobrar, para controlar y evitar futuros problemas financieros en la empresa COMARVILOP S.A.

Esto considerando que las cuentas por cobrar constituyen registros contables tanto para aumento o disminución financiera, las cuetas se originan como resultados recurrentes en la empresa. Por ello el análisis correcto “permite que se garantice el costo-beneficio y dar lugar a diferentes innovaciones; así como derechos exigibles, dado que esto permite que se formen los activos de la empresa mediante los ingresos financieros”. (Cruz, 2016, p. 25).

Es decir, la cobranza se refiere a obtener el pago de las cuentas deudoras. El administrador de cobranzas debe llevar un registro de las experiencias de pago que la empresa ha tenido con cada cliente, adicionalmente “es necesario contar con una

política de cobranza que incluya el control de: Periodo promedio de cobranzas, reporte de antigüedad y gestiones de cobranzas”. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2005, p. 17).

Así también, el análisis financiero es una herramienta que logra una gestión financiera eficiente; que nos permite llevar un control adecuado del uso de los activos y de los recursos financieros que están destinados para las inversiones, a través de un análisis profundo que permita visualizar los recursos propios o provenientes de terceros que tiene la empresa. (Fontalvo, Morelos, & De la Hoz, 2012, p. 16).

De acuerdo con Fonseca indicó que “la auditoría utiliza a la contabilidad como el vehículo más idóneo para realizar la revisión de una empresa” (Fonseca L., 2007, p. 27). La auditoría, en cambio, no se preocupa de registrar, resumir, presentar o comunicar; ya que su objetivo fundamental es revisar la forma en la cual las transacciones y situaciones económico-financieras que afectan a la empresa han sido medidas y comunicadas.

Según un estudio analítico con diseño documental basado en los fundamentos teóricos de Gitman, “el análisis financiero se basa en la liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad de una entidad” (Gitman L. , 2007, p. 8). Es decir, que en el estudio las ratios financieras se constituyen como predictores del éxito de una entidad o a la vez un fracaso empresarial que puede afectar a la misma. El análisis financiero se basa entonces, en cifras ajustadas con la inflación presentando una información válida y precisa que determine las condiciones financieras de los negocios y la gestión eficiente que permita predecir su rentabilidad.

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

La empresa COMARVILOP S.A., realiza diferentes tipos de ventas; que pueden ser al contado, a crédito y con financiamiento de instituciones bancarias. El cual abarca a las empresas del sector público (instituciones, municipios provinciales, cantonales), empresas del sector privado; debido a la actividad económica de la empresa y para incrementar las ventas.

Se ha evidenciado que la persona encargada de facturación no realiza una verificación asegurando que el cliente tenga en su poder y haya receiptado la factura, en muchas ocasiones no cuentan con la fecha de vencimiento de las facturas entregadas a los clientes.

No hay personal asignado para contactar al cliente por vía telefónica dentro de un límite de 7 días posteriores al vencimiento, solicitando cumplir su compromiso de pago. Cuando las facturas tienen 18 días de vencimiento y se encuentra aún sin recaudación, no se realiza ninguna gestión de cobranza, por ejemplo, enviar un correo, una carta informativa, donde solicite formalmente al cliente que regularice su situación a la brevedad posible, la misma que debe ir firmada por el Jefe del Departamento de Soporte Administrativo, quien tiene la autoridad para hacer llegar la misma a través de la Unidad de Secretarías de la Gerencia Comercial.

El encargado de realizar las Gestiones de Cobranzas, no cumple agendando, una reunión presencial con los clientes deudores, que mantienen facturas vencidas sobre los 35 días. De igual forma, no lleva los registros de clientes que cumplan 45 días de morosidad respecto a cualquiera de sus documentos. En relación a la recaudación de los pagos de clientes la empresa no tiene una persona que revise diariamente los estados de cuenta bancarios e instruya al departamento de cobranzas el registro de las transferencias que realizan los clientes en concepto de pago de las facturas, este

descontrol hace que se mantengan las cuentas vencidas cuando los clientes ya las han cancelado.

Inconsistencias en las cuentas de cartera con el módulo de cartera y el anexo, estas se producen debido a que los clientes realizan transferencias bancarias y estos pagos no se registran en las cuentas de cartera, es ahí cuando el cliente dice que haber cancelado las facturas que en los registros y estados de cuentas permanecen pendientes de pago, como valores vencidos, cuando en realidad están pagados.

Esto conlleva a un incremento de la cartera vencida en la empresa COMARVILOP S A., y el aumento en las cuentas de los clientes, lo que la convierte en un activo peligroso, que va en perjuicio de la misma empresa, especialmente porque no se controlan, ni se vigilan los movimientos de los clientes que mantienen crédito con la empresa.

Por otra parte, se evidencia que el registro contable de transferencias de pagos recibidas no se realiza en el momento que el cliente hace el depósito, por lo que la cuenta de ingreso no se actualiza para controlar el estado económico de la empresa. Este descontrol afecta a la empresa y puede llevar a la misma a caer en problemas de liquidez.

Es por esto que las empresas deben controlar y vigilar sus cuentas por cobrar, el dejar de hacerlo las puede llevar a mantener activos peligrosos que los lleven a la iliquidez. La administración no obtiene los resultados esperados en aspectos como: la gestión de cobranzas, la recuperación de valores vencidos y el registro retrasado de valores recaudados, todos ellos inciden en los problemas de gestión de cobro, generando descontrol que en el futuro se convierte en riesgos financieros. La ejecución de gestiones de cobranzas deficientes, no producen resultados óptimos, se

pierde el control de cartera, disminuyen los ingresos, desmejora la relación con los clientes, entre otros.

Con base en estos planteamientos y luego del análisis realizado sobre la gestión de cobranzas y de detectar los problemas existentes, la gerencia general toma en consideración la necesidad de realizar un examen especial sobre sus proceso de gestión de cuentas por cobrar, tomando en consideración las bases legales y la normativa vigentes, aplicando dos enfoques que son necesarios aplicar para el presente trabajo de investigación: el financiero al ejecutar pruebas de auditoria que permitan establecer el impacto de las cuentas pendientes de cobro en la liquidez de la empresa, y el enfoque de control interno, el cual ayudara a verificar si los controles existentes pueden reducir el riesgo financiero.

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

¿Cómo afecta el proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar a los resultados de los Estados Financieros de la empresa COMARVILOP S.A., ubicada en la ciudadela Los Esteros 1, cantón Guayaquil, al 31 de diciembre del 2017?

### **1.3.3. Preguntas de Investigación**

### **2.5. Preguntas de Investigación**

- ¿Qué es un examen especial?
- ¿Qué es una auditoria de cumplimiento?
- ¿Cuáles son las características del examen especial de auditoria?
- ¿Cuáles son las fases del examen especial?
- ¿Qué son las pruebas de auditoría?
- ¿Qué se hace en la planificación preliminar?
- ¿Qué es planificación de auditoria?

- ¿Qué son los papeles de trabajo?
- ¿Cómo se deben preparar los papeles de trabajo?
- ¿Qué son los hallazgos de auditoría?
- ¿Qué es la gestión de cobranzas?
- ¿Cuál es el proceso de la gestión de cobranzas?
- ¿Cuáles son los estados financieros y que contienen?
- ¿Qué son los estados financieros y que representan?

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

Campo:	Auditoría y Contabilidad
Área:	Financiera
Aspecto:	Proceso de Gestión de Cobro de las Cuentas por Cobrar.
Tema:	Examen Especial Al Procesos De La Gestión De Cobro De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Comarvilop S.A.
Problema:	Inconsistencias del proceso de gestión de cobranzas que afectan los Resultados de los Estados Financieros.
Delimitación Espacial:	COMARVILOP S.A. del cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.
Delimitación Temporal:	Periodo que conlleva la ejecución del proyecto desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre 2017.
Línea de investigación:	Auditoría al proceso de gestión de cobro de las Cuentas por Cobrar.

#### **1.5. Objetivos**

##### ***1.5.1. Objetivo General.***

Elaborar un examen especial al proceso de gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar, con la finalidad de corregir las incidencias que afectan los resultados de la recuperación de cartera.



### ***1.5.2. Objetivos Específicos.***

- Fundamentar teóricamente los procesos de crédito, gestión de cobranzas, recuperación y registro de cuentas por cobrar, que nos permitan identificar las causas que incide en los resultados de la recuperación de cartera.
- Analizar la situación actual de la cartera vencida, para obtener un entendimiento específico del proceso actual de gestión de cobranzas.
- Evaluar el sistema de control interno administrativo y contable actual de la empresa.
- Aplicar el examen especial para identificar las falencias presentes en el Proceso de Gestión de Cobro de las cuentas por cobrar de la Empresa Comarvilop S.A
- Elaborar una propuesta en base a los hallazgos detectados que contribuya al mejoramiento de la gestión de cobro para una mayor eficiencia operativa y administrativa en el departamento de cobranzas de la Empresa Comarvilop S.A

### **1.6. Justificación**

Esta investigación busca mediante la ejecución de un examen especial encontrar la razonabilidad a los resultados presentados en los Estados Financieros específicamente en el rubro de las cuentas por cobrar de COMARVILOP S.A. El análisis a ésta cuenta se debe al antecedente que existe que se ha estado efectuando deficientes procesos de concesión y cobro de créditos en la empresa, al no existir un protocolo que defina las políticas de crédito y el otorgamiento sin un estudio previo de clientes, lo que ha ocasionado un elevado índice de morosidad en la cartera y una falta de control en los registros contables, ya que en los estados financieros se observa un incremento elevado en el rubro de cuentas por cobrar.

El resultado de este examen especial permitirá medir el grado de eficiencia de la gestión de cobranzas, así mismo permitirá constatar la fiabilidad en los procesos de registro contables que deben estar basados, en las políticas internas establecidas, las normas de contabilidad, y leyes tributarias vigentes en nuestro país.

Al obtener claramente las políticas de cobro, evaluación créditos otorgados vencidos, registro de los valores recaudados; permitirá tener en orden registros de las cuentas recuperadas, controles adecuados para mantener el control y la liquidez de las obligaciones de la empresa, y así otorgar nuevos créditos requeridos por otros clientes.

### **1.7. Conclusiones del Capítulo**

La realización del capítulo uno de la presente investigación, permite concluir que existe la necesidad de realizar un examen especial sobre los proceso de gestión de cuentas por cobrar, de la empresa Comarvilop S.A., tomando en consideración las bases legales y la normativa vigentes, para poder determinar el nivel de afectación que la recuperación de la cartera crediticia vencida ha tenido en la empresa, debido a la inconsistencia en los procesos que se aplican para una gestión de cobro eficiente y eficaz que genere liquidez a la misma. Esto considerando las falencias evidenciadas a lo largo del problema durante la elaboración del planteamiento, lo que permite corroborar la existencia de una realidad problema que amerita atención para un mejor funcionamiento de la empresa.

## Capítulo II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

Las autoras Wittlinger, Carranza, y Mori, en su artículo Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza, revelan que: “La educación al cliente puede resultar una medida significativa para reducir tasas de morosidad” (Wittlinnger, Carranza, & Mori, 2008, p. 24). Un Ejemplo Práctica que da cuenta de las mejoras educativas del cliente, sucede en India donde el crédito grupal es el modelo de financiamiento imperante (metodología Grameen). Según las autoras antes mencionadas, “las instituciones promueven como habitual practica que en cada reunión de grupo de clientes se repita/ore en conjunto una especie de código de conducta o ética” (Wittlinnger, Carranza, & Mori, 2008, p. 26), este código que es pronunciado en lengua local, enfatiza la obligación del pago oportuno, la solidaridad del grupo que debe pagar en el caso que algún miembro no pueda cumplir con su pago y la importancia del ahorro. El artículo de las autoras, indica que:

Es importante capacitar al personal en técnicas y tácticas como: manejo de la argumentación típica del cliente moroso, manejo de personalidades difíciles, tipos de deudores, pautas y lenguaje para el contacto con el cliente, negociación, perfil del cliente moroso, así como completa comprensión y utilización de las herramientas de cobranza y el conocimiento del ámbito jurídico resultan relevantes. (Wittlinnger, Carranza, & Mori, 2008, p. 24).

En este orden de ideas, es oportuno traer a colación el trabajo del Banco Solidario de Ecuador, el cual, en el aspecto práctico, desarrolló un plan de capacitación para su

personal de cobranza basado en conocimientos y experiencia de ACCION. El enfoque de la capacitación fue básicamente proporcionar a los gestores de cobranza una visión integral del rol de la cobranza en el ciclo integral del activo (cobro para volver a vender con servicio al cliente), y tácticas de cobranza.

Según Carrera (2017) en su trabajo Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015, evalúa la situación actual de la gestión de cobranzas de una compañía manufacturera, para confrontar las políticas actuales con la metodología de control propuesta en el COSO I (Carrera, 2017, p. 12). Además, propone recomendaciones para poder mejorar la gestión de cobranzas, maximizando los resultados con eficiencia en los recursos utilizados. Resulta novedosa la metodología de la investigación que se aplica para realizar el diagnóstico en esta tesis que se puede aplicar en el presente trabajo en el levantamiento de procesos y las herramientas de análisis de datos cuantitativos, para poder establecer la situación actual de la gestión realizada.

En el año 2009 se realizó un estudio por la compañía multinacional francesa para lograr obtener lo que las empresas obtienen mediante el pago de facturas, y en tales casos cuando surgen los vencimientos de los mismos, sin importar el monto a pagar, además, que las empresas alrededor de mundo se ven involucradas a tener déficit en las cuentas, que provoca un elevado grado de daños y consecuencias a las diferentes empresas. Dando lugar a que las operaciones comerciales de cobro sean bajas y que disminuyan de forma constante. (Brachfield, 2014, p. 9)

En ese mismo orden de ideas Silva (2016), autor de la tesis con el tema: Evaluación Del Proceso de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., agencia matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014 para determinar áreas críticas en la cartera vencida.,

determinó lo siguiente: que el personal no cuentan con el perfil profesional, no tienen conocimiento en el proceso de crédito, las carpetas no cuentan con todos los requisitos actualizados lo que incrementa la cartera vencida, la evaluación al personal no es periódica detectando problemas que requieren acciones inmediatas, no funciona el Comité de Crédito porque no confirma la documentación y se entrega un informe para seguir acciones judiciales, Los socios no tienen conocimiento sobre políticas de cobranza. Se debe contar con personal con el perfil profesional, a fin de evitar deficiencias en la entrega y recuperación de los créditos.

El departamento de crédito y cobranzas debe proceder a la actualización de todas las carpetas de socios que tienen créditos vigentes, evaluar al personal de forma periódica, verificar la documentación que presentan los socios cuando optan por un crédito a fin de mantener actualizada las carpetas y que sirva de sustento. Es decir, la gestión de la cobranza es el responsable por el asistente de cobranza, este da seguimiento a los clientes por los respectivos cobros, mediante vía telefónica al vencimiento de crédito. La gestión de cobro es evidenciada en reportes semanales y mensuales dirigidos a la parte contadora, el cual se detallan los detalles de cobros vencidos y cobros realizados. El autor concluye que es importante contar con un Manual que permita la organización del proceso de crédito para mejorar el funcionamiento de las empresas (Silva, 2016, p. 23).

## **2.2. Fundamentación Teórica**

Dentro de las Bases teóricas y metodológicas que respaldan la realización del examen especial al proceso de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa COMARVILOP S.A, se desarrollan a continuación las siguientes:

## **La Auditoria: Definición y objetivos**

### **Definición**

Es el proceso de verificar, examinar y evaluar con objetividad, en un periodo determinado, evidencia relativa a la información financiera que las empresas cuentan, para dar un alto nivel de seguridad a los Estados Financieros (Fonseca O. , 2008, p. 34) los cuales deben de cumplir con los Principio de la Contabilidad Generalmente Aceptada, de esta manera reunir la evidencia necesaria para emitir los informes pertinentes.

### **Objetivos**

Haciendo referencia a la definición anterior, los objetivos de la auditoria son:

- Expresar una opinión sobre los Estados Financieros, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicadas. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable que los Estados Financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.
- Establecer si la operación financiera, administrativa, económica y de otra índole se han realizado conformes a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimiento que le son aplicables, para que los resultados de la evaluación resulten satisfactorios y brinden la confianza para continuar con la actividad económica.
- Si la empresa se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos, el grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.

- Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:
  - Efectividad y eficiencia de las operaciones.
  - Confiabilidad en la información financiera.
  - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### **Clasificación**

#### **Interna**

La Auditoría interna es una actividad que tiene por objetivo fundamental “examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica” (Mantilla, 2008, p. 31) proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.

#### **Externa**

La Auditoría Externa “examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos” (Gitman L. , 2007, p. 42), pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término de Auditoría Externa a Auditoría de los Estados Financieros, lo cual como se observa o es totalmente equivalente, pues puede existir Auditoría Externa del Sistema de Información Tributario, Auditoría Externa del Sistema de Información Administrativo. Auditoría Externa del Sistema de Información Automático, entre otros.

## **Por su área de aplicación**

### **Administrativa**

Es la revisión sistemática con fines evaluativos de una dependencia, entidad o parte de ella, que se lleva a cabo con la finalidad de determinar si la organización está operando eficientemente para cumplir con los objetivos. Constituye una búsqueda para localizar los problemas relativos a la eficiencia dentro de la organización.

La auditoría administrativa abarca la revisión de los objetivos, planes y programas de la empresa, su estructura orgánica, nivel jerárquico y calidad de los recursos humanos y materiales, programas de capacitación y adiestramiento; división de actividades y supervisión, existencia y aplicación de manuales de organización; simplificación administrativa; mecanismos de autoevaluación; funciones; sistemas, procedimientos y controles; las instalaciones y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos. El resultado de la auditoría administrativa es una opinión sobre la eficiencia administrativa de toda la empresa.

### **Financiera**

Es el examen y comprobación de que las operaciones, registros, informes y los estados financieros de una entidad correspondiente ha determinado periodo, se hayan hecho de conformidad a la metodología y demás disposiciones legales, políticas y otras normas aplicables relativas a la revisión y evaluación del control interno establecido. Revisión, análisis y examen de las transacciones, operaciones y requisitos financieros de una empresa objeto de determinar si la información financiera que se produce es confiable, oportuna y útil.



## **Gubernamental**

Revisión y examen que llevan a cabo la Secretaria de Contraloría General del Estado, que ejerce el control de los recursos públicos, para el cumplimiento de sus atribuciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan.

## **Normas de Auditoria**

### **Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas**

“Las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS), son los principios fundamentales de auditoria los que deben enmarcarse su desempeño, los auditores durante el proceso de auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.” (Vara, 2017, p. 1)

### **Normas Internacionales de Auditoria**

“Las Declaraciones de Auditoria o SAS (Statements on Auditing Standards), son interpretaciones de las normas de auditoria generalmente aceptadas, que tiene con obligatoriedad para los socios del American Institute Of Certified Public Accountants (AICPA) o Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados), pero se han convertido en estándar internacional, especialmente en nuestros continentes. Las Declaraciones de Normas de Auditoria son emitidas por la Junta de Normas de Auditoria (Auditing Standrad Board ASB).” (NIA, 2013, p. 15)

### **Normas Internacionales de Auditoria y Aseguramiento**

Las NIAA son un conjunto de principios, reglas o procedimientos que obligatoriamente debe seguir o aplicar el profesional Contador Público que se dedique a labores de auditoría de estados financieros, con la finalidad de evaluar de manera razonable confiable la situación financiera de la empresa o ente por los auditados y en base de aquello le permita emitir su opinión en forma independiente

con criterio y juicio profesional acertados. (REA. Ramírez Enríquez y Asociados, 2018, p. 13)

### **Importancia de la Auditoria**

Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa. Una auditoría, además evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

Las auditorías son importantes pues su objetivo principal es aumentar el nivel de confianza de los usuarios en los estados financieros, lo cual se logra mediante la opinión fundamentada del auditor sobre dichos estados y sobre la manera en que los mismos han sido preparados. (REA. Ramírez Enríquez y Asociados, 2018, p. 12)

### **Fases de la Auditoria**

La auditoría ha evolucionado en 4 fases:

**Primera fase:** a principios de la revolución industrial, no hay grandes transacciones, no hay grandes transacciones, la misión del auditor era buscar si se había cometido fraude en ese negocio, estos negocios eran pequeños.

**Segunda fase:** las empresas son más grandes, se comienzan a separar el capital y la propiedad del negocio, es decir, la administración. El auditor sin dejar de hacer lo que realizaba en la primera fase, tiene una nueva actividad que es la de verificar, certificar, la información de esos administradores que le pasan a través de la cuenta de resultados, sea veraz.

**Tercera fase:** aparecen nuevas tecnologías, ordenadores, etc. Las transacciones a lo largo del año son bastantes voluminosas. Esto hace que el revisar el auditor las

cuentas, el sistema de control interno de la empresa tanto si funciona como si no. De esta manera sigue revisando que la información contable refleja la imagen fiel de la empresa conforme a lo acontecido y revise además el control del sistema interno de la empresa.

**Cuarta fase:** el auditor ha de indicar aparte de lo anterior, un informe, pidiendo a la empresa si está o no de acuerdo de como se ha realizado este informe.

### **Procedimiento de la auditoria**

Son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen, mediante los cuales el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión. (Gitman L. , 2007, p. 33). Aspectos a considerar:

- Naturaleza
- Extensión o alcance
- Oportunidad (momento)

### **Naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoria.**

**Naturaleza:** decidir cuál técnicas o procedimientos de auditoria o conjunto de ellos, serán aplicables en cada caso (debido a que todas las entidades son diferentes).

**Extensión o alcance:** la relación de las transacciones examinadas (pruebas selectivas) respecto del total que forman el universo.

**Oportunidad:** la época en que los procedimientos de auditoria se van aplicar (algunos procedimientos de auditoria son más útiles y se aplican mejor en una fecha anterior o posterior a la fecha de los estados financieros determinados).

## **Técnicas de Auditoría**

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional.

- **Estudio** general. Apreciación sobre las características generales de la empresa, de sus estados financieros y de los rubros y partidas importantes (la lectura de la redacción de los asientos contables puede dar cuenta de las características fundamentales de un saldo).
- **Análisis**. Clasificación y agrupación de las cuentas, de tal manera que constituyan unidades homogéneas y significativas.

Análisis de saldo: Los movimientos en las cuentas son compensaciones unos de otros (balance general).

Análisis de movimiento: Los saldos de las cuentas se forman por acumulación (estado de resultados).

- **Inspección**. Examen físico de los bienes materiales o de los documentos.
- **Confirmación**. Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación. La confirmación puede ser positiva, negativa, ciega o en blanco.

Confirmación positiva. Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza preferentemente para el activo.

Confirmación negativa. Se envían datos y se pide sólo si están inconformes.

Generalmente se utiliza para el activo.

Confirmación indirecta, ciega o en blanco. No se envían datos y se solicita información de saldos, movimientos o cualquier otro dato necesario para la auditoría. Generalmente se utiliza para el pasivo.

- **Investigación.** Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa.
- **Declaración.** Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa.
- **Certificación.** Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad
- **Observación.** Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos.
- **Cálculo.** Verificación matemática de alguna partida.

### **Funciones que cumple la Auditoría**

Según Quintana “La misión de la auditoría deja de limitarse a la mera actividad de control y asume una función de asesoramiento a los órganos directivos de la empresa a partir de los años cincuenta” (Quintana, 1993, p. 26). Cumple con dos funciones: Controlar la eficacia de las políticas y los medios que utiliza la empresa descubriendo cualquier desviación sobre lo planificado y recomendar las medidas adecuadas para corregir o mejorar determinadas actuaciones.

### **Riesgo de auditoría**

#### **Definición**

“Es la posibilidad de que el auditor pueda dar una opinión sin recomendaciones, debido a los sistemas de información del ente auditado por contener errores y desviaciones de importancia relativa.”

### **Tipos de riesgos de auditoria**

**Riesgos Inherentes:** es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativos, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control. (Morales de R., 2015, p. 2)

**Riesgo de control:** es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativos en forma oportuna. (Morales de R., 2015, p. 2)

**Riesgos de detección:** es el riesgo de que los procedimientos de auditoria seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables. (Morales de R., 2015, p. 3)

### **Evaluación de riesgos**

“El nivel de riesgo de auditoria suelen medirse en cuatro grados posibles:

- Mínimo
- Bajo
- Medio
- Alto

### **Examen especial de auditoria**

Con respecto al examen especial, Fonseca indica que:

...el examen especial es una auditoria de alcance limitado que comprende el análisis, revisión, de una parte, de las operaciones realizadas por una empresa, tiene por objetivo verificar el adecuado manejo de los recursos de la empresa, así como el cumplimiento de la normativa legal, puede combinar objetivos financieros, operativos y de cumplimiento, o también puede enfocarse a un solo objetivo, a un área o un asunto específico.

(Fonseca L., 2007, p. 21)

El examen especial a la auditoria combina la auditoría financiera de un alcance menor al requerido para la emisión de un dictamen de acuerdo con las normas de auditoria generalmente aceptadas, “con la auditoria de gestión destinada, sean en forma genérica o específica, a la verificación del manejo de los recursos presupuestarios de un periodo dado, así como el cumplimiento de los dispositivos legales aplicables”. (Fonseca L., 2007, p. 18).

Un examen especial es la revisión que se efectúa a una cuenta o a un grupo de cuentas, un estado o cualquier otro elemento de contabilidad, con el fin de dar cumplimiento a disposiciones legales, como parte de la auditoria esta verificará, estudiará y evaluará aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa y operativa con posterioridad a su ejecución, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoria.

Mediante un examen especial se verifica en forma específica:

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

### **Importancia de realizar un examen especial**

La importancia de la auditoria está basada en la aplicación de las normas de auditoria generalmente aceptadas para asegurar un control efectivo de las

operaciones financieras y administrativas de cada entidad y organismo del sector público y privado. (Fonseca L., 2007, p. 26)

Es por ello que se ve la importancia de la realización de un examen especial a las entidades públicas como las empresas privadas, porque permite examinar cada una de las cuentas independientes por parte del auditor, luego de revisar minuciosamente determinará la razonabilidad, errores, deficiencias y elaborará las debidas recomendaciones a fin de mejorar la dirección de la empresa por parte de las personas encargadas de la misma. Por todos esos factores la importancia del examen especial se está incrementando cada día, con el fin de obtener el mayor provecho de los recursos disponibles y así mejorar la gestión financiera efectuada por los directivos de la empresa.

### **Objetivos de un examen especial**

- Analizar el manejo de los recursos financieros de una entidad durante un periodo determinado.
- Determinar el grado de cumplimiento de las normas y políticas impuestas por la institución.
- Verificar la correcta clasificación de las cuentas de ingresos y gastos según su concepto y plazo de realización.
- Fortalecer el sistema de Control Interno para tener un mejor control de las funciones asignadas a los funcionarios de la entidad, garantizando la efectividad del desempeño.

