



UNIVERSIDAD
SAN GREGORIO

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 - C.P.A.

TEMA:

**AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO DE LA EMPRESA IMPROMAF C.A.**

TUTOR:

MGS. KARINA RENGIFO

AUTORAS:

CAMPUZANO PALACIOS DIANA VERÓNICA

MOREIRA JIMÈNEZ SULLY MIRELA

GUAYAS - GUAYAQUIL – ECUADOR

2019

Certificación del tutor de titulación

MGS. Karina Rengifo en calidad de directora de las estudiantes Diana Verónica Campuzano Palacios y Sully Mirela Moreira Jiménez certifica que la tesis de investigación titulada, “**Auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito de la empresa IMPROMAF C.A.**”, fue elaborada por las autoras indicadas, con ayuda de mi orientación e inspección, demostrando alto índice de esfuerzo, constancia y responsabilidad en el proceso investigativo.

MGS. Karina Rengifo

Tutor del trabajo de titulación

Certificación del tribunal

El trabajo de investigación “**Auditoría operativa a las políticas y procedimientos de Crédito de la Empresa IMPROMAF C.A**”, presentado por los egresados Diana Verónica Campuzano Palacios y Sully Mirela Moreira Jiménez, 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

Mgs. Karina Rengifo
Tutora trabajo investigación

Ing. Mercedes Espinoza
Miembro del tribunal

Ing. Julissa Mera
Miembro del tribunal

Declaración de autoría

Diana Verónica Campuzano Palacios y Sully Mirela Moreira Jiménez, autores de este trabajo de titulación denominado **“Auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito de la empresa IMPROMAF C.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 ingeniería en auditoría y contabilidad de la universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Diana Verónica Campuzano Palacios

Sully Mirela Moreira Jiménez

Egresadas de la carrera de ingeniero en auditoría y contabilidad – C.P.A

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos salud a nuestras familias por confiar en nosotras, a nuestra tutora de Investigación por la guía y el apoyo brindado

A la universidad San Gregorio de Portoviejo, por permitirnos la oportunidad de cursar una carrera y de contribuir a nuestra formación profesional.

Diana Campuzano y Sully Moreira

Dedicatoria

Con todo el esfuerzo realizado durante el tiempo de estudio, este proyecto está dedicado a Dios, a mi familia que siempre confió en mí, en especial a mis padres Martha Palacios y Agustín Campuzano, mi hermana Tatiana Campuzano todos ellos son mi inspiración y mi razón de seguir adelante.

Diana Verónica Campuzano Palacios

Dedicatoria

Dedicó este logro a Dios por la vida y la sabiduría que me ha otorgado en su presencia, a mi madre que con sus palabras de aliento me motiva avanzar y no me permite desanimar, impulsándome a la perseverancia confiando en que cumpliré mis metas.

A mi hijo Matthew Suárez por ser mi fuente de motivación e inspiración para superarme cada día y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Sully Mirela Moreira Jiménez



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Diana Verónica Campuzano Palacios
Sully Mirela Moreira Jiménez

Resumen

La auditoría operativa es un examen sistemático de las actividades de una organización, a fin de evaluar el comportamiento, señalar las oportunidades de mejorar y generar recomendaciones para el mejoramiento. La investigación presentada tiene por objetivo realizar una auditoría operativa a las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos de la empresa IMPROMAF C.A. para el mejoramiento de la gestión financiera. Se abordó desde una perspectiva metodológica con diseño mixto respaldado por métodos cualitativos y cuantitativos, los primeros obtenidos de la revisión documental en fuentes secundarias y los segundos obtenidos mediante la aplicación de elementos específicos de investigación cuantitativa. En la recolección de datos empíricos se utilizó la investigación de campo, mediante las encuestas y las entrevistas realizadas a los 10 sujetos que participaron en el estudio, correspondientes al total del personal administrativo de la empresa IMPROMAF C.A. Culminado el estudio las autoras concluyen que en la misma no se cumplen cabalmente ni las Normas Internacionales de Información Financiera, ni las NAGAS, lo que genera debilidades en el cumplimiento y respaldo de los procesos contables que se realizan, originando una cartera crediticia elevada que afecta en forma negativa la liquidez de la empresa

Palabras Clave: Auditoría operativa, políticas y procedimientos de crédito...



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Diana Verónica Campuzano Palacios
Sully Mirela Moreira Jiménez

Abstract

The operational audit is a systematic examination of the activities of an organization, in order to evaluate the behavior, point out the opportunities to improve and generate recommendations for improvement. The research presented aims to perform an operational audit of the policies and procedures of accounts receivable in the granting of credits from the company IMPROMAF C.A. for the improvement of financial management. It was approached from a methodological perspective with mixed design supported by qualitative and quantitative methods, the first obtained from the documentary review in secondary sources and the second obtained through the application of specific elements of quantitative research. In the collection of empirical data, field research was used, through surveys and interviews conducted with the 10 subjects who participated in the study, corresponding to the total administrative staff of the firm IMPROMAF C.A. Once the study was concluded, the authors conclude that neither the International Financial Reporting Standards nor the NAGAS are fully complied with, which generates weaknesses in the compliance and support of the accounting processes that are carried out, resulting in a high Credit Portfolio that affects in a negative way, the liquidity of the company.

Keywords: Operational audit, credit policies and procedures...

TABLA DE CONTENIDOS

Certificación del tutor de titulación.....	ii
Certificación del tribunal.....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Dedicatoria	vii
Resumen.....	viii
TABLA DE CONTENIDOS.....	x
LISTA DE TABLAS	xiv
LISTA DE FIGURAS	xv
Introducción	xvi
Capítulo I.....	1
1 Problematización.....	1
1.1 Tema 1	
1.2 Antecedentes generales	1
1.3 Formulación del problema	4
1.4 Planteamiento del problema.....	4
1.5 Preguntas de investigación.....	7
1.6 Delimitación del problema.....	8
1.7 Justificación	8
1.8 Objetivos	10
1.8.1. Objetivo general.....	10
1.8.2. Objetivo específico	10
Conclusión.....	11

2	Contextualización	12
2.1.	Marco teórico	12
2.1.1	Auditoría	12
2.1.2	Clasificación de auditoría.....	13
2.1.3	Tipos de auditoría operativa.....	15
2.1.6.	Fases de la auditoría operativa.....	17
2.1.7.	Metodología de la auditoría operativa.	19
2.1.8.	Política de la auditoría.....	21
2.1.9.	Papeles de trabajo.	23
2.1.10.	Funciones de los papeles de trabajo.....	23
2.1.11.	Naturaleza confidencial de los papeles de trabajo	24
2.1.12.	Tipos de papeles de trabajo.....	24
2.1.13.	Cuentas por cobrar	25
2.1.14.	Fundamentos teóricos de condiciones de crédito.....	29
2.1.15.	Políticas y procedimientos de crédito.	29
2.1.16.	Etapas de la cobranza.....	31
2.2	Marco conceptual	32
2.3.	Marco referencial.....	35
2.4.	Marco Legal.....	39
2.4.1.	Normas internacionales de información financiera N° 9 instrumento financieros.....	39
2.4.2.	NAGA'S	39
2.4.3.	Clasificación de las Naga's.....	40
2.4.4.	Normas internacionales de auditoría.....	41
2.4.5.	Normas Internacionales de Contabilidad	42
2.6	Variable de investigación.....	43
2.6.1	Variable independiente.....	43

2.6.2 Variable dependiente.....	43
2.7. Operacionalización de las variables.....	44
2.8 Conclusión.	46
Capítulo III.....	47
3. Marco metodológico	47
3.1. Plan de investigación.....	47
3.2. Tipos de investigación	47
3.3. Modalidad de la investigación	48
3.4. Métodos y técnicas.....	48
3.4.1. Métodos.....	48
3.4.2. Técnicas.	49
3.5. Población y muestra	50
3.5.1. Población.....	50
3.5.2. Muestra.	50
3.6. Fuentes de investigación	50
3.7. Análisis de los resultados	51
3.8. Conclusión	51
Capítulo V.....	52
4. Presentación de resultados.....	52
4.1. Tratamiento de la Información.....	52
4.1.1 Análisis e interpretación de resultados.....	52
4.2. Plan de auditoría.....	66
4.2.1 Planificación Preliminar.....	75
Calificación de los riesgos de auditoría.83	
4.2.2 Ejecución.....	92
a. Aprobación de clientes	93
b. Condiciones de crédito.....	93

c. Recaudación	94
d. Aplicación de notas de crédito	94
e. Provisión de cuentas incobrables	94
4.2.3 Comunicación de resultados.	108
4.6. Conclusiones finales sobre la investigación.....	119
4.7. Recomendaciones	120
4.8. Conclusión	121
Capítulo V.....	122
5. Propuesta.....	122
5.1. Título de la propuesta.....	122
5.2. Autores de la propuesta.....	122
5.3. Empresa auspiciante.....	122
5.4. Área que cubre la propuesta.....	122
5.5 Fecha de presentación	122
5.6 Fecha de terminación	122
5.7. Duración del proyecto	122
5.8 Participantes del proyecto	122
5.9. Objetivos de la propuesta	122
5.10. Beneficiarios directos.....	123
5.11. Beneficiarios indirectos.....	123
5.12. Impacto de la propuesta	123
5.13. Descripción de la propuesta	124
5.14. Conclusión	124
Referencia.....	150
Apéndice	153

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Normas de clasificación de las NAGAS	40
Tabla 2 : Políticas para el manejo de cuentas	52
Tabla 3: Funcionamiento departamento de auditoría.....	53
Tabla 4 : Mejoramiento de eficiencia empresarial	54
Tabla 5: Toma de decisiones empresariales	55
Tabla 6: Medidas correctivas	56
Tabla 7: Políticas de crédito	57
Tabla 8: Capacitación sobre análisis de crédito	58
Tabla 9: Verificación del buró de crédito.....	59
Tabla 10: Historial crediticio.....	60
Tabla 11: Cartera de crédito	61
Tabla 12 : Políticas de cobro	62
Tabla 13 : Evaluaciones políticas crediticias	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Alcance de auditoría operativa.....	16
Figura 2: Ciclo de ventas y cobranzas	27
Figura 3: Políticas para el manejo de cuentas por cobrar	52
Figura 4: Funcionamiento departamento de auditoría	53
Figura 5: Funcionamiento del departamento de auditoría	54
Figura 6: Toma de decisiones empresariales	55
Figura 7: Medidas correctivas.....	56
Figura 8: Políticas de crédito.....	57
Figura 9: Capacitación sobre análisis de crédito.....	58
Figura 10: Verificación del buró de crédito	59
Figura 11: Historial crediticio	60
Figura 12: Cartera de crédito	61
Figura 13: Políticas de cobro	62
Figura 14: Evaluación política crediticias.....	63

Introducción

La gestión financiera, es una de las áreas funcionales más importantes dentro de la empresa, pues a través de la misma se toman decisiones y acciones referidas a los medios financieros necesarios para realizar actividades dentro de la organización. Dentro de esta gestión, el departamento de créditos y cobranza es el responsable por el mantenimiento de un alto nivel de calidad de cartera, al vender a clientes que representen niveles de riesgo prudentes. Compete a los mismos no asumir riesgos innecesarios y velar porque los pagos sean realizados conforme a los términos en que fueron vendidos.

Con respecto a esto, es necesario destacar que en los últimos años las necesidades de las empresas han aumentado, por lo que se hace imperante lograr adecuar el funcionamiento actual del departamento de crédito y cobranza, con el fin de suministrar información que permita la toma de decisiones oportuna, para lo cual se hace inminente desarrollar una auditoría operativa que permita evaluar los procedimientos, controles y desempeño de acuerdo a los objetivos de la gerencia.

En este sentido, el trabajo de titulación que se presenta conceptualiza y expone los elementos más destacados referidos a la gestión de crédito y cobranza en la empresa IMPROMAF C.A., la misma está conformada por cinco capítulos, los cuales se describen brevemente a continuación:

El capítulo I, contiene los aspectos preliminares del problema de investigación. Dentro de estos se describen el tema, el problema, los antecedentes generales del problema, la formulación del problema, la delimitación del problema, los objetivos generales y específicos y la justificación del estudio.

El capítulo II, contiene el marco teórico, donde se reflejan los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, el marco conceptual, la fundamentación

legal, la identificación de variables y la operacionalización de las variables, el capítulo III, marco metodológicos donde se presentan el plan de investigación, el tipo de investigación, las modalidades de la investigación, los métodos y técnicas, la población y muestra, los recursos, materiales, fuentes y el análisis de los resultados.

El capítulo IV, análisis e interpretación de resultados, donde se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos, el análisis de los datos obtenidos, el plan de auditoría con sus respectivas fases, la comunicación de resultados, el informe de auditoría, las Conclusiones y recomendaciones sobre el estudio preliminar realizado.

El capítulo V, la propuesta, donde se presenta el título de la propuesta, los autores de la misma, la empresa auspiciante, el área que cubre, la duración, los participantes del proyecto, los objetivos de la propuesta, beneficiarios directos e indirectos de la misma, el impacto de la propuesta y la descripción de la propuesta planteada, culminando con la bibliografía y el apéndice.

Capítulo I

1 Problematización

1.1 Tema

Auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito de la empresa IMPROMAF C.A.

1.2 Antecedentes generales

El crédito nace cuando muchas empresas con excedentes anuales no tenían forma de reinvertir sus ganancias, razón por la cual aparecen los bancos por los años 1.800, los cuales son instituciones que trabajan con el dinero ajeno y lo colocan a sus clientes con una tasa de interés mayor, lo que fue dando origen al crédito y al sistema de trabajo que los mismos manejan. En tal sentido, puede decirse que los bancos han sido los verdaderos revolucionarios del crédito y con su accionar han desarrollado la economía de los países proporcionando dinero donde se necesita.

A nivel mundial el proceso crediticio radica en gran parte en las ventas a crédito respaldadas con facturas; las cuales, se registran en las cuentas por cobrar, desde el punto de vista contable, “son documentos de los que esperamos recaudar valores a corto, mediano y largo plazo” (Santandreu, 2009, p. 12).

La aplicación del proceso crediticio hace que las empresas brinden a sus clientes la opción de compra mediante el mecanismo de crédito directo, con la finalidad de captar la atención del mercado e incrementar sus ventas, pero ésta estrategia es riesgosa, debido a que las empresas tienen que implementar políticas y lineamientos que marquen éste proceso, pues para el empresario, el crédito cobra importancia sólo cuando considera que el mismo es una opción importante para el incremento de sus ventas.

En este orden de ideas, la importancia de las cuentas por cobrar nace con la necesidad que tienen las empresas de incrementar sus ventas y que éstas generen ingresos ordinarios que aumente la rentabilidad. Por lo tanto, en las empresas es necesaria la aplicación de políticas que permitan llevar a cabo controles efectivos de los procesos existentes o detectar posibles problemas, para que de esta manera se puedan cumplir con los objetivos de la empresa, principalmente en el área de cobranza, donde el crédito cobra mucho interés al ser una manera de asegurar la recuperación de la inversión.

En Latinoamérica el índice promedio de morosidad alcanzó el 2.27% a mediados del año 2016 de los cuales el país con mayor índice fue Brasil con una tasa del 5.60% y el país con mejor índice fue Argentina con la tasa del 1.65%. En Ecuador el índice de morosidad a mediados del año 2016 se incrementó al 2.91% y en enero del 2017 al 2.96%. De estos porcentajes las empresas con mayor índice de representatividad son las medianas y pequeñas empresas.

Los inversionistas latinoamericanos y directores que se desenvuelven en los escenarios de las distintas empresas esperan no tener ese inconveniente en el desarrollo de sus actividades y aspiran tener información financiera de alta calidad, confiable, transparente y comparable, que sirva de base para la toma de mejores decisiones económicas en relación a los créditos que se otorgan (Meza, 2012).

De la cita presentada puede inferirse que, en los países latinoamericanos, son muchos los conflictos que han tenido los inversionistas en materia de gestión crediticia, pues las informaciones que reciben no siempre tienen la transparencia que se requiere para poder establecer políticas crediticias sólidas y de alta calidad que mejoren la toma de decisiones con respecto al otorgamiento de créditos.

En el caso de Ecuador, la historia ha experimentado algunas variaciones en lo que respecta a la evolución del desarrollo económico de las empresas, las que han buscado diferentes formas de sobrevivir en un mercado cambiante, a través del otorgamiento de créditos para aumentar sus ventas y a su vez aplicar controles internos en las áreas de cartera de crédito, buscando que las empresas propicien eficiencia en las gestiones administrativas, y que generen fortalecimiento institucional y no solamente ocuparse de los estándares de crédito que establecen, sino también de la utilización correcta y el desarrollo de fuentes y métodos de análisis de crédito, lo que es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros, como la morosidad.

Concatenados con esta idea, es indiscutible que la expectativa que se tiene sobre cómo manejar la información de créditos y cobranzas y la naturaleza de hacer frente a esto, hace comprensible sujetarse a procesos ligados que optimicen la recaudación de los créditos. Por este motivo, la administración eficiente del crédito se convierte en una herramienta indispensable para la existencia y el desarrollo de las empresas, la aplicación del control interno en el área de crédito permite asegurar la recaudación de valores. En tal sentido, se ha logrado conocer que la auditoría operativa, también respalda el seguimiento de las cuentas por cobrar de la empresa, cuyo objetivo es mantener un proceso aplicado y sustentado en normas.

Con respecto a esto, el tiempo ha demostrado la importancia que tiene el control interno dentro de una empresa en el área administrativa y contable, principalmente para el área de cuentas por cobrar, ya que éste le permite obtener información veraz y totalmente confiable. Es decir, el control de los registros y otras operaciones de la empresa, se convierten en elementos fundamentales para el área de cuentas por cobrar, proporcionando una gestión administrativa mucho más exitosa.

La investigación que se presenta surge de una visita e indagación preliminar a la empresa IMPROMAF C. A., la cual tuvo como propósito la revisión y análisis de las actividades desempeñadas en el área de crédito y cobranza de dicha empresa, considerando que la misma no está funcionando de una manera operativa, lo que está afectando el cumplimiento de metas por parte de la empresa, propiciando el surgimiento de falencias que pueden atentar contra el buen funcionamiento de la empresa y principalmente de su economía, lo que lleva al planteamiento de la siguiente investigación.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo la inadecuada aplicación de políticas y procedimientos de créditos afecta la gestión de recaudación y los resultados financieros de la empresa IMPROMAF C.A.?

1.4 Planteamiento del problema

La empresa IMPROMAF C.A., tiene como actividad económica el envase y empaque automatizados de productos de consumo masivo, el giro de su negocio ocasiona que sus ventas se realicen a crédito, pues para que las ventas incrementen, la empresa debe otorgar días adicionales en relación a sus competidores, pero la falta de seguimiento a la cartera vencida ocasiona el incremento de la misma lo que se convierte en el principal problema de la empresa, pues el carecer de políticas de crédito y cobranzas claramente definidas, puede convertirse en un riesgo para la misma, al impedirle cumplir con los objetivos planteados por falta de liquidez.

Este trabajo de investigación se enfoca en revisar las políticas y determinar la situación de la compañía IMPROMAF C.A, seleccionada para el análisis o auditoria teniendo en cuenta sus procedimientos, políticas, actividad económica que realiza, y

como factor principal el problema que provoca a las compañías la mala gestión de las cuentas por cobrar a los clientes.

Deficiencias en la gestión de crédito de la empresa IMPROMAF C. A., ya que al tener que realizar las ventas a crédito sin el debido seguimiento genera elevados valores en la cartera vencida, lo que se convierte en el principal problema de la empresa pues al no definir claramente sus políticas de crédito y cobranzas se pueden convertir en un riesgo que no le permitan cumplir con los objetivos planteados.

Al analizar el proceso de concesión de créditos y la recaudación de la misma, se ha identificado las siguientes falencias:

- La empresa carece de un sistema de cobranza, en el cual se especifique los clientes deudores y no deudores, lo que ocasiona problemas al departamento financiero.
- En la empresa existen deficientes políticas crediticias, lo que ha ocasionado que la misma tenga hasta el momento altos índices de morosidad.
- Las Políticas de crédito son ambiguas, lo que lleva a que no exista el seguimiento oportuno, no se hace ni el llamado vía telefónica a los clientes, recordándoles sus compromisos de pago, lo que ocasiona incumplimiento de los compromisos elevando la cartera vencida.
- Falta de mecanismos que permitan un adecuado análisis de las solicitudes de crédito realizadas por los clientes, lo que dificulta garantizar que los pagos se hagan en las fechas establecidas y de forma oportuna.
- No existe política de refinanciamiento para la cartera vencida
- Evaluación incompleta de los documentos mínimos en la concesión de crédito.