### **Proceso del examen especial**

El proceso que sigue el examen especial se inicia con la expedición de las cartas de compromiso y culmina con la emisión del informe respectivo. De conformidad



con la normativa técnica de auditoría vigente, el proceso de examen especial comprende las siguientes fases:

- Fase I.- planificación.
- Fase II.- ejecución del trabajo.
- Fase III.- Comunicación de Resultados.

### **Planificación del examen especial**

Constituye la primera fase del proceso de auditoría y de su conceptualización dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios además se debe considerar alternativas métodos y prácticas necesarias a fin de realizar las tareas por lo que necesariamente estas han de ser ejecutadas por el personal calificado.

El propósito de realizar un examen especial es establecer normas y proveer lineamientos para que sirvan como marco de referencia en el contexto de auditorías recurrentes es decir el auditor deberá desarrollar una estrategia detallada de cada una de las acciones a realizar de acuerdo a los resultados que espera alcanzar al final de este proceso, con una planificación adecuada es el primer paso necesario para realizar un examen especial de auditoría eficaz. (Fonseca, 2008, p. 34)

El auditor debe comprender el ambiente de la organización, las áreas más importantes y el manejo documentario. La planificación de la auditoría financiera, comienza con la obtención de la información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la fase de ejecución. A continuación, se menciona algunas de las áreas que deben ser cubiertas durante la planificación de la auditoría:

### **Revisión documentada**

La revisión documentada es probablemente, el procedimiento más utilizado en un examen especial. Partiendo de la premisa que cada paso, fase o etapa de una transacción debe dejar siempre una huella documental, bien sea por la emisión de un documento o por anotaciones en el mismo (afectación a cuentas, informes, entre otros.), es posible reconstruir una transacción en base a la documentación disponible y llegar a conclusiones sobre faltantes documentarios, de autorizaciones, procedimientos omitidos y/o falta de oportunidad de los mismos, transgresiones a la normatividad vigente y otros.

### **Evaluación del riesgo**

Es importante en toda organización contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están. Sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.

Por consiguiente, la auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección. (Hayes, 1994, p. 19)

### **Ejecución del trabajo**

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado.

“Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe” (Hayes, 1994, p. 23). Es muy importante que el auditor mantenga una comunicación continua y constante con los empleados responsables durante el examen, con el propósito de mantenerles informados sobre las desviaciones detectadas a fin de que en forma oportuna se presente los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes.

La comunicación del hallazgo de auditoría, una vez finalizado y ejecutado toda la planificación de la auditoría se debe realizar la comunicación de resultados y hallazgos encontrados a todo el personal que se encuentre inmerso en los análisis realizados y que tengan relación con el proceso llevado a cabo, a fin de permitir un plazo para la aclaración o rectificación de manera documentada y precisa para posterior a la elaboración del informe final.

### **Informe de auditoría**

Luego de culminar todos los procedimientos planificados se elaboran el informe final en donde de manera ordenada se expondrán cada uno de los aspectos más importantes y significativos encontrados en donde se hará un análisis d los aspectos relevantes que permitirán ser referente para el informe final. Este informe debe contener:

- Antecedentes con la descripción del trabajo realizado.
- Comentarios generales sobre la evolución de las cuentas de ingresos y gastos.

- Temas importantes de auditoría
- Resumen de los ajustes detectados que no son significativos

individualmente

- Conclusión

### **Las 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.

El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados. Los principios de contabilidad generalmente aceptados son reglas generales, adoptadas como buenas y prevalecientes, o también podríamos conceptuarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable.

Sin embargo, merece aclarar que los Principios de la Contabilidad Generalmente Aceptadas (PCGA), no son principios de naturaleza sino reglas de comportamiento profesional, por lo que nos son inmutables y necesitan adecuarse para satisfacer las circunstancias cambiantes de la entidad donde se lleva la contabilidad. El propósito principal de realizar un examen especial a las cuentas de ingresos y gastos es la de emitir una opinión sobre estas cuentas presentan o no un manejo razonable y acorde a las normativas establecidas.

### **Control interno**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación tenemos que conocer las principales teorías que aportaran para el análisis, del tema investigado entre estos tenemos las teorías de control interno, auditoria, cuentas por cobrar, estados financieros.

El Coso (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas). Las mismas que en inglés son: Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, es una guía para ejecutar el control interno. La misión del Coso es "Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones". (Galaz, Yamazaki, & Ruiz, 2015, p. 17).

Coso define el control interno como "un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos en la organización". (Mantilla, 2008, p. 38)

De acuerdo con Mantilla, "el proceso de control interno tiene cinco componentes: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo." (Mantilla, 2008, p. 3). Las herramientas que se utilizan para el proceso de control son las siguientes: diseño, evaluación, valoración, auditoría, supervisión, y presentación de reportes.

Tabla 1

*Herramientas de control interno de acuerdo a COSO*

<b>Diseñar e implementar un sistema de control interno</b>	<b>COSO - Estructura conceptual integrada</b>
<b>Contenido</b>	<b>1) Objetivos</b>
	<b>2) Componentes</b>
	<b>3) Niveles</b>
	<b>1) Objetivos del control interno</b>
	Eficacia y eficiencia de las operaciones
	Confiabilidad de la información financiera
	Cumplimiento de normas y obligaciones
	Salvaguarda de activos (Según Adenta 1994)
	<b>2) Componentes del control interno</b>
	Ambiente de control
	Valoración de riesgos
	Actividades de control
	Información y Comunicación
	Monitoreo
	<b>3) Niveles de control interno</b>
	Dependen de la estructura particular organizacional
	Existen otros criterios de control distintos a COSO
	(Coco, Turbull, etc.) y tienen estructuras diferentes.

**Fuente:** Tomado de Galaz, Yamazaki & Ruiz (2015)

### **Papeles de trabajo: Definición y propósitos**

#### **Definición**

“Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las

pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe” (Mantilla, 2008, p. 27)

### **Propósito**

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una auditoria se hizo de acuerdo a las normas de auditoria generalmente aceptadas.

### **Características**

Los papeles de trabajo deben reunir las siguientes características de calidad:

**Claros**, de forma que no necesiten aclaraciones adicionales, que cualquiera pueda entender su finalidad, sus fuentes, la naturaleza y el alcance del trabajo y las conclusiones alcanzadas por quien los preparó.

**Completos y exactos**, de manera que puedan documentar los hechos comprobados, los juicios y conclusiones y mostrar la naturaleza y el alcance de la auditoria.

**Relevantes y pertinentes**, es decir, que solamente incluyan aquellos asuntos de importancia para el objetivo que se pretende alcanzar y debe proveer soporte suficiente y competente para la formación de una opinión.

**Objetivos**, deben reflejar las actividades, operaciones y hechos como ha sucedido, siguiendo el criterio de imparcialidad del auditor.

**Ordenados**, debe ser archivados bajo un sistema de ordenamiento que reúna las siguientes características: uniforme, coherente, lógico. (Fonseca, 2008, p. 35)

### **Archivos de auditoria**

Los papeles de trabajo deben ser archivados de manera que permitan un acceso fácil a la información contenida en los mismos. Los archivos de los papeles de trabajo de una auditoria generalmente suelen clasificarse en dos tipos: archivos

permanentes y archivos corrientes. Cuando algunos de estos archivos llevan más de una carpeta, deben establecer el número total de carpetas.

### **Comunicación de resultados**

“La comunicación de resultados es la última fase de la auditoria, sin embargo, esta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoria” (Fonseca, 2008, p. 35) Está dirigida a los empleados de la empresa examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comuniquen los resultados mediante la lectura del borrador del informe a los empleados responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente.

El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoria. (Mantilla, 2008, p. 37)

### **Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son importes que representan derechos de la empresa exigibles a terceros. Surgen por venta de mercadería o prestación de servicios a crédito. Forman parte del activo de la empresa.

Cuando la empresa mantenga control sobre sus cuentas por cobrar esta disminuye el riesgo de morosidad de los clientes y esto se logra llevando un buen registro contable de los cobros, además se puede mantener un periodo promedio de cobranzas conveniente y la empresa no tiene necesidad de incrementar la inversión en sus cuentas por cobrar.



### **Importancia del análisis de las cuentas por cobrar**

Los análisis de las cuentas por cobrar son importantes por:

- Determinar el grado en que los clientes cancelan en las fechas de pago convenidas
- Permiten a la empresa evaluar que clientes están retasando sus pagos
- Ayudan a disminuir el periodo promedio de cobranzas
- Disminuye la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar

### **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar han de clasificarse como activos corrientes y mostrarse en el balance general:

Según su origen las cuentas por cobrar se clasifican de la siguiente en:

Cuentas por cobrar comerciales: Se especifican en la cuenta de clientes y su origen va de acuerdo con la venta de un producto o servicio.

Cuentas por cobrar no comerciales: Están compuestas por otros deudores y provienen de otras fuentes diferentes a las ventas. Se origina por transacciones diferentes a las constituidas de las operaciones normales de la empresa, por ejemplo: préstamos a empleados o accionistas.

Para que las cobranzas sean oportunas es necesario mantener una política de cobranzas debidamente establecida, esta debe incluir el tiempo que se puede esperar entre el inicio de la primera gestión de cobro y el intervalo sucesivo de la fase de cobranzas. Además, esta debe contener las directrices para saber cuándo debe intervenir una compañía de cobranzas, cuando iniciar una demanda legal, indicar la tolerancia de cuentas malas, cuando se las considera cuentas malas y proceder a cancelarlas.

### **Gestiones de Cobranzas**

Es el proceso mediante el cual se realizan todas las actividades que necesarias para recaudar los valores pendientes de pago por concepto de compra de bienes y servicios. Esta puede ser iniciada por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a estas actividades, o puede encargarse a otra institución. Un vez que se tiene la certeza de los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en las empresas o los domicilios identificados para el abono del monto convenido.

Las gestiones de cobranzas se realizan para recibir la cancelación de las cuentas deudoras. El administrador de las cuentas por cobrar debe llevar un registro de las experiencias de pago que la empresa ha tenido con cada cliente. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 2005, p. 19).

La empresa Comarvilop S.A. debe asegurar el proceso de las gestiones de cobranzas, es decir, regular las actividades necesarias para gestionar, recaudar los montos de los valores vencidos de los clientes, registrar oportunamente las transferencias, de esta forma mantener el orden, el control de cartera y disminuir el riesgo de morosidad.

### **Control de Cartera**

Cuando la empresa mantenga control sobre su cartera esta disminuye el riesgo de morosidad de los clientes y esto se logra llevando un buen registro contable de los cobros, además se puede mantener un periodo promedio de cobranzas conveniente y la empresa no tiene necesidad de incrementar la inversión en sus cuentas por cobrar.

### **Importancia del análisis de las cuentas por cobrar**

Los análisis de las cuentas por cobrar son importantes porque permiten:

- Determinar el grado en que los clientes cancelan en las fechas de pago convenidas
- Permiten a la empresa evaluar que clientes están retasando sus pagos
- Ayudan a disminuir el periodo promedio de cobranzas
- Disminuye la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar

### **Proceso de cobranzas**

Las empresas o personas naturales cuando reciben la aprobación de un crédito la gran mayoría tienen las intenciones de cancelar oportunamente, son extremos los casos en los que de empresas o personas que compran a crédito con la mala intención de no cumplir con el pago de sus obligaciones.

La gran mayoría de las veces el atraso en pagos de empresas o personas naturales se debe a problemas financieros, sin embargo, si el personal encargado del análisis y aprobación de créditos realizó correctamente su trabajo existirán pocas probabilidades de que se presenten problemas de incumplimiento de pago.

Realizar las gestiones de cobranzas a los deudores que atrasan sus pagos es una tarea delicada, debido a que se encienden los ánimos, desmejoran las relaciones comerciales y en casos extremos se puede perder en negocio.

Los procedimientos necesarios para realizar los cobros de manera oportuna resultan ser sencillos cuando el cliente cancela de acuerdo con el tiempo establecido, de lo contrario pueden afectar las relaciones humanas. Cabe recalcar que los cobradores también son vendedores y deben ser agresivos, optimistas, pacientes, ya que a ellos les corresponde vender un producto difícil que es cobrar por un producto o servicio recibido en el pasado.

Para que las cobranzas sean oportunas es necesario mantener una política de cobranzas debidamente establecida, esta debe incluir el tiempo que se puede esperar

entre el inicio de la primera gestión de cobro y el intervalo sucesivo de la fase de cobranzas. Además, esta debe contener las directrices para saber cuándo debe intervenir una compañía de cobranzas, cuando iniciar una demanda legal, indicar la tolerancia de cuentas malas, cuando se las considera cuentas malas y proceder a cancelarlas.

### **Proceso de gestión de cobro**

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

### **El Recordatorio**

Es el primer paso es de tipo preventivo, se realiza con antes del vencimiento en que el deudor debe realizar el pago su propósito es prevenir mora en el pago. Es aconsejable enviar un Estado de Cuenta, en este se detallan las facturas, los valores, las fechas de vencimiento, etc. Estos sirven como recordatorios y proporcionan al cliente la oportunidad de verificar la información exacta y aceptar la conformidad de las deudas que mantienen pendientes de cancelar.

El Estado de Cuenta se debe enviar aún cuando el cliente se encuentra al día en sus pagos, con el objetivo de prevenir o reforzar el control de las cobranzas. Además, es recomendable para clientes realizar llamadas telefónicas porque exigen la atención, haciendo que la persona suspenda sus actividades, así también permite conseguir respuestas rápidas, con el que también se establece una relación personal y privada.

### **Exigir Respuestas**

Cuando los deudores no reaccionan en el primer aviso, automáticamente pasamos al siguiente paso; después de 3 a 5 días pasada la fecha de vencimiento; continuamos la gestión con llamadas telefónicas más insistentes, enviamos cartas que servirá para recordar al deudor que se encuentra en mora, también se le solicitará una respuesta inmediata del porqué de su atraso con el pago de su deuda.

El principal propósito de esta segunda etapa es provocar alguna reacción al deudor, debemos tratar al cliente con tomo amable y cortés con el fin de saber los motivos de la demora en el pago para buscar alguna solución al problema. Si a pesar de las gestiones realizadas este no responde a las cartas enviadas, se le hace recordar por medio de diferentes instrumentos de cobranza; que su cuenta se ha vencido y que su requerimiento al cumplimiento de la deuda es urgente.

Una adecuada gestión de cobranzas debe iniciar al siguiente día de vencimiento de una factura esta consiste en comunicarse con el cliente dentro de horarios razonables, esto es, días hábiles y fines de semana, a fin de informarle el estado de su obligación y ofrecerle alternativas de normalización.

### **Insistir en el Pago**

Si a pesar de las llamadas, el envío de estados de cuenta, envío de no recibimos respuestas favorables, la cobranza comienza una etapa de insistencia o persecución. Este proceso busca establecer un programa de acciones continuadas para aplicarse a intervalos regulares de acuerdo a como el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este paso la actitud debe ser distinta, debido a que a estas alturas ya podemos notar que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda; por lo que se justifica una actitud más enérgica en las acciones de cobranzas; para la insistir en el pago se debe realizar:

- Llamadas telefónicas
- Enviar Cartas
- Realizar visitas al cliente.

Si el crédito fue otorgado a través de un garante, se realizará el seguimiento a ambas partes. Es recomendable enviar un reporte de las gestiones realizadas y el resultado de estas la Gerencia para predecir las acciones correspondientes.

### **Adoptar Medidas Decisivas**

Si no obtenemos respuesta de los pasos realizados, se debe tomar una medida decisiva o drástica, aconsejable hacer un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas. (Servicios Financieros Delloitte, 2012, p. 3), recomienda lo siguiente: los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos:

- **Primer grupo**

Se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria). En este caso es recomendable prestarles asistencia, permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita.

- **Segundo grupo**

Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo. En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera. Las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial).

Si existiera un contrato que lo permita, como ocurre en las ventas a plazos (con retención de propiedad), quizás convengan ejecutar el cobro mediante embargo preventivo o entrega de los bienes según cláusulas establecidas.

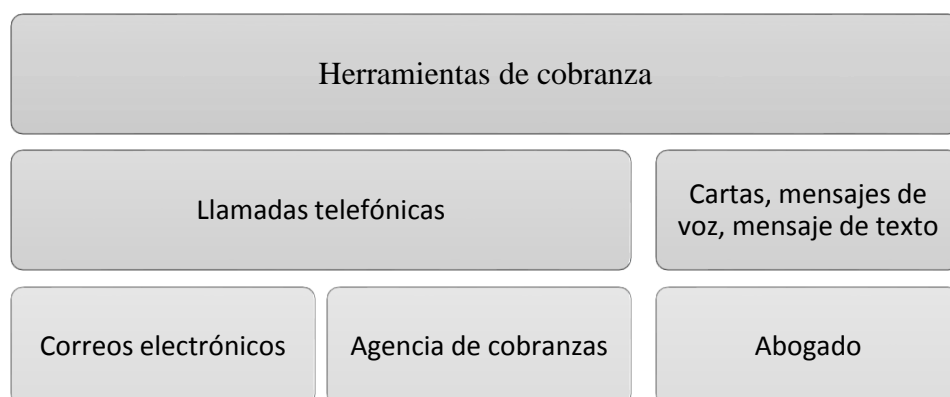
### **Políticas de cobranzas**

Las políticas de cobranzas establecen los procedimientos, las reglas y todas las actividades que uniforman las acciones a seguir sobre las gestiones de cobranzas que se deben realizar, con el propósito de prevenir, minimizar riesgos y lograr la eficiencia administrativa. La gestión de cobranza se debe iniciar al siguiente día de vencimiento de una factura esta consiste en comunicarse con el cliente dentro de horarios razonables, esto es, días hábiles y fines de semana, a fin de informarle el estado de su obligación y ofrecerle alternativas de normalización.

De manera previa es recomendable contactar a los clientes y recordarles su pago aun cuando la obligación se encuentre al día. Esta tarea de cobranza no produce costos adicionales al cliente. La gestión de cobranzas la realizamos a través de las siguientes herramientas de cobranzas:

Tabla 2

#### *Herramientas de cobranzas*



Adicionalmente, las políticas de cobranzas tienen que abarcar directrices específicas en relación a la gestión de cobranzas, por ejemplo: cuándo y qué hacer en los siguientes casos:

Tabla 3

*Directrices para la gestión de cobranzas*

Clientes que cancelan antes de la fecha de vencimiento
Clientes que retrasan sus pagos
Cuentas malas
Líneas de crédito
Condiciones de pago

Para medir la situación financiera de la empresa se realiza un análisis financiero y este nos también nos permite evaluar la efectividad de las gestiones de cobranzas:

**Técnicas para la supervisión de las cobranzas**

De acuerdo con Gitman, indicó dos técnicas que se usan con frecuencia para la supervisión de las cobranzas y estas son: “El periodo promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar” (Gitman L. , 2007, p. 46)



### **El periodo promedio de cobro**

Refleja el número promedio de días que las ventas a crédito se encuentran pendiente de pago. Este periodo promedio de cobro es un indicador que refleja los días promedio que tarda la empresa para recuperar sus cuentas por cobrar.

### **Antigüedad de las cuentas por cobrar**

Este es un reporte que clasifica las cuentas en grupos de acuerdo al momento en que se generaron; muestra los porcentajes del saldo total de las cuentas por cobrar que han estado pendientes durante periodos específicos. El Análisis de antigüedad de saldos es un método antiguo, sencillo y eficaz para determinar la eficiencia del cobro. Este reporte se lo puede generar semanalmente o mensualmente. (Hayes, 1994, p. 63).

Este es un reporte que incluye el nombre de los clientes deudores, el valor de la deuda y el tiempo de vencimiento. A los clientes que tienen más días de vencimiento hay que intensificar las gestiones de cobranzas, es recomendable realizar la gestión de cobranzas diariamente. El reporte de antigüedad de cuentas por cobrar de la empresa COMARVILOP S.A., es el siguiente:

### **Días de cobranzas pendientes de cobro**

Este indicador mide la eficiencia del departamento de cobranzas y se calcula dividiendo el saldo final de las cuentas por cobrar entre el promedio diario de la facturación a crédito, lo nombramos “periodo promedio de cobro” y está definido por la fórmula:

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}}$$

Una vez analizado el marco teórico para el examen especial al proceso de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa COMARVILOP S.A.,

decidimos que analizaremos los estados financieros a través de la aplicación de las razones financieras, el periodo promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar, además pondremos especial atención en el proceso de cobranzas y la aplicación de las técnicas de cobranzas hasta el registro contable de los cobros este debe realizarse diariamente.

### **2.3. Marco conceptual**

**Gestión de cobranzas.** - La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos. (Credifinanciera Compañía de Financiamiento, 2017, p. 2).

La gestión de cobranza se inicia a desde el primer (1º) día siguiente al incumplimiento del pago y consiste en contactar al cliente dentro de horarios razonables en días hábiles y fines de semana, para informarle directamente el estado de su obligación y brindarle opciones de normalización. (Credifinanciera Compañía de Financiamiento, 2017, p. 3).

**Ratios financieras.** - Los Ratios resultan de gran utilidad para los Directivos de cualquier empresa, para el Contador y para todo el personal económico de la misma por cuanto permiten relacionar elementos que por sí solos no son capaces de reflejar la información que se puede obtener una vez que se vinculan con otros elementos, bien del propio estado contable o de otros estados, que guarden relación entre sí directa o indirectamente, mostrando así el desenvolvimiento de determinada actividad. (Arcoraci, 2011, p. 1).

Los Ratios, constituyen una herramienta vital para la toma de decisiones. Sirven para obtener un rápido diagnóstico de la gestión económica y financiera de una

empresa. Cuando se comparan a través de una serie histórica permiten analizar la evolución de la misma en el tiempo, permitiendo análisis de tendencia como una de las herramientas necesarias para la proyección Económico - Financiera. (Arcoraci, 2011, p. 3).

**Facturas.** - Documento que formaliza las operaciones de venta, incluyen el valor de la mercadería o servicio. (Hayes, 1994, p. 18)

**Balance general.** - También se lo conoce con el nombre de estado de situación financiera, incluye los activos que tiene la empresa, los pasivos, es decir, lo que debe la empresa y también representa la diferencia entre activo y pasivo que constituye el capital contable. (Gitman L. , 2007, p. 32)

**Estados financieros.** - Son los estados de situación financiera y el estado de resultado, es decir, balance general y estado de pérdidas y ganancias. (Lamagrande, 2013, p. 2)

**Estado de resultados.** - Es el estado financiero que muestra las ventas, los costos y la utilidad de una empresa, también conocido con el nombre de estado de pérdidas y ganancias. (Ross, Westerfield, & Jaffe, Finanzas Corporativas, 2005, p. 92)

**Pasivo.** - Son todas las deudas que tiene una empresa incluye documentos y cuentas por pagar. (Hayes, 1994, p. 17)

**Línea de crédito.** - Es la cantidad de dinero que se aprueba a un cliente y representa el valor que determinamos sobre el monto de la deuda. (Hayes, 1994, p. 42).

**Liquidez Inmediata.** - Efectivo en Caja y Efectivo en Banco. (Brachfield, 2014, p. 3)

**Liquidez Total o General.** - Activo Circulante. (Rodríguez & Acanda, 2009, p. 2).

**Solvencia.** - La solvencia se refiere a la capacidad de una empresa para cubrir a su vencimiento tanto sus obligaciones a largo plazo como sus costos e intereses.

(Hayes, 1994, p. 22)

**Insolvencia.** - Incapacidad para cancelar las deudas contraídas al vencimiento.

(Ross, Westerfield, & Jaffe, Finanzas Corporativas, 2005, p. 41)

**Capital de trabajo.** - Es la diferencia entre activos circulantes y pasivos circulantes, refleja la cantidad de dinero disponible para cancelar a los proveedores.

(Hayes, 1994, p. 14).

**Formas de pago.** - es una guía para descubrir hechos importantes y detalles respecto al sujeto y que se indican en otra parte del informe. (Brachfield, 2014, p. 57).

**Indicadores:** Son aquellos que analizan el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados; además, proveen y prevén desviaciones en el logro de los objetivos. (Fonseca L., 2007, p. 13)

**Cartera:** Se da mediante la producción de bienes o servicios, mediante la venta al contado o crédito, logrando la labor de cobro y recuperación de los diferentes documentos especializados en las finanzas. (Brachfield, 2014, p. 21)

**Cartera vencida:** Es la porción total de sus clientes deudores que reporta atraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, se compone de clientes con beneficios fiscales con la consideración de la regulación de porcentajes. (Silva, 2016, p. 8)

**Ingreso:** Se derivan cantidades de gestión financiera de una compañía en específico, dando los intereses de préstamos concedidos, cuenta con la participación la capital y derivaciones de la empresa. (Quintana, 1993, p. 22)

**Plazo crediticio:** Es el tiempo que se le da a los futuros deudores pagar la cantidad prevista a un tiempo determinado, cumpliendo con las normas y requisitos que se planteen en la entidad financiera. (Brachfield, 2014, p. 9)

**Riesgo de crédito:** Permite evaluar entre dos amplias metodologías para calcular sus requerimientos de capital por riesgo de crédito; por el cual los bancos pueden utilizar los sistemas de calificación interna para el de crédito. (Carrera, 2017, p. 21)

**Mora:** Es cuando no cumple la fecha de pago acordada, y pasa el límite de pago, otorgando el vencimiento de la misma. A ciertas personas que creen que nos inhumanos por no la aceptación de diferentes créditos, se analiza los rubros de créditos. (Pallerola & Comamala, 2013, p. 38)

**Clientes:** Son aquellos que reciben un servicio o adquieren un bien a cambio de dinero u otro tipo de retribución, puede ser una persona física o jurídica. (Gitman L. , 2007, p. 53)

**Clientes dudosos:** Son llamados clientes de dudoso cobro, debido a que por sus acciones financieras hacen dudar a la empresa que puedan cumplir con sus obligaciones pertinentes. (Carrera, 2017, p. 12)

**Administradores:** Es el encargado de evaluar cuidadosamente el riesgo y rendimiento de todas las decisiones importantes a fin de garantizar que los rendimientos esperados justifiquen el nivel de riesgo que se presenta (Gitman L. , 2007, p. 12)

**Incumplimiento:** Es la falta de medidas, genera al beneficio la reducción y cartelera de clientes con menos recursos, es perjudicial para la empresa. (Rodríguez & Acanda, 2009, p. 14)

**Contrato de crédito:** Una entidad financiera otorga crédito al cliente, puede ser de manera física, sociedad, empresa, entre otras; contando con todos los requerimientos solicitados dados de antemano. (Mantilla, 2008, p. 32)

## 2.4. Fundamentación Legal

### Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) Las NAGAS tienen su origen en los Boletines (Statementon Auditing Estándar – SAS), emitidos en 1948 por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica (AICPA), constituyéndose en los principios y requisitos que deben observar necesariamente los auditores en el desempeño de sus labores durante todo el proceso de auditoría, cuyo cumplimiento garantizará su trabajo profesional, su opinión técnica y las conclusiones a las que arribará, a la vez que reducirá el riesgo de auditoría.

### Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Tabla 4

*Clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas*

<b>NORMAS GENERALES O PERSONALES</b>	<b>NORMAS DE EJECUCION DEL TRABAJO</b>	<b>NORMAS DE PREPARACION DEL INFORME</b>
<b>Entrenamiento y capacidad personal</b>	Planeamiento y supervisión	Aplicación de los PCGA
<b>Independencia</b>	Estudio y evaluación del control interno	Consistencia
<b>Cuidado o esmero profesional</b>	Evidencia suficiente y competente	Revelación suficiente
		Opinión del auditor

De acuerdo con Mantilla (2008), se refiera a las NIA (Normas Internacionales de Auditoría), como “las Normas que el auditor debe tener en cuenta al momento de preparar y efectuar la auditoría para disminuir el riesgo de auditoría a un nivel bajo tolerable que sea consistente con el objetivo de la auditoría” (Mantilla, 2008, p. 48)

**NIA (Normas Internacionales de Auditoría) 500 indica:**

El auditor tiene que usar con abundante explicación, aseveraciones, para las clases de transacciones, saldos de cuentas, presentaciones y revelaciones, con el propósito de constituir la base para la valoración de los riesgos de declaración errónea material, para el diseño y aplicación de los procedimientos de auditoría adicionales.

**NIA (Normas Internacionales de Auditoría) 315 indica:**

El auditor tiene que obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno, que sea suficiente para identificar y valorar los riesgos de declaración equivocada material de los estados financieros debidos a fraude o error, y suficientes para diseñar y aplicar procedimientos de auditoría adicionales.

**NIA (Normas Internacionales de Auditoría) 520 indica:**

El auditor tiene que aplicar procedimientos analíticos como procedimientos de valoración del riesgo para obtener un entendimiento de la entidad y su entorno y en la revisión general al final de la auditoría.

**NIA (Normas Internacionales de Auditoría) 330 indica:**

Independientemente del riesgo valorado el auditor tiene que diseñar y aplicar procedimientos sustantivos para cada clase material de transacciones, saldo de cuenta y revelación.

## **Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades**

### Sección 1

#### Pequeñas y Medianas Entidades

#### Alcance pretendido de esta NIIF

Se pretende que la NIIF para las PYMES se utilice por las pequeñas y medianas entidades (PYMES). Esta sección describe las características de las PYMES.

#### Descripción de las pequeñas y medianas entidades

##### 1.2 Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

(a) no tienen obligación pública de rendir cuentas, y

(b) publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión del negocio, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación crediticia.

##### 1.3 Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:

- Sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercados locales o regionales), o
- Una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversión y los bancos de inversión.



## **Sección 2**

### **Conceptos y Principios Generales Alcance de esta sección**

2.1 Esta sección describe el objetivo de los estados financieros de las pequeñas y medianas entidades (PYMES) y las cualidades que hacen que la información de los estados financieros de las PYMES sea útil.

También establece los conceptos y principios básicos subyacentes a los estados financieros de las PYMES.

#### **Objetivo de los estados financieros de las pequeñas y medianas entidades**

2.2 El objetivo de los estados financieros de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

2.3 Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia: dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma. Características cualitativas de la información en los estados financieros

#### **Comprensibilidad**

2.4 La información proporcionada en los estados financieros debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresariales y de la contabilidad, así como voluntad para estudiar la información con diligencia razonable. Sin embargo, la necesidad de comprensibilidad no permite omitir información relevante por el mero hecho de que ésta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinados usuarios.

**Relevancia**

2.5 La información proporcionada en los estados financieros debe ser relevante para las necesidades de toma de decisiones de los usuarios. La información tiene la cualidad de relevancia cuando puede ejercer influencia sobre las decisiones económicas de quienes la utilizan, ayudándoles a evaluar sucesos pasados, presentes o futuros, o bien a confirmar o corregir evaluaciones realizadas con anterioridad.

**Materialidad o importancia relativa**

2.6 La información es material —y por ello es relevante—, si su omisión o su presentación errónea pueden influir en las decisiones económicas que los usuarios tomen a partir de los estados financieros. La materialidad (importancia relativa) depende de la cuantía de la partida o del error juzgados en las circunstancias particulares de la omisión o de la presentación errónea. Sin embargo, no es adecuado cometer, o dejar sin corregir, desviaciones no significativas de la NIIF para las PYMES, con el fin de conseguir una presentación particular de la situación financiera, del rendimiento financiero o de los flujos de efectivo de una entidad.

**Fiabilidad**

2.7 La información proporcionada en los estados financieros debe ser fiable. La información es fiable cuando está libre de error significativo y sesgo, y representa fielmente lo que pretende representar o puede esperarse razonablemente que represente. Los estados financieros no están libres de sesgo (es decir, no son neutrales) si, debido a la selección o presentación de la información, pretenden influir en la toma de una decisión o en la formación de un juicio, para conseguir un resultado o desenlace predeterminado.

**La esencia sobre la forma**

2.8 Las transacciones y demás sucesos y condiciones deben contabilizarse y presentarse de acuerdo con su esencia y no solamente en consideración a su forma legal. Esto mejora la fiabilidad de los estados financieros.

**Prudencia**

2.9 Las incertidumbres que inevitablemente rodean muchos sucesos y circunstancias se reconocen mediante la revelación de información acerca de su naturaleza y extensión, así como por el ejercicio de prudencia en la preparación de los estados financieros. Prudencia es la inclusión de un cierto grado de precaución al realizar los juicios necesarios para efectuar las estimaciones requeridas bajo condiciones de incertidumbre, de forma que los activos o los ingresos no se expresen en exceso y que los pasivos o los gastos no se expresen en defecto. Sin embargo, el ejercicio de la prudencia no permite la infravaloración deliberada de activos o ingresos, o la sobrevaloración deliberada de pasivos o gastos. En síntesis, la prudencia no permite el sesgo.

**Integridad**

2.10 Para ser fiable, la información en los estados financieros debe ser completa dentro de los límites de la importancia relativa y el costo. Una omisión puede causar que la información sea falsa o equívoca, y por tanto no fiable y deficiente en términos de relevancia

**Comparabilidad**

2.11 Los usuarios deben ser capaces de comparar los estados financieros de una entidad a lo largo del tiempo, para identificar las tendencias de su situación financiera y su rendimiento financiero. Los usuarios también deben ser capaces de

comparar los estados financieros de entidades diferentes, para evaluar su situación financiera, rendimiento y flujos de efectivo relativos.

Por tanto, la NIIF para las pymes – julio 2009 18 © IASCF medida y presentación de los efectos financieros de transacciones similares y otros sucesos y condiciones deben ser llevadas a cabo de una forma uniforme por toda la entidad, a través del tiempo para esa entidad y también de una forma uniforme entre entidades. Además, los usuarios deben estar informados de las políticas contables empleadas en la preparación de los estados financieros, de cualquier cambio habido en dichas políticas y de los efectos de estos cambios.

### **Oportunidad**

2.12 Para ser relevante, la información financiera debe ser capaz de influir en las decisiones económicas de los usuarios. La oportunidad implica proporcionar información dentro del periodo de tiempo para la decisión. Si hay un retraso indebido en la presentación de la información, ésta puede perder su relevancia. La gerencia puede necesitar sopesar los méritos relativos de la presentación a tiempo frente al suministro de información fiable. Al conseguir un equilibrio entre relevancia y fiabilidad, la consideración decisiva es cómo se satisfacen mejor las necesidades de los usuarios cuando toman sus decisiones económicas.

### **Equilibrio entre costo y beneficio**

2.13 Los beneficios derivados de la información deben exceder a los costos de suministrarla. La evaluación de beneficios y costos es, sustancialmente, un proceso de juicio. Además, los costos no son soportados necesariamente por quienes disfrutan de los beneficios y con frecuencia disfrutan de los beneficios de la información una amplia gama de usuarios externos.

2.14 La información financiera ayuda a los suministradores de capital a tomar mejores decisiones, lo que deriva en un funcionamiento más eficiente de los mercados de capitales y un costo inferior del capital para la economía en su conjunto. Las entidades individuales también disfrutaban de beneficios, entre los que se incluyen un mejor acceso a los mercados de capitales, un efecto favorable sobre las relaciones públicas y posiblemente un costo inferior del capital. Entre los beneficios también pueden incluirse mejores decisiones de la gerencia porque la información financiera que se usa de forma interna a menudo se basa, por lo menos en parte, en la información financiera preparada con propósito de información general.

## **Norma Internacional de Información Financiera 9**

### **Instrumentos Financieros**

#### **Capítulo 1**

##### **Objetivo**

1.1 El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados.

5.5.14 En cada fecha de presentación, una entidad reconocerá en el resultado del periodo el importe del cambio en las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo como una ganancia o pérdida por deterioro. Una entidad reconocerá los cambios favorables en las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo como una ganancia por deterioro de valor, incluso si estas últimas son menores que el importe de las pérdidas crediticias esperadas que

estuvieran incluidas en los flujos de efectivo estimados en el momento del reconocimiento inicial.

La adquirente no reconocerá por separado una corrección valorativa en la fecha de la adquisición para activos adquiridos en una combinación de negocios que se midan por sus valores razonables en esa fecha porque los efectos de la incertidumbre sobre los flujos de efectivo futuros están incluidos en la medida del valor razonable. Por ejemplo, debido a que esta NIIF requiere que la adquirente mida las cuentas por cobrar adquiridas, incluyendo los préstamos, por su valor razonable en la fecha de la adquisición en la contabilización de una combinación de negocios, la adquirente no reconocerá una corrección valorativa por separado para los flujos de efectivo contractuales que en esa fecha se estimen incobrables o una corrección de valor para pérdidas crediticias esperadas.

**Enfoque simplificado para cuentas por cobrar comerciales, activos de los contratos y cuentas por cobrar por arrendamientos**

A pesar de lo establecido en los párrafos 5.5.3 y 5.5.5, una entidad medirá siempre la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para: (a) cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos que procedan de transacciones que están dentro del alcance de la NIIF 15 y que: (i) no contienen un componente financiero significativo (o cuando la entidad aplica la solución práctica para los contratos que son a un año o menos) de acuerdo con la NIIF 15; o (ii) contienen un componente financiero significativo de acuerdo con la NIIF 15, si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Esa política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar comerciales o activos de los

contratos, pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar comerciales y activos de los contratos.

### **Medición de las pérdidas crediticias esperadas**

Una entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financiero de forma que refleje:

(a) un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles; (b) el valor temporal del dinero; y (c) la información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita necesariamente identificar todos los escenarios posibles. Sin embargo, considerará el riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida crediticia, incluso si dicha posibilidad es muy baja.

El periodo máximo a considerar para medir las pérdidas crediticias esperadas es el periodo contractual máximo (incluyendo opciones de ampliación) a lo largo del cual está expuesta la entidad al riesgo crediticio, y no a un periodo más largo, incluso si ese periodo más largo es congruente con la práctica de los negocios.

Sin embargo, algunos instrumentos financieros incluyen un componente de préstamo y un componente de compromiso no utilizado y la capacidad contractual de la entidad para exigir el reembolso y cancelar el compromiso no utilizado no limita la exposición de la entidad a las pérdidas crediticias al periodo de aviso contractual.

Para estos instrumentos financieros, y solo para estos, la entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas a lo largo del periodo en que está expuesta al riesgo

crediticio y éstas no se mitigarían por acciones de gestión del riesgo crediticio, incluso si ese periodo se extiende más allá del periodo contractual máximo.

## **Norma Internacional de Información Financiera 1**

### **Adopción por Primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera**

#### **Objetivo 1**

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros conforme a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del periodo cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que: (a) Sea transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos en que se presenten; (b) suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y (c) pueda ser obtenida a un costo que no exceda a sus beneficios.

#### **La NIIF para las PYMES**

El IASB también desarrolla y publica una norma separada que pretende que se aplique a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos de información financiera de entidades que en muchos países son conocidas por diferentes nombres como pequeñas y medianas entidades (PYMES), entidades privadas y entidades sin obligación pública de rendir cuentas. Esa norma es la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).

A menudo, las PYMES producen estados financieros para el uso exclusivo de los propietarios-gerentes, o para las autoridades fiscales u otros organismos gubernamentales. Los estados financieros producidos únicamente para los citados



propósitos no son necesariamente estados financieros con propósito de información general. Las leyes fiscales son específicas de cada jurisdicción, y los objetivos de la información financiera con propósito de información general difieren de los objetivos de información sobre ganancias fiscales. Así, es improbable que los estados financieros preparados en conformidad con la NIIF para las PYMES cumplan completamente con todas las mediciones requeridas por las leyes fiscales y regulaciones de una jurisdicción. Una jurisdicción puede ser capaz de reducir la “doble carga de información” para las PYMES mediante la estructuración de los informes fiscales como conciliaciones con los resultados determinados según la NIIF para las PYMES y por otros medios.

## **2.5. Variables de Investigación**

### ***2.5.1. Variable Independiente.***

Examen Especial al Proceso de Gestión de Cobro

### ***2.5.2. Variable Dependiente.***

Saldo en Cuentas por Cobrar

## 2.7. Operacionalización de las Variables

**Variable Independiente:** Examen Especial al Proceso de Gestión de Cobro

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Es el análisis de una cuenta, área o componente específico o de una parte de las actividades desarrolladas por una entidad con la finalidad de verificar el adecuado control y manejo de los recursos bajo su responsabilidad mediante el cumplimiento de normas aplicables (Fonseca, 2008), en el caso del estudio es el examen que se aplica a la gestión de cobro de la Empresa COMARVILOP S.A.” (Gitman L. , 2007, p. 21)	<p>. - Proceso de Gestión de Cobro</p> <p>. - Estados Financieros</p>	<p>. - Gestiones de cobro</p> <p>. - Antigüedad de Cartera</p> <p>. - Período promedio de cobro</p> <p>. - Indicador de liquidez</p> <p>. - % de Rentabilidad</p> <p>. - % de endeudamiento</p> <p>. - % de liquidez y solvencia</p>	<p>¿Con que frecuencia verifica la correcta emisión de las facturas?</p> <p>¿Cada que tiempo realiza el contacto telefónico con el cliente?</p> <p>¿Cuándo no obtiene la respuesta telefónica del cliente toma otras acciones para el informe al mismo de la cuenta por pagar que mantiene con la empresa?</p> <p>¿Considera usted que la falta de respuestas de los clientes en la gestión de cobro influye en los estados financieros?</p> <p>¿Desde su punto de vista el seguimiento de la gestión de cobro es adecuado para la posterior realización de los estados financieros?</p>	<p>. - Encuesta</p> <p>. - Revisión documental</p> <p>. - Encuesta</p> <p>. - Revisión documental</p>

**Variable Dependiente: Saldo Cuentas por Cobrar**

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Saldo de una cuenta referido a la diferencia entre el debe y el haber de la misma. Surgen por venta de mercadería o prestación de servicios a crédito. Forman parte del activo de la empresa. (Servicios Financieros Delloitte, 2012, p. 5)	.- Evidencia en los Estados Contables Financieros	. - Diferencia entre saldos contables  . - Políticas Crediticias  . - Control interno contable y administrativo	¿Considera que, al momento de realizar el cobro, se prosigue con la respectiva conciliación de saldos del área de crédito y cobranza contra los registros? ¿Según su criterio considera que están realizando a tiempo los respectivos registros de las cuentas por cobrar para el posterior análisis del departamento contable?  ¿Según su opinión ha evaluado el nivel de riesgo que representa el no llevar correctamente la gestión de cobro de la empresa Comarvilop S.A.?  ¿Realiza las respectivas notificaciones e informes al gerente sobre el proceso de gestión de cobro que se realiza al cliente? ¿Crees que se esté realizando la respectiva verificación y posterior registro de los depósitos o transferencias realizadas de los pagos efectuados por los clientes?	. - Encuesta . - Revisión documental  . - Encuesta . - Revisión documental  . - Encuesta . - Revisión documental

## **2.8. Conclusiones del Capítulo**

La realización del capítulo dos ha sido de gran importancia para las autoras de este estudio, pues ha permitido profundizar sobre la temática que en el mismo se aborda, permitiendo concluir que para desarrollar investigaciones es necesario que se revisen en profundidad las temáticas y se generen conocimientos con base en los contenidos teóricos ya existentes, los cuales son propicios para mejorar los conocimientos que se desprenden de nuevas investigaciones.

Asimismo, pudo concluirse que la temática abordada no es experimental, pues existen muchos autores, como se pudo revisar en los antecedentes investigativos que han trabajado sobre la misma y han generado aportes muy interesantes con respecto a las implicaciones que tiene la realización del Examen Especial en el Proceso de Gestión de Cobro, pudiendo mejorar los mismos en las empresas donde estos se han aplicado.

Por último, se concluye que existe todo un marco teórico y legal con respecto al tema que ha servido para enriquecer los incipientes conocimientos que se tienen sobre el tema, mejorando el contenido académico que como estudiantes de la carrera hemos logrado enriquecer, lo que es muy positivo para futuras investigaciones que pudieran plantearse al respecto.

## **Capítulo III**

### **3. Marco Metodológico**

#### **3.1. Plan de Investigación**

El Plan de Investigación abarca los pasos que deben seguirse para ejecutar el estudio, considerando el tipo de investigación en el que el mismo se enmarca. En este caso comprende los siguientes aspectos:

#### **3.2. Tipo de Investigación**

Este trabajo investigativo se basa en los siguientes tipos de investigación:

##### **Investigación documental**

Para Cázares, Christen, Jaramillo, Villaseñor, & Zamudio, (1999), “la investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos” (Cázares, Christen, Jaramillo, Villaseñor, & Zamudio, 1999, p. 73), entendiendo por éstos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento.

En este trabajo de investigación realizaremos la investigación documental porque para el examen especial que haremos a las cuentas por cobrar de la empresa COMARVILOP S.A., analizaremos documentos como: facturas, reportes, comprobantes de ingreso, asientos contables, transferencias bancarias, cheques, estados financieros.

##### **Descriptiva**

Salking (1998), dijo: en la investigación descriptiva “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”. (Salking, 1998, p. 11) La investigación descriptiva será útil en la presente investigación porque describiremos

los aspectos y situaciones importantes que afectan al proceso de cuentas por cobrar de la empresa COMARVILOP S.A., entre estos tenemos: análisis de reportes, estudios diagnósticos, análisis de datos y cifras, análisis de las variaciones entre los estados financieros.

### **3.3. Modalidad de la Investigación**

#### **Bibliográfica**

La investigación bibliográfica también llamada documental radica en examinar información bibliográfica existente relacionada con la investigación a efectuar. En opinión de Cázares, (2000), indicó que “(...) depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos a los que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar”. (Cázares L. , 2000, p. 21)

De acuerdo a lo indicado por la autora anteriormente mencionada, el presente trabajo de investigación, recogerá o consultará información de: libros, revistas, tesis, documentos de sitios web, medios electrónicos, informes, entrevistas, periódicos, investigaciones publicadas, leyes, y todos los documentos de los cuales se pueda obtener información sobre el tema investigado, por lo utilizará la investigación bibliográfica en el desarrollo del estudio.

#### **Investigación de Campo**

Este trabajo investigativo aplicará investigación de campo, porque la información principal será tomada del lugar de los hechos, que es el departamento de cobranzas de la empresa “El estudio de campo comprende la observación, realización de entrevistas y análisis documental” (Bernal, 2006, p. 123) Es decir, todas las actividades que permitan a las autoras verificar, evidenciar las fallas y los procesos o procedimientos que no se están realizando en el momento de realizar la gestión de cobranzas.

### 3.4. Métodos y Técnicas

#### 3.4.1. Métodos.

Dentro de la empresa COMARVILOP S.A., se aprovechará al máximo los diferentes métodos y técnicas que pueden aplicarse durante un proceso de investigación, considerando las más ajustadas al tema en estudio, cuyo aporte será de gran ayuda para la obtención de resultados y generación de conclusiones. En tal sentido, en este estudio los métodos a utilizar serán:

**Método Inductivo:** “se inicia por la observación de acontecimientos que generan el problema objeto del estudio con el propósito de llegar a una conclusión y premisas generales” (Cázares L. , 2000, p. 6). En este trabajo de investigación se utilizó este método en la etapa inicial, ya que, por medio de la observación previa, se pudo determinar que existen inconvenientes en la gestión de cobro de las Cuentas por Cobrar, llegando a la decisión de auditar este rubro, para encontrar las posibles falencias o debilidades de los procesos aplicados.

**Método Deductivo:** Al igual que el proceso anterior se inicia con la observación de acontecimientos generales que ocasionan vulnerabilidad en el área de Cuentas por cobrar con el propósito de señalar las verdaderas causas y efectos contenidos en la situación general detectada. De la mano con el método inductivo, permitió tener una apreciación más específica de cuáles son los problemas que ocasionan que la cartera de crédito se encuentre incobrable. Este método científico se utilizó durante la etapa Inicial, desarrollo de la propuesta y Etapa final de la investigación.

**Observación:** Mediante este método se pudo conocer el problema objeto de la investigación, sin alterar o emitir juicio de valor, es decir esta observación tiene un aspecto contemplativo. De la mano con el método inductivo este método empírico

permitió mirar detenidamente como se ejerce la función crédito y cobranzas dentro de la empresa, y tener una visión general de los problemas que generan vulnerabilidad dentro de la misma, con respecto a las Cuentas por cobrar.

### **3.4.2. Técnicas.**

Las técnicas utilizadas para recopilar la información fueron:

Encuesta: permitió recopilar información de todos los sujetos muestreados. Se llevó a cabo mediante la modalidad de un cuestionario con preguntas cerradas, el cual se aplicó a los dos sujetos involucrados de manera directa en la gestión de crédito y cobranzas y al Gerente de la empresa.

### **3.4.3. Fuentes de información**

Se utilizarán las siguientes fuentes de información:

#### **Primarias**

La investigación primaria es la que se realiza en el lugar de los hechos para nuestra investigación será en la empresa COMARVILOP S.A. y nuestras fuentes de información primaria serán: la entrevista que realizaremos al gerente general de la empresa; la observación que realizaremos a los documentos y procesos con los responsables de la gestión de cobranzas, con el propósito de realizar para el control interno, para el examen especial de las cuentas por cobrar.

#### **Secundarias**

Las fuentes de información secundaria son contenidos apoyados en hechos reales, es decir información bibliográfica; entre estas tenemos: estadísticas, libros, revistas, bases de datos, publicaciones de otros autores, y demás contenido académico relacionado nuestro tema de investigación, todo lo que sea útil para evidenciar nuestros trabajos.



### **3.5. Población y Muestra**

#### **3.5.1. Población.**

Para Jany & Nicolás, población es: “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia, o bien, unidad de análisis”. (Jany & Nicolás, 1994, p. 11) La población nuestra investigación está conformada por el gerente general de la empresa COMARVILOP S.A. y el personal de cobranzas, es decir dos individuos que laboran en dicho departamento, lo cual se constituye como una población finita y perfectamente accesible.

#### **3.5.2. Muestra.**

**Tamaño de la muestra:** El tamaño de la muestra debe estimarse siguiendo criterios estadísticos. “El método de muestreo utilizado para estimar el tamaño de la muestra depende el tipo de investigación que desea realizarse y, por lo tanto, de las hipótesis y del diseño de la investigación que desea realizarse”. (Bernal, 2006, p. 166). En el presente trabajo considerando que la población es finita y de fácil acceso se tomará la totalidad de la misma y no se requerirá de la aplicación de fórmulas de muestreo pues la población en estudio no cumple con este criterio. Es por esto que la muestra del estudio quedará conformada por la misma cantidad de sujetos que conforma la población, es decir 3 individuos en total.

### **3.6. Análisis de resultados**

Una vez procesados los datos, interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, la formulación del problema, las variables, el marco teórico. Los resultados que se obtienen deben ser interpretados, discutidos, analizados. (Bernal, 2006, p. 217). Los resultados alcanzados después de realizar el examen especial a las cuentas por cobrar de la

empresa COMARVILOP S.A., Las evidencias de la investigación ejecutada para el control interno, se reflejarán en el reporte de resultados.

### **3.7. Conclusiones del Capítulo**

El capítulo tres, está dedicado al Marco Metodológico, es decir la metodología o pasos a seguir para realizar la investigación, en el mismo se puede concluir que la metodología empleada durante la investigación, ha propiciado las herramientas ideales para seguir metódicamente los pasos que permitieron obtener los resultados, esto considerando el diseño de investigación mixto que se aplicó para concretar el alcance de los objetivos planteados en el estudio y generar las conclusiones al respecto.