- Falta de capacitación de las personas encargadas de realizar el análisis de las solicitudes de crédito.
- No se hace un análisis adecuado sobre la capacidad de pago del cliente, lo que es necesario para que la empresa pueda asegurar las cobranzas al aprobar o negar el crédito
- No se evalúa la experiencia crediticia de los clientes en la concesión de crédito.
- No se revisa el buró de crédito, la empresa IMPROMAF C.A., tiene créditos aprobados a muchos clientes que no son sujetos de crédito.
- No se analiza el nivel de endeudamiento, las personas encargadas del análisis de crédito al revisar el buró podrían verificar la calificación crediticia del cliente, además de los créditos otorgados por otras instituciones financieras.
- El personal encargado de las cobranzas no realiza seguimiento mediante llamadas telefónicas, envíos de los estados de cuenta, no realiza visitas oficiales a los clientes ni coordina apoyo con el personal de ventas.
- Los clientes no respetan el lapso de tiempo para el pago de los créditos generando mucho retraso en la cancelación de los mismos.
- No se realiza revisión periódica de la cuenta por cobrar
- No se determina fechas de notificaciones para una gestión legal.
- No se receptan documentos de garantías que respalda la acción de coactiva.
- No se cuenta con un staff de abogados que realicen las notificaciones a los clientes en mora.
- La gestión de cobranza es realizada por un responsable con poca preparación y experiencia al respecto, por lo que no se hace el seguimiento adecuado a los clientes para la recuperación de la cartera.

En este sentido, es necesario que los propietarios y responsables de la gestión de cobranza en la compañía IMPROMAF C.A, generen acciones tendientes a mejorar la recuperación de las cuentas por cobrar, las cuales por la falta de políticas y procedimientos adecuados, están ocasionando que los saldos de la cuenta de los clientes aumenten, pues el personal de ventas no se encuentra capacitado para el manejo de cuentas por cobrar, siendo éste un motivo de grandes inconvenientes en el desarrollo económico de la empresa, lo que de continuar así ocasionaría que la empresa no pueda llevar a cabo un análisis crediticio idóneo que le permita una correcta administración de las cobranzas.

Es por esto que, se plantea la siguiente investigación, centrada en la realización de una auditoría operativa que será de gran ayuda para que la compañía IMPROMAF C.A, ya que le permitirá obtener información oportuna y verás, que contribuya a disminuir los índices de morosidad detectados en la empresa debido al manejo inadecuado de las políticas crediticias, lo que está impidiendo la recuperación pronta de los créditos generando saldos negativos que le restan liquidez a la empresa.

1.5 Preguntas de investigación

- ¿Qué es la auditoría operativa?
- ¿Cuál es el objetivo de la auditoría operativa?
- ¿Cuáles son las técnicas de la auditoría operativa?
- ¿Qué son los hallazgos en la auditoría operativa?
- ¿Cómo se comunican los resultados de la auditoría operativa?
- ¿Cuáles son los requisitos y cualidades para la redacción del informe final?
- ¿Qué es cuentas por cobrar?
- ¿Qué es crédito?

- ¿Cuál es la importancia de crédito?

1.6 Delimitación del problema

Campo: Auditoría y contabilidad

Área: Departamento contable

País: Ecuador

Delimitación espacial: Empresa IMPROMAF C.A, del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

Delimitación temporal: Período de evaluación desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Línea de investigación: Procesos de control en las organizaciones

1.7 Justificación

Toda empresa, indistintamente de sus fines, debería mantener una gestión de crédito y cobranza bien diseñada, que asegure no solo una mejor gestión financiera, sino el logro de los objetivos planteados por la misma, ya que los procesos contables y financieros dentro de una empresa son el pilar fundamental que da garantía y estabilidad a la misma mediante una gestión eficiente, productiva y con buen funcionamiento.

Actualmente el mundo empresarial económico vive un estado muy exigente derivado de la globalización, por este motivo las pequeñas, medianas y grandes empresas del país buscan elevar sus ventas a través de otorgamiento de créditos, lo que lleva de forma indiscutible a la posibilidad de generar una cartera morosa, sino existen políticas y procedimiento que permitan la recuperación de efectivo. Es decir, se requiere que las empresas en todo el mundo tengan el mayor de los éxitos en cada inversión y, que su rentabilidad tenga el mayor provecho para el crecimiento de la

misma y así poder llegar a cumplir cada objetivo propuesto con visiones que sean ambiciosas hacia un excelente servicio de calidad.

Es por esto que esta investigación busca mediante la aplicación de políticas y procedimientos de auditoría operativa encontrar una razonabilidad a los resultados presentados en los estados financieros específicamente en el rubro de las cuentas por cobrar de la empresa IMPROMAF C.A, buscando con esto, dar solución a una problemática que existe en la empresa y que está incidiendo negativamente en su liquidez.

En este sentido, la investigación se justifica y cobra relevancia desde el punto de vista económico, pues al tener las compañías, políticas de gestión de crédito y cobranza que sean eficientes en la recuperación de los créditos, existirá mayor seguridad razonable al momento de recuperar la cartera por cobrar, incrementando los activos de la empresa mediante un trabajo eficiente que permita mitigar los riesgos de incobrabilidad.

De igual forma, el estudio es muy oportuno desde el punto de vista educativo, pues contribuye a que los estudiantes de la carrera ingeniería en contabilidad y auditoría, ganen experiencia en el manejo de las cuentas administrativas y contables, como es el caso de las cuentas por cobrar, las cuales se originan en la actividad comercial y forman parte del activo circulante exigible, propiciando una oportunidad valiosa de preparación académica.

La investigación es muy importante también desde el punto de vista comercial, pues es significativo recordar que cuando se concede 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 y de sus clientes.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación es muy importante, ya que permitirá plantear acciones de mejora en las empresas, considerando las funciones que son de la competencia del área de crédito y cobranza, mediante recomendaciones que contribuirán a mejorar las políticas de crédito y cobranza en la misma.

En tal sentido, el estudio se justifica y cobra vigencia hoy más que nunca, pues ante los cambios que continuamente se viven en la gestión administrativa y financiera, el mismo aportará bases para la preparación académica de los estudiantes de la Universidad de Portoviejo.

1.8 Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Realizar una auditoría operativa a las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos de la empresa IMPROMAF C.A. para el mejoramiento de la gestión financiera de la misma.

1.7.2. Objetivos específicos

- Detectar desde las bases teóricas y metodológicas de la auditoría operativa, las deficiencias del área de crédito y cobranza en la empresa IMPROMAF C.A., ubicada en del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.
- Diagnosticar el cumplimiento de los procedimientos requeridos en el proceso de cuentas por cobrar en función de los créditos otorgados por la empresa IMPROMAF C.A.
- Determinar la manera en que la cartera crediticia afecta la liquidez de la empresa IMPROMAF C.A. y su gestión administrativa.
- Diseñar una propuesta para actualizar las políticas y mejorar los procedimientos de las cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos de la empresa IMPROMAF C.A.

1.9 Conclusión

El propósito del problema planteado en este capítulo permitió definir a las políticas y procedimientos de crédito como variable dependiente y a la auditoría operativa como variable independiente siendo ambas variables objeto de estudio, esto ayudó a identificar las principales causas que ocasionaron las deficiencias en el proceso contable y el efecto que ocasionó a la razonabilidad de los estados financieros, lo que permitió plantear el objetivo general y los específicos.

Capítulo II

2 Contextualización

2.1. Marco teórico

2.1.1 Auditoría

La Auditoría no es una extensión de la contabilidad, “es aquella que se dedica a la revisión de políticas, estados financieros, cumplimiento de leyes, para evaluar de manera oportuna las gestiones realizadas y recomendar correctivos para mejorar los objetivos de la institución” (Ynzunza y Izar, 2011, p. 8). Es decir, la auditoría implica una revisión profunda sobre los diversos aspectos que de una u otra forma afectan el desarrollo contable y financiero de la institución.

Se puede definir la auditoría desde diversos puntos de vista, según (Pirir, 2011) , indicó a la auditoría “es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos” (p. 12) es decir, la auditoría busca en todo momento, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantado por la administración.

En ese mismo orden de ideas, Ynzunza & Izar (2017), indican que la auditoría “es un instrumento de gestión que persigue la imagen fiel del sistema de prevención de riesgos laborales de la empresa, valorando su eficacia y detectando las deficiencias que puedan dar lugar a incumplimientos de la normativa vigente para permitir la adopción de decisiones dirigidas a su perfeccionamiento y mejora (p. 13).

Lo expuesto permite precisar que la auditoría propicia en todo momento la revisión, verificación, comprobación y evidencia de la empresa, mediante un examen que es realizado por personal calificado e independiente o externo a la empresa, que

pueda proporcionar una opinión objetiva y precisa sobre la situación en la que se encuentra el negocio o empresa que es auditado.

2.1.2 Clasificación de auditoría

Existen varios tipos de Auditoría, las cuales se precisan a continuación:

Auditoría interna: Es el control que llevan a cabo los trabajadores de la empresa analizando, evaluando y recomendando la manera de mejorar para optimizar las actividades desarrolladas. Es realizado por personas que manejen un criterio independiente y objetivo.

Auditoría externa: Es el examen realizado por auditores independientes en el cual se debe reflejar si efectivamente la empresa está entregando la información razonable conforme a su situación económica, si cumplen los objetivos institucionales o si actúan conforme a leyes.

Auditoría financiera: Mide la razonabilidad de los estados financieros.

Auditoría operativa o de gestión: Analiza los procedimientos para optimizar las actividades generales de la empresa, así como leyes, políticas, entre otras.

Auditoría sistemas: Se enfocará netamente en revisar y evaluar sistemas informáticos.

Auditoría medioambiental: En este tipo de auditoría se realiza una revisión del cumplimiento de leyes medioambientales por parte de la empresa auditada y es realizada por profesionales expertos en la rama.

Auditoría social: Se revisan el balance social de los efectos de la actividad de la empresa, incluye todos los aspectos favorables y no favorables para bienestar de la compañía y su entorno en general.

2.1.3. Auditoría operativa.

La auditoría operativa, es considerada por algunos autores, como un examen sistemático de las actividades de una organización o de un segmento estipulado de las mismas en relación con objetivos específicos, a fin de evaluar el comportamiento, señalar las oportunidades de mejorar y generar recomendaciones para el mejoramiento o para favorecer la acción.

En ese mismo orden de ideas, Jiménez (2014) definió la auditoría operativa:

Un examen objetivo y sistemático de evidencia con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante al público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas (p. 32).

Dicho en otras palabras, la auditoría operativa busca la evaluación de la empresa, así como establecer su eficacia y confiabilidad, con la finalidad de mejorar el funcionamiento de esta. Es decir, puede ser percibida como el servicio que presta el Contador y Auditor cuando examinan ciertos aspectos administrativos, con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficacia operativa de la entidad.

Lo expuesto hasta ahora, lleva a pensar que la auditoría operativa suele ser la revisión del sistema de control interno de una empresa, realizado por personas calificadas, con el fin de evaluar su eficacia e incrementar su rendimiento. Desde la perspectiva de Hevia (1989), “consiste en un examen de los métodos, procedimientos y los sistemas de control interno de una empresa u organismo, público o privado” (p. 14). En fin, es un examen centrado en analizar la gestión de la empresa.

Con respecto a esto, cabe destacar que la auditoría operativa no está regulada por la ley, ya que su objetivo es verificar la eficiencia de la gestión empresarial; su examen va más allá de los estados financieros, y los resultados de la actuación del auditor son para uso interno y privado.

2.1.3 Tipos de auditoría operativa

Auditoría de eficiencia: Evalúa el uso de todos los recursos de acuerdo con los criterios aplicados dentro de la empresa, identifica posibles causas del mal uso de los mismos y si cumple con la normativa interna.

Auditoría de eficacia: Determina el cumplimiento de objetivos, de las actividades asignadas, leyes y disposiciones.

Auditoría de procedimientos: Analizar un procedimiento identificado en su totalidad para identificar el problema, errores, ineficacias, etc., y así mismo determinar soluciones que ayudarán a mejorar.

Auditoría de seguimiento: Comunica el nivel de avance en el cumplimiento de las recomendaciones entregadas por los auditores.

2.1.5. Alcance de auditoría operativa

En la auditoría operativa se ejecuta un examen detallado de cada actividad realizada en la entidad, atendiendo: los objetivos, niveles de jerarquía, normas aplicables, procedimientos, economía (bajo costo), uso de recursos, indicadores de gestión, evaluación de la calidad y veracidad de la información, entre otros., se detallan los pasos del alcance de auditoría operativa.

Con base en esta idea, se precisa entonces que el alcance de la Auditoría operacional es ilimitado. Todas las operaciones o actividades de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea una operación financiera o no, y en cada hallazgo la auditoría operacional cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan.

Con respecto a esto, se precisa que en la actualidad, en nuevo enfoque que se le ha dado a la auditoría operativa, ofrece la alternativa de conformar equipos multifuncionales, donde intervienen ingenieros, administradores, abogados, contadores, entre otros profesionales, pero normalmente este trabajo es encomendado y realizado por profesionales con preparación en auditoría.

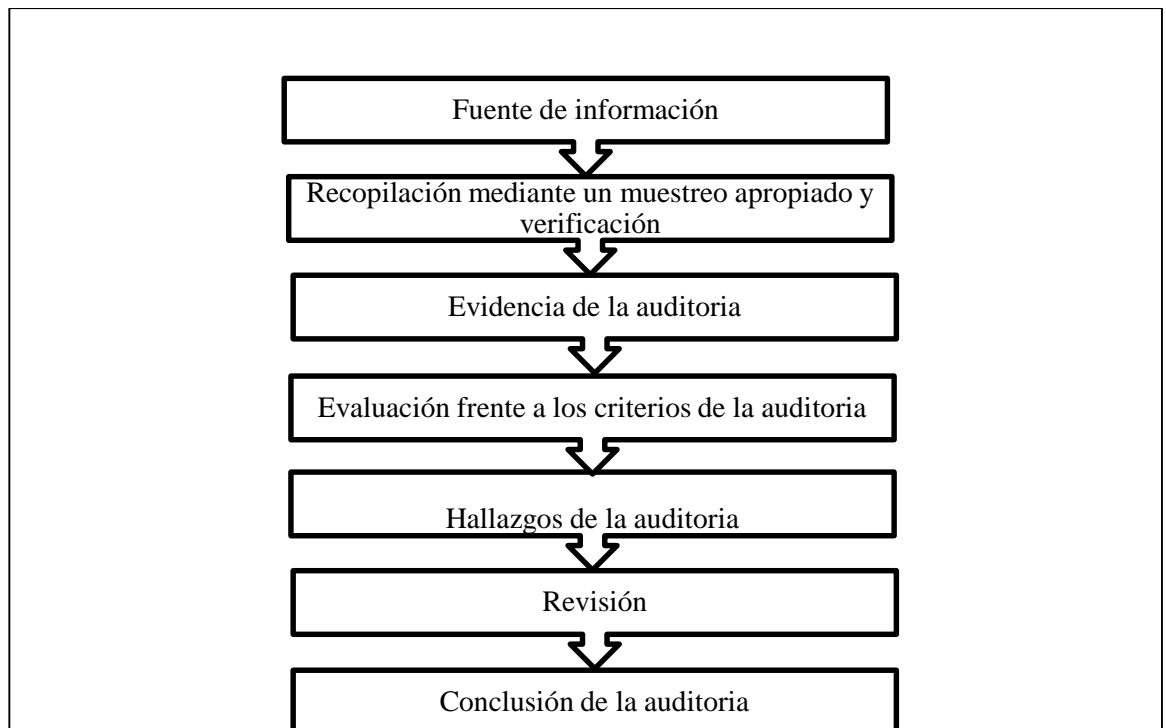


Figura 1: Alcance de auditoría operativa.

Tomado de: Gomez (2011).

De lo expuesto en el gráfico anterior, se infiere que la auditoría operativa puede abarcar a todas las áreas de la entidad o enfocarse en la que se detecten problemas, dependiendo de las evaluaciones. El alcance debe quedar establecido y claramente definido desde la etapa de planificación de la Auditoría operativa, ya que esto va a permitir definir la toma de muestra, las pruebas a realizarse y los posibles riesgos a presentarse dentro del trabajo así como detallar las cuentas, áreas o rubros a auditar indicando el tiempo de duración estimado de la misma (espacial y temporal), ya que

deben estar establecidos para poder resolver de una manera rápida la identificación de problemas que puedan tener un impacto significativo en el logro de los objetivos (Auditoria & Gomez, 2011). Es decir, la auditoría operativa debe estar bien planificada, pues ella permite determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía, tanto en el nivel gerencial, operativo y financiero, necesario para impulsar el desarrollo de la empresa.

Con base en todo lo expuesto, se puede sintetizar que la auditoría es versátil e ilimitada por cuanto está abierta a los cambios que se vayan suscitando a lo largo del examen de la auditoría y porque generalmente hay mucha cantidad de actividades realizadas por cada empresa que deben validarse.

2.1.6. Fases de la auditoría operativa

- **Fase de diagnóstico:** Persigue la obtención de un conocimiento genérico de la actividad objeto en auditoría.
- Fase de propuesta: Conocida la naturaleza y causas de las disfunciones, el auditor aporta soluciones, mediante la unificación de determinados elementos estructurales, procedí mentales y materiales.
- Fase de la negociación de la propuesta: Pretende eliminar los problemas de incomprensión, desviación o bloqueo que pueden presentarse en la fase posterior de implementación.
- Fase de control e implementación: Es el proceso en que la unidad de auditoría está capacitada para iniciar y regular la conducta de las actividades, para que sus resultados se ajusten a las expectativas y a los objetivos diseñados.
- **Fase de evaluación del proceso de cambio de la organización:** Investigación sistemática del proceso de confección y una propuesta de organización y de su aplicación.

Para comprobar las afirmaciones definidas anteriormente, se deben utilizar procedimientos de comprobación, denominados técnicas de auditoría. Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para obtener la evidencia que le permita emitir su opinión profesional.

Con respecto a esto, existen diversas formas en las que un auditor puede conseguir información:

- Entrevistas, cuestionarios, observaciones.
- Documentación, sistemas, expedientes.
- Información externa como estudios o datos estadísticos.

Entre uno de los objetivos de la auditoría operativa y quizás el más importante está cuidar los recursos de la empresa, es por esto que se hace referencia a una auditoría de “Economía”, debido al énfasis en los términos y procedimientos para maximizar la “eficiencia y eficacia” en lo que respecta a la utilización de recursos y actividades dentro de una organización, (Glezen, 1997).

Un auditor operativo realiza una evaluación a los controles de una organización desarrollados dentro de las áreas de compras, ventas, cobranza, publicidad, actividades de oficina. Antes de realizar la auditoría operativa debe tenerse claros: la misión, visión, políticas, objetivos y estructura organizacional de la empresa, las cuales pueden analizarse dentro de la revisión de las actas de constitución, de las responsabilidades asignadas a cada funcionario, manual de procedimientos de las áreas y todo tipo de documento que pueda servir como antecedente o inducción acerca de la empresa.

Después de esta revisión usualmente se hace un recorrido a lo largo de las instalaciones, se entrevista al personal, se realizan cuestionarios para el

levantamiento de información que el auditor considere importante. Todo cuanto pueda encontrar para familiarizarse con la gestión de la empresa.

Es una de las labores realizadas por los auditores internos de la organización, ya que este tipo de auditoría “es requerida por los altos mandos para verificar el cumplimiento de objetivos de esta ya sea dentro de su administración, presupuesto, operaciones” (Pirir, 2011, p. 21). En fin, sólo usando una muestra para analizar, o con observación directa para confirmar el ambiente se puede entender el comportamiento del área estudiada.

Una vez identificadas las fallas, evaluados los hallazgos, documentación soporte se debe interpretar los hechos y entregar un informe, pero esto no queda aquí ya que la verdadera etapa final que es el seguimiento al acatamiento de las recomendaciones para que sea manejado satisfactoriamente y realizar una nueva revisión con el objetivo de verificarlo luego de un periodo de tiempo prudencial.

2.1.7. Metodología de la auditoría operativa.

El auditor de acuerdo a su criterio profesional definirá la metodología para realizar una buena planeación conforme su experiencia, definiendo sus objetivos y las necesidades en tiempo y presupuesto para lograrla. Es indispensable que al comunicar su criterio brinde una opinión que sea un agregado de valor para beneficio de la empresa.