## Capítulo IV

### 4. Análisis e Interpretación de Resultados

#### 4.1. Aplicación de Instrumentos

Seguidamente y para dar continuidad al estudio, se presentan los resultados derivados de la aplicación de la encuesta en forma de cuestionario aplicado a los tres sujetos que actuaron como muestra del estudio, representados por el Gerente de la Empresa y dos funcionarios que laboran directamente en el Departamento de Cobranza, a quienes se les aplicó el instrumento obteniendo lo siguiente:

##### 4.1.1. Encuesta dirigida a la muestra del estudio.

**Pregunta 1. ¿Con que frecuencia verifica la correcta emisión de las facturas?**

Tabla 5

*Frecuencia de Verificación de facturas*

Parámetro	Cantidad	Porcentaje
Diario	0	0%
Semanal	1	33%
Quincenal	0	0%
Mensual	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

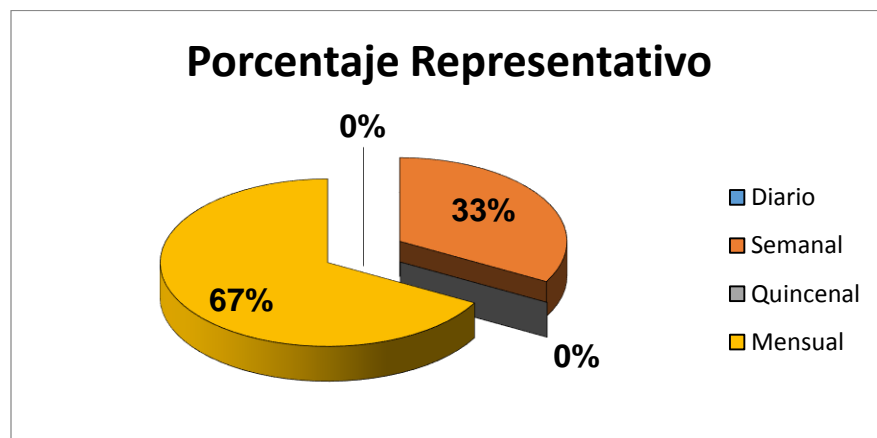


Figura 1. Frecuencia de Verificación de facturas

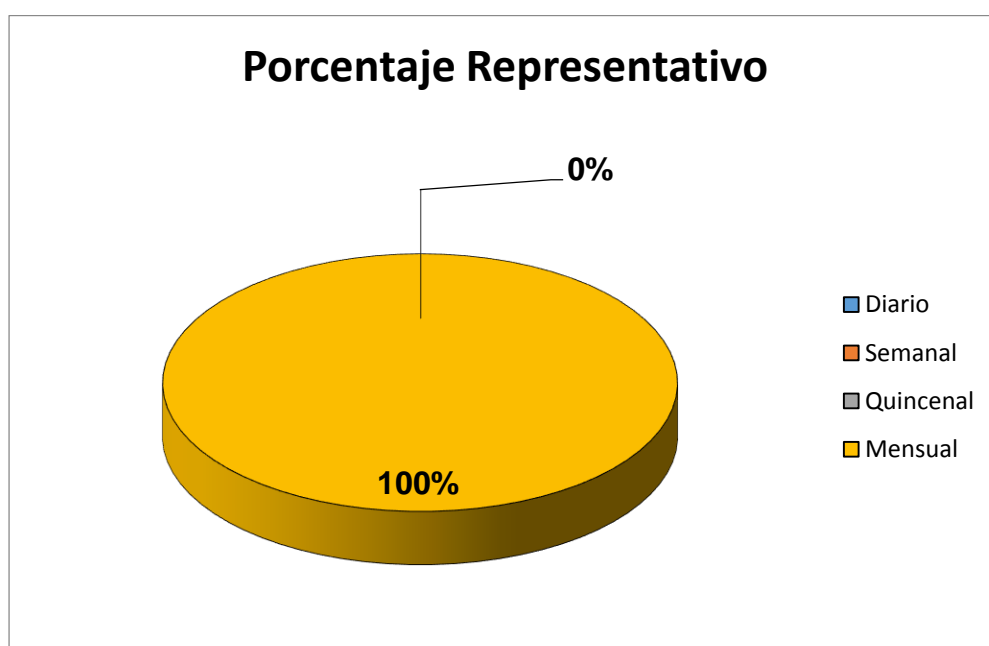
**Análisis e Interpretación:** Las respuestas obtenidas de la muestra en estudio permiten apreciar que de la totalidad de los sujetos encuestados, el 67% de los mismos respondió que en la empresa, la verificación de facturas se realiza mensualmente, mientras que el 33% de los encuestados opinó que esta verificación se realiza semanalmente, lo que permite apreciar que a criterio de la mayoría la verificación de las facturas se realiza de manera distanciada en el tiempo de ocurrencia de la generación de las mismas.

**Pregunta 2. ¿Cada que tiempo realiza el contacto telefónico con el cliente?**

Tabla 6

*Frecuencia de Contacto telefónico con el cliente*

Parámetro	Cantidad	Porcentaje
Diario	0	0%
Semanal	0	0%
Quincenal	0	0%
Mensual	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 2. Frecuencia de Contacto telefónico con el cliente*

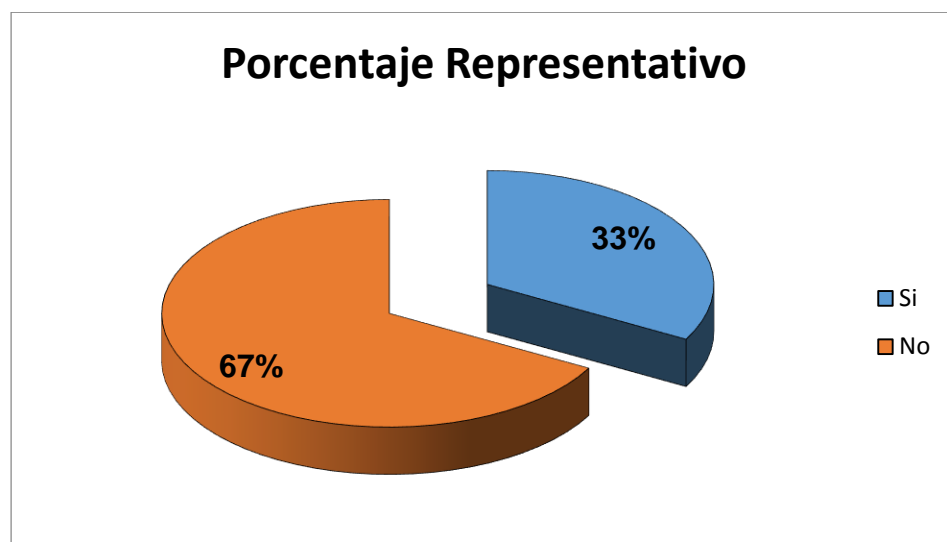
**Análisis e Interpretación:** La figura anterior muestra un gráfico representativo en el cual se evidencia que, de acuerdo con la opinión de los encuestados, el contacto con los clientes para efectuar gestiones de cobro en cuentas por cobrar, se realiza al mes de haberse efectuado la compra, lo que deja ver claramente que la gestión de cobro se inicia de forma tardía y no se establece un contacto previo con el cliente para recordar sus compromisos de pago.

**Pregunta 3. ¿Cuándo no obtiene la respuesta telefónica del cliente toma otras acciones para informar al mismo de la cuenta por pagar que mantiene con la empresa?**

Tabla 7

*Acciones informativas para con el cliente*

Parámetro	Cantidad	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
<b>Total</b>	3	100%



*Figura 3. Acciones informativas para con el cliente*

**Análisis e Interpretación:** En las respuestas obtenidas se evidencia según el 67% de los encuestados que la empresa no aplica acciones diferentes que

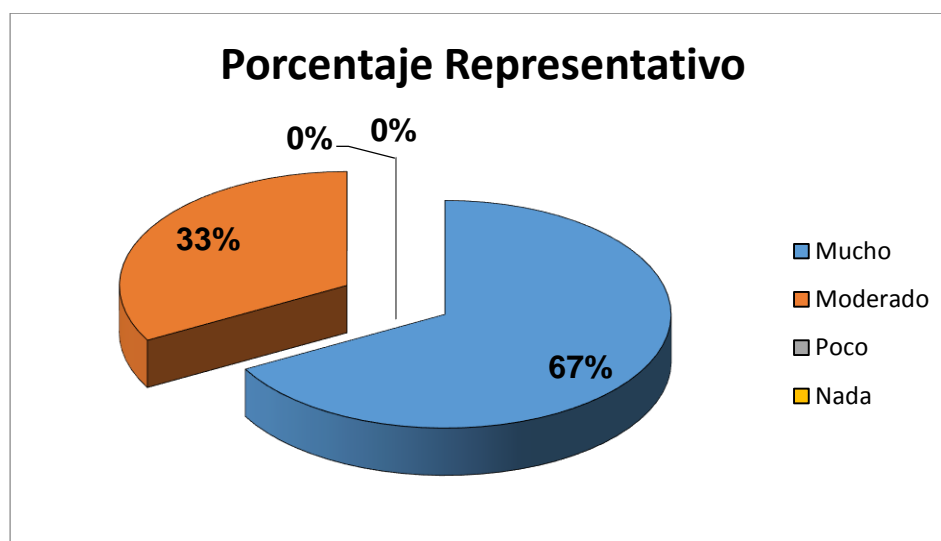
garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar, bien sea a corto, mediano o largo plazo, lo que incide de forma negativa en la empresa, mientras que el 33% indicó que Si aplican otras acciones. Estos resultados son un indicativo de que la empresa debe tomar medidas que mejoren el control que se tiene sobre la cartera crediticia, para garantizar de alguna manera el cobro de dichas cuentas en el lapso que les corresponde y evitar a futuro resultados negativos para la empresa.

**Pregunta 4. ¿Considera usted que la falta de respuestas de los clientes en la gestión de cobro influye en los estados financieros?**

Tabla 8

*Incidencia de la respuesta del cliente en los Estados Financieros*

<b>Parámetro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho	2	67%
Moderado	1	33%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 4. Incidencia de la respuesta del cliente en los Estados Financieros*

**Análisis e Interpretación:** Los resultados obtenidos dan cuenta de que para el 67% de los encuestados, la falta de respuesta de los clientes en la gestión de cobro influye mucho en los estados financieros de la empresa, mientras que un 33% indicó que inciden de forma moderada. En ambas respuestas se aprecia una opinión coincidente con respecto a la afectación que la negación o el retardo del cliente a la cancelación de las cuentas por cobrar tienen sobre los estados financieros, pues incrementa la cartera crediticia retardando la recuperación de la misma e incidiendo negativamente en la liquidez de la empresa.

**Pregunta 5. ¿Desde su punto de vista el seguimiento de la gestión de cobro es adecuado para la posterior realización de los estados financieros?**

Tabla 9

*Seguimiento a la gestión de cobro para la realización de los estados financieros*

Parámetro	Cantidad	Porcentaje
Muy Adecuado	2	67%
Moderadamente adecuado	1	33%
Poco Adecuado	0	0%
Nada Adecuado	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

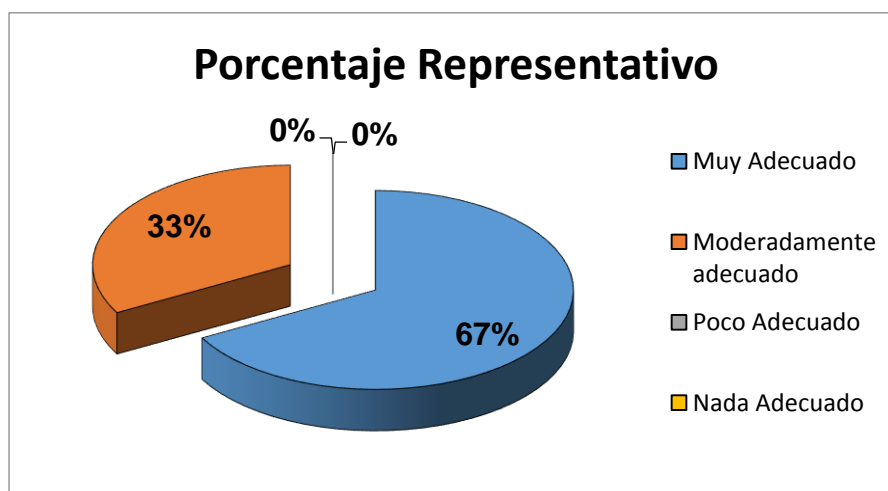


Figura 5. Seguimiento a la gestión de cobro para la realización de los estados financieros

**Análisis e Interpretación:** La figura anterior muestra un gráfico en donde se

aprecia claramente que la mayoría de los encuestados opinó que es Muy Adecuado (67%), realizar seguimiento a la gestión de cobro para la realización de los estados Financieros, mientras que 33% expresó que Moderadamente adecuado realizar tal gestión. Los resultados muestran que, para el personal de la empresa tanto para el gerente como para el personal responsable de las cuentas por cobrar, es importante la recuperación de la cartera ya que esto es fundamental para la liquidez de la misma y para los resultados que puedan arrojar los estados financieros.

**Pregunta 6. ¿Considera que, al momento de realizar el cobro, se debe proseguir con la respectiva conciliación de saldos del área de crédito y cobranza contra los registros?**

Tabla 10

*Cobro y Conciliación de Saldos contra los registros*

Parámetro	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	67%
Algunas veces	1	33%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

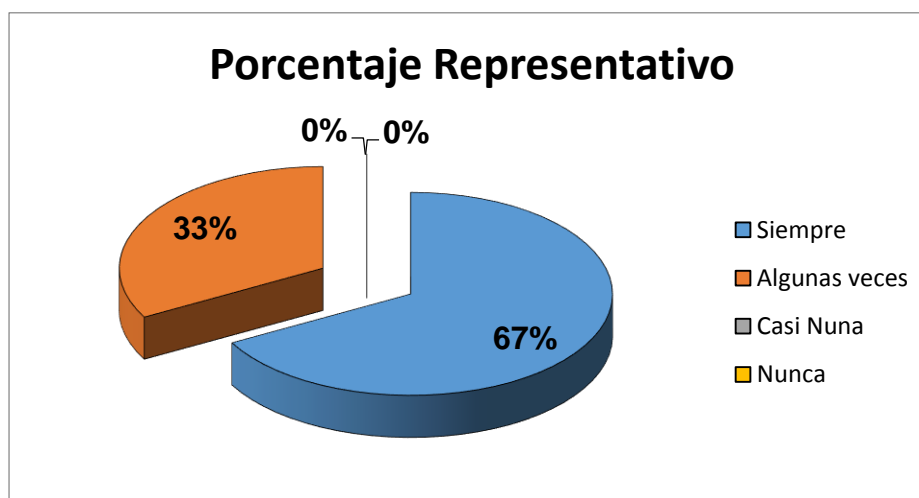


Figura 6. Cobro y Conciliación de Saldos contra los registros



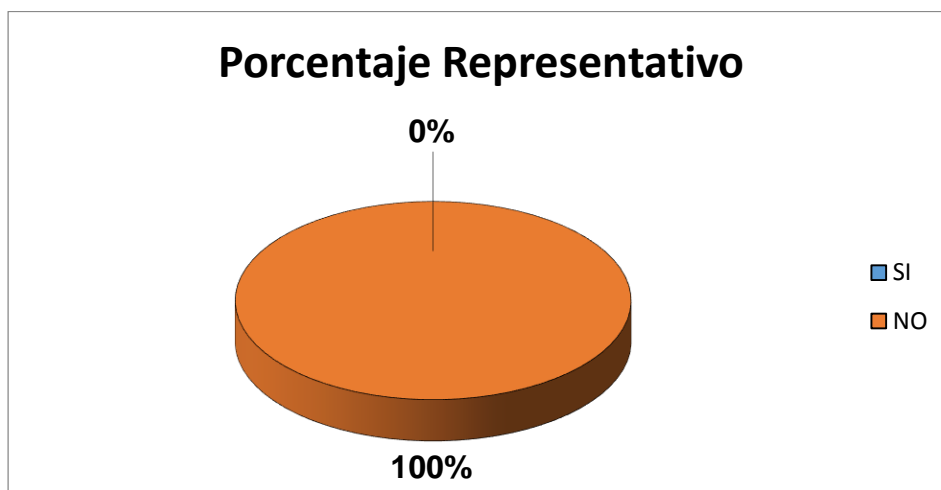
**Análisis e Interpretación:** Las respuestas emitidas por los sujetos de la muestra, evidencian que la mayoría de los mismos considera que Siempre (67%), al momento de realizar el cobro, se debe proseguir con la respectiva conciliación de saldos del área de crédito y cobranza contra los registros, mientras que el 33% restante indicó que esto debe hacerse Algunas Veces. Estas respuestas indican claramente que para la mayoría de los encuestados que realizar las respectivas conciliaciones de las cuentas, una vez realizado los cobros explicaría la diferencia entre el saldo efectivo que aparece en el estado de cuenta o extracto bancario y el saldo de efectivo que aparece en los registros del depositante, lo que sería muy beneficioso para conocer el movimiento de efectivo y la disminución real de la cartera vencida.

**Pregunta 7. ¿Según su criterio considera que están realizando a tiempo los respectivos registros de las cuentas por cobrar para el posterior análisis del departamento contable?**

Tabla 11

*Cobro a tiempo de facturas*

<b>Parámetro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 7. Cobro a tiempo de facturas*

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con lo expresado por la totalidad de los encuestados, en la empresa Comarvilop S.A., el cobro de las facturas de cuentas por cobrar NO (100%), se está realizando en el tiempo correcto, lo que es muy negativo para la empresa y la recuperación de su cartera, pues es el capital con el que la misma va a realizar sus actividades por lo que, mientras invierta menor tiempo en recuperar la cartera, será más efectivo para el funcionamiento de la misma y el cumplimiento de sus actividades.

**Pregunta 8. ¿Según su opinión ha evaluado el nivel de riesgo que representa el no llevar correctamente la gestión de cobro de la empresa Comarvilop S.A.?**

Tabla 12

*Evaluación del nivel de riesgo por gestión de cobro inadecuada*

Parámetro	Cantidad	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

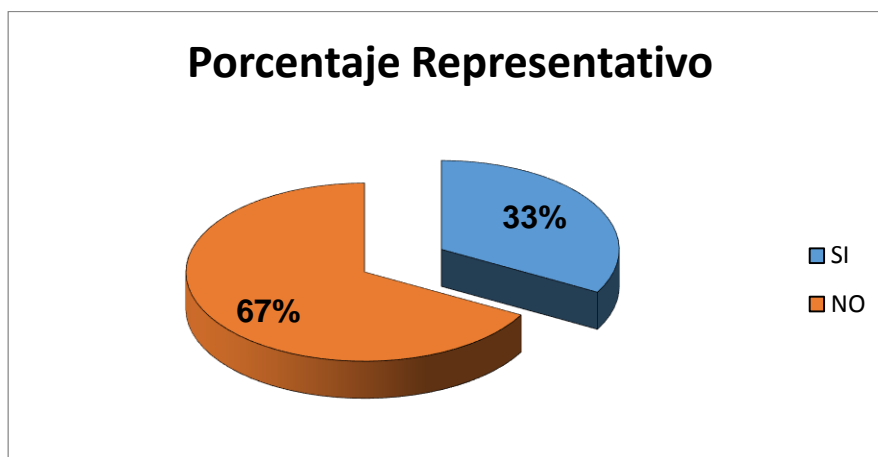


Figura 8. Evaluación del nivel de riesgo por gestión de cobro inadecuada

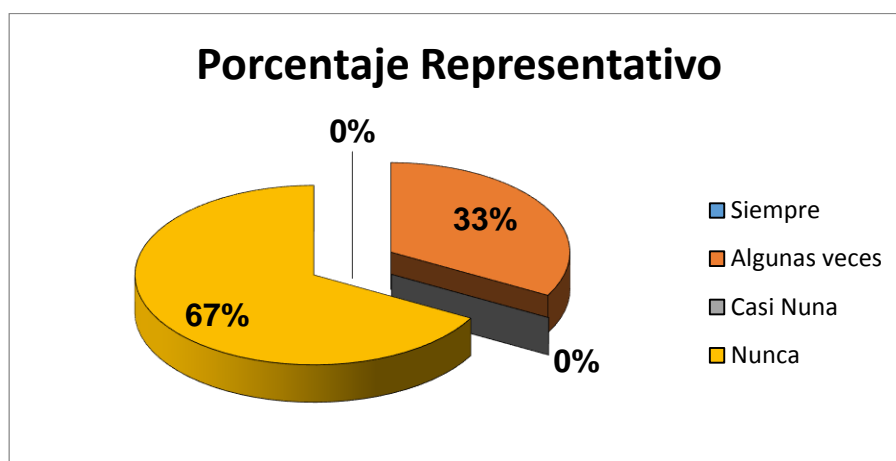
**Análisis e Interpretación:** Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados No (67%), ha evaluado con seriedad el nivel de riesgo que representa para la empresa una gestión de cobro inadecuada, mientras que un 33% si ha evaluado los riesgos que se corren por este tipo de gestión. Estos resultados dejan ver claramente que para la mayoría de los encuestados es necesario que la empresa cuente con procesos de control interno que puedan disminuir el nivel de riesgo de crecimiento que pudiera presentarse en la empresa por la gestión de cobro inadecuada, la cual si se descuida puede llegar incluso al cierre del ejercicio de la misma por falta de liquidez.

**Pregunta 9. ¿Realiza las respectivas notificaciones e informes al gerente sobre el proceso de gestión de cobro que se realiza al cliente?**

Tabla 13

*Notificaciones sobre gestiones de cobro realizadas*

Parámetro	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Algunas Veces	1	33%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 9.* Notificaciones sobre gestiones de cobro realizadas

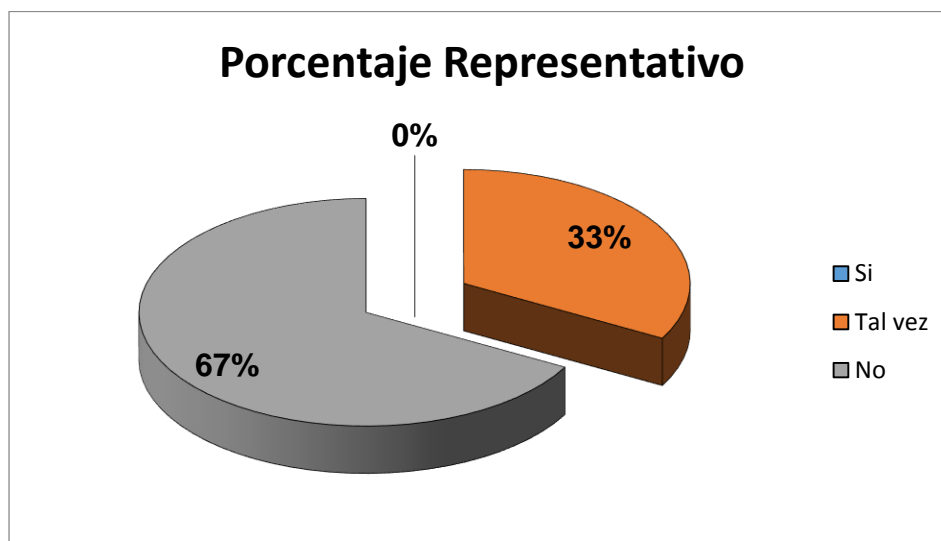
**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos, el 67% de los encuestado manifestó que en la empresa Comarvilop S. A., Nunca (67%) se le informa al Gerente sobre el proceso de gestión de cobro que se realiza al cliente, mientras que un 33% indicó que Algunas veces se le notifica dicho proceso. Estos datos, muestran claramente que, en la empresa en estudio, la gestión de cuentas por cobrar, no cuenta con lineamientos establecidos que le lleven a ejecutar los procesos de cobro y las notificaciones de los mismos a sus superiores, lo que lleva a una desinformación generalizada sobre la manera cómo está funcionando este departamento dentro de la empresa.

**Pregunta 10. ¿Crees que se esté realizando la respectiva verificación y posterior registro de los depósitos o transferencias realizadas de los pagos efectuados por los clientes?**

Tabla 14

*Verificación de procesos en gestión de cobros*

Parámetro	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
Tal vez	1	33%
No	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 10. Verificación de procesos en gestión de cobros*

**Análisis e Interpretación:** Con respecto a la última pregunta medida, las respuestas emitidas por los sujetos indican que para el 67% de los mismos, en la empresa Comarvilop S. A., no se está realizando la respectiva verificación y posterior registro de los depósitos o transferencias realizadas de los pagos efectuados por los clientes, mientras que un 33% manifestó que Tal vez se esté realizando. Estos resultados corroboran las falencias que se han venido observando en la empresa con respecto a la ausencia de procesos de gestión de cobro que aseguren un mejor funcionamiento de la misma y la recuperación oportuna de la cartera vencida.

#### **4.1.2. Análisis de la encuesta aplicada**

Una vez revisados y analizados los datos obtenidos, se puede precisar con respecto a la situación detectada lo siguiente:

El proceso de gestión de cobro que se lleva a cabo en la empresa es muy deficiente, pues la empresa no cuenta con lineamientos definidos que le permitan mejorar esta gestión, lo que es muy negativo para la misma ya que una gestión de cobranzas deficiente puede llegar a detener el desarrollo y avance de la empresa y

sus proyectos futuros.

De igual manera se puntualiza, que, al presentar una cartera de cobro vencida, los porcentajes de rentabilidad para la empresa disminuyen y se hacen menores, propiciando a la misma un mayor endeudamiento por falta de liquidez y por no poder cumplir los compromisos en el tiempo establecido.

Por último, es importante que la empresa mejore sus procesos de control en el otorgamiento de créditos, pues esto va a contribuir de manera significativa en la gestión administrativa y financiera, por lo que podría buscar aplicar herramientas mucho más efectivas que le permitan analizar los futuros clientes y las posibilidades de pago de los mismos antes de otorgar los créditos, disminuyendo así los riesgos a los que la misma se expone.

## 4.2. Proceso de la auditoría

**EMPRESA “COMARVILOP S.A.”**  
**EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE LA GESTIÓN DE COBRO DE**  
**LAS CUENTAS POR COBRAR**  
**HOJA DE INDICES**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

<b>EXAMEN ESPECIAL HOJA DE ÍNDICES</b>	
<b>ÍNDICES</b>	<b>PAPELES DE TRABAJO</b>
<b>AD</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</b>
AD/1	Hoja de índice
AD/2	Orden de Trabajo
AD/3	Notificación
AD/4	Correspondencia
AD/4.1	Correspondencia Enviada
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de distribución de actividades
AD/7	Hoja de distribución de tiempo
<b>PP</b>	<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>
PP/1	Programa de planificación preliminar
PP/2	Reporte de planificación preliminar
<b>PE</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>
PE/2	Programa de Auditoría
PE/3	Cuestionario de Control Interno
PE/4	Evaluación del Cuestionario de Control Interno
<b>EJ</b>	<b>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>
EJ	Programa de auditoría
EJ-1	Evaluación del cuestionario de control interno
EJ-2	Procesos Financieros y Contables de las cuentas por cobrar
Ej-3	Constatación física de registros de abonos
Ej-4	Checklist de Cuentas por cobrar
Ej-5	Cedula Sumarias y Analíticas de Cuentas por Cobrar
Ej-6	Hallazgos
<b>I</b>	<b>INFORME</b>
I/2	Informe Final
I/3	Cronograma y recomendaciones

#### **4.2.1. Fase I. Planificación**

### **ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA**

#### **ORDEN DE TRABAJO N° 01**

Guayaquil, 07 de enero del 2019

Señores:

Acosta Márquez Alexandra

Delgado Prado Cinthia

### **MIEMBROS EQUIPO DE AUDITORÍA**

Ciudad. -

De mi consideración:

De conformidad con el Proyecto Aprobado, emito a usted Orden de Trabajo para que realice el “EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “COMARVILOP S.A.”, DEL CANTON GUAYAQUIL”

Los objetivos del examen están encaminados a:

–Realizar el diagnóstico del estado actual a la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa “Comarvilop S.A.” de la ciudad de Guayaquil, para determinar soluciones efectivas, mediante la aplicación de tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación.



–Elaborar la propuesta de solución implementando herramientas tecnológicas de base datos para controlar y plantear informes predictivos

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

**JEFE DE EQUIPO1:** Delgado Prado Cinthia

**MIEMBRO DEL EQUIPO:** Acosta Márquez Alexandra

Por lo descrito, el tiempo estimado para la ejecución del Examen Especial a la cuenta señaladas es de 30 días laborables.

Proceda de inmediato a realizar la visita y la respectiva planificación. Producto del Examen Especial entregará el Informe de Auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y los correspondientes papeles de trabajo que lo respalden.

Atentamente,

Ing. Julissa Mera Cambi Mgs.