En la metodología a utilizar para llevar a cabo una auditoría operativa es importante, según contar con lo siguiente:

- Familiarización con los objetivos y operaciones de la empresa: manera en que se pretenden cumplir y evaluar. En el levantamiento de información se debe tomar nota de manera clara y concreta y planteando las dudas de manera precisa.

- Una vez que se revisen manuales, políticas y demás información necesaria para el conocimiento del negocio debidamente oficializadas se debe evaluar si no están completamente claros o en caso de que no cuente la empresa con esta información levantada, se puede realizar el conocimiento mediante cuestionarios, entrevistas y observación, y cualquier forma de indagar al personal, para lo cual se elaborará formatos para la realización de los mismos.

- Las entrevistas se harán al área de interés para obtener los procesos que ejecutan, segregación de funciones, formación académica del personal, sistemas utilizados en la realización de sus actividades.

- Elaboración de flujogramas para analizar los procesos de las diferentes áreas.
- Identificar las áreas críticas de la empresa evaluando el control interno.
- Solicitar a los responsables del manejo de la información en caso de que se requiera: actas de constitución de la empresa, organigramas, facturas, bases de clientes, proveedores, entre otros.

- Lo óptimo sería poder validar la información obtenida mediante confirmaciones con entidades externas y en caso de que se pueda solicitar sean respondidas directamente al auditor. Existen dos tipos de confirmaciones: Positivas o negativas (se envía la información para que la empresa la confirme o la niegue), en blanco (se envía sólo la consulta para que ellos den la contestación de la información o valores).

- Observación de campo en las visitas realizadas a la empresa de las situaciones producidas que considere incorrectas.

- Tomar una muestra de lo que se desea verificar: cuentas, estados financieros, etc. para identificar cada problema o hallazgo con la posible causa que lo originó.

Todo lo anteriormente expuesto, hace que la auditoría operativa se convierta para los administradores en una herramienta de ayuda que les permite aumentar su eficiencia mediante el trabajo metódico y secuencial que realizan y contribuir a mejorar la empresa mediante la presencia de recomendaciones.

2.1.8. Política de la auditoría

En un enfoque universal, la auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una cantidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración.

La auditoría operativa es el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos preestablecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro. (Maza, 2015, p. 17)

Las políticas de la auditoría operativa son:

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

Si por cualquier motivo no se examina toda la empresa el auditor debe considerar que la organización es un sistema, por lo que el estudio debe ser completo. La auditoría operativa necesita determinar la eficiencia (grado de cumplimiento de la

meta) en el logro de los objetivos preestablecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos. (Fajardo, 2013, p. 21)

La eficiencia busca medir como los ejecutivos utilizan los recursos que disponen. Medir eficiencia es más complejo que medir eficacia, ya que no existe un padrón de comparación. El auditor debe apoyarse en la teoría sobre la administración de los recursos humanos y financieros para saber si están o no bien, además debe tener criterio experiencia para poder comparar la teoría con la realidad.

El auditor se reúne previamente con los directivos, explica el proceso de auditoría y se informa sobre las preocupaciones de las funciones y operaciones que están generando consecuencias y riesgos negativos. Posteriormente el auditor se reúne con los gerentes de las áreas a examinar y verifica los componentes de la auditoría y las preocupaciones asociadas.

Luego el auditor realiza una serie de entrevistas con quienes controlan las zonas de riesgo para determinar y documentar los objetivos y actividades de control. El auditor se reúne con los gerentes responsables de cada área analizada y discute los controles que tienen irregularidades. En cuarto lugar, el auditor diseña y prepara los procedimientos de prueba para cada control clave.

Revisa la resolución de la planificación con los directores, realiza las pruebas, las documenta y analiza todos los resultados y las propuestas de mejora. En quinto lugar, elabora un informe de auditoría, reuniéndose con la dirección para discutirlo y hacer frente a los problemas encontrados hasta que se esté seguro de que los controles internos de la empresa u organización, así como los métodos y procedimientos, son adecuados y logran producir niveles óptimos de eficiencia.

Todos los aspectos precitados, dejan ver claramente que al momento de aplicar una Auditoría operativa en una entidad, se la debe realizar de forma analítica,

objetiva y sistemática, ya que de esta forma su ejecución será más breve y permitirá dictaminar una opinión sobre si la organización cumple sus políticas y procedimientos, y que a través de la Auditoría operativa se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originales trazados.

2.1.9. Papeles de trabajo.

Los papeles de trabajo son el vínculo conector entre los registros de contabilidad del cliente y el informe de los auditores. Ellos documentan todo el trabajo realizado por los auditores y constituyen la justificación para el informe que estos presentan. La materia de evidencia competente y suficiente que exige la tercera norma del trabajo de campo debe estar claramente documentada en los papeles de trabajo de los auditores. (Whittington & Kurt, 2000, p. 27)

2.1.10. Funciones de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo de auditoría ayudan a los auditores en diversas formas importantes

- Proporcionar un medio de asignar y coordinar el trabajo de auditoría.
- Ayudar a los auditores senior, gerentes y socios en la supervisión y revisión del trabajo.
- Servir de soporte para el informe de los auditores.
- Documentar el cumplimiento por parte de los auditores de las normas de auditoría generalmente aceptadas relacionadas con el trabajo de campo
- Ayudar en la planificación y realización de auditoría futuras del cliente.

Asignación y coordinación del trabajo de auditoría. Supervisión y revisión del trabajo de los asistentes. Apoyo al informe. Cumplimiento de las normas de

trabajo de campo. Planeación y realización de una auditoria subsiguiente.

(Whittington & Kurt, 2000, p. 280).

2.1.11. Naturaleza confidencial de los papeles de trabajo

Para realizar una auditoria satisfactoria, se dará a los auditores acceso ilimitado a toda la información sobre el negocio del cliente. Gran parte de esta información es confidencial, como los márgenes de utilidad sobre productos individuales, los planes tentativos de combinaciones de negocios con otras compañías y los salarios de los empleados de todos los niveles. Los empleados de alto nivel de la compañía cliente no estarían dispuestos a entregar a los auditores información que está restringida para los competidores; empleados y otros, a menos que puedan confiar en que los auditores mantienen silencio profesional sobre estos asuntos.

Los papeles de trabajo de auditoria son propiedad de los auditores, no del cliente. En ningún momento el cliente tiene derecho a exigir acceso a estos. Después de la auditoria, los papeles de trabajos son conservados por los auditores.

- Los papeles de trabajo de los auditores son el registro principal de la medida de los procedimientos aplicado y de la evidencia reunida durante la auditoria, si los auditores, después de terminar un contrato, son acusados de negligencia, los papeles de trabajo de su auditoria serán un factor importante. Para rechazar o sustentar la acusación, si estos papeles no están preparados apropiadamente, tienen igual probabilidad de perjudicar a los auditores como de protegerlos.

(Whittington & Kurt, 2000, p. 282).

2.1.12. Tipos de papeles de trabajo.

Puesto que los papeles de trabajo respaldan una diversidad de información reunida por los auditores, hay diversos tipos de papeles. Sin embargo, la mayoría de los papeles de trabajo pueden agruparse en ciertas categorías generales, a saber;

- Papeles de trabajo administrativos de auditoría.
- Balance de prueba de trabajo y planilla u hoja de trabajo sumarias.
- Asientos de ajustes y asiento de reclasificación
- Planillas u hoja de trabajo de apoyo, análisis, conciliaciones y papeles de trabajo de cálculos globales y 5) papeles de comprobaciones.

Con respecto a la organización de los papeles de trabajo, se debe tener presente que generalmente los auditores tienen dos archivos de papeles de trabajo para cada cliente:

- Archivos corrientes para cada auditoría terminada
- Un archivo permanente de información que relativamente no cambia. El archivo corriente se refiere solo a la auditoría del año en que la misma se ejecuta; el archivo permanente contiene documentos, como copia de los artículos de constitución como corporación o sociedad, que son de interés continuo para la auditoría. (Whittington & Kurt, 2000, p. 285).

2.1.13. Cuentas por cobrar.

Según Colmes (1999) “las cuentas por cobrar son los derechos monetarios sobre empresas o individuos. Los dos principales tipos son cuenta por cobrar y documentos por cobrar” (p. 18). Lo que implica que las cuentas por cobrar de un negocio son activos circulantes, también se llaman transacciones por cobrar.

Las cuentas por cobrar se encuentran dentro de los activos corrientes, teniendo en cuenta que su recuperación no sobrepase de un año. Este tipo de cuenta se origina por los créditos cedidos a los clientes al instante de realizarse la venta del bien o del servicio. La no recuperación de las semejantes implica un riesgo para la empresa, debido a que no tiene un flujo para cubrir otras acciones u operaciones a corto plazo (Altamirano, 2014), pues al no conseguir la recuperación de la cartera en establecido

tiempo, provoca un desfinanciamiento a la empresa, dando así un compromiso de contrato de créditos bancarios y como efecto el incremento de los gastos financieros.

Según Flores & Yopez (2016), indicó que las cuentas por cobrar son causadas por las ventas ejecutadas a crédito a clientes que obtienen servicios o bienes que las empresas proponen o por préstamos otorgados a tercero incluso a sus empleados. Toda compañía para obtener el rubro de cuentas por cobrar tiene que haber realizado anteriormente una producción y para lograr tener una producción debe de contar con activos corrientes.

En este orden de ideas, García & Galarza, (2017) señalaron que el activo corriente es el conjunto de inversiones que producen flujos de caja en una duración no mayor a un año. Se encuentran en persistente variación y no tiene una continuidad duradera en la compañía. La recuperación de los activos corrientes es a corto plazo por su gasto inmediato, ya que está designado a realizar un periodo determinado.

Dentro de este grupo se encuentran:

- Materias primas, envases, mercadería, etc.
- Deudores comerciales
- Otras cuentas por cobrar, es decir: clientes, deudores varios, etc.
- Inversiones en compañías correspondientes al grupo a corto plazo.
- Inversiones financieras a corto plazo.

En otro orden de ideas, Solís, (2017) decretó que todo negocio para lograr tener movimiento, incremento en el mercado, rendimiento y producción, debe elaborar transacciones de compra y venta de productos para el negocio, dicho de otra manera, debe tener efectivo. Se determina como efectivo al disponible del que consigue administrar la compañía de forma inmediata por lo que tenemos: caja, cuentas bancarias entre otros.

En tal sentido, puede decirse que los clientes son parte importante de una compañía ya que son quienes provocan que el negocio tenga un crecimiento y rentabilidad en el mercado. Si no hay clientes, el negocio con dificultad podrá crecer, dando así a futuro un probable fracaso del negocio.

Según Brown (2014) señaló que “las cuentas por cobrar provienen de los cobros a terceras personas como beneficio de las ventas de bienes o servicios que haga la empresa” (p. 24). Al ingresar la venta de bienes se debe considerar que estas sobrellevan a tener el registro del coste de venta. Del producto de las ventas, se produce cuentas por cobrar en la empresa, si las operaciones se ejecutan a crédito, la empresa al hacer la gestión de cobro recibe el efectivo, que ayuda a girar al negocio facilitando rendimiento y rentabilidad.

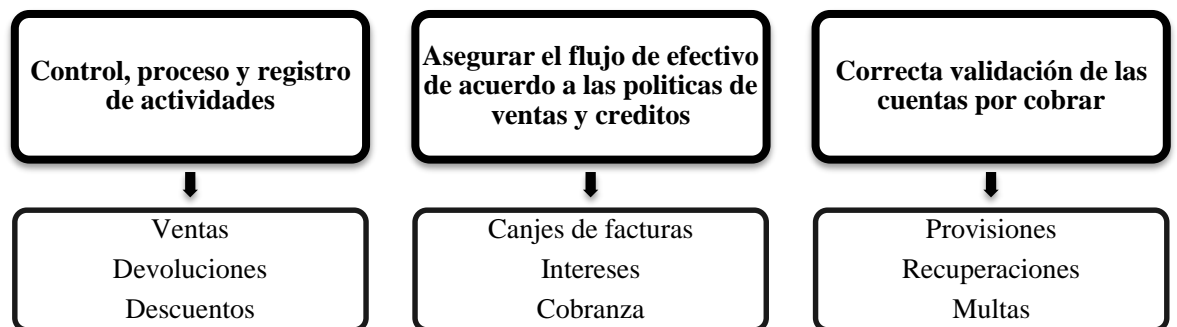


Figura 2: Ciclo de ventas y cobranzas

Tomado de: Revista Electrónica de gerencia empresarial (2013)

Es importante destacar que para que las empresas incrementen su efectivo, originado por ventas o prestación de servicios de contado, es necesario que realicen ventas a crédito, pudiendo ser estas a cuenta abierta o garantizadas con documentos. La clasificación de las cuentas por cobrar se produce al instante que la compañía desarrolle la venta a crédito. Según Hong & Chengke (2014) señalaron que, todo

crédito otorgado a tercero se establece en cartera, que este se compensa por medio del cobro por lo que se podrá clasificar en:

- Cuentas por cobrar comerciales-terceros
- Cuentas por cobrar comerciales relacionadas
- Cuentas por cobrar diversas-terceros
- Cuentas por cobrar diversas-relacionadas
- Estimación de cuentas de cobranzas dudosas

En fin, las empresas indistintamente del tipo de cuenta por cobrar otorgado al cliente, debe efectuar un control detallado de las mismas, con el objeto de mostrar razonablemente la situación financiera de la entidad y de esta manera evitar la irrecuperabilidad de estas cuentas. Algunas formas de control que pueden aplicarse a las cuentas por cobrar son las siguientes:

- Llevar tarjetas auxiliares por cada cuenta por cobrar para tener un mejor control de cada cliente.
- Conciliar las tarjetas auxiliares con la cuenta del mayor general de forma periódica.
- Revisar periódicamente la antigüedad de los saldos.
- Elaborar estados de cuenta de cada cliente
- Enviar regularmente, estados de cuenta a todos los deudores para que conozcan el saldo por pagar.

Lo expuesto hasta ahora, permite apreciar que las cuentas por cobrar representan una de las partidas del activo más importante de la empresa, pues los saldos deudores de cliente vencidos correspondiente a productos vendidos o servicios prestados constituyen activos necesarios para el funcionamiento de la empresa y base para su liquidez.

2.1.14. Fundamentos teóricos de condiciones de crédito.

Las condiciones de crédito que se establezcan en una empresa deben estar en consonancia con las del sector en el que participa, siendo los dos aspectos determinantes para establecer su límite de crédito los requerimientos de productos que se le proveen y su capacidad de pago. (Ynzunza & Izar, 2017).

Los componentes de una política de crédito son básicamente tres:

- Los términos de venta, que son las condiciones bajo las cuales una empresa realiza la venta de sus productos y/o servicios, que puede ser al contado o a crédito.
- Análisis de crédito, que es el proceso que la empresa establece para analizar a sus clientes potenciales y determinar quiénes resultan ser sujetos de crédito y quiénes no.
- La política de cobranza, que establece los mecanismos y procedimientos que la empresa llevará a cabo para re- alizar el cobro de sus cuentas por cobrar.
- Para el periodo de crédito, la mayoría de las empresas lo establecen entre 30 y 120 días. Los periodos inician usualmente en la fecha de facturación, que por lo regular es la fecha en que se envían los bienes al cliente o se le proporcionan los servicios. Sin embargo, hay excepciones, como en el caso de clientes que se encuentran en sitios remotos y por ello reciben los bienes en una fecha posterior, que es la de arranque del periodo de crédito (Ynzunza & Izar, 2017).

2.1.15 Políticas y procedimientos de crédito.

Según Arena (2016) mencionó que las políticas de crédito comprenden las actividades que conllevan a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas que ayudan a recuperarlas, para que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión realizada, entre estos podemos tomar en cuenta las siguientes políticas que

se pueden llevar a cabo en las cuentas por cobrar: reducir al máximo la inversión de las cuentas en días de cartera, gestionar el crédito con procedimientos rápidos y términos profesionales, evaluar el crédito en forma imparcial, mantener la inversión en las cuentas por cobrar al corriente, evitar que se dé la cartera vencida, fijarse la exposición de las cuentas ante la inflación y la devaluación.

A continuación, se detallan directrices de aspectos de suma importancia que deben ser considerados aplicar en el departamento de crédito y cobranzas, Las normas deben ser asentadas por escrito tienen mayor formalidad y por lo tanto mayor efectividad (Orozco, 2015). Dentro de estas directrices se encuentran:

- Facilitar una fuente de asesoramiento para todos los empleados deberán recibir capacitación sobre el proceso de crédito
- Todos los clientes con más de días 5 de atraso deberán ser contactados vía correo electrónico.
- Todos los clientes se les verificará el nivel de endeudamiento en el buró.
- Presentar informes sobre el cumplimiento del plan de ventas.
- Todos los clientes que soliciten un plazo mayor a 60 días de crédito se negociarán factoring u otro mecanismo de pronto pago.
- La empresa debe pedir a los clientes llenar una solicitud de crédito
- Toda solicitud de crédito debe ser examinada y autorizada por el departamento de crédito y cobranzas.
- Análisis de todos los datos del cliente antes de brindar un financiamiento.
- Detalle de líneas de crédito.
- Cuentas malas.
- Fecha tope o de corte para los informes, cuando se realice el corte mensual para efectos de la cobranza (p. 96).

Todos los aspectos anteriormente reseñados, conllevan a sintetizar que una gestión de crédito y cobranza llevada de manera adecuada incide de forma muy positiva en la empresa pues disminuiría los niveles de riesgo y la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades remotas.

2.1.16. Etapas de la cobranza.

El procedimiento de cobranza es una de las numerosas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia. Los tipos de cobros que más se utilizan son el estado de cuenta que representa el esfuerzo del cobro más generalizado, prácticamente todos los establecimientos de ventas al menudeo , profesionistas , instituciones financieras, e incluso muchos industriales y distribuidores , se apoyan en el estado de cuentas para solicitar a los clientes el abono que le corresponde a la liquidación de la cuenta, cartas: Son las comunicaciones escritas, especialmente con el fin de recuperar las cuentas por cobrar, pueden ser cartas de

- Recordatorio
- Insistencia
- Indagación
- Acción drástica
- Apelación
- Negligencia

Procedimiento judicial: Si los recordatorios y la insistencia por parte de la empresa se han agotado para recuperar un crédito, el ejecutivo de cobranza debe recurrir a una acción drástica que puede ser mediante un abogado .Al pasarle la cuenta a un abogado, este actúa de manera enérgica para cobrarla, si no le es posible

realizar un convenio favorable a su cliente, en caso contrario como último recurso se realiza un juicio mercantil es costoso y puede ser difícil de comprobar.

2.2 Marco conceptual

Análisis: Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada. El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados (Manco, 2014, p. 48)

Auditoría: Es el proceso mediante el cual una empresa o profesional auditor independiente es contratado para recopilar información contable. Es el valor para verificar que la empresa que está siendo auditada haya cumplido las normas contables (Valencia, 2012, p. 90)

Auditoría operativa: Promueve la eficiencia en la operación y evalúa su calidad. Es de suma importancia porque gracias a ella se pueden detectar los puntos débiles que afectan directamente la meta o el objetivo de la empresa (Fajardo, 2013, p. 102)

Cálculo: Verificación matemática de alguna partida. Hay partidas en la contabilidad que son resultados de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas. (Blanco, 2012, p. 327)

Certificación: Obtención de un documento y del que se asegure la verdad de un hecho legalizado por lo general con la firma de una autoridad. (Blanco, 2012, p. 68)

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, por lo tanto, confirmar una manera válida. (Blanco, 2012, p. 71).

Control: Es comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema (Torres, 2012, p. 10)

Crédito: Es una operación financiera en la que una persona el acreedor realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona el deudor y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si os hubiere en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo (Vallejo, 2014, p. 45)

Cuenta por cobrar: Es el registro los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (Giler, 2015, p. 100)

Declaración: Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan. (Blanco, 2012, p. 150)

Estudio general: Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros y de los rubros y partidas importantes. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del contador público, que basado su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes que pudieran requerir atención especial (Blanco L. Y., 2012, p. 302)

Inspección: Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros (Blanco, 2012, p. 326).

Interrogatorio: Búsqueda de la información adecuada, dentro o fuera de la organización del cliente. Los interrogantes podrán variar desde los formales por escrito, dirigido a terceras personas hasta consultas informales orales, dirigidas a la dirección o al personal del cliente (Blanco, 2012, p. 328).

Investigación: Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la empresa. Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa (Blanco, 2012, p. 327).

Liquidez: Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo (Guillen M., 2016, p. 79)

Naga's: Normas de auditoria generalmente aceptadas, son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoria. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor (Espinoza, 2016, p. 156)

Observación: Presencia física de cómo se realicen ciertas operaciones o hechos ejecutados por otra persona. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones verificando ocularmente la forma con el personal de la empresa las realiza (Blanco, 2012, p. 327).

Políticas de auditoría operativa: El auditor operacional tiene que emitir un informe en cambio el auditor de estados financieros debe emitir un dictamen (Jimenez, 2014, p. 30).

Procedimientos de auditoría operativa: Es la serie de pasos que un auditor necesita para evaluar las actividades operacionales de una determinada empresa u otra organización con la finalidad de ver un mejoramiento para beneficio de la compañía ya que es un análisis mucho más profundo de la empresa (Pereira, 2014, p. 80)

Procesos: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico (Arana, 2015, p. 56)

Recuperación de cartera: Un solo impago puede tener graves consecuencias. Los beneficios de su empresa pueden verse seriamente afectados, el capital disponible puede reducirse y su competitividad puede verse comprometida (Montufar, 2015, p. 84)

Revisión analítica: Es el término usado para describir la variedad de técnicas disponibles para evaluar la racionalidad de los estados financieros. El análisis de las tendencias y relaciones financieras implicará la revisión de las situaciones financiera y la marcha del cliente. En este tipo de auditoría se determina si el área u operación estudiada puede optimizar la manera de actuar de su empresa. También se detectan errores, fraudes, omisiones no sólo en el presente si no también lo que se podría presentar a futuro. (Blanco, 2012, p. 215).

2.3. Marco referencial

Por medio de una consulta de un análisis de gestión de auditoría de cuentas por cobrar, los objetivos y los procesos de auditoría actuales, con el crecimiento empresarial, y específicamente las empresas dedicadas a actividades de envasado o empaquetado de sólidos, la dinámica en el mercado ha obligado a transformar las competencias profesionales del área comercial, contabilidad y auditoría (Carrera, 2017), es decir, se vienen propiciando cambios que obligan a las empresas y su

personal a prepararse de una manera más calificada para brindar las respuestas que los procesos administrativos demandan en la actualidad.

En tal sentido, y con el fin de darle un fundamento adecuado a la presente investigación, se presentan de manera sintetizada, la revisión de otros estudios, los cuales aportan elementos significativos para el desarrollo del estudio, los mismos se reseñan a continuación.

El estudio desarrollado por Muñiz y Mora (2015), denominado propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS. Se realizó un análisis objetivo por la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, el riesgo de ofrecer un crédito y el manejo adecuado de la cobranza y la disminución de las cuentas incobrables que se aplica en la organización por la cantidad elevada de clientes que acuden a buscar los servicios de vuelos internacionales y afines.

El objetivo general implica al diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que al aplicarla permita el disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros.

La metodología aplicada abarca un estudio cuantitativo y cualitativo en las actividades realizadas, con un método descriptivo que aplica instrumento de observación y entrevista en la misma organización. Los resultados obtenidos reflejan la creación de un manual de crédito y cobranza que permita ampliar la solvencia y rentabilidad, llegando a la conclusión de que el área de venta requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además de la captación de una base de datos referencia que permita el buen manejo de los clientes.

De igual forma se presenta como antecedente del estudio, la investigación realizada por Ramírez (2016), con un tema denominado modelo de crédito-cobranza

y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la parroquia Patricia Pilar, provincia de los Ríos. El mismo tuvo como objetivo el mejoramiento de la gestión financiera del comercial de electrodomésticos “Facilito”, ubicada en la av. Granda Centeno y Demetrio Encalada sector # 3 en la provincia de los Ríos, con la finalidad de ayudar a su propietaria a tomar decisiones oportunas y de manera confiable.

La propuesta del modelo de crédito – cobranza se enfoca en el direccionamiento de la empresa, elaborando un organigrama, funciones de los empleados en el área de crédito y cobranza, políticas de créditos, políticas de cobranzas, elaboración de los flujogramas, razones financieras, indicadores de cartera, diseñando solicitud de crédito, requisitos para los créditos y documentos como el pagaré que ayudaran a la toma de decisiones y así mejorar la gestión financiera de la empresa.

La autora concluye se detectó que no existe un modelo de crédito – cobranza que permita controlar los procesos de los créditos y cobranzas que se otorgan en el comercial a los clientes. Esta investigación es valiosa como antecedente del estudio, pues le aporta datos teóricos importantes para la constitución del marco teórico del estudio, permitiendo la ampliación de los conocimientos con respecto a la temática que se estudia.

También es considerado un antecedente relevante para el estudio, el estudio realizado por Tovar (2014), denominado las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA, la investigación busca demostrar como las políticas crédito y cobranza, afectan a una empresa no solo en el aspecto organizativo sino también financiero.

El propósito fundamental del estudio busca aportar herramientas de gestión crediticia y estrategias claras e inmediatas a sus propietarios para tomar las mejores

decisiones, con la información suministrada., ya que contar con un adecuado modelo de gestión administrativa en la empresa, permitirá alcanzar a cumplir con las metas y objetivos trazados.

La investigación aporta datos teóricos y metodológicos muy valiosos para el estudio, principalmente en lo relacionado con las políticas de crédito y cobranza, ya que, al plantear un manual para este tipo de actividades, se está buscando la forma de mejorar el funcionamiento de las empresas, que es lo que se aspira a lograr con el estudio.

En ese mismo orden de ideas, se muestra como antecedente la investigación desarrollada por Muñoz y Mora (2017), denominada Impacto financiero de políticas y procedimientos de la cartera vencida de EUROINSTRUMENTS. Asume como proyecto la determinación de cómo impactan financieramente las habilidades y procedimientos de créditos y cobranzas en el incremento de la cartera vencida, ya que mantiene problemas en la concesión de créditos por la falta de políticas fuertes, por lo que se realizó un estudio para implementar nuevas políticas y procedimientos para gestionar una mejor cobranza.

Por último, el estudio desarrollado por Ochoa y Guerrero (2014), cuyo tema fue Auditoría financiera al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y créditos Guachapala LTDA, con el objetivo de inspeccionar y verificar los acontecimientos pasados de sus actividades y movimientos económicos administrativos.

Los autores logran concluir que no existe respaldo por parte de los socios en cuanto a la justificación de sus ingresos por tanto se debe verificar los montos de la cooperativa, por esta razón, se recomendó al gerente general y al comité de créditos emplear certificados para los socios con el fin de verificar el valor promedio de los negocios.

Todos los antecedentes anteriormente señalados, son de gran importancia para este estudio, ya que le aportan contenido teórico y metodológico suficiente para ampliar el contenido del tema en estudio y profundizar sobre la problemática que se ha venido presentando en la empresa IMPROMAF C.A., con respecto a la gestión de las cuentas por cobrar, la cual se aspira a mejorar significativamente con este estudio.

2.4. Marco Legal

2.4.1. Normas internacionales de información financiera N° 9 instrumento financieros.

El objetivo de esta norma es establecer los principios para la información financiera 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. Una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y solo cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento. Cuando una entidad reconozca por primera vez un activo financiero.

2.4.2. NAGA'S

Son un conjunto de principios, procedimientos, reglas y normas que regulan el ejercicio de la auditoría externa y que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros, incluye las capacidades profesionales como son la competencia y la independencia, los requisitos de informe y la evidencia. Estas tienen su origen en los boletines (Statement on Auditing Estándar – SAS), emitidos por el comité de auditoría del instituto Americano de contadores públicos de los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1948 (Vara, 2017).

2.4.3. Clasificación de las Naga's.

Los socios del comité de auditoría del instituto Americano de contadores públicos de los Estados Unidos de Norteamérica aprobaron y adoptaron las diez normas de auditoria generalmente aceptadas presentadas en la tabla 4, que las dividen en tres grupos, normas generales, normas de ejecución y normas de preparación del informe que a su vez tienen subdivisiones:

Tabla 1: *Normas de clasificación de las NAGAS*

Normas generales o personales	Normas de ejecución del trabajo	Normas de preparación del informe
Entrenamiento y capacidad personal	Planeamiento y supervisión	Aplicación de los PCGA
Independencia	Estudio y evaluación del control interno	Consistencia
Cuidado o esmero profesional	Evidencia suficiente y competente	Revelación suficiente

Tomado de Falconi

(2014)

Las Naga's tienen la finalidad de dar a conocer todo lo relacionado a los parámetros que un auditor debe de considerar en el momento de realizar una auditoría, desde el trabajo de campo hasta la elaboración del informe obteniendo toda la evidencia suficiente y competente que apoye su opinión sobre la labor realizada. También se basa el auditor para la realización del proceso de auditoria este trabajo investigativo aplicará todo lo que establecen dichas normas con la finalidad de ayudar en lo financiero a las empresas (Vara, 2017).

2.4.4. Normas internacionales de auditoría.

NIA 300: Planeación de una auditoría de estados financieros.

Es obligatorio para auditorías de estados financieros, de ejercicios que se inicien o realicen después del 15 de diciembre de 2009 (Vargas, 2015).

Objetivo: Establecer los requerimientos para que el auditor pueda:

- Planear una auditoría de estados financieros
- La auditoría se lleve a cabo de una manera efectiva

NIA 200: Objetivos generales del auditor independiente y manejo de una auditoría, de acuerdo con las normas internacionales de auditoría

Esta Norma trata de las responsabilidades generales del auditor independiente cuando lleva una auditoría de estados financieros de acuerdo con NIA.

Concretamente, muestra los objetivos generales del auditor independiente, y explica la naturaleza y alcance de una auditoría diseñada para hacer posible al auditor independiente cumplir con dichos objetivos (Molina & Bautista, 2016).

También expone el alcance, autoridad y estructura de las NIA, y contiene los requisitos que establecen las responsabilidades generales del auditor independiente aplicables en todas las auditorías, incluyendo la obligación de cumplir con las NIA. En Lo sucesivo, se referirá al auditor independiente como “el auditor”.

Las NIA están enmarcadas en el contexto de una auditoría de estados financieros por un auditor. Según sea necesario, se adaptarán a las circunstancias cuando se apliquen a auditorías de otra información financiera histórica.

NIA 230: Documentación de la auditoría.

El objetivo del auditor es preparar documentos que proporcionen:

- Un registro suficiente y adecuado de las bases para el dictamen del auditor;

- Evidencia de que la auditoría se planeó y realizó de acuerdo con las NIA y con los requisitos legales y regulatorios que sean aplicables.

NIA 500: Evidencia de auditoría.

En una auditoría de estados financieros, el objetivo del auditor es diseñar y ejecutar procedimientos de auditoría, para conseguir suficiente y apropiada evidencia de auditoría, que le permita sostener conclusiones razonables sobre las que ha de basar su opinión (Wainstein, 2016).

NIA 530: Muestreo de auditoría

Proporcionar una base razonable para que el auditor extraiga conclusiones sobre la población de la que se selecciona la muestra.

NIA 700: Formación de una opinión y dictamen sobre los estados financieros.

Esta Norma trata sobre las responsabilidades del auditor al formarse una opinión sobre los estados financieros. También se refiere a la forma y el contenido del dictamen del auditor expresado como resultado de una auditoría de estados financieros (Vargas, 2015).

2.4.5. Normas Internacionales de Contabilidad**NIC 8: Ganancia o pérdida neta del periodo, errores fundamentales y cambios en las políticas contables**

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios de clasificación, información a revelar y tratamiento contable de ciertas partidas del estado de resultados, de manera que todas las empresas preparen y presenten el mismo de manera uniforme. Con ello se mejora la comparabilidad de los estados financieros de la empresa, tanto con los emitidos por ella en periodos anteriores, como con los confeccionados por otras empresas. De acuerdo con lo anterior, esta norma exige la adecuada

clasificación revelación de información de partidas extraordinarias y la revelación de ciertas partidas dentro de las ganancias o pérdidas procedentes de las actividades ordinarias. También especifica el tratamiento contable que se debe dar a los cambios en las estimaciones contables, en las políticas contables y en la corrección de los errores fundamentales.

Alcance: Esta Norma debe aplicarse al informar, en el estado de resultados, sobre las ganancias o pérdidas de las actividades ordinarias y extraordinarias, así como al contabilizar los cambios en las estimaciones contables, los errores fundamentales y los cambios en las políticas contables.

2.6 Variable de investigación

2.6.1 Variable independiente

Auditoria operativa

2.6.2 Variable dependiente

Políticas y procedimientos de crédito

2.7. Operacionalización de las variables

Variable independiente: Auditoría operativa

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS
Es un examen sistemático de las actividades de una organización (o de un segmento estipulado de las mismas) en relación con objetivos específicos, a fin de evaluar el comportamiento, señalar las oportunidades de mejorar y generar recomendaciones para el mejoramiento o para favorecer la acción (Benjamin, 2007, p. 69)	Cumplimiento de normas	% de cumplimiento de normas	¿Tiene y cumple la empresa política para el manejo operativo de las cuentas por cobrar? ¿Cuenta la empresa un departamento de auditoría interna que opere en forma autónoma?	Encuesta al personal administrativo de la empresa
	Control interno	% de cumplimiento de control interno	¿Considera usted que aplicando una auditoría operativa la empresa puede mejorar su eficiencia? ¿Cree usted que el informe de Auditoría operativa permitirá a los administradores tomar acciones de mejora para el desarrollo continuo de la empresa?	
	Políticas de trabajo	% Cumplimiento en coherencia de las políticas	¿Cuándo se detectan fallas en la empresa se toma las medidas necesarias para corregir las mismas?	

Variable Dependiente: Políticas y procedimientos de Crédito

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS O INSTRUMENTOS
Son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito (Morales A. , 2012, p. 89)	Desarrollo de políticas	% de cumplimiento de elaboración	¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas de créditos deficientes? ¿Cree que es necesario que el personal del departamento de crédito reciba capacitaciones acerca de la manera como debe realizarse un análisis de crédito?	Encuesta al personal administrativo de la empresa
	Aprobación del crédito	% de aprobación	¿Considera que es importante realizar la verificación de buro de crédito previo a la aprobación? ¿Cree usted que es importante considerar el historial crediticio antes de otorgar un crédito? ¿Presenta la compañía un incremento en la cartera vencida?	
	Difusión	% Cumplimiento en coherencia de las políticas	¿Cree que la empresa difunde oportunamente las políticas de cobro?	
	Aplicación	% Evaluación de créditos	¿Considera que en la empresa se evalúan oportuna y eficientemente las políticas de crédito?	

2.8 Conclusión.

El desarrollo del capítulo dos se basó en estructurar el marco teórico, marco legal, marco referencial y conceptual, para lo tanto el marco teórico respaldó de forma teórica las variables objeto de estudio donde se citaron diferentes autores que definieron textualmente temas que sustentaron las teorías y conceptos de los autores más importantes y que fueron presentados en este proyecto de estudio.

En el marco legal se revisó la Norma Internacional de Información Financiera – NIIF para las PYMES, Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Ley de Régimen Tributario Interno, Código de Trabajo y Leyes, Normas de Control Interno, Reglamentos y Disposiciones vigentes en el país con el propósito de corregir errores e irregularidades en las cuentas y saldos contables, las operaciones no se registrarán bajo criterio o juicios personales evitando presentar una información financiera – económica poco confiable.

En el marco referencial se analizó la tesis de por diferentes autores donde mostraron algunos temas relacionados al problema planteado, éstos trabajos de investigación se utilizó como referencia que permitieron buscar una solución al problema objeto de estudio de la empresa IMPROMAF C.A.

Capítulo III

3. Marco metodológico

3.1. Plan de investigación

El plan de investigación consiste en la secuencia metódica y ordenada que el investigador se programa para desarrollar el estudio, contentiva de los siguientes aspectos:

3.2. Tipos de investigación

Los tipos de investigación aplicados durante este estudio fueron:

Investigación bibliográfica: es un tipo de investigación que de acuerdo con Bernal (2006) “consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (p. 111). En este estudio, mediante la aplicación de la misma se obtuvo información bibliográfica correspondiente a cada una de las variables en estudio, esta podrá ser tomada de libros en formato digital, tesis en formato digital, revistas, páginas web, artículos relacionados.

Investigación de campo: es aquel tipo de investigación a través de la cual se estudian los fenómenos en su ambiente natural (Sierra, 2007, p. 74) Es decir, las investigaciones de campo permiten al investigador indagar in situ los efectos de la interrelación entre los diferentes tipos de variables. La modalidad para este trabajo investigativo será de campo, debido a que, para la obtención de información relevante y coherente es necesario realizarlo en las instalaciones de la empresa IMPROMAF C.A. El estudio de campo comprende la observación y realización de encuestas y entrevistas pertinentes.

Investigación descriptiva: aquella en que, como afirmó Bernal (2006) citando a Salkind, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p. 11). De acuerdo con este autor, una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto. Este estudio aplicó este tipo de investigación pues a través de la misma se obtuvo la descripción de los resultados lo cual permitió tener una mejor visión de lo que acontece, acentuando ampliamente la existencia de las causas que ocasionan los problemas y la generación de posibles soluciones para los mismos.

3.3. Modalidad de la investigación

La modalidad tiene que ver con el enfoque que el investigador utiliza para llevar a cabo el estudio. En tal sentido, en la presente investigación se aplicó una modalidad mixta, utilizando de acuerdo con Bernal (2009), “técnicas de recolección de información de métodos tanto cuantitativos como cualitativos” (p. 131). En el caso del estudio se utilizaron técnicas tanto cualitativas como cuantitativas para la recolección de la información utilizada para el estudio.

3.4. Métodos y técnicas

3.4.1. Métodos.

Dada la naturaleza de la investigación planteada, los métodos utilizados fueron los siguientes:

Método Inductivo-deductivo: Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general) (Bernal, 2009, p. 132). Aplicamos este método pues nos permitió hacer mucho más

fácil el análisis de la información obtenida y a su vez demostrar el funcionamiento de la empresa y las falencias que está presentando.

Método analítico: consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. El uso de este método durante el estudio, facilitó la comprensión del fenómeno al separar el todo en diversas partes para poder comprender de manera separada cada una y luego de esto ensamblarlas y visualizarlas como un todo, de manera holística.

3.4.2. Técnicas.

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. En el caso de la investigación que se presenta, las técnicas empleadas fueron:

Encuesta: Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal Torres, 2006)

Observación directa: Técnica que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. (Bernal Torres, 2006, p. 194)

Análisis de documentos: Técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

De acuerdo con Sierra (2007), la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia suelen ser denominados también unidad de análisis” (p. 48). En esta investigación, la población estuvo constituida por el total del personal administrativo de la empresa IMPROMAF C.A conformado por 10 personas, los cuales prestaron la colaboración para el desarrollo de este estudio.

3.5.2. Muestra.

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (Bernal Torres, 2006) En este estudio, dada la cantidad de la población el resultado logrado de la fórmula estadística no resulta aplicable, por lo tanto, toda la población forma parte de la muestra.

3.6. Fuentes de investigación

Se utilizaron las siguientes fuentes de información:

Primarias: Se aplicaron entrevistas y encuestas al administrador de la empresa IMPROMAF C.A a los jefes departamentales y demás colaboradores de todas las áreas involucradas.

Secundarias: Se logró extraer toda información bibliográfica importante, principalmente de internet relacionada con las variables de estudio como libros en formato digital, tesis en formato digital, revistas, páginas web, artículos relacionados, que serán analizados para que este trabajo investigativo tenga sustento valedero.

3.7. Análisis de los resultados

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento encuesta, serán tabulados, posteriormente graficados y por último analizados de forma minuciosa y precisa, a fin de obtener un criterio preciso de la realidad o problemática existente en la empresa.

3.8. Conclusión

En este proyecto se utilizó la investigación bibliográfica recopilando la información necesaria mediante la utilización de manuales, libros de auditoría, de control interno, leyes, normativas, tesis y otros trabajos de investigación, relacionados a la problemática de la auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito, la investigación de campo se realizó en las instalaciones de la empresa IMPROMAF C.A.

Capítulo IV

4. Presentación de resultados

4.1. Tratamiento de la Información

4.1.1 Análisis e interpretación de resultados.

Encuestas aplicadas al personal que labora en la empresa IMPROMAF C.A.

1. ¿Tiene y cumple la empresa política para el manejo operativo de las cuentas por cobrar?

Tabla 2 : Políticas para el manejo de cuentas por

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%



Figura 3: Políticas para el manejo de cuentas por cobrar

Análisis e interpretación

La encuesta realizada al personal que labora en la IMPROMAF C.A., para determinar si existe un manejo de política de crédito, en cual se obtuvo los siguientes resultados: el 70% de la muestra indican que la empresa aunque tiene políticas para el manejo de las cuentas por cobrar, estas no se cumplen, por lo que las mismas no están siendo eficientes en la recuperación de los créditos que son otorgados,

mientras que el 30% dice que las políticas son eficientes, considerando estos resultados se sugiere realizar una mejora en las políticas de créditos para un eficiente control o manejo de los mismos.