**SUPERVISOR**

**NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL EXAMEN  
ESPECIAL AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR DE LA EMPRESA “COMARVILOP S.A.”, DEL CANTON  
GUAYAQUIL”**

<b>COMARVILOP</b>	<b>CARGO</b>	<b>CEDULA</b>
ING. MARLÓN VILLA LÓPEZ	GERENTE	0965340928
VILLA SERRANO CECILIA DE LA SOLEDAD	ASISTENTE DE GERENCIA	0906777347
BORGES ABREU IRINA	CAJERA	0924311830
VALENCIA VERÓNICA	CONTADORA	0910627991
VILLA TRIANA MARLEY ROMINA	SUPERVISORA DE CAJA	0953745080
REYES PEÑAHERRERA ORLANDO XAVIER	CAJERO	0919664409
FRANCO HERRERA ANDRES OLMEDO	CAJERO	0907932529

**NOTIFICACIÓN****Oficio No 001**

Guayaquil, 09 de enero del 2019

**Ing. Marlon Villa López****GERENTE DE COMARVILOP S.A.****Ciudad. –**

De mis consideraciones

Por medio de la presente me permito comunicarle que a partir del día de hoy se procederá a realizar el “Examen Especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la entidad según el trabajo caso práctico aprobado por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, en la entidad que usted preside, de conformidad con la orden de trabajo No 01 de fecha 07 de enero del 2019.

En tal virtud solicito comedidamente su colaboración y disponga al personal de la empresa la entrega oportuna de la información para la realización del trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos para el presente Examen especial

Atentamente

**Cinthia Delgado Prado****Jefe del Equipo**

**CORRESPONDENCIA****Oficio N°002**

Guayaquil, 09 de enero del 2019

**Ing. Marlón Villa López**

**Gerente General**

**Ciudad.-**

De mis consideraciones:

Estimado gerente en virtud al contrato, y como delegados en llevar a cabo la auditoria ante la entidad que usted dirige, solicito me facilite los Reglamentos, Politicas, Organigramas, Leyes, Decretos y otros documentos a los que la institucion se encuentra sujeta.

Agradeciendo su amable colaboracion quedo a la espera de dicha documentacion.

Atentamente

**Cinthia Delgado Prado**

**Jefe de Equipo**

**Oficio No 003**

Guayaquil, 09 de enero del 2019

**Ing. Marlón Villa López**

**Gerente General**

**Ciudad.-**

De mis consideraciones:

Estimado Gerente le solicito de la manera mas comedida brindarme la Estructura Organizacional y Manual de funciones de la empresa “Comarvilop S.A.” para la continuidad del proceso de auditoría.

Agradeciendo su amable colaboración quedo a la espera de dicha documentación.

Atentamente

**Cinthia Delgado Prado**

**Jefe de Equipo**

<b>EMPRESA COMARVILOP S.A.</b>
<b>EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>
<b>HOJA DE MARCAS</b>
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b>

<b>SÍMBOLO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
√	Chequeando o verificando
S	Documentación sustentatoria
^	Transacción rastreada
Σ	Comprobando sumas
A	Saldo auditado
©	Conciliado
¢	No confirmado
C	Confirmado

**COMARVILOP S.A.**  
**EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO DE LAS**  
**CUENTAS POR COBRAR**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**

**HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>FIRMAS</b>	<b>SIGLAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Ing. Mercedes Espinoza Espinoza	Supervisor		<b>M.E.E.</b>	- Supervisar el trabajo desarrollado por el Jefe de Equipo.
Delgado Prado Cinthia Lizbeth	Jefe de equipo		<b>D.P.C.L.</b>	- Planificación
Delgado Prado Cinthia Lizbeth	Jefe de equipo		<b>D.P.C.L.</b>	- Evaluación del control interno
Acosta Márquez Alexandra Antonia	Miembro equipo Auditor		<b>A.M.A.A.</b>	- Análisis de las cuentas en estudio
Acosta Márquez Alexandra Antonia	Miembro equipo Auditor		<b>A.M.A.A.</b>	- Elaborar y entregar el informe.
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>D.P.C.L.</b> Delgado Prado Cinthia Lizbeth		<b>J. M.C.</b> Julissa Mera Cambi		05/01/2019
<b>A.M.A.A.</b> Acosta Márquez Alexandra Antonia				

Empresa “COMARVILOP S.A.” del cantón Guayaquil, provincia del Guayas

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

AD-7  
1 - 1

FASES	ÍAS	ENERO																			FEBRERO															
		2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	2	3	4	5	6	7	4	5	6					
		Planificación preliminar *	3	5%																																
Planificación específica **	4	5%																																		
Ejecución de trabajo y análisis de resultados ***	8	5%																																		
Comunicación de resultados ****	5	%																																		

- \* Del 12 de enero al 14 de enero de 2019
- \*\* Del 15 de enero al 18 de enero de 2019
- \*\*\* Del 19 de enero al 05 de febrero de 2019
- \*\*\*\* Del 06 de febrero al 10 de febrero de 2019



**4.3. Planificación preliminar****Programa de planificación preliminar**

PP-1

<b>Institución:</b> Empresa “Comarvilop S.A.” <b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017. <b>Objetivo:</b> Conocer las instalaciones y estructura de la Empresa “Comarvilop S.A.”, así como también los aspectos generales del proceso de gestión de cobranza.					
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	ELABORADO POR:
1	Realizar visita previa a las instalaciones de la Empresa Comarvilop S.A.	<b>PP-1A</b> <b>1-1</b>		12/01/2019	<b>D.P.C.L.</b> <b>A.M.A.A.</b>
2	Remitir oficio de solicitud de información para el conocimiento del proceso de gestión de cobranza.	<b>PP-1B</b> <b>1-2</b>		12/01/2019	<b>D.P.C.L.</b> <b>A.M.A.A.</b>
3	Remitir oficios de solicitud de leyes, reglamentos, plan estratégico, reglamento interno, políticas de control de cobranza, organigrama estructural, entre otros.	<b>PP-1C</b> <b>1-3</b>		13/01/2019	<b>D.P.C.L.</b> <b>A.M.A.A.</b>
4	Elaborar el reporte de Planificación Preliminar.	<b>PP-1D</b> <b>1-4</b>		14/01/2019	<b>D.P.C.L.</b> <b>A.M.A.A.</b>
<b>Elaborado por:</b> <b>D.P.C.L.</b> Delgado Prado Cinthia Lizbeth <b>A.M.A.A.</b> Acosta Márquez Alexandra Antonia			<b>Revisado por:</b> <b>J. M.</b> Julissa Mera		<b>Fecha:</b> 12/01/2019

**VISITA PREVIA****PP-1A****Institución:** COMARVILOP S.A.**Periodo:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.**Objetivo:** Conocer las instalaciones y estructura de COMARVILOP S.A., así como también los aspectos generales del proceso de gestión de cobranza.**Aspectos previos**

En la visita a las instalaciones de la Empresa “Comarvilop S.A.”, se pudo conocer la estructura, áreas y procesos en la gestión de cobranzas, así mismo se sostuvo un conversatorio con los directivos, de lo cual se pudo conocer que la idea de crear la empresa surge a través de brindar en el mercado un proveedor de motocicletas y tricimotos con la intención de brindar a la ciudadanía una fuente de trabajo, actividad que se inició en el año 2017. En la actualidad Comarvilop S.A. brinda servicio de ventas de motocicletas, tricimotos, y todo tipo de repuestos de motocicletas entre otros.

Para el desarrollo de sus actividades la empresa Comarvilop S.A. lo realiza sin ninguna estructura organizativa, debido a que la empresa es relativamente joven y no posee departamentos, esta desarrolla sus actividades de forma mecánica sin objetivos, misión, visión o plan estratégico.

**Base legal y constituciones**

- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Leyes, Reglamentos y Disposiciones Vigentes en el País.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas Internacionales de Auditoría

### **Actividades**

“Comarvilop S.A.” se dedica a la venta al por mayor de Motocicletas e incluso Tricimotos; y ventas al por menor de vehículos automotores, y además de servicios de mantenimiento y reparaciones de vehículos automotores, reparación mecánica y eléctrica, colocación de sistemas de inyección eléctricos; venta de parte, piezas y accesorios de motocicletas y tricimotos.

### **Instalaciones**

Este local cuenta con amplios y modernos espacios, un área donde se guarda el inventario de los repuestos, materiales para nuestros clientes. No existen definiciones de áreas específicas ya que el área no presta las condiciones para poder segmentar los diferentes requerimientos necesarios es decir solo existe un amplio espacio y no se ha segmentado por áreas.

**Elaborado por:**

**Fecha:** 12/01/2019

\_\_\_\_\_  
Delgado Prado Cinthia Lizbeth  
**Auditor Jefe de Equipo**

\_\_\_\_\_  
Acosta Márquez Alexandra Antonia  
**Miembro Equipo Auditor**

**Revisado por:**

**Fecha:** 12/01/2019

\_\_\_\_\_  
Ing. Julissa Mera  
**Supervisor de Auditoría**

**Oficio N°004**

Guayaquil, 12 de enero del 2019

**Ing. Marlón Villa López**  
**Gerente General**

**Ciudad. -**

De mis consideraciones:

Estimado ingeniero solicito por medio de la presente autorice se nos facilite toda la información necesaria para el conocimiento del proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa “Comarvilop S.A.” para la continuidad del proceso de Auditoria.

Agradeciendo de antemano su colaboración, quedo a la espera de autorización para la obtención de los documentos.

Atentamente,

**Cinthia Delgado Prado**  
**Jefe de Equipo**

Guayaquil, 13 de enero del 2019

**Señorita**

**Cinthia Delgado Prado**

**Jefe de Equipo Auditor**

**Ciudad. -**

De mis consideraciones:

En respuesta a su oficio N° 004 del 12 de enero, como Gerente de Comarvilop S.A. le informo lo siguiente:

Comarvilop S.A., se rige por las siguientes leyes, disposiciones legales y reglamentos:

- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financieras
- Ministerio de Relaciones Laborales
- Reglamento Interno
- Estatuto
- Obligaciones municipales y otros.

Es importante indicar que Comarvilop S.A. es una empresa con fines de lucro; motivo por el cual tiene obligaciones tributarias con el Servicio de Rentas Internas, y con la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en los períodos establecidos por dichos organismos. Comarvilop S.A. no cuenta con un plan estratégico, políticas, ni manual de funciones. Adjunto el organigrama de la Administración. Es todo lo que puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

**Ing. Marlón Villa López**

**Gerente General**

**REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR****COMARVILOP S.A.****EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO****PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017****GUÍA DE VISITA PREVIA****1. Datos Informativos:****Nombre:** Comarvilop S.A.**Dirección:** Ciudadela Esteros Uno, Solar 49, Manzana 4A**Cantón:** Guayaquil**Provincia:** Guayas**Teléfono:** 04-2435647**Horario:** 9:00 am - 18:00pm.**2. Principales disposiciones legales**

Las principales disposiciones legales sobre las cuales se rige la Empresa

“Comarvilop S.A.” son:

- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Leyes, Reglamentos y Disposiciones Vigentes en el País.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas Internacionales de Auditoría

**3. Comarvilop S.A. no cuenta con un plan estratégico ni política, ni**

reglamento interno, ni misión, ni visión y tampoco posee un procedimiento de gestión de cobranza.

**4. Organigrama estructural**

La empresa no posee estructura organizacional

**5. Alcance de auditoría**

Examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa “Comarvilop S.A.”

**6. Los puntos principales que se consideraron en el transcurso del trabajo son:**

- Revisar y analizar los procesos llevados en la planificación de cobranza de Comarvilop S.A.
- Verificar el adecuado proceso de gestión de cobranza en Comarvilop S.A.
- Realizar procedimientos de planificación y control de gestión de cobranza analizando el entorno macroeconómico para así detectar desviaciones en los estados financieros con el fin de que se realicen ajustes.

**7. Requerimiento de auditoría**

Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.

**8. Equipo multidisciplinario:****Supervisor de Auditoría**

Ing. Julissa Mera Cambi

**Jefe de equipo auditor**

Delgado Prado Cinthia Lizbeth

**Miembro Equipo Auditor**

Acosta Márquez Alexandra Antonia

**Días de trabajo planificados**

El tiempo estimado para la ejecución del examen especial en el proceso de gestión de cobranza en Comarvilop S.A. que se aplicará al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, es de 30 días hábiles, distribuidos de la siguiente manera:

<b>FASES</b>	<b>DIAS</b>	<b>%</b>
Fase I: Planificación Preliminar	3 días	15%
Fase II: Planificación Específica	4 días	25%
Fase III: Ejecución de trabajo y análisis de resultados	18 días	55%
Fase IV: Comunicación de resultados	5 días	5%
	<b>TOTAL</b>	<b>30 días 100%</b>

**Elaborado por:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** 14/01/2019

Delgado Prado Cinthia Lizbeth

**Auditor Jefe de Equipo**

**Revisado por:**

**Fecha:** 14/01/2019

Acosta Márquez Alexandra Antonia

**Miembro equipo Auditor**

\_\_\_\_\_  
Ing. Julissa Mera

**Supervisor de Auditoría**



## Planificación Específica

**Empresa “Comarvilop S.A.” de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.**

**Cuenta:** Cuenta por Cobrar

**PERIODO:** 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

**PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA**

N°	PROCEDIMIENTO	REF.P.T	HECHO POR:	FECHA
	<p><b>OBJETIVOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la existencia de un control adecuado de gestión de cobranza.</li> <li>- Verificar si se registran los abonos a las cuentas por cobrar de los clientes.</li> <li>- Comprobar que los estados financieros se encuentren debidamente elaborados</li> </ul> <p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplique el cuestionario de control interno al proceso de gestión de cobranza.</li> <li>- Aplique el cuestionario de control interno a la cuenta por cobrar.</li> <li>- Aplique el cuestionario de control interno al proceso de gestión de cobro al personal encargado.</li> <li>- Evalúe las áreas críticas</li> <li>- Mediante una hoja narrativa evalúe el control interno</li> </ul>	<p align="center">PE-2 1-1</p> <p align="center">PE-2 1-2</p> <p align="center">PE-2 1-3</p> <p align="center">PE-3 1-1</p> <p align="center">PE-4 1-1</p>	<p align="center">D.P.C.L. A.M.A.A.</p> <p align="center">D.P.C.L. A.M.A.A.</p> <p align="center">D.P.C.L. A.M.A.A.</p> <p align="center">D.P.C.L. A.M.A.A.</p> <p align="center">D.P.C.L. A.M.A.A.</p>	<p align="center">15-01-2019</p> <p align="center">15-01-2019</p> <p align="center">15-01-2019</p> <p align="center">16-01-2019</p> <p align="center">18-01-2019</p>
<p><b>Elaborado por:</b> D.P.C.L. Delgado Prado Cinthia Lizbeth A.M.A.A. Acosta Márquez Alexandra Antonia</p>	<p><b>Revisado por:</b> J.M.C. Julissa Mera Cambi</p>	<p><b>Fecha:</b> 15/01/2019</p>		

## 4.3.1. Cuestionario de Control Interno

#	Preguntas	PT	SI/NO	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo de control		
					20%	BAJO	80%	ALTO	
		10	SI/NO	2					
1	¿Se Cumplen los objetivos de recuperación de cartera vencida aprobado por la gerencia?	1	No	0	Comarvilop S.A. no cumple con los objetivos por la falta de control y seguimiento de las cuentas por cobrar				
2	¿En la ejecución de la gestión de cobranza se revisan los diferentes rubros de abonos?	1	No	0	Comarvilop S.A. solo revisa de forma general y totales de ingresos				
3	¿Los valores recuperados de las cuentas por cobrar cumplen con su objetivo institucional?	1	No	0	Comarvilop S.A. no cumple con revisar si lo recaudado cumple con los objetivos institucionales.				
4	¿La alta dirección verifica que los valores recuperados sean los proyectados?	1	No	0	Comarvilop S.A. no realiza un análisis comparativo de ingresos vs proyección				
5	¿Se realiza las provisiones mensuales del as cuentas por cobrar?	1	No	0	Comarvilop S.A. no realiza las provisiones				
6	¿Se cuenta con archivo físico o digital que respalden los abonos realizados de la recuperación de cartera?	1	Si	1	Comarvilop S.A. tiene el archivo pero no se realiza un control				
7	¿Se realizan procedimientos de control para las cuentas por cobrar?	1	No	0	Comarvilop S.A. carece de control interno.				
8	¿La alta dirección coteja o verifica que los abonos a las cuentas por cobrar sean los mismos reportados por el personal?	1	No	0	Comarvilop S.A. no realiza esta actividad				
9	¿Se elaboran reportes periódicos comparativos para la toma de decisiones?	1	No	0	Comarvilop S.A. no cumple con los objetivos por no tener control interno definido				
10	¿Se realiza la actualización de las cuentas por cobrar en base a datos de ventas a crédito?	1	Sí	1					
		<b>Elaborado: D.P.C.L. A.M.A.A.</b>							
		<b>Revisado: J. M.C.</b>							
		<b>Fecha: 15- 01 - 2019</b>							

**Medición de los niveles de confianza y riesgo de control.**

**PE-2  
1-1.1**

<b>Calificación Total = CT</b>		2	
<b>Ponderación Total = PT</b>		10	
<b>Nivel de Confianza: NC=CT/PT*100</b>		20%	BAJO
<b>Nivel de Riesgo Control: RC=100%-NC%</b>		80%	ALTO
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	
15%-50%	51%-75%	76%-100%	
85%-50%	49%-25%	24%-5%	
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>			

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{2 \times 100}{12} = \frac{200}{12} = 16.67\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100 - 16.67 = 83,33 \%$$

Una vez realizado el Control Interno con su respectiva Evaluación de Riesgo en la EMPRESA “COMARVILOP S.A.”, se pudo establecer que posee una confianza del 16.67% ubicándose en un nivel BAJA y el Riesgo en un 83.33 % ubicándose en un nivel ALTO.

**Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno**

Una vez que se aplicó el Cuestionario de Control Interno, a los procesos de gestión de cobranza de la Empresa “Comarvilop S.A.”, el equipo auditor pudo evidenciar los siguientes puntos débiles:

- La Entidad no cuenta con personal para el manejo de la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar.

- No cuenta con un sistema que permita controlar de una manera óptima el monitoreo de las cuentas por cobrar.
- Observancia de las leyes, normativas y reglamentos aplicables al área financiera específicamente a la planificación y control de las cuentas por cobrar de la empresa “Comarvilop S.A.”, no se cuenta con un Plan Estratégico, Visión, Misión y Estructura Orgánica.
- No se tiene establecido un procedimiento para realizar una adecuada gestión de cobranza.
- No se ha realizado Auditoría a los procesos de gestión de cobranza de las cuentas por cobrar.

## Cuestionario de Control Interno



UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

EMPRESA COMARVILOP S.A.

Examen especial a la Empresa Comarvilop S.A. de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Cuestionario de evaluación específica de Control Interno – Cuentas por Cobrar

#	Preguntas	PT	SI/NO	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo de control	
					20%	BAJO	80%	ALTO
		10	SI/NO	2	20%	BAJO	80%	ALTO
1	¿Se Cumplen los objetivos de recuperación de cartera vencida aprobado por la gerencia?	1	No	0	Comarvilop S.A. no cumple con los objetivos por la falta de control y seguimiento de las cuentas por cobrar			
2	¿En la ejecución de la gestión de cobranza se revisan los diferentes rubros de abonos?	1	No	0	Comarvilop S.A. solo revisa de forma general y totales de ingresos			
3	¿Los valores recuperados de las cuentas por cobrar cumplen con su objetivo institucional?	1	No	0	Comarvilop S.A. no cumple con revisar si lo recaudado cumple con los objetivos institucionales.			
4	¿La alta dirección verifica que los valores recuperados sean los proyectados?	1	No	0	Comarvilop S.A. no realiza un análisis comparativo de ingresos vs proyección			
5	¿Se realiza las provisiones mensuales del as cuentas por cobrar?	1	No	0	Comarvilop S.A. no realiza las provisiones			
6	¿Se cuenta con archivo físico o digital que respalden los abonos realizados de la recuperación de cartera?	1	Si	1	Comarvilop S.A. tiene el archivo pero no se realiza un control			
7	¿Se realizan procedimientos de control para las cuentas por cobrar?	1	No	0	Comarvilop S.A. carece de control interno.			
8	¿La alta dirección coteja o verifica que los abonos a las cuentas por cobrar sean los mismos reportados por el personal?	1	No	0	Comarvilop S.A. no realiza esta actividad			
9	¿Se elaboran reportes periódicos comparativos para la toma de decisiones?	1	No	0	Comarvilop S.A. no cumple con los objetivos por no tener control interno definido			
10	¿Se realiza la actualización de las cuentas por cobrar en base a datos de ventas a crédito?	1	Sí	1				
		<b>Elaborado: D.P.C.L. A.M.A.A.</b>						
		<b>Revisado: J.M.C.</b>						
		<b>Fecha: 15- 01 - 2019</b>						

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

PE-2  
1-2.1

<b>Calificación Total = CT</b>		2	
<b>Ponderación Total = PT</b>		10	
<b>Nivel de Confianza: NC=CT/PT*100</b>		20%	BAJO
<b>Nivel de Riesgo Control: RC=100%-NC%</b>		80%	ALTO
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>			
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	
15%-50%	51%-75%	76%-100%	
85%-50%	49%-25%	24%-5%	
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>	
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>			

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{2 \times 100}{10} = \frac{200}{10} = 20\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100 - 20 = 80 \%$$

Una vez realizado el control interno a las cuentas por cobrar de la empresa “Comarvilop S.A.” con su respectiva Evaluación de Riesgo, se pudo establecer que posee una confianza del 20% ubicándose en un nivel BAJO y el Riesgo en un 80 % ubicándose en un nivel ALTO

#### Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno

Una vez que se aplicó el Cuestionario de control interno a las cuentas por cobrar en la Empresa “Comarvilop S.A.”, el equipo auditor pudo evidenciar los siguientes puntos débiles:

- La Empresa no cumple con los objetivos por la falta de control y seguimiento de las cuentas por cobrar.
- No se cuenta con un sistema que permita revisar profundamente los diferentes abonos de ingresos para determinar variaciones ya que solo se lo puede ver de forma general.
- No se realiza la provisión de las cuentas por cobrar de los diferentes clientes.

### Cuestionario de control Interno

#	Preguntas	PT	SI/NO	CT	Nivel de confianza	Nivel de riesgo de control
		12	SI/NO	6	50%    MODERADO	50%    MODERADO
1	¿El personal encargado de los procesos de gestión de cobranza, en la empresa Comarvilop S.A. están ubicados en el puesto de acuerdo a su perfil profesional?	1	No	0	El personal de Comarvilop S.A. no está ubicado de acuerdo a su perfil profesional, ya que este no es un requisito indispensable	
2	¿El personal encargado de los procesos de gestión de cobro está capacitado para el desempeño de su actividad?	1	No	0	La entidad no posee personal específicamente que se dedique a la gestión de cobranza ni a su control	
3	¿El personal encargado distribuye las actividades del personal a su cargo de forma equitativa?	1	Sí	1		
4	¿El personal responsable elabora una actualización de las cuentas por cobrar?	1	Si	1	Solo cuando lo solicita el gerente	
5	¿El personal responsable registra, clasifica los ingresos producto de la recuperación de cobranza?	1	Sí	1		
6	¿El personal responsable elabora reportes mensuales de la gestión de cobranza?	1	No	0	.No por la falta de controles	
7	¿El personal responsable de la gestión de cobranza se encuentra caucionado?	1	No	0	No existe personal caucionado en la empresa	
8	El personal responsable realiza reportes diarios de entrada y salida del efectivo provenientes de cobros.	1	Sí	1		
9	El personal responsable, establece métodos de trabajo, registro y control del cobro de las cuentas por cobrar.	1	No	0	No existen controles	
10	El personal responsable, cumple con las normas y procedimientos para la realización de la provisión, establecidos por la organización.	1	No	0	La provisión no se la realizan por tal razón no aplica normas ni métodos	
11	El personal responsable, mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.	1	Sí	1		
12	El personal responsable, reporta sus actividades realizadas a la alta gerencia.	1	Sí	1		
		<b>Elaborado: D.P.C.L. A.M.A.A.</b>				
		<b>Revisado: J.M.C.</b>				
		<b>Fecha: 15 – 01- 2019</b>				

**Medición de los niveles de confianza y riesgo de control.**

<b>Calificación Total = CT</b>	6	
<b>Ponderación Total = PT</b>	12	
<b>Nivel de Confianza: NC=CT/PT*100</b>	50%	MODERADO
<b>Nivel de Riesgo Control: RC=100%-NC%</b>	50%	MODERADO
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51%-75%	76%-100%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{6 \times 100}{12} = \frac{600}{12} = 50\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100 - 50 = 50 \%$$

Una vez realizado el Control Interno con su respectiva Evaluación de Riesgo en la Empresa “Comarvilop S.A.”, se pudo establecer que posee una confianza del 50% ubicándose en un nivel MODERADO y el Riesgo en un porcentaje del 50% ubicándose en un nivel MODERADO

**Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno**

Una vez que se aplicó el Cuestionario de Control Interno, a los procesos de gestión de cobro, el personal encargado de la Empresa “Comarvilop S.A.”, el equipo auditor pudo evidenciar que no están ubicados de acuerdo a su perfil profesional ya que para la entidad no es un requisito indispensable y que no están capacitados para el desempeño de sus actividades, esto se debe a que la entidad no cuenta con una estructura orgánica, norma o procedimiento que deba seguir.



Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría

PE-3  
1 - 1

FASE I:		EVALUACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS		
<b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PROTOVIEJO</b> <b>EMPRESA COMARVILOP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL</b>  “EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO DE LA EMPRESA COMARVILOP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017”. <b>MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORÍA</b>				
COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS
Control de Gestión de cobro de las cuentas por cobrar	<b>Riesgo de Control: 70.00%, Alto.</b>  1. Observancia a los procesos de gestión de cobro de la cuenta por cobrar. Estos no son adecuados debido a que los procedimientos llevados a efectos no son los más óptimos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructivos aplicables al área.</li> </ul>	- Comprobar que la máxima autoridad o su delegado hayan formulado o solicitado la elaboración de Instructivos aplicables al área financiera, específicamente a la cuenta de Cuentas por cobrar.	- Solicitar la documentación de tipo sustentatorio, instructivos y Manuales aplicables para el área contable. (Cuentas por cobrar, Informes mensuales, Registro de Ingresos, informe de auditoría)
Leyes, Normativas y Reglamentos Aplicables al Área	<b>Riesgo de Control: 80.00%, Alto.</b>  1. Observancia de las leyes, normativas y reglamentos aplicables al área financiera específicamente a la cuenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leyes, Normativas y Reglamentos.</li> <li>Documento, plan estratégico.</li> </ul>	- Verificar que los procesos de gestión de cobranza de la cuenta por cobrar se lleven a efecto acorde a las Leyes y reglamentos vigentes.	- Solicitar las Leyes y Reglamentos utilizados y los documentos de registros de los procesos ejecutados.

	<p>de cuentas por cobrar de la Empresa Comarvilop S.A.</p> <p>2.- No se cuenta con un Plan Estratégico, Visión, Misión.</p>		<p>- Constatar que los Instructivos aplicables para el área se encuentre debidamente aprobados por el Gerente General.</p>	
<p>Procesos de la Cuenta por Cobrar</p>	<p><b>Riesgo de Control:</b> <b>80.00%, Alto.</b></p> <p>1.- Procedimiento utilizado para realizar el control de cuenta por cobrar no existe en la Empresa Comarvilop S.A.</p> <p>2.- No se ha realizado Auditoría a los procesos de gestión de cobro de la cuenta por cobrar.</p>	<p>Registro de documentos</p> <p>Informe de auditoría</p>	<p>- Constatar que los registros contables se hayan realizado en los tiempos y formas establecidas.</p> <p>Verificar la existencia de documentos que evidencien la realización de una auditoría</p>	<p>- Solicitar los documentos donde se encuentren registrados los procedimientos debidamente registrados en los tiempos establecidos para el control de la gestión de cobranza. (Solicitar informes de la gestión de cobro y el reporte de los ingresos)</p> <p>- Solicitar documentos para el establecimiento del nivel de exceso de productos, informe de auditoría.</p>

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO****EMPRESA COMARVILOP S.A.**

**Examen especial a la Empresa Comarvilop S.A. de la ciudad de Guayaquil, provincia de Guayas en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.**

**NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO****COMENTARIO**

De acuerdo a la evaluación de control Interno de la Empresa Comarvilop S.A., se pudo evidenciar que los procesos de gestión de cobro de la cuenta por cobrar no son llevados de forma adecuada debido a que no poseen procedimientos incorporados a la entidad, esto ante la falta de un manual de procesos y procedimientos, además de no tener un orgánico estructural, manuales de funciones, reglamento interno, misión, visión.

Se incumple con lo dispuesto en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, referente a políticas de Planificación y Ejecución de Recuperación de cartera en la que manifiesta: “Toda entidad deberá planificar, ejecutar una gestión de cobro de las cuentas por cobrar para todo el ejercicio económico, y registrar los ingresos con su respectivo reconocimiento”.

En este Principio, es aplicado para el sector privado y público, pero cabe recalcar que no existe para el sector privado un manual de gestión de cobro como existe en el sector público, pero se lo puede considerar”.

Esta situación se da debido a que no están definidos los procesos. El personal no está capacitado y solo se basa de acuerdo a sus conocimientos empíricos para la administración y control de las cuentas por cobrar.

<b>EJ-1</b> <b>1-1</b>
---------------------------

**4.4. Fase II: Ejecución**

<b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PROTOVIEJO</b> <b>EMPRESA COMARVILOP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL</b> “EXAMEN ESPECIAL A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA COMARVILOP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017”. <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>					
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P.T	HECHO POR:	FECHA	
	<b>OBJETIVOS:</b> - Examinar los procesos de gestión de cobranza para determinar su incidencia.  <b>PROCEDIMIENTO</b> - Verifique las cuentas por cobrar del 2017 en la Empresa Comarvilop S.A., para conocer el procedimiento y operaciones de la institución. - Revise los registros de ingresos de los abonos de las cuentas por cobrar. - Compruebe la existencia del procedimiento de gestión de cobranza en la empresa Comravilop S.A. - Realice la cédula sumaria de las cuentas por cobrar. - Elabore hojas de hallazgo.				
		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>EJ-2</b> <b>1-1</b></td> </tr> </table>	<b>EJ-2</b> <b>1-1</b>	<b>D.P.C.L.</b> <b>A.M.A.A.</b>	19-01-2019
<b>EJ-2</b> <b>1-1</b>					
		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>EJ-3</b> <b>1-1</b></td> </tr> </table>	<b>EJ-3</b> <b>1-1</b>	<b>D.P.C.L.</b> <b>A.M.A.A.</b>	21-01-2019
<b>EJ-3</b> <b>1-1</b>					
		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>EJ-4</b> <b>1-1</b></td> </tr> </table>	<b>EJ-4</b> <b>1-1</b>	<b>D.P.C.L.</b> <b>A.M.A.A.</b>	25-01- 2019
<b>EJ-4</b> <b>1-1</b>					
		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>EJ-5</b> <b>1-1</b></td> </tr> </table>	<b>EJ-5</b> <b>1-1</b>	<b>D.P.C.L.</b> <b>A.M.A.A.</b>	28-01-2019
<b>EJ-5</b> <b>1-1</b>					
		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>EJ-6</b> <b>1-1</b></td> </tr> </table>	<b>EJ-6</b> <b>1-1</b>	<b>D.P.C.L.</b> <b>A.M.A.A.</b>	02-02-2019
<b>EJ-6</b> <b>1-1</b>					
<b>Elaborado por:</b> <b>D.P.C.L.</b> Delgado Prado Cinthia Lizbeth <b>A.M.A.A.</b> Acosta Márquez Alexandra Antonia		<b>Revisado por:</b> <b>J.M.C.</b> Julissa Mera Cambi		<b>Fecha:</b> 18/01/2019	

**Oficio N° 5****Guayaquil, 19 de enero del 2019****Ing. Marlon Villa López****GERENTE GENERAL DE “COMARVILOP S.A.”**

Presente

De mis consideraciones:

En virtud al contrato celebrado, solicito ante usted me brinde los saldos de las cuentas por cobrar del 2017 de la empresa “Comarvilop S.A.”, con el fin de conocer los saldos de dicha cuenta en el período solicitado de la institución

Agradeciendo su fina atención quedamos a la espera de lo solicitado.

Gentilmente,

Cinthia Delgado Prado

**JEFE DE EQUIPO**

Guayaquil, 20 de enero del 2019

Señorita

**Cinthia Delgado Prado**

Jefe de Equipo

Guayaquil. –

De mis consideraciones:

En calidad de Contadora de Comarvilop S.A.:

**CERTIFICO:**

Que las cuentas por cobrar del año 2017 ascienden a un monto de \$ 1'047,211.24; cabe mencionar que en nuestra institución no se realizan ningún proceso de cobro de dicha cuenta. De conformidad como reposa en los archivos contables.

Lo certificó,

Ing. Valencia Verónica

Contadora

<b>EJ-4</b> <b>1-1</b>
---------------------------

**Oficio N° 6**

Guayaquil, 24 de enero del 2019

**Ing. Marlón Villa López**

**GERENTE GENERAL DE “COMARVILOP S.A.”**

Presente

De mis consideraciones:

En virtud al contrato celebrado, solicito ante usted me brinde toda información con respecto a el manual de procedimientos para la gestión de cobranza de la empresa “Comarvilop S.A.” de las cuentas por cobrar, con el fin de conocer el procedimiento sobre las operaciones de la institución en cobranza.

Agradeciendo su fina atención quedamos a la espera de lo solicitado.

Gentilmente,

Cinthia Delgado Prado

**JEFE DE EQUIPO**

Guayaquil, 25 de enero del 2019

Señorita

**Cinthia Delgado Prado**

Jefe de Equipo

Guayaquil. -

De mis consideraciones:

En calidad de Gerente General de Comarvilop S.A.:

**CERTIFICO:**

Que la entidad no posee ningún manual de procedimiento para la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar; cabe mencionar que en nuestra institución no se realizan ningún proceso de cobro de dicha cuenta, debido a que no posee personal alguno en estas actividades; lo que la entidad espera es que los mismos clientes sean quienes solo se acerquen a cancelar, debido a que estos tienen varias letras de cambio.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad

Lo certifié,

Ing. Marlón Villa López

**Gerente General**



CHECKLIST CUENTAS POR COBRAR					
N°	Preguntas	Preguntas			Responsables
		SI	NO	N/A	
	<p><b>Generalidades</b></p> <p>¿Están segregadas las funciones de responsabilidad y manejo de cuentas por cobrar, en cuanto a manejo, garantía, cobros, registros y controles?</p>		X		Gerencia
	<p><b>Autorización</b></p> <p>¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?</p>		X		Gerencia
	¿Existen controles que garantice la recuperación de cuentas por cobrar?		X		Gerencia
	¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados previamente por funcionario competente?				Gerencia
	¿Las notas de crédito son debidamente aprobadas?		X		Jefe de Créditos
	¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificarla y crear la provisión?	X	X		Gerencia
	¿La gestión de cobro de deudas difícil de cobro es asignada a funcionario competente y se controla?		X		Jefe de Cobros
	¿Existen mecanismos adecuados que garanticen el cobro efectivo de la cartera?	X			Gerencia
	¿Las personas autorizadas para aprobar notas de crédito, son independientes de las involucradas en cobranzas y registros?	X	X		Gerencia
	<p><b>Registro y Control</b></p> <p>¿El método para el cálculo de provisión es consistentes con las normativas vigentes?</p>				
	<p><b>Custodia y Acceso</b></p> <p>¿Se mantiene custodia efectiva sobre documentos y títulos valores que representan los derechos exigibles?</p>				Contabilidad
	¿El acceso a registros contables están restringidos?				
	<p><b>Responsabilidades</b></p> <p>¿La cancelación de cuentas por cobrar está bajo la responsabilidad de un funcionario competente?</p>		X		Jefe de Créditos
					Gerencia
<p><b>Elaborado por:</b>  <b>D.P.C.L.</b> Delgado Prado Cinthia Lizbeth  <b>A.M.A.A.</b> Acosta Márquez Alexandra Antonia</p>		<p><b>Revisado por:</b>  <b>J.M.C.</b> Julissa Mera  Cambi</p>			<p><b>Fecha:</b>  21/01/2019</p>

**Empresa Comercial Comarvilop S.A.**

Cédula Sumaria

Cuenta: Cuentas por Cobrar

	Cuentas	Saldo según contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según Auditoría
			Debe	Haber	
1	Cientes	927,740.00	-	-	927,740.00
2	Deudores Varios	32,920.24	-	-	32,920.24
3	Anticipo a Empleados	4,120.00	-	-	4,120.00
4	Documentos por Cobrar a Corto Plazo	16,900.00	-	-	16,900.00
5	Documentos por Cobrar a Largo Plazo	65,531.00	-	-	65,531.00
7	Deudores Empleados	-	-	-	-
6	Reserva para Cuentas Incobrables	-	-	-	-
		<b>1'047,211.24</b>	-	-	<b>1'047,211.24</b>
<b>Elaborado por:</b> <b>D.P.C.L.</b> Delgado Prado Cinthia Lizabeth <b>A.M.A.A.</b> Acosta Márquez Alexandra Antonia		<b>Revisado por:</b> <b>J.M.C.</b> Julissa Mera Cambi		<b>Fecha:</b> 21/01/2019	
		<b>C</b> Confirmado			

## Conclusiones:

Se examinó el rubro de cuentas por cobrar conforme NIA`S, de acuerdo a procedimientos y técnicas de auditoria. El saldo final de cuentas por cobrar es de: \$ 1'047,211.24


**Empresa: Comarvilop S.A.**  
**Cédula Analítica de Clientes**  
**al 31-12-2017**

**EJ-5**  
**1-2**

N°	Clientes	Ref.	Saldo según contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo según Auditoría	Saldo según Impuesto Renta
				Debe	Haber		
1	Álvarez José Luis		14,150.00		-	14,150.00	-
2	Avellan Ignacio		25,560.00	-	-	25,560.00	-
3	Barreiro Cedeño Carlos		12,400.00		-	12,400.00	-
4	Buenaventura Hidalgo Andrés		17,770.00		-	17,770.00	-
5	Carreño Rivas Gerardo		28,160.00	-		28,160.00	-
6	Calderón Macías Antonio		13,700.00		-	13,700.00	-
7	Carrera Macías Manuel		50,540.00			50,540.00	-
8	Ponce Espinoza Josué		21,520.00			21,520.00	-
9	Rivas Espinales Germanio		10,890.00			10,890.00	-
10	Rengifo Kuffo Fabián		86,35.00			86,350.00	-
11	Sánchez Bravo Ricardo		78,760.00			78,760.00	-
12	Solís Cusme Aníbal		15,830.00			15,830.00	-
13	Solórzano Ruiz Marcos		95,000.00			95,000.00	-
14	Úbillus Macías Jessica		43,400.00			43,400.00	-
15	Zambrano Arévalo David		63,710.00			63,710.00	-
16	Zavala Arregui Roberto		350,000.00			350,000.00	-
			<b>927,740.00</b>	-	-	<b>927,740.00</b>	-
<b>Elaborado por:</b>			<b>Revisado por:</b>			<b>Fecha:</b>	
D.P.C.L. Delgado Prado Cinthia Lizbeth A.M.A.A. Acosta Márquez Alexandra Antonia			J.M. Julissa Mera			21/01/2019	
			<b>C</b> Confirmado				


#### 4.5. Hojas de Hallazgos

##### Hallazgos 1:

 <p><b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO</b>  <b>EMPRESA COMARVILOP S.A</b>  <b>Examen especial a la Empresa Comarvilop S.A de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</b></p>
<p><b>Condición</b></p> <p>Deficiencia en los registros de las Cuentas por cobrar no son llevados de forma adecuada según los procedimientos y la normativa contable vigente.</p>
<p><b>Criterio</b></p> <p><b>Incumplimiento de lo dispuesto en la Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1), referente a políticas administrativas en la que manifiesta:</b> se debe considerar las políticas contables adoptadas para la presentación de los estados financieros, incluyendo la información generada por las cuentas por cobrar y su provisión de incobrabilidad. De igual forma lo establecido en los principios de contabilidad generalmente aceptados y Normas Básicas de Contabilidad, donde se define el devengado de la siguiente manera: “Es el reconocimiento de recursos y gastos para establecer el resultado económico y su efecto en el patrimonio. Debe registrarse en instante en que se da el hecho substancial que determina su origen y queda perfeccionado desde el punto de vista de la legislación o prácticas comerciales aplicables y se hayan evaluado los riesgos inherentes a tal operación, sin considerar si se ha cobrado o pagado”</p>
<p><b>Causa</b></p> <p>Procesos contables no definidos, el personal se basa de acuerdo a sus conocimientos para el manejo de la cuenta por cobrar y su perfil de capacitaciones no está de acuerdo a las actualizaciones de la normativa contable.</p>


<p><b>Efecto</b></p> <p>Los resultados obtenidos en los Estados Financieros no reflejan su valor real y sus cuentas por cobrar no están debidamente sustentadas en base a las operaciones que han sido aplicadas, lo que puede ocasionar un análisis erróneo de sus índices financieros sobre valores que no cuenta la empresa.</p>		
<p><b>Conclusión</b></p> <p>La empresa Comarvilop S.A., presenta deficientes resultados en la recuperación de c las cuentas por cobrar, debido a que la gestión de cobranza está siendo llevada sin la aplicación de principios contables de acuerdo a lo dispuesto en la Norma Internacional de Auditoria y Norma Internacional de Información Financiera, por lo tanto, se requiere llevar a cabo un adecuado control interno contable que permita la mejorar la gestión de cobranza.</p>		
<p><b>Recomendación</b></p> <p><b>Al Gerente de la Empresa Comarvilop S.A.</b></p> <p>Elaborar un Manual de Procedimientos para mejorar garantizar una gestión de cobranza adecuada.</p> <p><b>A la Contadora</b></p> <p>Llevar un control adecuado de las actividades financieras realizadas dando cumplimiento a las normas establecidas y llevando un control interno de la gestión de cobranza. Mantener las cuentas por cobrar actualizadas y controladas.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b></p> <p><b>D.P.C.L.</b> Delgado Prado Cinthia Lizbeth</p> <p><b>A.M.A.A.</b> Acosta Márquez Alexandra Antonia</p>	<p><b>Revisado por:</b></p> <p><b>J. M.C.</b> Julissa Mera Cambi</p>	<p><b>Fecha:</b></p> <p>02/02/2019</p>

**Hallazgo 2:**EJ-5  
1-2

 <p><b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO</b>  <b>EMPRESA COMARVILOP S.A.</b></p> <p><b>Examen especial a la Empresa Comarvilop S.A de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</b></p>
<p><b>Condición</b></p> <p>Deficiencia en la aplicación de las leyes, normativas y reglamentos aplicables al área financiera específicamente a la cuenta por cobrar de la Empresa Comarvilop S.A</p>
<p><b>Criterio</b></p> <p><i>Incumplimiento de la NIC 8</i>, tal como se tipifica en el numeral 5, “La aplicación prospectiva de un cambio en una política contable y del reconocimiento del efecto de un cambio en una estimación contable consiste, respectivamente, en: (a) la aplicación de la nueva política contable a las transacciones, otros sucesos y condiciones ocurridos tras la fecha en que se cambió la política; y (b) el reconocimiento del efecto del cambio en la estimación contable para el periodo corriente y los periodos futuros afectados por dicho cambio”.</p>
<p><b>Causa</b></p> <p>Esta situación se da debido a que no se aplican las Leyes, Normativas y Reglamentos, ya que la entidad no los tiene incorporados. El personal solo se basa de acuerdo a sus competencias para el manejo y control de sus actividades.</p>

<p><b>Efecto</b></p> <p>Planificación deficiente, pérdida de rentabilidad, inadecuada gestión de cobro.</p>		
<p><b>Conclusión</b></p> <p>En la empresa no se aplican los registros de las cuentas por cobrar de forma adecuada, ante la deficiente aplicación de las Leyes, Normativas y Reglamentos que lo regulan el área financiera específicamente para el registro de la cuenta por cobrar.</p>		
<p><b>Recomendación</b></p> <p><b>Al Gerente de la Empresa Comarvilop S.A.</b>, institucionalizar y socializar leyes, normativas y reglamentos al área financiera para que las puedan aplicar en pos de mejorar el desempeño de sus actividades y garantizar una adecuada gestión de cobranza.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b></p> <p><b>D.P.C.L.</b> Delgado Prado Cinthia Lizbeth</p> <p><b>A.M.A.A.</b> Acosta Márquez Alexandra Antonia</p>	<p><b>Revisado por:</b></p> <p><b>J. M. C.</b> Julissa Mera Cambi</p>	<p><b>Fecha:</b></p> <p>03/02/2019</p>

**Hallazgo 3:**

<b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO</b>  <b>EMPRESA COMARVILOP S.A.</b> <b>Examen especial a la Empresa Comarvilop S.A. de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</b>	
<b>Condición</b>	<p>Inexistencia de un plan Estratégico, Reglamento Interno, Orgánico Estructural, Misión, Visión.</p>
<b>Criterio</b>	<p><i>Incumplimiento de la Norma de Control Interno 404-03, falta del Plan Estratégico, Reglamento Interno, Orgánico Estructural, Misión, Visión.</i></p> <p><b>N.C.I. 404-03 Políticas y Manuales de Procedimientos</b> “<i>Las políticas partirán de la planificación del gobierno, debiendo considerar aspectos de política fiscal, económica y de desarrollo del país</i>”.</p> <p>Como se describe en el control interno, sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas establecidas, este objetivo se cumplirá en la medida que la gerencia incorpore un plan estratégico y un orgánico estructural, además que cada colaborador conozca su contenido de trabajo, a qué se dedica la empresa, conocer su (misión, visión, objetivos), y cuál es la base legal que la rige (reglamento interno disciplinario, políticas de superación del personal, código de ética, reglas específicas de la actividad que realiza).</p>



<p><b>Causa</b></p> <p>Desconocimiento de los objetivos, misión, visión, entre otros aspectos de la empresa, además desconocen algunas de las funciones que deben cumplir para el desempeño de sus actividades.</p>		
<p><b>Efecto</b></p> <p>Deficiente desempeño para el desarrollo de las actividades, por el desconocimiento de los objetivos para los que fue creada la Empresa.</p>		
<p><b>Conclusión</b></p> <p>La empresa Comarvilop S.A, no cuenta con un Plan Estratégico, Reglamento Interno, Orgánico Estructural, Misión, Visión. Resaltando que la empresa no está cumpliendo con leyes y políticas, listas para ser socializadas y mostradas haciendo comprender su importancia e incidencia para con el Control Interno de la empresa.</p>		
<p><b>Recomendación</b></p> <p><b>Al Gerente de la Empresa Comarvilop S.A.</b></p> <p>Se le sugiere elaborar un Plan Estratégico, Reglamento Interno, Orgánico Estructural, Misión Visión y un Manual de Procedimientos y Funciones para mejorar de desarrollo de la empresa.</p> <p><b>A la Contadora.</b></p> <p>Aplicar, manejar e interpretar el plan estratégico, reglamentos internos y manuales para llevar de forma adecuada el control interno, aplicando los procesos adecuados para producir informes que sirvan para la toma de decisiones de la gerencia y de terceros.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b>  <b>D.P.C.L.</b> Delgado Prado Cinthia  Lizbeth  <b>A.M.A.A.</b> Acosta Márquez Alexandra  Antonia</p>	<p><b>Revisado por:</b>  <b>J.M.C.</b> Julissa  Mera Cambi</p>	<p><b>Fecha:</b>  04/02/2019</p>

**Hallazgo 4:**EJ-5  
1-4**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO****EMPRESA COMARVILOP S.A.**

**Examen especial a la Empresa Comarvilop S.A. de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.**

**Condición**

Inexistencia de procesos de gestión de cobranza de la cuenta por cobrar.

**Criterio**

**No se cumple con la Norma de Control Interno 403-02; 403-04; 405-06; 405-10 y 405-11,**

Referente a la falta de control de los procesos de cobranza se incumplido con las normas de control interno que tipifica lo siguiente: **N.C.I. 403-02 Constancia**

**Documental de la recaudación** “*Por cada recaudación que realice una entidad, por cualquier concepto, se entregará al usuario el original del comprobante de ingreso pre impreso y pre numerado...*” estos documentos la entidad no los proporciona.

**N.C.I. 403-04 Verificación de Ingresos** “*Las instituciones que posean de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco sean iguales a los valores recibidos*”; “*La verificación la realizará una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable*”, La entidad no realiza los controles pertinentes en esta área y tampoco tiene designado personal para dicho proceso.

**N.C.I. 405-06 Conciliación de los saldos de las cuentas** “*Las conciliaciones son procedimientos necesarios para verificar la conformidad de una situación*

*reflejada en los registros contables. Constituyen pruebas cruzadas entre datos de dos fuentes, proporcionan confiabilidad sobre la información financiera registrada.*

*Permite detectar diferencias y explicarlas efectuando ajustes...” La entidad no realiza dichos procedimientos ya que no cuenta con esta política contable.*

**N.C.I. 405-10 Análisis y confirmación de saldos** *“El análisis permitirá que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones realizadas. Los valores pendientes de cobro serán analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y de la máxima autoridad para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas”.*

**N.C.I. 405-11 Conciliación y Constatación** *“Una persona independiente se encargará de efectuar la conciliación entre los registros, verificando que los saldos concilien con los auxiliares y mayores”*, pues la entidad incumple esta norma debido a que no tiene designado a personal alguno que realice dicha actividad, tanto la conciliación como el análisis.

#### **Causa**

Inexistencia de una base de datos confiable, ante la falta de una auditoría a la cuenta por cobrar.

#### **Efecto**

Débil salvaguarda de activos, falta de prevención y detección de fraude y error.

Falta de precisión e integridad de los registros contables,

Deficiente preparación de información financiera confiable.

**Conclusión**

En la empresa Comarvilop S.A, no se ha realizan los procesos de gestión de cobranza de la cuenta por cobrar. Por lo tanto estos no representan una base fundamental para la toma de decisiones que conlleven a un buen desenvolvimiento de sus actividades

**Recomendación****Al Gerente de la Empresa Comarvilop S.A.**

Se le sugiere realizar auditorías a cada uno de los procedimientos realizados en la empresa, en función de garantizar que sus cuentas por cobrar estén libres de posibles hurtos, maniobras fraudulentas o mal manejo en su utilización

**A la Contadora.**

Administrar correctamente las cuentas por cobrar, dando atención personalizadas a cada uno de los procesos de las cuentas.

<p><b>Elaborado por:</b>  <b>D.P.C.L.</b> Delgado Prado Cinthia Lizbeth  <b>A.M.A.A.</b> Acosta Márquez Alexandra          Antonia</p>	<p><b>Revisado por:</b>  <b>J.M.C.</b> Julissa Mera          Cambi</p>	<p><b>Fecha:</b> 05/02/2019</p>
--	--	---------------------------------

#### **4.6. Fase III. Comunicación de resultados**

Informes

#### **Borrador del Informe**



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

### **COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.**

### **EMPRESA COMARVILOP S.A.**

### **INFORME GENERAL**

INFORME “EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE LA GESTIÓN DE COBRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COMARVILOP S. A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017”.

**Índice del Informe**

Carátula	
Carta de Presentación	
Siglas	
Enfoque de la auditoría	
Objetivos	
Evaluación del sistema de control interno	

**Carta de presentación del informe**

Portoviejo, 09 de febrero del 2019

Ingeniero

Marlón Villa López

**GERENTE DE LA EMPRESA COMARVILOP S.A.**

Ciudad. -

De nuestra consideración:

Hemos efectuado el “Examen Especial al Proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar, en la Empresa Comarvilop S.A de la ciudad de Guayaquil, periodo 2017”. Esta relación es responsabilidad de la administración de Comarvilop. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la relación basada en el examen especial.

El Examen Especial fue ejecutado de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas aplicables en el Sector Privado y Normas Técnicas de Auditoría. Dichas normas requieren que una auditoría sea diseñada y realizada para obtener certeza razonable sobre si la relación no contiene exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo; que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas y procedimientos aplicables al Sector Privado.

Se considera que el examen especial no provee una base responsable para expresar una opinión ética, teniendo como opinión la relación del proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar, la misma que no se presenta de forma razonable, en determinados aspectos.

Debido a la naturaleza del examen especial, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones constantes en el presente informe de auditoría.

Atentamente,

Cinthia Delgado Prado

**JEFE DE EQUIPO**

**Siglas utilizadas**

NCI: Normas de Control Interno.

PCGA: Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

NAGAS: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera.

NIC: Norma Internacional de Contabilidad

NTA: Normas Técnicas de Auditoría.

Nro.: Número.



## **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

### **Identificación de la Empresa**

**Para:** Se ha realizado un examen especial al proceso de gestión de cobro de la Empresa Comarvilop S.A, que se encuentran en los puntos:

- Proceso de Gestión de Cobranza.
- Registro de las cuentas por cobrar.
- Resumen de las políticas de cobranza y políticas contables significativas entre otras informaciones explicativas.

### **Responsabilidad de la dirección en relación con los estados financieros.**

Debe existir la responsabilidad absoluta para:

- La preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos de conformidad NIIF
- Control interno para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.
- La responsabilidad del equipo auditor es describir una opinión fehaciente sobre los estados financieros adjuntos.
- Se ha llevado a efecto el examen especial de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, mismas que exigen el cumplimiento de los requerimientos de ética
- Se requiere planificar y ejecutar la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si el proceso de gestión de cobro está desarrollado de manera correcta.

Para realizar una auditoría se requiere de la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los procesos administrativos. Los procedimientos seleccionados serán de acuerdo al criterio del auditor, en la cual se deberán incluir valoraciones de los riesgos, así como la incorrección material en los estados financieros, a causa de algún fraude o error.