2.- ¿Cuenta la empresa con un departamento de auditoría interna que opere en forma autónoma?

Tabla 3: *Funcionamiento departamento de auditoría*

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

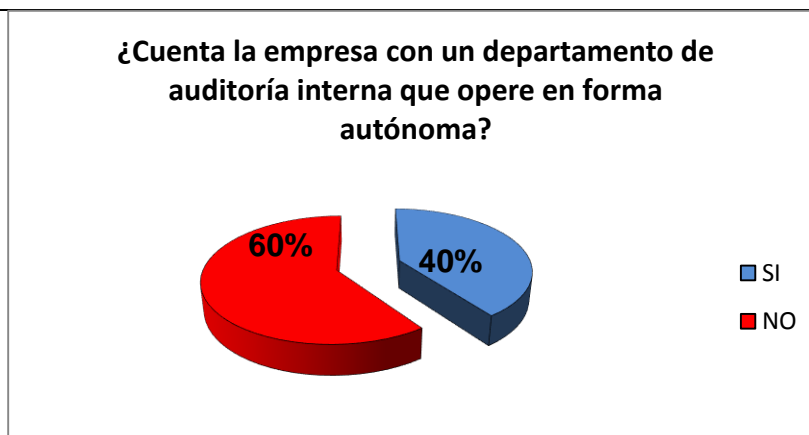


Figura 4: *Funcionamiento departamento de auditoría*

Análisis e interpretación

Del 100% del personal encuestado, el 60% considera que, la empresa No cuenta con un departamento de Auditoría Interna, pues este no funciona de forma independiente ni realiza exámenes sistemáticos que determinan el funcionamiento de la misma, mientras que el 40% considera que la empresa si cuenta con este departamento y el mismo cumple con sus funciones. Esto es un claro indicativo de que la empresa, aunque cuenta con el departamento, el mismo no está operando de la manera más efectiva posible, pues son muchas las falencias que se vienen

observando, particularmente en la cuenta cuentas por cobrar, la cual se analiza en este trabajo de investigación.

3. ¿Considera usted que aplicando una auditoría operativa la empresa puede mejorar su eficiencia?

Tabla 4 : Mejoramiento de eficiencia empresarial

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

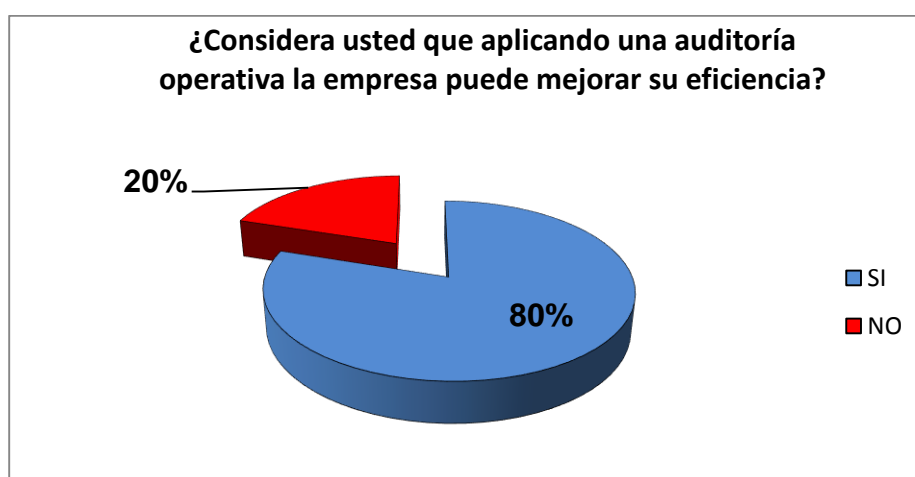


Figura 5: Funcionamiento del departamento de auditoría

Análisis e Interpretación

La encuesta realizada al personal que labora en la IMPROMAF C.A., para determinar si aplicando una auditoría operativa la empresa puede mejorar su eficiencia obtuvo los siguientes resultados: el 80% de la muestra indican que la realización de una auditoría operativa sí puede mejorar el funcionamiento del departamento de auditoría interna dentro de la empresa, sobre todo en lo que respecta al funcionamiento de mejoras en las políticas de créditos para un eficiente control o manejo de los mismos, mientras que el 20% dice que la realización de auditorías operativas, no mejoraría el funcionamiento de la empresa

4.- ¿Cree usted que el informe de Auditoría Operativa permitirá a los administradores tomar acciones de mejora para el desarrollo continuo de la empresa?

Tabla 5: Toma de decisiones empresariales

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

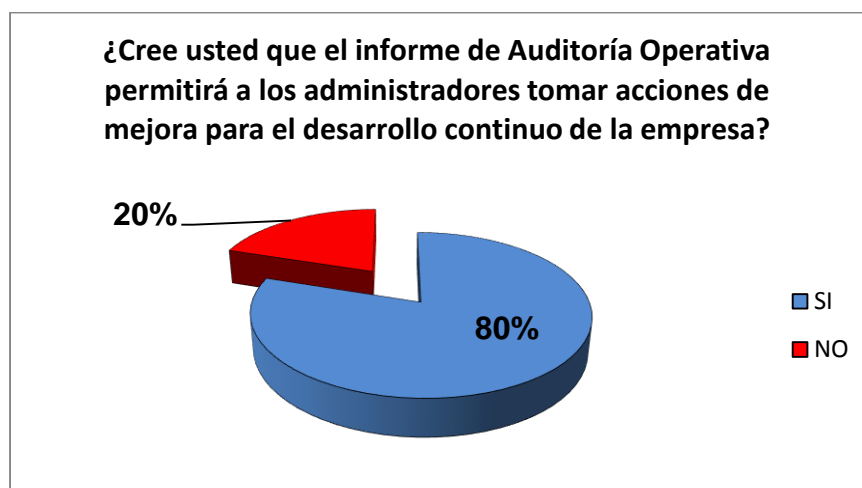


Figura 6: Toma de decisiones empresariales

Análisis e Interpretación

La encuesta realizada al personal que labora en la IMPROMAF C.A., para determinar si el informe de auditoría operativa permitirá a los administradores tomar acciones de mejora para el desarrollo continuo de la empresa obtuvo los siguientes resultados: el 80% de la muestra indican que el Informe de auditoría operativa sí puede permitir a los administradores tomar acciones para concretar mejoras en la empresa, sobre todo en lo que respecta al funcionamiento operativo de la misma, mientras que el 20% dice que el informe de auditoría operativa, no mejoraría el funcionamiento de la empresa, pues no se toma en cuenta por la administración.

5.- ¿Cuándo se detectan fallas en la empresa se toma las medidas necesarias para corregir las mismas?

Tabla 6: Medidas correctivas

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	3	30%
A VECES	2	20%
NUNCA	5	50%
TOTAL	10	100%

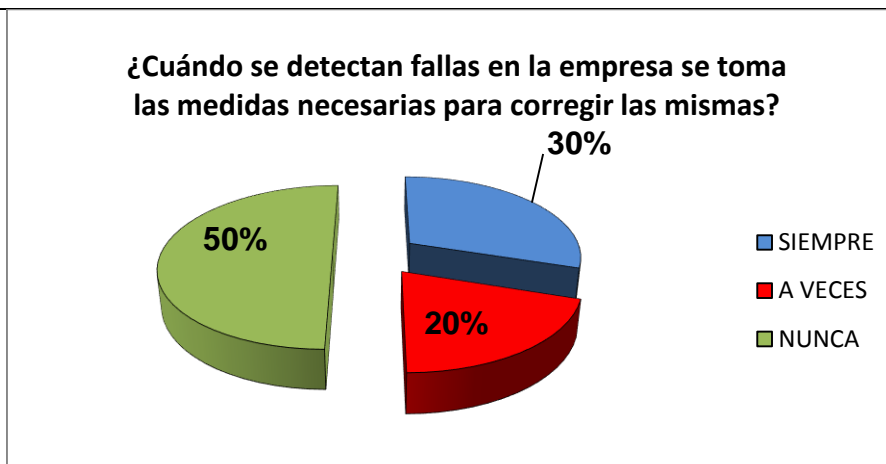


Figura 7: Medidas correctivas

Análisis e Interpretación

La encuesta realizada al personal que labora en la IMPROMAF C.A., para determinar lo que ocurre cuándo se detectan fallas en la empresa obtuvo los siguientes resultados: el 50% de la muestra indica que cuando se detectan fallas nunca se toman las medidas necesarias para corregir las mismas, seguido de un 30% que manifestó que siempre se toman las medidas pertinentes para corregir las fallas y un 20% que indicó que a veces se toman las medidas necesarias para corregir las fallas detectadas.

6.- ¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas de créditos deficientes?

Tabla 7: Políticas de crédito

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

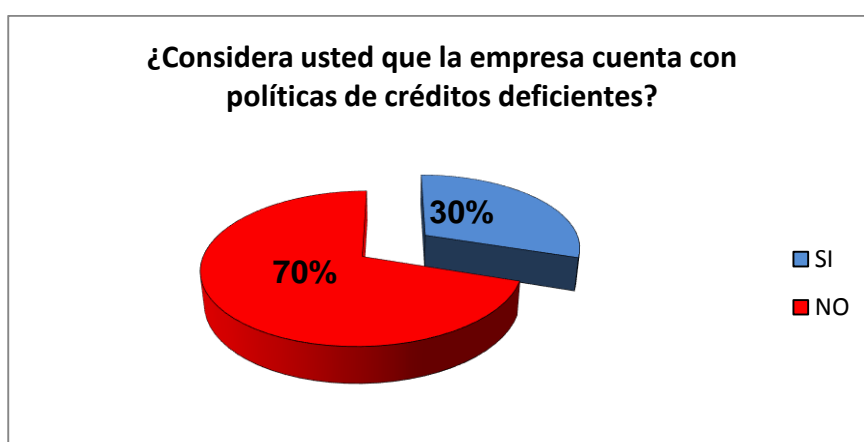


Figura 8: Políticas de crédito

Análisis e Interpretación

La encuesta realizada al personal que labora en la IMPROMAF C.A., para determinar si existe un manejo de política de crédito, en cual se obtuvo los siguientes resultados: el 70% de la muestra indican que las políticas de créditos son deficientes, mientras que el 30% dice que las políticas son eficientes, considerando estos resultados se sugiere realizar una mejora en las políticas de créditos para un eficiente control o manejo de estos.

7.- ¿Cree que es necesario que el personal del departamento de crédito reciba capacitaciones acerca de la manera como debe realizarse un análisis de crédito?

Tabla 8: Capacitación sobre análisis de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Para asegurar cumplimiento de pagos	2	20%
Para cumplir con perfil del cargo	3	30%
Para realizar mejora selección de clientes	5	50%
TOTAL	10	100%

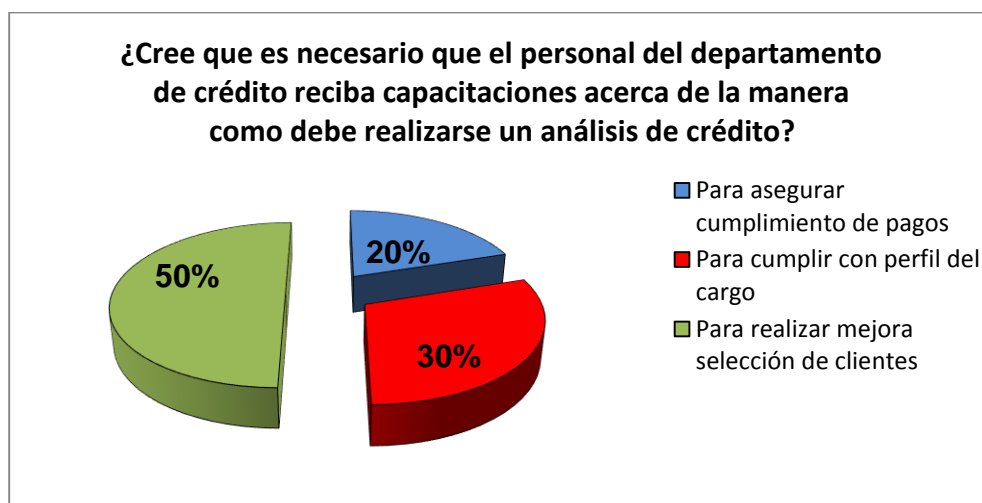


Figura 9: Capacitación sobre análisis de crédito

Análisis e interpretación

Del 100% del personal encuestado, el 50% considera que, se debe realizar capacitación del personal de la empresa sobre una mejor selección de cliente, mientras que el 30% considera que se deben capacitar para cumplir con el perfil del cargo y 20% asegura que deben capacitarse para lograr asegurar el cumplimiento de pagos. Esto nos indica que el departamento de crédito y cobranza debe capacitar al personal en diversos aspectos, pero mayoritariamente en lo relacionado con mejorar la selección de sus clientes.

8.- ¿Considera que es importante realizar la verificación de buro de crédito previo a la aprobación?

Tabla 9: Verificación del buró de crédito

Personas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

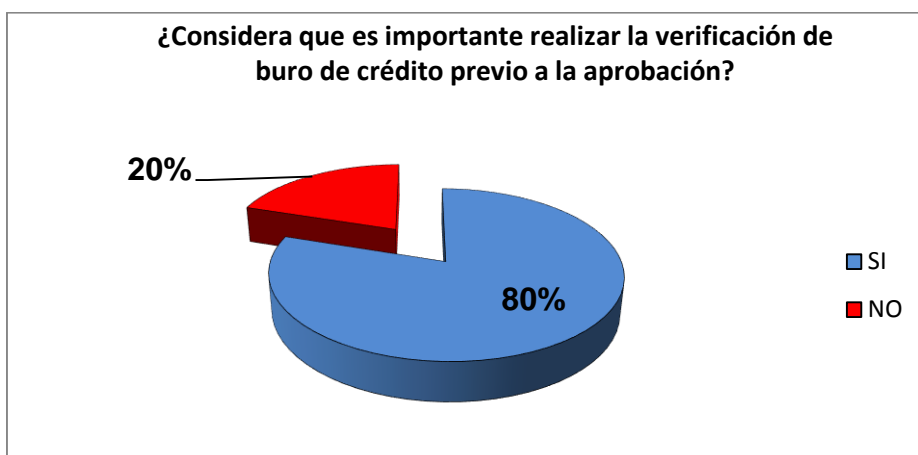


Figura 10: Verificación del buró de crédito

Análisis e interpretación

El personal administrativo que labora en la empresa IMPROMAF C A, fue encuestado para determinar la verificación del buró de crédito se establece que para el 80% Si es importante la verificación del buró de crédito previo a la aprobación del crédito y el 20% restante considera que no es importante. Esto nos manifiesta que en el departamento de crédito el personal en su mayoría opina que es importante la verificación de buró de crédito previo al otorgamiento de crédito.

9.- ¿Cree usted que es importante considerar el historial crediticio antes de otorgar un crédito?

Tabla 10: *Historial crediticio*

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

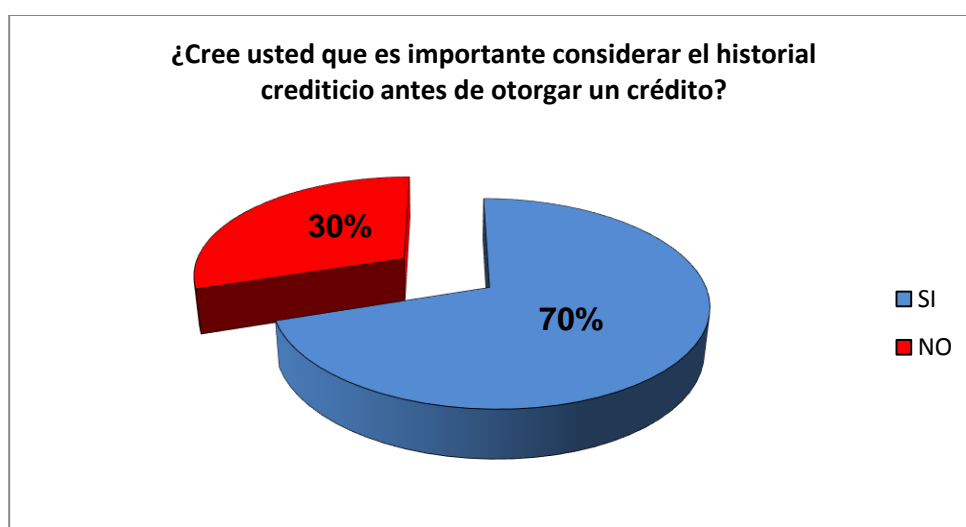


Figura 11: Historial crediticio

Análisis e interpretación

El resultado de esta pregunta indica que para el personal del departamento administrativo, Sí (70%), es importante considerar el historial crediticio del cliente ya que sería de gran ayuda para determinar su comportamiento frente al crédito, seguido de un 30% que considera que No es importante considerar este historial. Estos resultados permiten apreciar que para la mayoría de los involucrados en el estudio se debería efectuar esta revisión y los controles pertinentes antes de otorgar los créditos, pues sería muy beneficioso efectuar controles en cuanto al procedimiento de otorgamiento de crédito.

10.- ¿Presenta la compañía un incremento en la cartera vencida?

Tabla 11: Cartera de crédito

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

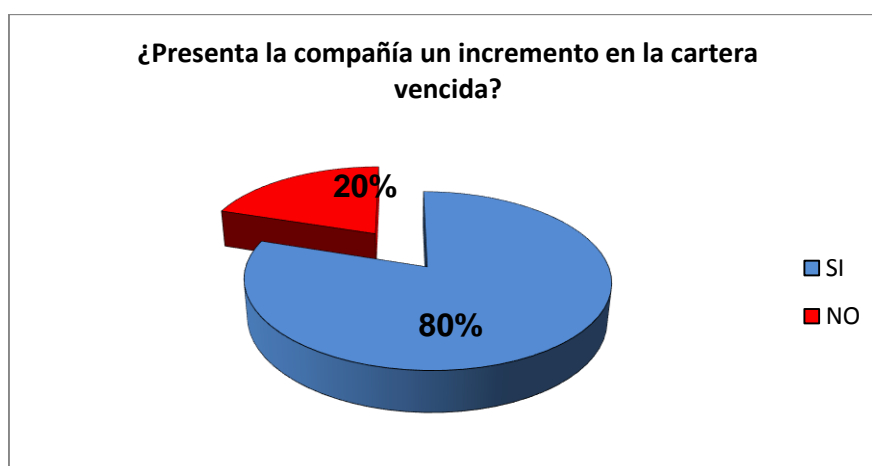


Figura 12: Cartera de crédito

Análisis e Interpretación

Del 100% del personal encuestado, el 80% considera que en la Empresa IMPROMAF C. A., existe un incremento de la cartera vencida, lo que influye de forma determinante en los índices de liquidez de la misma ocasionando que los mismos hayan disminuido, mientras que el 20% considera que la cartera No está incrementada en valores que pudieran representar un peligro para la misma. Esto nos indica que el departamento de crédito y cobranza debe buscar la manera de disminuir el índice de la cartera vencida, con el fin de recuperar las cuentas por cobrar y mejorar la liquidez de la empresa y de esta manera evitar afectaciones económicas de mayor impacto.

11.- ¿Cree que la empresa difunde oportunamente las políticas de cobro?