Al momento de realizar las valoraciones del riesgo, la persona que audita debe tomar en consideración el control interno relevante para la preparación y presentación fiel por parte de la entidad de los estados financieros y sus procesos administrativos, con el propósito de diseñar los procedimientos adecuados de auditoría en función de la situación actual, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la empresa. La auditoría debe constar de una evaluación, así como también de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección. De igual forma, realizar la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Se considera que la evidencia de auditoría que se ha realizado se ha obtenido, provee una base suficiente y adecuada para dar una adecuada opinión de auditoría.

**De:** Autoras de Tesis

**Fecha:** febrero 09 de 2019

**Asunto:** Examen Especial al Proceso de Gestión de Cobro

**Institución:** Empresa Comarvilop S.A

**Ubicación:** Cantón Guayaquil, provincia del Guayas

**Dirección:** Cdla. Los Esteros 1. **Teléfono:** 0980937947

### **Antecedentes**

En la Empresa Comarvilop S.A. de la ciudad de Guayaquil, desde su creación no se ha realizado ninguna auditoría al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar.

### **Motivo del examen**

El Examen Especial al Proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar en la Empresa Comarvilop S.A, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, se efectuó de conformidad a la orden de Trabajo 01 del 07 de enero de 2019, emitida por la Ingeniera Mercedes Espinoza Espinoza, Supervisor.

### **Alcance de la auditoría**

La auditoría al Proceso de gestión de cobro en la Empresa Comarvilop S.A, cubrirá un análisis de sus operaciones en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

### **Enfoque de la auditoría**

La auditoría al Proceso de gestión de cobro, aplicada a la Empresa Comarvilop S.A de la ciudad de Guayaquil., por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, se lo ha realizado con el propósito de proporcionar a la empresa la información necesaria sobre las debilidades encontradas en los procesos llevados a cabo en la cuenta, estableciendo las recomendaciones necesarias para mejorar los procesos.

### **Objetivos de la auditoría**

- Detectar las falencias de los procesos de gestión de cobro de las cuentas por cobrar y de control interno para precisar la realidad actual de la Empresa.
- Evaluar los procesos existentes llevados a efecto.
- Implementar una propuesta que permita una optimización en los procesos de la empresa Comarvilop S.A.

### **Base legal**

Las principales disposiciones legales sobre las cuales se rige la Empresa Comarvilop S.A son:

- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera.
- Leyes, Reglamentos y Disposiciones Vigentes en el País.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas Internacionales de Auditoría
- Políticas Internas de Cobranzas

### **Normas a aplicar para realizar la auditoría a la cuenta de inventario**

- Normas Internacionales de Información Financiera
- Normas Internacionales de Auditoría
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas Generales de Control Interno
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Políticas de Cuentas por Cobrar de la Empresa Comarvilop S.A

**Organigrama estructural****Nivel ejecutivo:** Gerente General**Nivel de apoyo:** Contabilidad**Nivel Operativo:** Asistente Técnico**Funcionarios principales**

<b>N°</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
1	Ing. Marlón Villa López	Gerente de la empresa Comarvilop S.A.
2	Ing. Villa Serrano Cecilia de la Soledad	Asistente de Gerencia
3	Ing. Andrés Acosta	Jefe de Operaciones
4	Ing. Verónica Valencia	Contadora

**Número de empleados de la Empresa**

De conformidad a las nóminas, roles de pagos, contratos de personal el total de empleados en el periodo bajo el examen especial al proceso de gestión de cobro en la Empresa Comarvilop S.A., alcanzaron un número de 16 personas.

**Tiempo estimado**

30 días laborables

**Evaluación del sistema de control interno**

El presente Examen Especial se realizó, con la finalidad de conocer la veracidad de los resultados presentados en el proceso de gestión de cobro, donde se identificó el manejo inadecuado de las cuentas por cobrar, lo cual será de utilidad para

que se puedan tomar las decisiones más acertadas a objeto de optimizar los recursos de la empresa.

### **Hallazgo 1**

#### **Condición**

Los registros de las Cuentas por cobrar no son llevados de forma adecuada según los procedimientos y la normativa contable vigente

#### **Criterio**

**Incumplimiento de lo dispuesto en la Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1), referente a políticas administrativas en la que manifiesta:** se debe considerar las políticas contables adoptadas para la presentación de los estados financieros, incluyendo la información generada por las cuentas por cobrar y su provisión de incobrabilidad. De igual forma lo establecido en los principios de contabilidad generalmente aceptados y Normas Básicas de Contabilidad, donde se define el devengado de la siguiente manera: “Es el reconocimiento de recursos y gastos para establecer el resultado económico y su efecto en el patrimonio. Debe registrarse en instante en que se da el hecho substancial que determina su origen y queda perfeccionado desde el punto de vista de la legislación o prácticas comerciales aplicables y se hayan evaluado los riesgos inherentes a tal operación, sin considerar si se ha cobrado o pagado”

#### **Conclusión**

La empresa Comarvilop S.A., presenta deficientes resultados en la recuperación de las cuentas por cobrar, debido a que la gestión de cobranza está siendo llevada sin la aplicación de principios contables de acuerdo a lo dispuesto en la Norma Internacional de Auditoría y Norma Internacional de Información

Financiera, por lo tanto, se requiere llevar a cabo un adecuado control interno contable que permita la mejorar la gestión de cobranza.

### **Recomendación**

#### **Al Gerente de la Empresa Comarvilop S.A.**

Elaborar un Manual de Procedimientos para mejorar garantizar una gestión de cobranza adecuada.

#### **Al Contador**

Llevar un control adecuado de las actividades financieras realizadas dando cumplimiento a las normas establecidas y llevando un control interno de la gestión de cobranza. Mantener las cuentas por cobrar actualizadas y controladas.

### **Hallazgos 2**

#### **Condición**

Deficiencia en la aplicación de las leyes, normativas y reglamentos aplicables al área financiera específicamente a la cuenta por cobrar de la Empresa Comarvilop S.A

#### **Criterio**

*Incumplimiento de la NIC 8*, tal como se tipifica en el numeral 5, “La aplicación prospectiva de un cambio en una política contable y del reconocimiento del efecto de un cambio en una estimación contable consiste, respectivamente, en: (a) la aplicación de la nueva política contable a las transacciones, otros sucesos y condiciones ocurridos tras la fecha en que se cambió la política; y (b) el reconocimiento del efecto del cambio en la estimación contable para el periodo corriente y los periodos futuros afectados por dicho cambio”.

### **Conclusión**

En la empresa no se aplican los registros de las cuentas por cobrar de forma adecuada, ante la deficiente aplicación de las Leyes, Normativas y Reglamentos que lo regulan el área financiera específicamente para el registro de la cuenta por cobrar.

### **Recomendación**

**Al Gerente de la Empresa Comarvilop S.A.**, institucionalizar y socializar leyes, normativas y reglamentos al área financiera para que las puedan aplicar en pos de mejorar el desempeño de sus actividades y garantizar una adecuada gestión de cobranza.

### **Hallazgos 3**

#### **Condición**

Inexistencia de un plan Estratégico, Reglamento Interno, Orgánico Estructural, Misión, Visión.

#### **Criterio**

***Incumplimiento de la Norma de Control Interno 404-03, falta del Plan Estratégico, Reglamento Interno, Orgánico Estructural, Misión, Visión.***

**N.C.I. 404-03 Políticas y Manuales de Procedimientos** *“Las políticas partirán de la planificación del gobierno, debiendo considerar aspectos de política fiscal, económica y de desarrollo del país”.*

Como se describe en el control interno, sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas establecidas, este objetivo se cumplirá en la medida que la gerencia incorpore un plan estratégico y un orgánico estructural, además que cada colaborador conozca su contenido de trabajo, a qué se dedica la empresa, conocer su (misión, visión, objetivos), y cuál es la base legal que la rige (reglamento interno



disciplinario, políticas de superación del personal, código de ética, reglas específicas de la actividad que realiza).

### **Conclusión**

La empresa Comarvilop S.A, no cuenta con un Plan Estratégico, Reglamento Interno, Orgánico Estructural, Misión, Visión. Resaltando que la empresa no está cumpliendo con leyes y políticas, listas para ser socializadas y mostradas haciendo comprender su importancia e incidencia para con el Control Interno de la empresa.

### **Recomendación**

#### **Al Gerente de la Empresa Comarvilop S.A.**

Se le sugiere elaborar un Plan Estratégico, Reglamento Interno, Orgánico Estructural, Misión Visión y un Manual de Procedimientos y Funciones para mejorar de desarrollo de la empresa.

#### **A la Contadora.**

Aplicar, manejar e interpretar el plan estratégico, reglamentos internos y manuales para llevar de forma adecuada el control interno, aplicando los procesos adecuados para producir informes que sirvan para la toma de decisiones de la gerencia y de terceros.

### **Hallazgos 4**

#### **Condición**

Inexistencia de procesos de gestión de cobranza de la cuenta por cobrar.

#### **Criterio**

**No se cumple con la Norma de Control Interno 403-02; 403-04; 405-06; 405-10 y 405-11.**

Referente a la falta de control de los procesos de cobranza se incumplido con las normas de control interno que tipifica lo siguiente: **N.C.I. 403-02 Constancia Documental de la recaudación** *“Por cada recaudación que realice una entidad, por cualquier concepto, se entregará al usuario el original del comprobante de ingreso preimpreso y prenumerado...”* estos documentos la entidad no los proporciona.

**N.C.I. 403-04 Verificación de Ingresos** *“Las instituciones que posean de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco sean iguales a los valores recibidos”;* *“La verificación la realizará una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable”*, La entidad no realiza los controles pertinentes en esta área y tampoco tiene designado personal para dicho proceso.

**N.C.I. 405-06 Conciliación de los saldos de las cuentas** *“Las conciliaciones son procedimientos necesarios para verificar la conformidad de una situación reflejada en los registros contables. Constituyen pruebas cruzadas entre datos de dos fuentes, proporcionan confiabilidad sobre la información financiera registrada. Permite detectar diferencias y explicarlas efectuando ajustes...”* La entidad no realiza dichos procedimientos ya que no cuenta con esta política contable.

**N.C.I. 405-10 Análisis y confirmación de saldos** *“El análisis permitirá que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones realizadas. Los valores pendientes de cobro serán analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y de la máxima autoridad para determinar la*

*morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas”.*

**N.C.I. 405-11 Conciliación y Constatación** “*Una persona independiente se encargará de efectuar la conciliación entre los registros, verificando que los saldos concilien con los auxiliares y mayores*”, pues la entidad incumple esta norma debido a que no tiene designado a personal alguno que realice dicha actividad, tanto la conciliación como el análisis.

### **Conclusión**

En la empresa Comarvilop S.A, no se ha realizan los procesos de gestión de cobranza de la cuenta por cobrar. Por lo tanto, estos no representan una base fundamental para la toma de decisiones que conlleven a un buen desenvolvimiento de sus actividades.

### **Recomendación**

#### **Al Gerente de la Empresa Comarvilop S.A,**

Se le sugiere realizar auditorías a cada uno de los procedimientos realizados en la empresa, en función de garantizar que sus cuentas por cobrar estén libres de posibles hurtos, maniobras fraudulentas o mal manejo en su utilización

#### **A la Contadora**

Administrar correctamente las cuentas por cobrar, dando atención personalizadas a cada uno de los procesos de las cuentas.

### **Conclusiones**

Es pertinente realizar las siguientes conclusiones una vez que se ha concluido con el Examen Especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la Empresa Comarvilop S.A.

- Se evaluó el sistema de control interno de la empresa Comarvilop S.A.

- Se comprobó que en la empresa hay deficiencias para aplicar determinadas leyes y reglamentos, además de ciertas Normas de Control Interno y disposiciones legales que regulan al sector privado. Este tipo de deficiencias impiden el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades operacionales de la entidad.

- Se verificó que los saldos presentados de las cuentas por cobrar estos no son razonables, y no corresponde al total de las cuentas por cobrar.

- Se elaboró el informe de la auditoría del Examen Especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar donde se planteó comentarios, conclusiones y recomendaciones, orientadas a mejorar el sistema de control interno del proceso de gestión de cobro de la Empresa Comarvilop S.A.

### **Recomendaciones**

Determinadas las conclusiones, estas orientan al desarrollo de las siguientes recomendaciones:

- Que la empresa mantenga un sistema de control interno, como herramienta necesaria para que la empresa logre sus objetivos, compruebe la eficacia de sus datos contables y a la utilización eficiente de los recursos, para poder observar con claridad la eficiencia y la eficacia cada una de las operaciones realizadas, la seguridad y confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y regulaciones aplicables al sector privado.

- Considerar los resultados obtenidos de la evaluación del control interno con el propósito de que la gerencia pueda tomar las mejores y oportunas decisiones pertinentes y mejore el manejo del proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar,

- Cumplir y hacer cumplir las normas y disposiciones legales, las cuales pueden garantizar que los procesos, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo establecido por la empresa, de tal forma que evite posibles sanciones.

- El informe presentado de la auditoría del Examen Especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar en la Empresa Comarvilop S.A, contiene recomendaciones basadas en los hallazgos encontrados, por lo que se recomienda aplicarlas para el eficiente funcionamiento administrativo y financiero de la entidad.

Supervisado por la Ingeniera Mercedes Espinoza Espinoza, aprobándose el contenido del mismo.

El borrador se expuso para discusión con el administrador y deberá ser contestado o discutido en un plazo no mayor a cinco días calendario, en caso de no haber ninguna observación por parte de los mismos dentro de este plazo señalado este informe será emitido como definitivo.

Atentamente,

.....

Delgado Prado Cinthia

**AUDITOR**

#### **4.7. Conclusiones y recomendaciones generales**

##### **Conclusiones**

Realizado todo el estudio preliminar, se pudo concluir que:

Se evaluó el sistema de control interno de la Empresa Comarvilop S.A, comprobando que la misma presenta algunas deficiencias en la aplicación y cumplimiento de Determinadas Normas de Control Interno, así como también de las disposiciones legales, como entes reguladores de las empresas privadas, situación que los limita a desarrollar de forma eficiente las actividades programadas.

Realizada la revisión programada al detalle del proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar, se constató que la entidad no tiene definido un proceso de gestión de cobranza por tal razón, existen deficiencias en el registro contable y en la entrega de información, esto ha permitido comprobar que el saldo al 31 de diciembre de 2017 de las cuentas por cobrar no lo posee. Resultados que hacen que no se observe con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones financieras, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. Todo esto provoca una afectación a la liquidez de la entidad, es decir hay un impacto económico negativo dentro de la empresa.

Con los hallazgos encontrados evidencias que en la empresa existen deficiencias en los controles, debido a que internamente han ocurrido problemas que a corto y largo plazo perjudicarían económicamente a la empresa.

Se elaboró el informe del examen especial del proceso de gestión de cobro, donde se planteó comentarios, conclusiones y recomendaciones, orientadas a mejorar el sistema de control interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comarvilop S.A.

### **Recomendaciones**

A la gerencia de la empresa Comarvilop S.A, se le sugiere mantener un sistema de control interno adecuado, el mismo que le ayudará al logro de los objetivos, a través de la comprobación eficaz de sus datos contables y a la utilización eficiente de los recursos.

Tomar atención a los resultados encontrados de la evaluación del control interno con el fin de que la gerencia pueda tomar decisiones adecuadas y mejorar el manejo de las cuentas Inventarios. De allí radica la importancia de incorporar e implementar controles para minimizar los posibles riesgos al rubro de las cuentas por cobrar, con lo cual se podría evitar malversaciones ya sean por errores o fraudes que el auditor pueda encontrar durante un trabajo de auditoría.

Socializar las normas, reglamentos y disposiciones legales, para que todo el personal de la empresa, incluyendo los directivos, pueda cumplirlas de forma efectiva para el buen desarrollo de la empresa, garantizando que los procesos, metas y actividades se cumplan, evitando de esta forma posibles sanciones por su inobservancia.

En el informe presentado se establecen recomendaciones basadas en los hallazgos encontrados, por lo que se recomienda aplicarlas para el eficiente funcionamiento administrativo y financiero de la empresa.

## Capítulo V

### 5. Propuesta

#### 5.1. Título de la propuesta.

Diseño de un Manual de Funciones y Procedimientos para el fortalecimiento de la eficacia, calidad y Gestión de los procesos de cobranza de la empresa “COMARVILOP S.A.” de la ciudad de Guayaquil.

#### 5.2. Autores de la propuesta.

- Acosta Márquez Alexandra Antonia.
- Delgado Prado Cinthia Lizbeth.

#### 5.3. Empresa auspiciante.

La propuesta será diseñada para implementarla en la Empresa Comercial “COMARVILOP S.A.” de la ciudad de Guayaquil.

#### 5.4. Área de la propuesta.

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Campo:** Auditoría

**Área:** Gestión

**Aspecto:** Procesos Administrativos.

#### 1.5. Fecha de presentación.

Mayo 2019

#### 1.6. Fecha de terminación.

Junio 2019



### **5.7. Duración del proyecto**

30 días

### **5.8. Participantes del Proyecto**

- Colaboradores y Administradores de la empresa comercial

“COMARVILOP S.A.”

- Clientes y Proveedores
- Tutor de las Autoras
- Autoras del trabajo de Tesis

### **5.9. Objetivos de la propuesta.**

#### **5.9.1. Objetivo General.**

- Fortalecer los procedimientos para la eficacia, calidad y Gestión del área de cobranza de la empresa “COMARVILOP S.A.” de la ciudad de Guayaquil.

#### **5.10. Objetivos Específicos.**

- Diseñar políticas de calidad que permitan a la empresa comercial brindar un servicio con calidad y calidez a los clientes y procedimiento de recuperación de cartera.
- Mejorar la eficacia y calidad de los servicios de recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa comercial “COMARVILOP S.A.”.
- Incrementar los beneficios económicos de la empresa y que cumplan con el plan de recuperación de la cuenta por cobrar.
- Diseñar un formato estandarizado de las funciones y atribuciones de los puestos de la estructura administrativa de la empresa, de conformidad al marco normativo legal vigente en el Ecuador.

## **5.11. Beneficiarios.**

### **5.11.1. Beneficiarios Directos.**


- Clientes y Socios de la empresa comercial “COMARVILOP S.A.”.

### **5.12. Beneficiarios Indirectos.**

- Presidente y Gerente de la empresa comercial “COMARVILOP S.A.”
- Autoras del trabajo de tesis.


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

La propuesta desarrollada tiene gran importancia por parte de la empresa comercial “COMARVILOP S.A.”, porque considera que la misma tendrá un impacto directo en la calidad y efectividad de la recaudación de las cuentas por cobrar de la institución, así como también en la determinación administrativa e imagen corporativa, toda vez que tendrá políticas y objetivos claros que delimitaran la actuación de los colaboradores de la empresa, así como también el incremento de los beneficios económicos, propendiendo a la ejecución de los procesos con calidad, eficiencia y eficacia administrativa .

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

**5.14. Descripción de la propuesta.**

<p style="text-align: center;"><b>EMPRESA COMARVILOP S.A.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Guayaquil, 2019</b></p>
---

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001


## **POLÍTICAS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS**

### **Generalidades:**

La empresa COMARVILOP S.A. fue creada por el Ing. Marlón Villa López en el año 2017 en la ciudad de Guayaquil, desde sus inicios su actividad comercial se fundamentaba en la comercialización de bienes de transportes que ayuden a la movilidad de la sociedad, a fin de satisfacer las necesidades de algunos sectores de la ciudad y de la provincia que son requeridos por los micro empresarios, que miran en este sector de la economía como una fuente de ingresos para sus hogares, aspirando en un futuro posicionarse en el mercado local como la fuente principal de comercialización y posteriormente en la provincia del Guayas. Es de esta manera, que en sus inicios comercializaba una sola línea de productos, y en la actualidad cuenta con una variedad de marcas y modelos de productos.

Hoy en día las empresas crecen a ritmo acelerado y con ello los niveles de venta que diariamente se registran, por esta razón la Gerencia de COMARVILOP S.A. va a implementar documentadamente políticas para el departamento de ventas, que sean el manual para el personal del área, y fortaleciendo el sistema de control interno de la empresa y garantizando la correcta gestión de cobranza, con la finalidad de que nuestros clientes estén satisfechos y mejor atendidos por nuestro personal.

Las actuales políticas y condiciones de ventas direccionan las actividades generales y específicas desarrolladas por el personal de ventas de COMARVILOP S.A., mismas que son de cumplimiento obligatorio para el personal de ventas y de la empresa en general, siendo el incumplimiento de las mismas una falta grave,

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

sancionada de conformidad al Reglamento Interno de la Empresa y lo establecido en el Código de Trabajo Ecuatoriano.

### **1.- Políticas de precios:**

**1.1.** Los precios ofertados serán exhibidos en moneda de curso legal en el Ecuador, siendo a la presente fecha el Dólar Americano.

**1.2.** Los precios de los productos están sujetos a cambio sin previo aviso, debido a que los distribuidores de las líneas pueden subir el precio, los mismos que serán comunicados a los vendedores para que transmitan a los clientes.


**1.3.** Se respetarán los precios de los productos indicados al cliente por nuestros vendedores al momento de que se receptan las ventas de la empresa a nuestros clientes.

**1.4.** El precio ofrecido solo se mantendrá cuando estuviera amparado por una cotización de COMARVILOP S.A., con una antigüedad no mayor a 5 días hábiles.

**1.5.** El precio de los productos NO incluye los gastos de transporte y entrega, lo que corresponde Impuesto al valor agregado (IVA) se deberá incrementar y ser visible para los clientes. No obstante, de lo anterior, en la factura que COMARVILOP S.A. emita, se desglosará la base imponible de cada producto y se detallará lo correspondiente al IVA, de conformidad al Reglamento de comprobantes de venta vigentes en el Ecuador emitidos por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

### **2.- Políticas de pedidos:**

**2.1.** Todos los pedidos deberán contar con Órdenes de Pedidos las que están sujetas a la aprobación del departamento de facturación, así como la existencia que hay en bodega.

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

**2.2.** COMARVILOP S.A. puede cancelar la negociación con cualquier cliente y retirar el producto cuando el cliente registre mora por el retraso en el pago de las órdenes concedidas a crédito, y realizar los trámites legales más los recargos de intereses que la ley faculte.

**2.3.** Al momento de realizar un pedido COMARVILOP S.A. se reserva el derecho a separar del inventario el producto o productos ordenados; esto se hará exclusivamente después de recibir su pago la orden de despacho acompañada de la emisión de la factura.


**2.4.** En ocasiones puede presentarse el envío de un pedido de forma parcial, es decir, con algún faltante, el cual se enviará inmediatamente recibiendo al cliente una vez se cuente con el stock en el inventario de la empresa; este tipo de envío será aprobado utilizando un criterio muy específico y sólo en casos especiales, donde la Jefatura de Ventas considere que es un beneficio para nuestro cliente.

**2.5.** En el caso de que un vendedor capte un nuevo cliente, este debe de tomar todos los datos personales que pide el sistema para poder tomarle el pedido y así se pueda entregar el pedido.

### **3.- Políticas de entrega:**

**3.1.** Los pedidos generados por el vendedor y aprobados por el departamento de facturación serán entregados al día siguiente.

**3.2.** Todos nuestros productos son nuevos, y cuentan con la garantía entregada por el fabricante de los mismos, esto con el fin de facilitar el procedimiento de garantía de los productos en caso de que fuera necesario; los productos con defectos serán cambiados inmediatamente por COMARVILOP S.A., quien se reserva el derecho a verificar las condiciones de despacho y entrega.

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001


**3.3.** Todos nuestros productos tienen el mismo tiempo de envío y entrega (24 horas de ser requerido por el cliente); estos tiempos se especifican al momento de la compra; el tiempo de envío real corre exclusivamente después de aprobado el pedido por parte del departamento de facturación y se considera únicamente de lunes a viernes (excluyendo días feriados).

**3.4.** Una vez enviado el pedido, es responsabilidad plena de los transportistas y vendedores cumplir con la entrega de los productos a entera satisfacción de nuestros clientes; pudiendo el cliente denunciar cualquier eventualidad presentada al momento de la entrega.

**3.5.** En caso de presentarse contingentes en el transcurso de entrega de nuestros productos el plazo de entrega será modificado hasta 24 horas posteriores, no teniendo COMARVILOP S.A. responsabilidad alguna del retraso en caso de justificarse con un evento adverso de fuerza mayor; sin embargo, la empresa respalda en todo momento la compra y nuestro personal de ventas le asistirá al cliente en caso de que se presente algún inconveniente en la entrega del pedido.

**3.6.** En caso de que se presente algún retraso en la entrega o envío de su pedido, es responsabilidad de los vendedores ponerse en contacto con nuestros clientes y la Jefatura de ventas, de tal manera que se pueda solucionar el inconveniente sin causar perjuicio al cliente y a la imagen institucional de la empresa.

**3.7.** Los pedidos serán enviados exclusivamente a la dirección especificada en los datos de envío que notifique el pedido, los cuales deberán ser concordantes con los datos registrados en la base de datos de clientes de la empresa.

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

#### **4.- Políticas de pagos / crédito:**

**4.1.** Para toda factura que se emita con la forma de pago de contado, se debe entregar el producto, cobrar la factura y reportar el cobro de lo recaudado por parte de los responsables.

**4.2.** Si una factura se emite con la forma de pago de contado, ningún vendedor puede autorizar a las personas de distribución que dejen el producto que es de crédito.

**4.3.** Si por algún motivo el cliente efectúa la devolución de algún producto por razones propia a sus intereses, no se hará la devolución en efectivo, sino que la empresa emitirá una nota de crédito que se descontará en la cuenta del cliente.

**4.4.** Si una factura se emite con la forma de pago de contado, el cliente obligatoriamente debe efectuar el pago en efectivo.


**4.5.** El plazo del crédito es 90 días con intereses, previa autorización y análisis de gerencia, quien además puede aprobar con mayor tiempo.

**4.6.** Si una factura se emite con la forma de pago a crédito, el cliente obligatoriamente deberá esperar la aprobación y análisis para la concesión del crédito, crédito que obligatoriamente debe ser autorizado por el Jefe de Ventas o Gerente.

**4.7.** Toda venta que se genere por un monto de USD. 1.000 dólares se deberá utilizar el sistema financiero, a partir de este monto se podrá emitir a crédito, siempre y cuando el cliente haya registrado todas las garantías solicitadas por la gerencia y cuenta con la línea de crédito aprobada por el Jefe de Ventas o Gerente.

**4.8.** Los vendedores deben depositar diariamente el valor recaudado, y reportarlo en el departamento de contabilidad de la empresa máximo hasta las 17h30



	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

para proceder a efectuar el cuadro diario de efectivo y reporte de ventas

conjuntamente con el personal del área de recaudación.

**4.9.** Las únicas facturas sobre las cuales el vendedor efectuará el cobro serán las entregadas por los recaudadores; los vendedores no podrán llevar para cobro facturas que no hayan pasado por el control del área de recaudación.

**5.- Políticas de promociones:**

**5.1.** Todas las promociones que se realizan tendrán una vigencia de plazo de un mes o hasta agotar stock (teniendo en cuenta que todos los meses se cambian promociones).

**5.2.** Aplicada una promoción al cliente en la venta de un producto, este ya no podrá aplicar otros descuentos o rebajas.


**5.3.** El departamento de facturación enviará las promociones por correo electrónico a todos los vendedores para que estos las comuniquen a los clientes, con la finalidad que estos se beneficien de las promociones.

**5.4.** Los descuentos otorgados al distribuidor son calculados automáticamente por el sistema y autorizadas por el gerente o jefe de ventas, de acuerdo al volumen de compra generado por el cliente.

**5.5.** Los productos ofertados con promociones especiales no podrán ser vendidos a créditos bajo ningún concepto, salvo autorización del gerente general por medio de un documento escrito.

**6.- Otras políticas de ventas:**

**6.1.** El horario de atención a los clientes es de 8:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes y de 9:00 a 17:00 horas, los sábados (con excepción de los días feriados).

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

**6.2.** El personal de ventas de COMARVILOP S.A., no está autorizado a realizar actos que comprometan a la empresa, salvo que sus ofertas estén confirmadas por escrito por personas autorizadas. COMARVILOP S.A. se reserva el derecho a cancelar los pedidos efectuados sin confirmación expresa.

**6.3.** Todas las ventas hechas en COMARVILOP S.A. a sus clientes están sujetas a las Políticas Generales de Ventas y sus reformas.


### **DECÁLOGO DE INNOVACIÓN DE COMARVILOP S.A.**

**1.** COMARVILOP S.A. es una empresa que se caracteriza por ser pionera en la comercialización masiva de productos de transporte en la provincia del Guayas para lo cual implementará tecnología de punta que aseguren agilidad y calidad de atención a nuestros clientes.

**2.** COMARVILOP S.A. mantendrá una base de datos de clientes referenciados que permitirá de manera oportuna actualizar dirección y datos del cliente, así como también facilitará la depuración de los clientes activos, ocasionales y pasivos, permitiendo a la empresa contar con información actualizada en todo momento.

**3.** COMARVILOP S.A. contará con un sistema de ventas que faciliten la ubicación de los clientes registrados en el sistema de ventas, clientes que estarán ubicados en base al catastro de clientes referenciados de la empresa.

**4.** COMARVILOP S.A. mantendrá procesos automatizados para la aprobación de las ventas, con un tiempo de espera de máximo cinco (5) minutos de generado la

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001


orden de pedido, a través del enlace del sistema de facturación con el sistema de inventarios, generando de manera automática la orden de emisión de factura.

**5.** COMARVILOP S.A. contará con procesos ágiles de facturación que permitan reducir el tiempo de emisión del comprobante de venta y el envío automático de la factura electrónica al buzón de correo del cliente y, paralelamente generará la orden de despacho a bodega para la preparación, embalaje y embarque de la mercadería.

**6.** COMARVILOP S.A. incorporará y mantendrá sistemas de cobranza ágiles, para lo cual contará con la notificación de pagos vencidos y/o atrasados al cliente a través de mensajes al teléfono móvil y correo electrónico registrado en la empresa, así mismo el sistema generará un reporte al final del mes con el detalle de la cartera vigente y vendida de los clientes.

**7.** COMARVILOP S.A. mantendrá la innovación del proceso de ventas para lo cual generara un código en la orden de pedido que le permitirá al cliente desde cualquier ordenador rastrear el seguimiento de la compra efectuada, pudiendo verificar la hora tentativa de llegada de la mercadería a fin de que este pueda programar de manera oportuna su tiempo.

**8.** COMARVILOP S.A. dispondrá de un sitio web en el cual el cliente podrá revisar las ofertas del mes y los productos disponibles para la venta con los que cuenta la empresa, así como también efectuar las cotizaciones que le permitirán programar los pedidos de manera ágil.


	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

**9.** COMARVILOP S.A. contará con un sistema de asistencia, desde el cual el cliente podrá generar las quejas y sugerencias que serán receptadas online en la agencia matriz de la empresa.

**10.** COMARVILOP S.A. dispondrá de una línea de asistencia telefónica que le permitirá al cliente satisfacer las dudas al respecto de las características específicas de cualquier producto, así como también conocer el estado del crédito con la empresa, novedades y promociones del mes.

**GERENCIA GENERAL**

**CORMAVILOP S.A.**


	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE VENTAS

### 1.- INFORMACIÓN BÁSICA:

El proceso de ventas es aquel realizado por el personal de ventas, cuya misión principal es la generación de las órdenes de pedido; es un proceso interrelacionado con las demás áreas de la empresa y concluye cuando el cliente recibe el producto solicitado.

<b>Proceso:</b>	Ventas
<b>Subproceso:</b>	Generación y entrega de productos al cliente
<b>Código del Subproceso:</b>	COMARVILOP-PV-001
<b>Descripción:</b>	<p><b>PROPÓSITO:</b> Establecer y estandarizar los procesos de ventas mediante una ejecución adecuada de las actividades del personal de ventas, brindando un mejor servicio al cliente a través de la entrega de los productos demandados con la calidad que caracteriza a COMARVILOP S.A.</p> <p><b>DISPARADOR:</b> Orden de compra del cliente.</p> <p><b>ENTRADAS:</b> Las principales entradas para la activación del proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita del cliente in situ.</li> <li>• Generación de la orden de pedido.</li> <li>• Confirmación del pedido por parte del área de facturación.</li> </ul>
<b>Productos/Servicios del proceso:</b>	Venta de productos al cliente.
<b>Tiempo máximo del Producto:</b>	Dos días
<b>Responsable del proceso:</b>	Jefe de Ventas
<b>Tipo de cliente:</b>	Externo.
<b>Marco Legal:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno de la empresa.</li> <li>• Políticas y condiciones de venta de COMARVILOP S.A.</li> </ul>

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001


## 2.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

El proceso de ventas en COMARVILOP S.A. consiste en la ejecución de una serie de pasos que la distribuidora realiza desde el momento en que se visita al cliente con la finalidad de suplir la demanda de surtido de los clientes, en relación a los productos distribuidos por la empresa, así mismo el proceso intenta captar la atención de los clientes a través de las promociones mensuales o de temporada, hasta que la transacción final se lleva a cabo, es decir, hasta que se consigue generar la venta, para la posterior emisión de la orden de despacho, embarque y distribución de la mercadería.

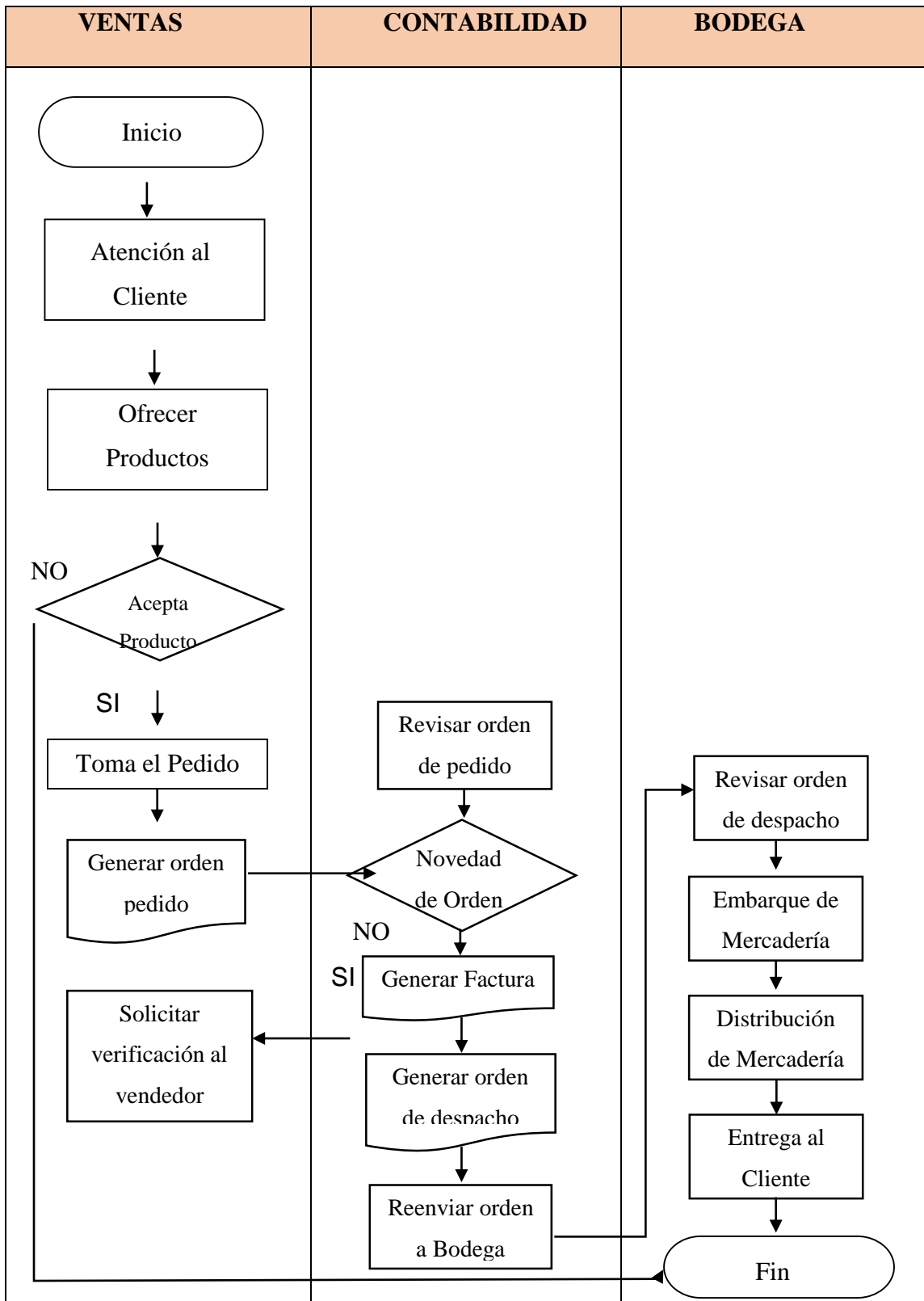
## 3.- LINEAMIENTOS DEL PROCESO


El proceso de ventas requiere considerar los siguientes puntos dentro de su ejecución

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	DÍAS
1	Atención al cliente.	Vendedor	--	Primer día
2	Ofrecimiento de productos al cliente.	Vendedor	--	Primer día
3	Aceptación del Producto	Vendedor	--	Primer día
4	Toma de pedido al cliente.	Vendedor	--	Primer día
5	Generación de la orden de pedido.	Vendedor	Orden de Pedido	Primer día
6	Revisar orden de pedido	Contador	--	Primer día
7	Verificar si existe alguna novedad	Contador		Primer día
8	Emisión de la factura	Contador	Factura.	Primer día
9	Generación de la orden de despacho.	Contador	Orden de despacho	Primer día
10	Reenviar orden de despacho	Contador	-	Primer día
11	Embarque de mercadería para entrega.	Bodeguero	-	Primer día
12	Distribución de mercadería en los negocios.	Bodeguero	-	Primer día
13	Entrega del producto al cliente	Bodeguero	-	Primer día

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

**4.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO**




	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

### 5.- INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores de gestión definidos para el proceso de ventas son los siguientes:

	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD	RESP. DE MEDICIÓN	FUENTE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
	<b>EFICIENCIA</b>	# de días promedio reales para entrega / # de días promedio establecidos para entrega.	%	Jefe de Ventas	Datos de ventas y facturación	Mensual
		# de días en que se cumple la meta / # total de días del mes				Mensual
	<b>EFICACIA</b>	# de clientes visitados / Total de clientes registrados.	%			Mensual
		USD. Facturados / USD. Proyectados facturar				Mensual
<b>EL PROCESO DE VENTAS DEBE CUMPLIRSE EN UN MÁXIMO DE 2 DÍAS</b>						



	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

## **6.- PROCEDIMIENTO DE VENTAS:**

### **DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

#### **Responsabilidad del Vendedor:**

- Solicitar y recibir todos los requerimientos de productos al cliente.
- Verificar la pertinencia para la concesión de créditos y sugerir al Jefe de Ventas.

- Llevar un control de las ventas generadas y créditos concedidos.
- Informar al Jefe de Ventas las novedades presentadas.

#### **Responsabilidad del Jefe de Ventas o Gerente:**

- Verificar el cumplimiento de las políticas de ventas.
- Efectuar la evaluación mensual del departamento de ventas
- Aprobar los créditos a clientes de conformidad a las políticas de ventas


### **Estructura Del Procedimiento De Recuperación De Cartera**

#### **1.- Información básica:**


El proceso de cobranzas de las cuentas por cobrar es aquel realizado por el personal designado para realizar dichas actividades, cuya misión principal es la recuperación de la cartera vencida; es un proceso interrelacionado con el área de ventas de la empresa.

#### **2.- Descripción del Proceso:**

El proceso de cobranza en COMARVILOP S.A. consiste en la ejecución de una serie de pasos que la entidad realiza desde el momento en que el cliente registrar


	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

recibos impagos de su deuda, entonces se genera una orden de cobro y luego se confirma la orden de cobro con los registros contables y estableciendo el monto y tiempo de las cuotas impagas; se designa a un colaborador para que inicie el proceso de recuperación de cartera, a través de llamados telefónicos si no tiene resultados lo hará a través de notificaciones vía correo electrónico y por último visitará al cliente en su domicilio o dirección proporcionada, si el resultado es positivo y el cliente pide reestructurar la deuda lo podrá hacer solo con la autorización del gerente general; si los resultados no son positivos se le comunicará al cliente que se empezará con el proceso legal a través del juzgado.

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

### 3.- LINEAMIENTOS DEL PROCESO


<b>Proceso:</b>	Cobranza
<b>Subproceso:</b>	Recuperación de cartera vencida
<b>Código del Subproceso:</b>	COMARVILOP-PV-002
<b>Descripción:</b>	<p><b>PROPÓSITO:</b></p> <p>Establecer y estandarizar los procesos de cobranza mediante una ejecución adecuada de las actividades del personal, brindando un mejor sistema de recaudación de las cuentas por cobrar</p> <p><b>DISPARADOR:</b></p> <p>Venta a crédito al cliente.</p> <p><b>ENTRADAS:</b></p> <p>Las principales entradas para la activación del proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de puntualidad en el pago de las cuotas.</li> <li>• Generación de la orden de recuperación de cartera.</li> <li>• Confirmación del pedido por parte del área de contabilidad.</li> </ul>
<b>Productos/Servicios del proceso:</b>	Venta de productos a crédito al cliente.
<b>Tiempo máximo del Proceso:</b>	Indefinido
<b>Responsable del proceso:</b>	Director Financiero y/o Contador
<b>Tipo de cliente:</b>	Externo.
<b>Marco Legal:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Interno de la empresa.</li> <li>• Manual de Funciones y procedimientos</li> <li>• Políticas y condiciones de venta de COMARVILOP S.A.</li> </ul>

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

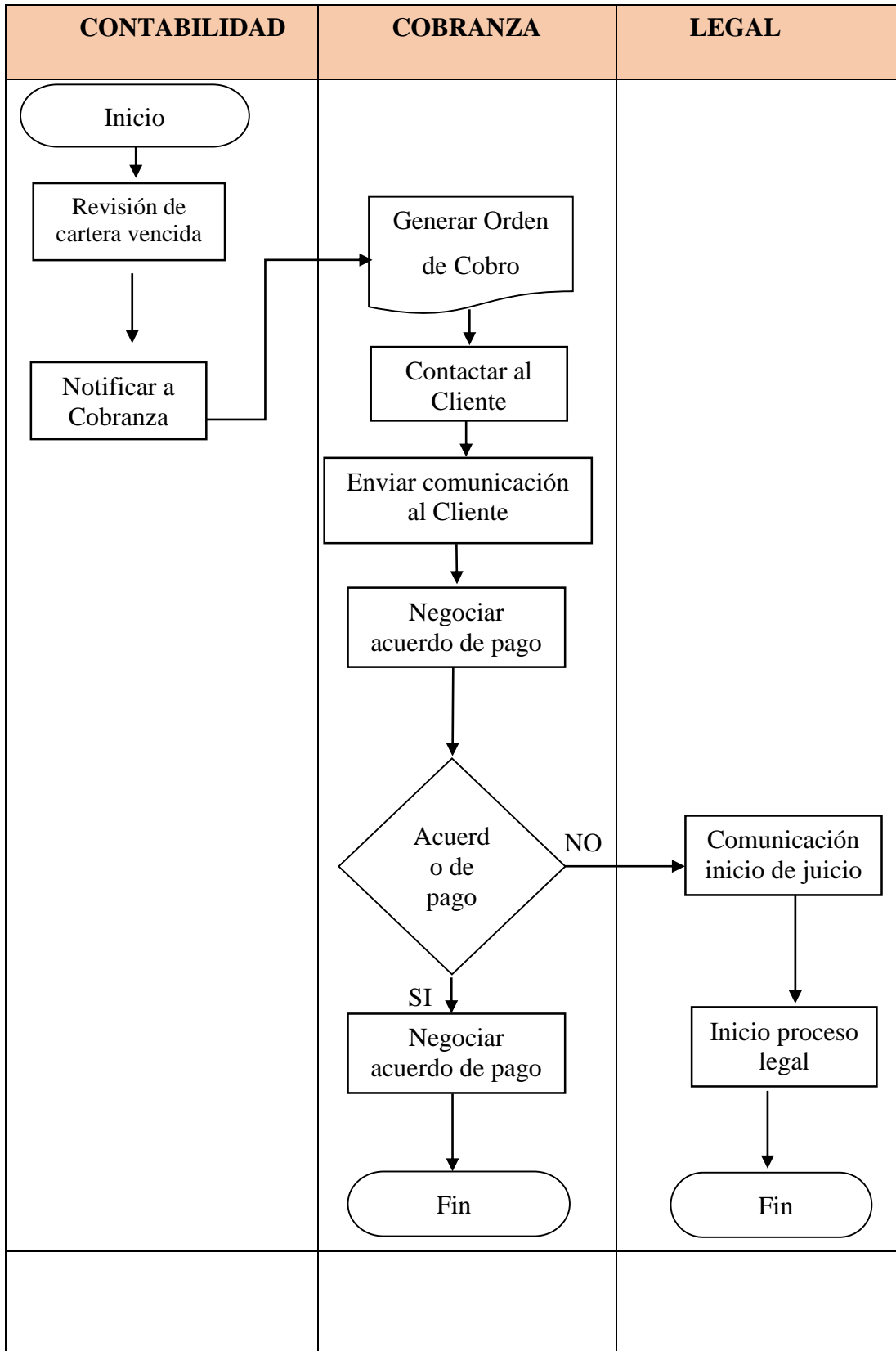
El proceso de cobranzas requiere considerar los siguientes puntos dentro de su

ejecución:

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO GENERADO</b>	<b>DÍAS</b>
1	Revisar cartera vencida.	Contador	-	1
2	Notificar a Cobranza	Contador	-	1
3	Generación de orden de cobro.	Contador	Orden de Cobro	1
4	Contactar al cliente	Contador	Orden de Cobro	1
5	Comunicación directa con el cliente a través de llamadas telefónicas.	Colaborador Asignado	Informe	7
6	Notificación vía correo electrónico de la mora de su deuda	Colaborador Asignado	Informe	1
7	Visita al cliente en la dirección proporcionada en los registros	Colaborador Asignado	Informe	7
8	Negociar acuerdo de pago	Gerente General	Letras de cambio, Pagaré o Cheques	3
9	Decidir pagos	Cliente		1
10	Firmar contrato	Cliente		1
11	Comunicación del inicio de proceso legal	Colaborador Asignado.	Memorándum, Oficios	1
12	Inicio del Proceso Legal	Abogado	-	

	COMARVILOP S.A.	Fecha de Emisión: 01/05/2019
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: COMARVILOP-PV-001

**4.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO**



## Referencias

- Arcoraci, E. (2011). *Contabilidad - Ratios Financieros*. Obtenido de utntyh.com:  
<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/11/Apunte-Unidad-3-Ratios-Financieros.pdf>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación* (Segundo ed.). México, S.A. de C.V.: Pearson Educación.
- Brachfield, P. (2014). *Gestión del Crédito y Cobro*. Profit Editorial.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S. A. en el año 2015. Tesis de Grado*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Cázares, L. (2000). *Ivestigacion Bibliografica*. Obtenido de lifeder.com:  
<https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Cázares, L., Christen, M., Jaramillo, L., Villaseñor, R., & Zamudio, L. (1999). *Técnicas actuales de documentación documental*. México, D.F.: Trillas.
- Credifinanciera Compañía de Financiamiento. (2017). *Gestión de cobranza*. Obtenido de credifinanciera.com.co:  
<https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>
- Cruz, L. (2016). Evaluación del Control Interno y su incidencia en la cuenta por cobrar de Foro Mirafior. *De FAREM-Estelí*, 26-33.
- Fonseca L., O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna* (Primera ed.). Lima: Instituto de Investigación de de Accountability y Control IICO.
- Fonseca, O. (2008). El Programa de un Examen especial. *IICO*, 32-37.

- Fontalvo, T., Morelos, J., & De la Hoz, E. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las Sociedades Portuarias de Colombia. *Entramado* , 14-26.
- Galaz, Yamazaki, & Ruiz, S. (2015). *COSO: Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de deloitte.com:  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera* (Decimoprimer ed.). México: Prentice Hall.
- Hayes, S. (1994). *Crédito y Cobranzas Guía Práctica*. México: Ecasa Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C.V.
- Jany, E., & Nicolás, J. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Lamagrande, S. (9 de Enero de 2013). *Brachfield*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2018, de Brachfield: <http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/la-asignacion-de-los-limites-de-credito/>
- Leyton, C. Y., & Sotomayor, L. J. (2017). *repositorio.ug.ec*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20728/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20APLICADO%20AL%20DPTO%20DE%20CREDITOS%20Y%20COBRANZ.%2010072017.pdf>
- Mantilla, S. A. (2008). *Auditoría Financiera de PYMES* (Primera ed.). Bogotá: Kimpres Ltda.
- Morales de R., A. (2015). *COFAE*. Obtenido de COFAE: [www.COFAE](http://www.COFAE)
- NIA. (2013). Normativa Internacional de Auditoría. *Retrieved*, 13 - 23.

- Pallerola, & Comamala. (2013). *Introducción a la Auditoría*. Colombia: Ediciones Díaz de Santos.
- Quintana, M. A. (1993). *La auditoría de mercadotecnia como técnica para desarrollar las estrategias de marketing*. ESIC-MARKET, 79:20-29.
- REA. Ramírez Enríquez y Asociados. (octubre de 2018). *IAASB - 2018 Boletín Informativo*. Obtenido de REA.: <http://reaperu.com/wp-content/uploads/2018/08/Boletín-Normas-Internacionales-de-Auditoría-y-Aseguramiento-IAASB-2018.pdf>
- Rodríguez, M. A., & Acanda, Y. (2009). *Metodología para realizar análisis económico financiero en una entidad económica*. Obtenido de eumed.net Enciclopedia virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/554/Razones%20Financieras%20Basicas.htm>
- Ross, A. S., Westerfield, W. R., & Jaffe, J. (2005). *Finanzas Corporativas* (7 ed.). México : McGraw- Hill.
- Salking, N. (1998). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Servicios Financieros Delloitte. (2012). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. Obtenido de mx(es-mx)Cobranza\_recuperacion\_2012.pdf: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza\\_recuperacion\\_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)
- Silva, V. R. (2016). *Evaluación del proceso de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, período 2014, para determinar áreas críticas en la cartera vencida*. Tesis de Grado. Riobamba, Ecuador:



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6003>

Vara, R. (2017). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Obtenido de

[rogervara.files.wordpress.com](http://rogervara.files.wordpress.com): <https://rogervara.files.wordpress.com>

Whittington, O. R., & Pany, K. (2005). *Principio de Auditoria* (Decimocuarta ed.).

Mc Graw Hill.

Wittlinnger, B., Carranza, L., & Mori, T. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de

Cobranza. *Insight*, 25-28.

## **Apéndices**

### **Encuesta**

**Dirigido A:** Departamento de Cobranzas.

**Tema:** Examen especial a los procesos de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Comarvilop S.A.

**Introducción:** La presente encuesta es elaborada por las estudiantes Acosta Márquez Alexandra y Delgado Prado Cinthia, las mismas que realizan el proyecto de investigación titulado “Examen especial a los procesos de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Comarvilop S.A.”, requisito para lograr el título de: Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA.

**Finalidad:** Evidenciar la efectividad de los controles actuales de las incidencias en los procesos de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Comarvilop S.A.

### **Indicaciones:**

- Por favor leer la encuesta detenidamente.
- Analice las respuestas antes de contestar.
- Utilice pluma azul.
- Marcar con una X la respuesta, que considere correcta.
- No realizar enmendaduras

1) ¿Con que frecuencia verifica la correcta emisión de las facturas?

- a) Diario
- b) Semanal
- c) Quincenal
- d) Mensual

- 2) ¿Cada que tiempo realiza el contacto telefónico con el cliente?
- a) Diario
  - b) Semanal
  - c) Quincenal
  - d) Mensual
- 3) ¿Cuándo no obtiene la respuesta telefónica del cliente toma otras acciones para informar al mismo de la cuenta por pagar que mantiene con la empresa?
- a) Si
  - b) No
- 4) ¿Considera usted que la falta de respuestas de los clientes en la gestión de cobro influye en los estados financieros?
- a) Mucho
  - b) Moderado
  - c) Poco
  - d) Nada
- 5) ¿Desde su punto de vista el seguimiento de la gestión de cobro es adecuado para la posterior realización de los estados financieros?
- a) Muy Adecuado
  - b) Moderadamente Adecuado
  - c) Poco adecuado
  - d) Nada adecuado
- 6) ¿Considera que, al momento de realizar el cobro, se debe proseguir con la respectiva conciliación de saldos del área de crédito y cobranza contra los registros?
- a) Siempre
  - b) Algunas veces

c) Casi Nunca

d) Nunca

7) ¿Según su criterio considera que están realizando a tiempo los respectivos registros de las cuentas por cobrar para el posterior análisis del departamento contable?

a) Si

b) No

8) ¿Según su opinión ha evaluado el nivel de riesgo que representa el no llevar correctamente la gestión de cobro de la empresa Comarvilop S.A.?

a) Si

b) No

9) ¿Realiza las respectivas notificaciones e informes al gerente sobre el proceso de gestión de cobro que se realiza al cliente?

a) Siempre

b) Algunas veces

c) Casi Nunca

d) Nunca

10) ¿Crees que se esté realizando la respectiva verificación y posterior registro de los depósitos o transferencias realizadas de los pagos efectuados por los clientes?

a) Sí

b) Tal vez

c) No