Tabla 12 : Políticas de cobro

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	2	20%
A VECES	3	30%
NUNCA	5	50%
TOTAL	10	100%

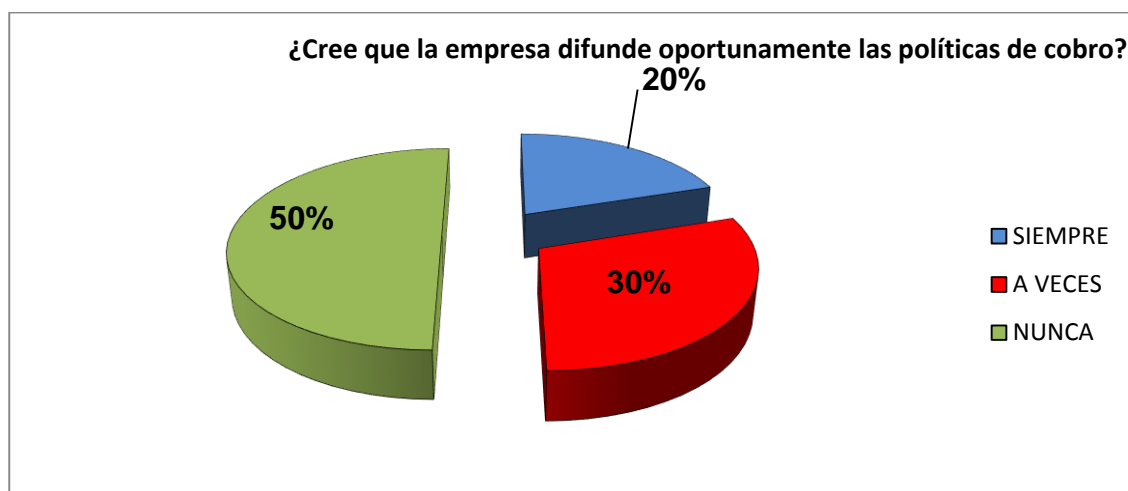


Figura 13: Políticas de cobro

Análisis e interpretación

Con respecto a la difusión de las políticas de cobro se obtuvo en los resultados que para el 50% de los encuestados, en la Empresa Nunca se difunden de manera oportuna las políticas de cobro, lo que ha incidido notablemente en el incremento de la cartera vencida, mientras que un 30% de los encuestados indicó que se difunde A veces y un 20% dice que Siempre se difunden. Esto indica que es necesario tomar acciones correctivas para que la empresa se desempeñe de manera eficiente, con respecto a las políticas de cobro.

12.- ¿Considera que en la empresa se evalúan oportuna y eficientemente las políticas de crédito?

Tabla 13 : *Evaluaciones políticas crediticias*

Personas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

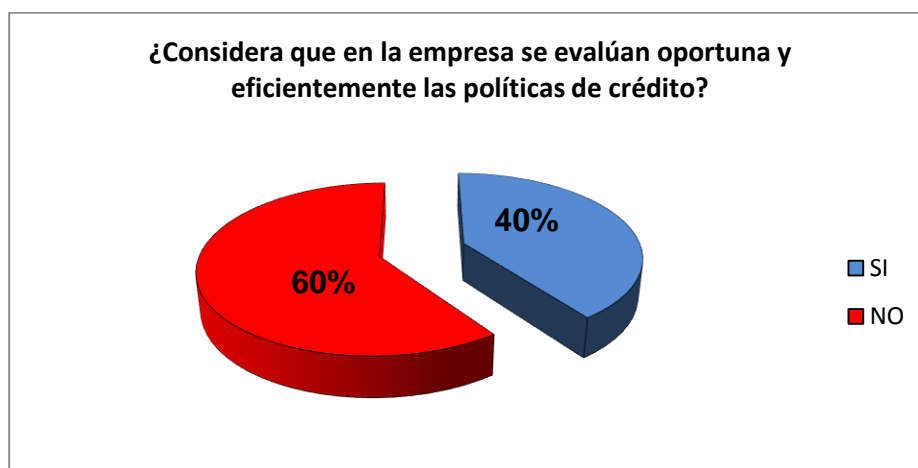


Figura 14: Evaluación política crediticias

Análisis e interpretación

Se efectuó una encuesta al personal administrativo que labora en la empresa IMPROMAF C.A en cual se verifica que el 60% de los encuestados opina que No conoce como se evalúan las políticas de crédito en la empresa mientras que el 40% restante indicó que Sí conoce como se evalúan dichas políticas, esto permite apreciar de acuerdo con la opinión de la mayoría, que existe déficit en cuanto a la evaluación de las políticas crediticias que maneja la empresa lo que afecta de forma significativa el nivel de rentabilidad de la misma.

El análisis de los resultados obtenidos nos permite precisar que en la empresa IMPROMAF C. A., fueron observadas y detectadas una serie de falencias o debilidades que ameritan la realización de una auditoria operativa que permita

conocer hasta qué punto se han desviado los planes originales de la empresa. En este sentido se concreta con base en los resultados obtenidos, la existencia de:

- No se está cumpliendo con las políticas de crédito y cobranza que existen en la empresa ya que las mismas parecen estar desactualizadas
- Existen un número significativo de créditos que han sido otorgados pero que no cumplen con los requisitos previos para esto.
- No existen diagramas que ilustren los procesos en el manejo de políticas y procedimientos de créditos.
- Existen errores en la provisión de cuentas incobrables, además de que se carece de métodos para las cuentas incobrables.
- No existen políticas de refinanciamiento de deudas que puedan ayudar a recuperar la cartera vencida.

EMPRESA IMPROMAF C.A.
AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO
HOJA DE ÍNDICES
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

AUDITORÍA OPERATIVA	
HOJA DE ÍNDICES	
<u>REF.</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>
<u>ÍNDICES</u>	
AD	<u>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</u>
AD/1	Hoja de índices
AD/2	Orden de trabajo
AD/3	Notificación
AD/4	Correspondencia enviada
NP/1	Nómina del personal
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de distribución de actividades
AD/7	Hoja de distribución de tiempo
PP	<u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u>
PP/1	Programa de planificación preliminar
PI/2	Informe de la planificación preliminar
PE	<u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>
PE/1	Programa de planificación específica
CI/1	Cuestionario de control interno
PE/2	Resumen de los resultados de la evaluación del control interno
PE/3	Calificación del riesgo de auditoría
PE/4	Evaluación de áreas críticas. Matriz de riesgo
PE/5	Análisis de riesgo en base a los resultados del control interno
PE/6	Informe de planificación específico
PA/1	Programa de auditoría.
EJ	<u>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</u>
PA/1	Programa de auditoría
EJ/A1	Cédula narrativa
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la empresa
B	Componente de control administrativo
C	Componente de control Financiero
I	<u>INFORME</u>
I/1	Borrador del informe
I/2	Informe final
I/3	Cronograma de recomendaciones

AD/2
1-1

4.2. Plan de auditoría

ORDEN DE TRABAJO N° 01

Guayaquil, 12 de enero del 2019

Señores:

Campuzano Palacios Diana Verónica

Moreira Jiménez Sully Mírela

MIEMBROS EQUIPO DE AUDITORÍA

Ciudad. –

De mi consideración:

De conformidad con el Proyecto Aprobado, emito a usted orden de trabajo para que realice el “AUDITORÍA OPERATIVA DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO DE LA EMPRESA IMPROMAF C. A., de la ciudad de Guayaquil del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017”.

Los objetivos de la auditoria están encaminados a:

- Diagnosticar el estado actual de la vigencia de las políticas de cuentas y procedimiento del crédito y su relación con la recuperación de cuentas por cobrar.
- Presentar los informes de resultados del diagnóstico.
- Elaborar la propuesta de solución.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

JEFE DE EQUIPO: Sully Mirela Moreira Jiménez

MIEMBRO DEL EQUIPO: Diana Verónica Campuzano Palacios

Por lo descrito, el tiempo estimado para la ejecución de auditoría operativa a la cuenta señaladas es de 29 días laborables.

Proceda de inmediato a realizar la Visita y la respectiva planificación. Producto de la auditoría operativa entregará el informe de auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y los correspondientes papeles de trabajo que lo respalden.

Atentamente,

Ing. Karina Rengifo Mgs.

Supervisor de Auditoría

AD/3
1-1

NOTIFICACIÓN

Oficio N° 01

Portoviejo, 12 de enero del 2019

Sr. Henry Alvarado

PRESIDENTE DE LA EMPRESA IMPROMAF C.A

Ciudad. –

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me permito comunicarle que a partir del día de hoy se procedera a realizar la “Auditoría operativa a las políticas y procedimientos de créditos según el trabajo caso práctico aprobado por la USGP, en la entidad que usted preside, de conformidad con la Orden de Trabajo N° 01 de fecha 23 de mayo de 2018.

En tal virtud solicito comedidamente su colaboración y disponga al personal de la empresa la entrega oportuna de la informacion para la relización del trabajo, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos para la presente auditoría operativa.

Atentamente,

Tlga Sully Moreira Jiménez

JEFE DE EQUIPO

AD-4
1-1

CORRESPONDENCIA

Oficio N° 02

Portoviejo, 13 de enero del 2019

Sr. Henry Alvarado

PRESIDENTE DE LA EMPRESA IMPROMAF C.A

Presente.

Estimado gerente en virtud al contrato por como delegados en llevar acabo la auditoría ante la institución que usted dirige, solicito me facilite los reglamentos, políticas de control de inventarios, organigramas, leyes, decretos y otros documentos a los que la institución se encuentra sujeta.

Agradeciendo su amable colaboración quedo a la espera de los documentos.

Atentamente,

Tlga Sully Moreira Jiménez

JEFE DE EQUIPO

AD-4
1-2

Oficio N° 03

Portoviejo, 14 de enero del 2019

Sr. Henry Alvarado

PRESIDENTE DE LA EMPRESA IMPROMAF C.A

Presente.

Estimado le solicito de la manera más amable brindarme la estructura organizacional y manual de funciones de la empresa IMPROMAF C.A. Para la cotinuidad del proceso de auditoria.

Agradeciendo su amable colaboracion quedo a la espera de los documentos.

Atentamente

Tlga Sully Moreira Jiménez

JEFE DE EQUIPO

NP/1 1-1

NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN LA AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO DE LA EMPRESA IMPROMAF C. A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DEL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA
Sr. Henry Alvarado	Presidente de la empresa IMPROMAF C. A	0911823813
Mayra Macías García	Gerente General	1309874517
Ing. Ivett Suárez Peso	Jefe administrativo	1309975037
Ing. José del Rosario	Contador	1319483034
Andrés Vera Lema	Asistente contable	1303607970
Inés Buzñay	Analista de facturación	1304253691

Elaborado por:

Fecha: 16/01/2019

Sully Mirela Moreira Jiménez
Auditor Jefe de Equipo

Diana Verónica Campuzano Palacios
Miembro del equipo auditor

Revisado por:

Fecha: 16/01/2019

Ing. Karina Rengifo Mgs.
Supervisor de Auditoría

AD-5 1-1

EMPRESA IMPROMAF C.A.
AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO
HOJA DE MARCAS
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

MARCAS	
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Chequeando o verificando
S	Documentación sustentatoria
Λ	Transacción rastreada
Σ	Comprobando sumas
A	Saldo auditado
©	Conciliado
¢	No confirmado
C	Confirmado

EMPRESA IMPROMAF C.A.
AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

<u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>		
ACTIVIDAD	DÍAS	FECHA
Elaborar el programa de planificación preliminar	01	12 de enero de 2019
Visita preliminar a la empresa	01	13 de enero de 2019
Solicitud de información mediante oficio	01	15 de enero de 2019
Resumen de visita preliminar (inspección)	01	15 de enero de 2019
Recepción de información documental requerida	01	15 de enero de 2019
Reporte de planificación preliminar	01	16 de enero de 2019
Elaborar el programa de planificación específica	01	17 de enero de 2019
Elaboración del control interno	01	18 de enero de 2019
Evaluación de control interno y riesgo	01	20 de enero de 2019
Elaboración del programa de auditoría	01	21 de enero de 2019
Ejecución de examen especial – Hojas de trabajo	9	22 de enero de 2019
Ejecución de examen especial – Hojas de hallazgo	04	31 de enero de 2019
Presentación de borrador de informe	02	04 de febrero de 2019
Presentación de Informe final	04	06 de febrero de 2019
Elaborado: S. Moreira		
Revisado: D. Campuzano		

AD-7
1-1

EMPRESA IMPROMAF C.A.
AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS
PERIODO: 12 de enero del 2019 al 12 de febrero del 2019

CRONOGRAMA DE AUDITORÍA EN MESES Y DÍAS																													
FASES	DIAS	%	ENERO															FEBRERO											
			S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S					
			12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7
Planificación preliminar*	08 días	27,59%																											
Planificación específica**	08 días	27,59%																											
Ejecución de trabajo y análisis de resultados***	10 días	34,48%																											
Comunicación de resultados****	03 días	10,34%																											

*Del 12 de enero al 19 de enero de 2019.
 ** Del 17 de enero al 21 de enero de 2019.
 *** Del 22 de enero al 03 de febrero de 2019.
 ****Del 04 de febrero al 09 de febrero de 2019.

4.2.1 Planificación Preliminar

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		PP/1 1-1			
Institución: Empresa “IMPROMAF C. A.”					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.					
Objetivo: Conocer la organización, infraestructura, técnicas y demás de los exteriores en los que se desempeña la empresa IMPROMAF C.A. de la ciudad de Guayaquil.					
N °	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Tramitar Oficio de notificación de inicio de auditoría.	AD/2	S. Moreira / D. Campuzano	12/01/2019	
2	Formalizar visita previa a las infraestructuras de la empresa.	--	S. Moreira / D. Campuzano	13/01/2019	Las derivaciones de la visita se resumen en el papel de trabajo PP/1
3	Mantener diálogos con la directiva de la empresa.	---	S. Moreira / D. Campuzano	13/01/2019	
4	Enviar oficio de interés de la investigación.	AD/3. 1	S. Moreira / D. Campuzano	13/01/2019	
5	Obtener la nómina de los empleados que actúan en la auditoría.	NP/1	S. Moreira / D. Campuzano	14/01/2019	
6	Conocer las áreas y departamentos de la empresa IMPROMAF S. A.	--	S. Moreira / D. Campuzano	15/01/2019	Las derivaciones de la visita se resumen en el papel de trabajo PP/1
7	Realizar un informe de Planificación Preliminar	PP/1	S. Moreira / D. Campuzano	16/01/2019	
Elaborado por: Sully Moreira Diana Campuzano			Revisado por: Ing. Karina Rengifo Supervisor de Auditoría		Fecha:

EMPRESA IMPROMAF C.A
AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por: S. Moreira.

Revisado por: D. Campuzano.

Fecha: 16 de enero de 2019

ANTECEDENTES:

Con orden de trabajo No. 001, inscrita por la Ing. Karina Rengifo a la empresa “IMPROMAF C. A.” de la ciudad de Guayaquil, documentó el ingreso para la realización de la auditoría operativa a las políticas y procedimientos de la empresa Importadora “IMPROMAF C. A.” de la ciudad de Guayaquil, que corresponde al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, el mismo que se autorizó por medio de la parte interesada.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Acorde a la programación del equipo auditor, se visitó la empresa y se inicia con fecha 12 de enero de 2019, el equipo auditor derivó efectuar el reconocimiento de la Empresa “IMPROMAF C. A.”, donde se mantuvo diálogos con la directiva, a fin de conocer los términos y procesos de la empresa; determinando las agilidades en el tiempo de cinco días.

Las intervenciones se desplegaron por toda empresa IMPROMAF C. A., ubicada en la dirección Mapasingue esta calle 2ª, solar 7-4, 7-5 Mz. 79 Km 5,2 vía Daule de la ciudad de Guayaquil, la cual lleva en el mercado 17 años, se obtuvo el conocimiento de los ocho departamentos que la integran, inmediatamente comprobamos la actividad a la que se dedica de la empresa el mismo que es de envases y empaques automatizados.

Elaborado por: S. Moreira.

Revisado por: D. Campuzano.

Fecha: 16 de enero de 2019

PI/2
1-2

En la empresa se encuentra una oficina de presidencia, gerencia general, administrativo que se encarga de las finanzas, facturación y cobranza, talento humano, seguridad industrial, sistema, calidad y compras quien hace las veces de recepcionista y se encarga de la gestión documental de la organización.

Se mantuvo dialogo con el presidente de la empresa, la persona encargada de las finanzas en el departamento administrativo y con el accionista, quien admitió estar al tanto en la forma en cómo se administra la empresa y los conocimientos de los socios sobre esta.

RESULTADOS:

Ventaja en la planificación preliminar, del grupo auditor que efectuó un análisis completo de la infraestructura de la Empresa IMPROMAF C.A. donde se pudo obtener información sobre la misión, visión, objetivos, políticas, así como de sus labores y de los conocimientos del trabajo que se han creado a la empresa. Durante la visita en las instalaciones, se pudo verificar que la infraestructura de la empresa cuenta con un desgaste en el piso por el cual dificulta el normal desenvolviendo del montacargas al momento de hacer el despacho de la mercadería en el embarque de los camiones.

PE/1
1-1**PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA****Institución:** Empresa IMPROMAF C. A.**Periodo:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017**Objetivo:** Conocer la realidad existente del control interno aplicado al área administrativa y contable con impacto en el inventario de la empresa IMPROMAF C. A.” de la ciudad de Guayaquil.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Realizar cuestionario de control interno.	CI/1	S. Moreira / D. Campuzano	17/01/2019	
2	Establecer el cuestionario de control interno en el componente de políticas de crédito	CI/1	S. Moreira / D. Campuzano	17/01/2019	
3	Establecer el cuestionario de control interno en su componente de otorgamiento de créditos	CI/1	S. Moreira / D. Campuzano	18/01/2019	
4	Establecer el cuestionario de control interno en el componente de gestión de cobros.	CI/1	S. Moreira / D. Campuzano	18/01/2019	
5	Evaluación del control interno	PE/2	S. Moreira / D. Campuzano	19/01/2019	
8	Realizar la matriz de riesgo de auditoría.	PE/4	S. Moreira / D. Campuzano	21/01/2019	
9	Realizar el informe de planificación específica.	PE/5	S. Moreira / D. Campuzano	21/01/2019	

4.2.1.1 Evaluación de Control interno

C/1
1-1

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							Supervisado por: Ing. Karina Rengifo Mgs.	
Entidad: Empresa IMPROMAF C. A.								
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017								
#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		16	Si/No	6	28.00%	Bajo	72.00%	Alto
	Componente organizacional, legal y normativo	5	-	2	OBSERVACIONES			
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos ajustado a las normativas legales?	1	SI	1				
2	¿Existen normas y procedimientos para el componente de cuentas por cobrar?	1	NO	0	No se evidenció la existencia de un manual específico para las cuentas por cobrar, en los manuales generales que existen no están las políticas claramente definidas			
3	¿Están segregadas las funciones de responsabilidad y manejo de cuentas por cobrar en cuanto a manejo y garantía, cobro, registros y controles?	1	NO	0	No se evidenció segregación de funciones de responsabilidad y manejo de cuentas por cobrar en cuanto a manejo y garantía, cobro, registros y controles.			
4	¿Existe una persona encargada del control y registro de la administración financiera y contable?	1	SI	1				
5	¿Están determinados los lapsos de cobro de los créditos y se vigila el cumplimiento de los mismos para la recuperación de su cartera?	1	NO	0	Nos informan que al no existir un procedimiento por escrito por ende no está definido como determinar el tiempo de cobro oportuno de las cuentas por cobrar.			
	Componente de control administrativo y gestión de crédito	5	-	1				
6	¿Existen lineamientos y políticas definidas que permitan la revisión y el análisis de las solicitudes de crédito antes de otorgar los mismos?	1	NO	0	Se constató que no existen políticas claramente definidas que permitan la revisión y el análisis de las solicitudes de créditos.			
7	¿Se evalúan a los clientes antes de otorgarle un nuevo crédito y se emite un informe como constancia de la evaluación?	1	NO	0	Se manifiesta que no existen informes de evaluación para el otorgamiento del crédito.			
8	¿Existe en la empresa un departamento de créditos que cumple con procedimientos específicos de revisión y control antes de otorgar el crédito?	1	NO	0	Se evidenció de acuerdo al organigrama que no existe un departamento de créditos que cumple con la revisión y el control de los mismos, dependen solo de la gerencia.			
9	¿La empresa segmenta a los clientes antes del otorgamiento del crédito?	1	NO	0	No se observó que se realice la segmentación por clientes.			

Entidad: Empresa IMPROMAF C. A.					Supervisado por: Ing. Karina Rengifo Mgs.	
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017						
10	¿Consulta la empresa el historial crediticio (buró de crédito) del cliente antes de conceder el crédito?	1	NO	0	No se consulta el historial crediticio (buró de crédito) del cliente antes de conceder el crédito.	
Componente de Control Financiero y Gestión de Cobro.		8	-	2		
11	¿Existe en la empresa un departamento de crédito y cobranza que emite informes y se encarga de clasificar a los clientes?	1	NO	0	La empresa no cuenta con un departamento de crédito y cobranza que realice informes y clasifique a los clientes	
12	¿Se tiene registros de los datos de los clientes tales como dirección, teléfono, correo electrónico y otros datos para contactarlos?	1	SI	1		
13	¿Se utilizan mensajes de texto, llamadas o comunicaciones escritas como recordatorio a los clientes que se retrasan en los pagos?	1	NO	0	Nos ponen en manifiesto que no se utilizan llamadas ni mensajes para recordar la mora a los clientes.	
14	¿Se realiza el análisis de antigüedad de los saldos?	1	NO	0	No se evidencia que se realice el análisis de la antigüedad de los saldos deudores, pues no hay un control preciso sobre esto.	
15	¿Se cuenta con registro de provisión de riesgos de la cuenta por cobrar?	1	NO	0	De acuerdo a lo conversado nos manifiestan que no se ha realizado el análisis de los riesgos.	
16	¿Se llevan conciliaciones de los saldos por cobrar y los anexos de cartera?	1	NO	0	No se llevan conciliaciones de los saldos por cobrar y los anexos de cartera	
17	¿Se realiza la evaluación y calificación de la cartera crediticia?	1	NO	0	No se hace la evaluación de la cartera crediticia ni se califica la misma	
18	¿Se verifica inmediatamente si la acreditación fue realizada en el plazo indicado por el cliente?	1	SI	1		
RESUMEN DEL CONTROL INTERNO						
Calificación total = CT		5				
Ponderación total = PT		18				
Nivel de confianza (norma 200): NC=CT/PT*100		28.00%			Bajo	
Nivel de riesgo inherente (norma 200): RI=100%-NC%		72.00%			Alto	

**RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.**PE/2
1-1

Elaborado por: S. Moreira.
Revisado por: D. Campuzano.
Fecha: 19 de enero de 2019

Con relación a la aplicación del cuestionario de control interno, a la empresa IMPROMAF C. A.” de la ciudad de Guayaquil, el equipo auditor logró establecer los siguientes puntos:

- No se evidencia la existencia de un manual específico para las cuentas por cobrar. Existe un manual de normas generales que se encuentra desactualizado y donde no están las políticas de trabajo claramente definidas.
- No se evidenció que existiera segregación de funciones de responsabilidad y manejo de cuentas por cobrar en cuanto a manejo y garantía, cobro, registros y controles.
- No están determinados los lapsos de cobro de los créditos, además no se vigila el cumplimiento de los mismos porque no existe un procedimiento escrito para tal fin.
- Se constató que no existen políticas claramente definidas que permitan la revisión y el análisis de las solicitudes de créditos.
- No existen informes de evaluación para el otorgamiento del crédito.
- No se observó en el organigrama la existencia de un departamento de créditos que cumpla con la revisión y el control de los mismos, estos dependen directamente de la gerencia.
- No se observó que se realice la segmentación por clientes.
- No se consulta el historial crediticio (buró de crédito) del cliente antes de conceder el crédito.

Elaborado por: S. Moreira.
Revisado por: D. Campuzano.
Fecha: 19 de enero de 2019

PE/2
2-2

- La empresa no cuenta con un departamento de crédito y cobranza que realice informes y clasifique a los clientes
- se utilizan llamadas ni mensajes para recordar la mora a los clientes.
- No se evidencia que se realice el análisis de la antigüedad de los saldos deudores, pues no hay un control preciso sobre esto.
- De acuerdo a lo conversado nos manifiestan que no se ha realizado el análisis de los riesgos.
- No se llevan conciliaciones de los saldos por cobrar y los anexos de cartera
- No se hace la evaluación de la cartera crediticia ni se califica la misma

4.2.1.2 Medición de los niveles de confianza y riesgo de control

CALIFICACIÓN DEL RIESGOS DE AUDITORÍA.		PE/3 1-1																
<p>Elaborado por: S. Moreira Revisado por: D. Campuzano Fecha: 20 de enero de 2019</p>																		
<p>Calificación de los riesgos de auditoría.</p> <p>Fórmula:</p> $CP = \frac{CT \times 100}{PT}$ <p>Ponderación total (PT) Calificación total (CT) Calificación porcentual (CP) Nivel de riesgo (NR)</p> <p>Determinación de los niveles de riesgo:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Confianza</th> <th>Baja</th> <th>Moderada</th> <th>Alta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th>Riesgo</th> <th>Alto</th> <th>Moderado</th> <th>Bajo</th> </tr> </tbody> </table> <p>$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{5 \times 100}{18} = \frac{500}{18} = 28.00\%$ $NR = 100\% - CP = 100.00 - 28.00 = 72.00\%$</p> <p><u>DETERMINACIÓN DEL RIESGO:</u></p> <p>Considerando que la empresa IMPROMAF C. A., de la ciudad de Guayaquil, es una entidad comercial privada de servicio público, el equipo auditor ha considerado y determinado los siguientes riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo inherente: es un riesgo asociado a la organización y su funcionamiento, en el caso del estudio se corre este riesgo pues en la empresa el sistema de gerencia y administración ha sido poco eficiente, llevando a la empresa a correr 			Confianza	Baja	Moderada	Alta		15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%		85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Riesgo	Alto	Moderado	Bajo
Confianza	Baja	Moderada	Alta															
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%															
	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%															
Riesgo	Alto	Moderado	Bajo															

Elaborado por: S. Moreira

Revisado por: D. Campuzano

Fecha: 20 de enero de 2019

PE/3
1-1

riesgos económicos en los cuales las tasas de interés pueden afectar a la Empresa IMPROMAF C. A: en los aspectos de gestión de cobranza ya que ellos determinan el valor adicional que se cobra por el producto crediticio otorgado al cliente, y este al no ser correctamente definido afectaría a la liquidez financiera.

- **Riesgo de control:** es un riesgo asociado a los mecanismos de control financiero y de control de gestión u operacional, en este caso, la gestión realizada en la empresa IMPROMAF C. A. asume la posible pérdida económica como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona habitualmente con los clientes y los bancos, pero afecta también a la empresa, se suelen utilizar tanto para determinar los límites de los préstamos y líneas de crédito (como en tarjetas) como para exigir primas adicionales en forma de tipos de interés más elevados.
 - **Riesgo de detección:** tiene que ver básicamente con la planificación y administración de los recursos, así como el conocimiento previo de la unidad a ser auditada, en este caso en particular se encuentra presente cuando la empresa tiene una gestión crediticia que favorece el incremento no controlado de la cartera crediticia, propiciando el riesgo de ir a la quiebre por una mala planificación y administración de los recursos.

Elaborado por:

Fecha: 20/01/2019

Sully Mirela Moreira Jiménez

Auditor Jefe de equipo

Revisado por:

Diana Verónica Campuzano Palacios

Miembro de equipo auditor

Fecha: 20/01/2019

Ing. Karina Rengifo Msg.
Supervisor de auditoría

Evaluación de áreas críticas				
			PE/4 1 - 1	
Empresa IMPROMAF C. A.				
Auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito de la empresa IMPROMAF C. A. de la ciudad de Guayaquil, del período 01 de enero al 31 de diciembre 2017				
4.2.1.3 Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Componente organizacional, legal y normativo.	<p>R.C. alta: 78.00%</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se evidenció la existencia de un manual específico para las cuentas por cobrar, en los manuales generales que existen no están las políticas claramente definidas - No se evidenció segregación de funciones de responsabilidad y manejo de cuentas por cobrar. No existen flujogramas de procesos de políticas y procedimientos de crédito. - No existe un procedimiento por escrito como determinar el tiempo de cobro oportuno de las cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos del Control Interno en las políticas de créditos. - Flujo de proceso de créditos. - Manual de recuperación de cartera. - Procedimientos de recuperación de cartera. - Modelo operativo crediticio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el flujo de procesos de los créditos se esté cumpliendo correctamente (A-2). Verificar que se cumpla el manual de procedimientos (A-3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Comparar mediante Cédula Narrativa los procesos y procedimientos que se actualizan en el manual de crédito (A-1).

PE/4
1 - 2

Empresa IMPROMAF C. A.

Auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito de la empresa IMPROMAF C. A. de la ciudad de Guayaquil, del período 01 de enero al 31 de diciembre 2017

<p>Componente de control administrativo y gestión de crédito</p>	<p>R.C. alta: 78.00%</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existen políticas claramente definidas que permitan la revisión y el análisis de las solicitudes de créditos - No existen informes de evaluación para el otorgamiento del crédito. - No existe un departamento de créditos que cumple con la revisión y el control de los mismos dependen solo de la gerencia. - Inobservancia al evaluar los créditos, no se revisa buro crediticio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Procesos del control interno en las políticas de créditos. - Montos, plazos, periodicidad de pago, tasas de interés corriente y moratorio. - Trámites de otorgamiento y solicitud de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> -Establecer de inmediato procesos de control interno para tener un mejor y adecuado desenvolvimiento dentro de la empresa y dar un mejor servicio de créditos a los clientes. -Cumplir con políticas que evalúen y ayuden a regularizar la cuenta o liquidar sus deudas de los clientes de esta manera dar más facilidades a los socios y a la vez tener la solvencia y liquidez necesaria para la en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar un muestreo de carpetas para verificar el otorgamiento de créditos. (B-1) - Solicitar datos para la revisión del buro de credito para el otorgamiento del mismo (B-2). - Anàlisis de capacidad de pago de los creditos otorgados (B-3).
<p>Componente de control financiero y gestión de cobro.</p>	<p>R.C. alta: 78.00%</p> <ul style="list-style-type: none"> - La empresa no cuenta con un departamento de crédito y cobranza que realice informes y clasifique a los clientes. - No se utilizan llamadas ni mensajes para recordar la mora a los clientes - No se evidencia que se realice el análisis de la antigüedad de los saldos deudores, pues no hay un control preciso sobre esto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Productos de cobranza de la empresa IMPROMAF C. A. - Trámites de otorgamiento y solicitud de crédito - Proceso de recuperación reestructuración del crédito 	<ul style="list-style-type: none"> - Enviar un correo detallado para cada cliente, para la confirmación de sus saldos. - Verificar la existencia de políticas y procedimientos que posibiliten el refinanciamiento de los créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar registros de ingresos, ventas a crédito y gestión de cobro que sustenten la deuda (C-1). - Analizar la cartera y su provisión de cuentas incobrables (C-2). - Mediante Check list verificar políticas de recuperación de créditos (C-3)

PE/4 1 - 3

Empresa IMPROMAF C. A.

Auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito de la empresa IMPROMAF C. A. de la ciudad de Guayaquil, del período 01 de enero al 31 de diciembre 2017

- | | | | |
|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - No se ha realizado el análisis de los riesgos. - No se llevan conciliaciones de los saldos por cobrar y los anexos de cartera - No se hace la evaluación de la cartera crediticia ni se califica la misma. Existen errores en la provisión de cuentas incobrables | | |
|--|---|--|--|

Elaborado por: S. Moreira

Revisado por: D. Campuzano

Fecha: 21 de enero de 2019

**ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS
RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO.****Elaborado por:** S. Moreira.**Revisado por:** D. Campuzano**Fecha:** 21 de enero de 2019

La aplicación del control interno indica un riesgo de control del 62.50% lo cual se establece que el riesgo es alto para la empresa IMPROMAF C. A., existiendo importantes factores:

- Se encuentran muchas falencias en los aspectos organizacionales, legales y normativos, pues no se observó la existencia ni aplicación de un manual específico para las cuentas por cobrar, además no existen políticas claramente definidas que aprueben un apropiado control con los diferentes procesos desarrollados en la empresa IMPROMAF C. A., efectuando fallas que incumplan la duración de la operatividad organizacional.
- El escaso control de las políticas de crédito, ha generado que no se implementen indicadores de control que puedan evaluar la eficiencia y eficacia en los mecanismos de créditos y financieros de la empresa IMPROMAF C. A., lo que empuja a la organización a que pueda mostrar dificultades de operatividad. Aunado a esto, la ausencia de un departamento específico de créditos que cumpla con la revisión y los controles necesarios para la otorgación de créditos dificulta el funcionamiento de la empresa, al recaer toda la responsabilidad de los créditos y su otorgamiento en las manos del gerente.
- La empresa esta propensa al riesgo por sistemas de alcance y monitoreo defectuoso en los procesos del componente control financiero y gestión de cobro, lo genera que la empresa no cumpla con la realización de procesos que son elementales para esta gestión, como es el análisis de antigüedad de los saldos deudores y la evaluación de la cartera crediticia y su calificación.
- Los inadecuados ingresos en los créditos van a un registro informal donde no se establecen informes permanentes, donde no se observa la cantidad de endeudamiento de los clientes, en tanto se tienen registros no especificados ni clasificados lo cual puede generar una información incorrecta.


<u>INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>	PE/6 1-1
<p>Elaborado por: S. Moreira. Revisado por: D. Campuzano Fecha: 21 de enero del 2019</p>	
<p>ANTECEDENTES:</p> <p>Mediante Orden de trabajo No. 001, registrada por el Ing. Karina Rengifo, documentó el inicio para la ejecución del empresa IMPROMAF C. A. De la ciudad de Guayaquil, que corresponde al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, a petición de las partes interesadas el cual fue aprobado.</p>	
<p>DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:</p> <p>Conforme con la planificación del equipo auditor, se procede posteriormente a la ejecución de la visita previa a la empresa IMPROMAF C. A., lo cual dispuso y constituyó la evaluación de control interno, el cual fue aprovechado de modo integro por la organización, en la observación se pudo apreciar ocho departamentos pero se tomó en cuenta uno específico el departamento financiero ya que en el mismo se atiende la gestión de créditos, para lo cual se consideró la evaluación de tres componentes a saber: componente organizacional, legal y normativo, control administrativo y gestión de créditos y control financiero y gestión de cobro; por lo cual se procedió al análisis de las debilidades en base al nivel de riesgo, el cual fue analizado.</p>	
<p>RESULTADOS:</p> <p>El beneficio de la planificación específica, que el equipo auditor pudo verificar en la empresa IMPROMAF C. A., de la ciudad de Guayaquil, fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis de las derivaciones para la aplicación de indicadores de control de créditos, que valoren el proceso crediticio en el departamento de crédito efectuado en la empresa IMPROMAF C. A., de la ciudad de Guayaquil • La verificación de la ejecución de los procesos se cumplan las políticas de créditos con todas las actividades y disposiciones establecidas para cada proceso operativo dentro de la empresa. <p>La verificación de los ingresos por pagos de créditos, y verificaciones de cartera vencidas para la provisión de sus cuentas.</p>	

4.2.1.4 Programa de auditoría


PA/1
1-1

Fase II: Ejecución		PROGRAMA DE AUDITORÍA			
Entidad: Empresa IMPROMAF C. A. de la ciudad de Guayaquil					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017					
Componente / Cuenta: Control interno					
#	Descripción	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Estimado	Utilizado		
Objetivo: Analizar los procesos y procedimientos de las políticas crediticias para mejorar el cumplimiento de ellas, estableciendo procedimientos de auditoría que determine la eficacia de las actividades de control interno de la empresa, utilizando cedulas analíticas y procesamiento de datos para localizar evidencia suficiente y relevante para expresar el criterio de auditoría.					
Procedimientos:					
1	Mediante cedula narrativa comparar los procesos y procedimientos que se deben actualizar	1 día	1 día	S. Moreira/ D. Campuzano	A1
2	Realice un check list para verificar si hay flujos de procesos	1 día	1 día	S. Moreira / D. Campuzano	A2
3	Mediante check list para verificar que se cumpla el manual de procedimientos	2 días	2 días	S. Moreira / D. Campuzano	A3
4	Mediante muestreo verificar el otorgamiento de créditos	2 días	2 días	S. Moreira/ D. Campuzano	B1
5	Realice matriz para revisión de buro de crédito	1 día	1 día	S. Moreira/ D. Campuzano	B2
6	Realice matriz de capacidad de pago a los créditos otorgados	2 días	2 días	S. Moreira/ D. Campuzano	B3
7	Mediante analítica verificar los ingresos y las ventas a créditos en los registros contables	2 días	2 días	S. Moreira/ D. Campuzano	C1
8	Realice analítica de la cartera y su provisión	1 día	1 día	S. Moreira/ D. Campuzano	C2
9	Mediante check list verifique la gestión de cobranza vía correo electrónico	1 día	1 día	S. Moreira/ D. Campuzano	C3
Elaborado: S. Moreira.					
Revisado: D. Campuzano.					
Aprobado: K. Rengifo					
Fecha: 24 de enero del 2019					

4.2.1.5 *Calculo de la muestra*

		UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EMPRESA IMPROMAF C.A.		EJ/A3 1-1
		AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		
MUESTREO PARA LA VERIFICACIÓN DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO				
Actividad de control:	Auditoría operativa			
Periodo de revisión:	Del 01 de enero al 31 de diciembre 2017			
Comprobantes de ventas				
Tamaño de la Población	1440	Tamaño de la Muestra		
Error de muestra (E)	6%	Fórmula	1440	
Proporción de éxito (P)	50%			
Nivel de Confianza	95%	Muestra óptima	95	
Nivel de confianza (Z) (1)	1.96			
Porcentaje de muestra	10.67			
Fórmula para poblaciones finitas	Z = Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza. E = Error de muestreo N = Tamaño de la Población P = Proporción estimada Q = 1-P			
$n = \frac{P*Q*Z}{N-1*E^2*Z^2*PQ} = 10.67$				
<p>Para el cálculo del muestreo estadístico se tomó en cuenta todas las facturas de las ventas realizadas dentro del periodo 2017, para la selección de la muestra se tomó en cuenta las facturas pertenecientes a los últimos meses del año a fin de establecer el tiempo de antigüedad de cartera.</p>				

EJ/A1
1-1**4.2.2 Ejecución**

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EMPRESA IMPROMAF C.A.”: AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Cédula narrativa de la comparación de procesos y procedimientos que se actualicen		
<p><u>Comentario</u></p> <p>El cliente solicita la cotización de servicio de acondicionamiento, facilitando las especificaciones técnicas o requerimientos de maquila.</p> <p>El vendedor solicita muestra y las envía al área de producción para la toma de los tiempos (rate de producción).</p> <p>El jefe de acondicionamiento envía el rate, el detalle de los materiales de empaque a requerir por correo y entrega el prototipo.</p> <p>Con la información otorgada se procede a realizar la tabla de costos para determinar la tarifa, si esta es aprobada por el cliente se coordina el retiro del producto. Se procede a solicitar documentación habilitante para crear la ficha del cliente e ingresarlo a la base de datos del sistema contable.</p> <p>En conjunto con el cliente se planifica la producción y la entrega del producto. Durante la producción se realiza el seguimiento diario hasta la entrega del mismo.</p> <p>El área de logística realiza el cuadro de la orden de producción especificando la cantidad del producto terminado, el producto en mal estado y faltantes. Con esta información el vendedor realiza el reporte de facturación, el mismo que es enviado al área de facturación y cobranzas.</p> <p>Una vez facturado se procede a realizar la proyección de cobro de acuerdo a los días de créditos negociados.</p> <p>Al momento de realizar la gestión de cobro esta no es eficiente, debido a la falta de seguimiento por parte del responsable del puesto. Ya que no existe una adecuada segregación de funciones por tal motivo no se cumple con los procedimientos establecidos para la gestión de crédito y cobranza.</p>		
Elaborado por : Sully Moreira Diana Campuzano	Revisado por Karina Rengifo	Fecha 14-01-2019

 **UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**
AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO EMPRESA IMPROMAF C.A.”:
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
Cédula Narrativa de la comparación de procesos y procedimientos que se actualicen

Comentario

a. Aprobación de clientes

a.1 Los clientes se contactan vía telefónica con el departamento de ventas, luego se deriva a un ejecutivo de ventas el cual se encarga de realizar la cotización, una vez que el cliente este de acuerdo con los precios, se procede con la llena del formulario de solicitud, se solicita la documentación respectiva para luego realizar la verificación de buro de crédito y según la calificación se otorga el valor del crédito.

a.2 Se verifica si la solicitud fue llena correctamente y si la documentación se encuentra completa, si está incompleta se procede a informar al ejecutivo para solicitar lo que falta, una vez este todo en orden se envía al jefe de ventas para que dé el visto bueno, luego se envía al departamento de cuentas por cobrar para su verificación

a.3 El asistente de cuentas por cobrar verifica referencias comerciales e incluso tributarias

a.4 Si el cliente es aprobado se llena la información en el sistema para la aprobación por parte del jefe de área

b. Condiciones de crédito

CATEGORIA	PLAZO CREDITO
Cliente A	90 DIAS
Cliente B	60 DIAS
Cliente C	30 DIAS

b.1 Las condiciones de crédito es aprobado por el jefe de cuentas por cobrar y gerencia general.

b.2 El asistente de cobranzas realiza una revisión de manera mensual a cada clientes sobre los parámetros y condiciones que se otorgaron

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
AUDITORIA OPERATIVA A LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO EMPRESA IMPROMAF C.A.”
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Cédula Narrativa de la comparación de procesos y procedimientos que se actualicen

b.3 El jefe de cobranza mensualmente revisa los montos y los plazos si el cliente no se encuentra al día se enviara la notificación para recordar el compromiso de la fecha de pago

c. Recaudación

c.1 Los clientes pueden efectuar sus pagos de manera en efectivo a los recaudadores, vía transferencia bancaria o depósito en efectivo.

c.2 Los clientes que efectúen el pago vía transferencia deben enviar un correo electrónico adjuntando el print del pago realizado.

c.3 Los clientes que efectúen el pago depósito en efectivo deben enviar un correo electrónico adjuntando el print del pago realizado

c.4 Los clientes que efectúen el pago en efectivo, deben entregar al recaudador el valor total y por parte del recaudador entrega un recibo el cual sirve de constancia para el cliente

c.5 Los pagos realizados de manera en efectivo a los recaudadores, vía transferencia bancaria o depósito en efectivo, Los valores recibidos en caja deberán ser cuadrados y depositados al cierre. El jefe de tesorería realiza la revisión del cumplimiento de esta condición, previo al cierre diario de tesorería.

d. Aplicación de notas de crédito

d.1 Las notas de crédito serán generadas por los siguientes conceptos:

- Devoluciones
- Diferencia de precios
- Negociaciones especiales
- Pronto pago

d.2 La generación de notas de crédito corresponde al departamento de cuentas por cobrar, el proceso empieza con la solicitud de emisión de nota de crédito proporcionada por el departamento de ventas, el depto. de cuentas por cobrar evaluara las condiciones

e. Provisión de cuentas incobrables

e.1 Las provisiones se realizarán de forma anual y consideran lo establecido por la LORTI

e.2 El departamento contable es el encargado de establecer la provisión anual

Elaborado por S.M.M.J, Sully Moreira D.V.C.P Diana Campuzano	Revisado por Karina Rengifo	Fecha 14-01-2018
--	--------------------------------	------------------



UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
AUDITORIA OPERATIVA A LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO EMPRESA IMPROMAF C.A.”:
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

EJ/A2
1-1

Verificación del flujo de procesos crédito

Generalidades	CUMPLIMIENTO		Observaciones
	SI	NO	
¿El departamento de crédito y cobranzas cuenta con un flujo de procesos de crédito?		x	No existen flujo de procesos de crédito en el departamento de crédito y cobranzas
¿Según el flujo de procesos de crédito están establecidas las líneas de autoridades y responsabilidades del departamento de crédito?		x	
¿ En el flujo de proceso de crédito se cuenta separadas el área de producción de las otras áreas de la empresa?		x	
¿El personal tiene conocimiento del flujo de procesos de crédito del departamento de crédito y cobranza?		x	
¿Se capacita al personal encargado para el conocimiento para el conocimiento del flujo de proceso crédito?		x	
¿Existen un control de seguimiento que se cumpla el flujo de proceso de crédito?		x	
¿ En el departamento de crédito y cobranza se visualiza el flujo de la información y los documentos que se procesan?		x	
Verificación del flujo de procesos crédito		x	
Resumen: Lo que se visualizó en la auditoria operativa realizada se verifica que la empresa no se han establecido políticas y procedimientos eficientes para determinar el correcto flujo de procesos de crédito			
Elaborado por Diana Campuzano Sully Moreira	Revisado por: Karina Rengifo	Fecha 24-01-2019	
✓ Verificación			



UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

EMPRESA IMPROMAF C.A.

EJ/A3
1-1

AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Verificación de manual de procedimientos


Generalidades

	CUMPLIMIENTO		Observaciones
	SI	NO	
¿Establecen políticas para el otorgamiento de crédito?		x	No existen manual de procedimientos para el departamento de crédito
¿Existe control para la ejecución del otorgamiento de crédito?		x	
¿Se valida documentación recibida por parte del cliente para el otorgamiento de crédito?		x	
¿Se realiza seguimiento al los días de crédito que se otorgaron a los clientes?		x	
¿Se verifica los comprobantes de pagos realizados de los clientes, tales como transferencias, depósitos en efectivo y pagos al recaudador?		x	
¿Se comprueba la capacidad de crédito de cada cliente?		x	
¿Se verifica el registro de crédito con el respectivo soporte que respalde a la transacción?		x	
Resumen: Lo que se visualizó en la auditoria operativa realizada se verifica que la empresa no se han establecido políticas y procedimientos eficientes para determinar un correcto manual de procedimientos			
Elaborado por Sully Moreira Diana Campuzano	Revisado por: Karina Rengifo	Fecha 24-01-2019	
✓ Verificación			


EJ/B1
1-1


 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO EMPRESA IMPROMAF C.A PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017			
MUESTREO PARA LA VERIFICACIÓN DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO			
Actividad de control:	Auditoría operativa		
Periodo de revisión:	Del 01 de enero al 31 de diciembre 2017		
Comprobantes de ventas			
Tamaño de la Población	1440	Tamaño de la Muestra	
Error de muestra (E)	6%	Fórmula	1440
Proporción de éxito (P)	50%		
Nivel de Confianza	95%	Muestra óptima	95
Nivel de confianza (Z) (1)	1.96		
Porcentaje de muestra	10.67		
$\frac{P*Q*Z}{N-1*E^2*Z^2*PQ}=10.67$		Z = Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza. E = Error de muestreo N = Tamaño de la Población P = Proporción estimada	
Fórmula para poblaciones finitas			
10.67		Q = 1-P	
Para el cálculo del muestreo estadístico se tomó en cuenta todas las facturas de las ventas realizadas dentro del periodo 2017, para la selección de la muestra se tomó en cuenta las facturas pertenecientes a los últimos meses del año a fin de establecer el tiempo de antigüedad de cartera.			

EJ/B2 B3
1-1

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO										
 AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO DE LA EMPRESA IMPROMAF C.A. PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017										
Matriz de verificación de buro de crédito y análisis de capacidad de pago										
CLIENTES	EVALUACION CREDITICIA		CAPACIDAD DE PAGO		BURO CREDITICIO		CEDULA		PLANILLA DE SERVICIO BASICO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
ABBOTT LABORATORIOS DEL ECUADOR CIA.LTDA		X		X		X	X			X
ALICORP ECUADOR S.A.		X		X		X	X			X
JOHNSON WAX DEL ECUADOR S.A.		X		X		X	X			X
PORTRANS S.A		X		X		X	X			X
NESTLE ECUADOR S.A.		X		X		X	X			X
CALBAQ S.A.		X		X		X	X			X
KIMBERLY CLARK ECUADOR S.A.		X		X		X	X			X
PLASTICOS DEL LITORAL PLASTLIT S.A.		X		X		X	X			X
EMPRESAS CAROZZI ECUADOR S.A.		X		X		X	X			X
QUALA ECUADOR S.A.		X		X		X	X			X
Resumen: Se verifica que no hay control debido a que no se completa con la documentación necesaria.										
Elaborado por: Diana Campuzano Sully Moreira					Revisado por: Karina Rengifo			Fecha 24-01-2019		
S Documentación sustentatoria										

EJ/C1
1-1

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO DE LA EMPRESA IMPROMAF C.A PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017								
Análisis de registros de ingresos y ventas a crédito								
N°	CLIENTE	RUC	FECHA	INGRESOS	VENTAS A CRÉDITO	TOTAL	SALDO AUDITADO DE VENTAS A CRÉDITO	MARC A
1	ABBOTT LABORATORIOS DEL ECUADOR CIA. LTDA	'0926074576001	30/09/2017	\$7,557.13	\$4,534.28	\$12,091.41	\$4,534.28	A
2	ALICORP ECUADOR S.A.	'0926074576001	30/09/2017	\$28,313.63	\$16,988.18	\$45,301.81	\$16,988.18	A
3	JOHNSON WAX DEL ECUADOR S.A./COD. PROVE.1333695	'0926074576001	30/09/2017	\$309,396.34	\$185,637.80	\$495,034.14	\$185,637.80	A
4	PORTRANS S.A	'0926074576001	30/09/2017	\$622,990.56	\$373,794.34	\$996,784.90	\$373,794.34	A
5	NESTLE ECUADOR S.A.	'0926074576001	30/09/2017	\$685,644.06	\$411,386.44	\$1,097,030.50	\$411,386.44	A
6	CALBAQ S.A.	1792760097001	30/09/2017	\$,201.73	\$22,921.02	\$,122.75	\$22,921.02	A
7	KIMBERLY CLARK ECUADOR S.A.	1792760097001	01/10/2017	\$29,215.31	\$17,529.19	\$46,744.50	\$17,529.19	A
8	PLASTICOS DEL LITORAL PLASTLIT S.A.	'0926074576001	02/10/2017	\$59,248.02	\$3,568.81	\$62,816.83	\$3,568.81	A
9	EMPRESAS CAROZZI ECUADOR S.A.	1205627670001	03/10/2017	\$5,298.42	\$3,179.05	\$8,477.47	\$3,179.05	A
10	QUALA ECUADOR S.A.	'0926074576001	04/10/2017	\$3,587.95	\$2,152.77	\$5,740.72	\$2,152.77	A
Total				\$ 1,789,453.13	\$1,041,691.88	\$2,831,145.01	\$ 1,041,691.88	
Elaborado por: Diana Campuzano Sully Moreira			Revisado por: Karina Rengifo			Fecha 24-01-2019		
A Saldo auditado								A

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EMPRESA IMPROMAF C.A AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017				
Análisis de cartera y provisión de cuentas incobrables				
Cliente	Saldo vencido	Ajustes y recalificaciones		Saldo auditado
		% de provisión	Valor	
ABBOTT LABORATORIOS DEL ECUADOR CIA. LTDA	\$ 4,534.28	1%	\$ 45.34	\$45.34
ALICORP ECUADOR S.A.	\$ 16,988.18	5%	\$ 849.41	\$849.41
JOHNSON WAX DEL ECUADOR S.A.	\$ 185,637.80	1%	\$1,856.38	\$ 1,856.38
PORTRANS S.A	\$ 373,794.34	5%	\$18,689.72	\$18,689.72
NESTLE ECUADOR S.A.	\$ 411,386.44	1%	\$ 4,113.86	\$ 4,113.86
CALBAQ S.A.	\$22,921.02	1%	\$229.21	\$229.21
KIMBERLY CLARK ECUADOR S.A.	\$17,529.19	1%	\$175.29	\$175.29
PLASTICOS DEL LITORAL PLASTLIT S.A.	\$3,568.81	5%	\$178.44	\$178.44
EMPRESAS CAROZZI ECUADOR S.A.	\$3,179.05	5%	\$158.95	\$158.95
QUALA ECUADOR S.A.	\$2,152.77	5%	\$107.64	\$107.64
Total	\$ 1,041,691.88		\$26404,24	\$26404,24
<u>Revelaciones importantes</u>				
De acuerdo con el cálculo de la estimación de las cuentas incobrables, se establece que la empresa no cuenta con una provisión de las cuentas incobrables, lo cual no le permite demostrar el deterioro que mantiene su cartera de crédito.				
Elaborado por: Diana Campuzano Sully Moreira	Revisado por: Karina Rengifo	Fecha 24-01-2019		
Σ comprobando sumas			Σ	


UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
EMPRESA IMPROMAF C.A.":
**AUDITORÍA FINANCIERA A LA CARTERA DE CRÉDITO
PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**
**EJ/C3
1-1**
Verificación de la gestión de cobranza vía correo

REPORTE DE CORREO DE GESTIÓN DE COBRANZAS	ENVIO DE CORREO ELECTRONICO	01-30 DÍAS				31-60 Días				60-90 Días			
		ENVIO DE CORREO ELECTRONICO		RESPUESTA DE PAGO		ENVIO DE CORREO ELECTRONICO		COMPROMISO DE PAGO		ENVIO DE CORREO ELECTRONICO		GESTIÓN DE COBRO VÍA LEGAL	
		sí responde	no responde	SI	NO	sí responde	no responde	SI	NO	sí responde	no responde	SI	NO
Cientes													
ABBOTT LABORATORIOS DEL ECUADOR CIA. LTDA	√4	2	2	x									
ALICORP ECUADOR S.A.	√17	2	1		X	4	2		X	6	2	x	
JOHNSON WAX DEL ECUADOR S.A./COD. PROVE.1333695	√5	3	2	x									
PORTRANS S.A	√13	4	1		x	3	1		x	3	1	x	
NESTLE ECUADOR S.A.	√7	5	2	X									
CALBA S.A	√5	3	2	X									
KIMBERLY Y CLARK ECUADOR	√5	4	1	X									
PLASTICOS DEL LITORAL PLASTILT S.A	√23	8	2		X	6	3		X	3	1	x	
EMPRESA CAROZZI ECUADOR S.A	√13	4	1		X	3	1		X	3	1	x	
QUALA ECUADOR S.A	√17	2	1		X	4	2		X	6	2	x	

Revelaciones importantes

Según la inspección analítica se verifico la gestión de cobranzas realizada por la empresa para la recuperación de cobros por crédito, se detalló que del total de 109 envíos de correo de 1a realizada en un periodo de 1 a 90 días de vencimiento de las facturas, solo 78 correos electrónicos tienen respuesta por parte de los clientes, comprometiéndose a cumplir con el pago vencido, sin embargo, no se ha tomado ninguna vía legal para la recuperación los valores vencidos


Recomendaciones


El gerente general debe implantar un manual de políticas para la gestión de cobranzas donde se contemple tanto las visitas a cliente y la acción judicial para la recuperación de cartera


 Elaborado por
Diana Campuzano
Sully Moreira


 Revisado por:
Karina Rengifo

Fecha 24-01-2019


Entidad: Empresa IMPROMAF C. A. Auditoría Operativa de Control Interno Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017		EJ/C3 1-1	
Elaborado: D. Campuzano/ S. Moreira Revisado: Ing. K. Rengifo Fecha: 23 de enero de 2019			
VERIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS			
Políticas de recuperación de créditos aplicadas por la empresa	Aplicado		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
.- Registro de contacto permanente con los clientes morosos	X		Esta el registro de los clientes, pero no hay constancia del contacto realizado
.- Registro de verificación de viabilidad de uso del crédito por parte de la empresa.		X	
.- Registro de evidencia de garantías por parte de la empresa		X	
.- Existen registros de negociación de nuevos plazos de amortización y precios		X	
.- Registro de refinanciación de deudas cuando han cancelado más del 50% del total de la misma.		X	
.- Registro de visitas a los clientes que han caído en mora	X		Se realizan visitas, pero no se deja nada
.- Registros de compromisos de pago de clientes morosos que han sido visitados por la empresa	Karina Rengifo	X	
Resumen: Se evidencia que la empresa no cuenta con políticas de recuperación de créditos que permitan recuperar la cartera vencida, pues es poco lo que se hace para cobrar las deudas de créditos vencidos.			
			


 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EMPRESA IMPROMAF C.A. AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Hallazgo N° 1</p>		
Condición	Incumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito de la empresa IMPROMAF C. A	
Criterio	Según las NIC 8 las políticas y procedimientos de crédito permiten organizar apropiadamente acciones que regulan las actividades y se actualice permanentemente que incluyen las tareas de ejecución y en enfoque de cumplimiento de control para la recuperación del dinero a tiempo y de forma oportuna	
Causa	Incumplimientos de políticas y procedimientos contables para el manejo adecuado de los créditos, se genera por la falta de la aplicación de normativas legales o manuales específicos que conlleven el manejo adecuado de la gestión de créditos y cobranzas.	
Efecto	El incumplimiento de normas y procedimientos en el cobro de los créditos genera un aumento de morosidad de la cartera de clientes, causando pérdidas del capital, costos adicionales en la gestión de cobros, falta de liquidez y solvencia y por ende afecta a la rentabilidad.	
<p><u>Conclusiones</u> El incumplimiento de la práctica de las políticas y procedimientos de los créditos de la empresa afecta y eleva el índice de morosidad, dando como resultado la afectación a la liquidez de la empresa, por la falta de políticas de cobro claramente definidas y de manuales que orienten hacia la mejora de las mismas.</p> <p><u>Recomendaciones</u></p> <p>Al gerente financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de políticas y procedimientos de crédito, emitido para el otorgamiento y recuperación de los créditos y dar cumplimiento al mismo, <p>Al contador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la obediencia de las políticas contables establecidas para el registro y control de los créditos y cobranzas 		
Elaborado por: Diana Campuzano Sully Moreira	Revisado por: Karina Rengifo	Fecha: 15-01-2019

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EMPRESA IMPROMAF C.A. AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Hallazgo N° 2</p>		
Condición	Carencia de flujograma de procesos de políticas y procedimientos de crédito que evidencian la secuencia de procesos para la recuperación de los mismos.	
Criterio	<p>La elaboración de estos diagramas se los puede encontrar en la norma ISO 9001:2000, son muy útiles a la hora de estudiar la mejora de los procesos, para la elaboración de procedimientos documentados, o como documento de consulta para sus usuarios.</p> <p>El objetivo es brindar a toda organización los manuales de juicio aptos para el perfil de procedimientos y procesos, así como las patrones para su guía en sus diferentes estructuras organizacional y de esta manera se puede medir el riesgo para prevenirlo o mejor los procesos.</p>	
Causa	Debido a que en la empresa, no se han elaborados flujogramas de procesos, se desconocen los procesos que deben realizarse, en el departamento de créditos y cobranza, además no existen segregación de funciones en el manejo de las cuentas por cobrar	
Efecto	La falta de flujogramas de procesos en el departamento de créditos ha provocado que no se esté llevando bien la gestión de cobros, lo que afecte a la recuperación de cartera vencida, dando un incremento de riesgo para la empresa y su rentabilidad.	
<p>Conclusiones No se pudo evidenciar que haya un flujograma de procesos en el departamento de créditos, lo que coadyuva a la ausencia de segregación de funciones.</p> <p>Recomendaciones Al gerente financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar manual de políticas y diseñar los procesos de la cadena de valor y los flujogramas de procedimientos. 		
Elaborado por: Diana Campuzano Sully Moreira	Revisado por: Karina Rengifo	Fecha:15-01-2019

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EMPRESA IMPROMAF C.A. AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Hallazgo 3</p>	
Condición	Se constató error en provisión de cuentas incobrables
Criterio	<p>Nic. 37 Deterioro de los activos</p> <p>Un activo financiero o un grupo de ellos estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como consecuencia de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un ‘evento que causa la pérdida’) y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de ellos, que pueda ser estimado con fiabilidad. La identificación de un único evento que individualmente sea la causa del deterioro podría ser imposible. Más bien, el deterioro podría haber sido causado por el efecto combinado de diversos eventos, como por ejemplo, los siguientes:</p> <p>(a) dificultades financieras significativas del emisor o del obligado;</p> <p>(b) infracciones de las cláusulas contractuales, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o el principal;</p> <p>(c) el prestamista, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del prestatario, le otorga concesiones o ventajas que no habría otorgado bajo otras circunstancias;</p> <p>(d) es probable que el prestatario entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera.</p> <p>De acuerdo con las NIIF, los valores que una entidad podría querer cargar a resultados para posibles deterioros del valor adicionales en activos financieros, como reservas que no pueden justificarse por la evidencia objetiva acerca del deterioro, no se reconocen como pérdidas por deterioro. También, las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros, sea cual fuere su</p>

	<p>probabilidad, no se reconocerán. Asimismo, para las entidades que aplican las NIIF, el reconocer una <u>provisión general</u> de cuentas incobrables (a través de un porcentaje único) contra todos los saldos de las cuentas por cobrar, o el reconocer un deterioro del valor de la cartera a partir de una <u>matriz de provisiones</u>, que utiliza <u>tasas fijas de provisión</u> según el número de días transcurridos (categorías o estratos) desde que la cuenta por cobrar ha sido clasificada como vencida (antigüedad de cartera), ambas metodologías podrían no conducir a los resultados que se obtendrían si se aplicaran con rigurosidad los pasos establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera. Cabe diferenciar que el deterioro acumulado del valor (por incobrabilidad) no es una <u>provisión</u>. Una provisión es un pasivo en el que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento, no una cuenta correctora de activo (cuenta de valuación).</p>	
Causa	<p>La falta de provisión en la cuentas por cobrar es provocado por la poca de atención y seguimiento que se presta a los créditos que no son cancelados a tiempo y generan intereses.</p>	
Efecto	<p>La estimación de los créditos por falta de pago provoca que las cuentas por cobrar se hagan incobrables es por este motivo que hay que provisionar las cuentas para generar garantía de pago de los créditos otorgados.</p>	
<p>Conclusiones</p> <p>La empresa no ha implementado un método para la estimación y aprobación de una política o procedimiento de crédito en base a las provisiones. Se otorgan créditos sin supervisar y respaldar de alguna forma el crédito que es otorgado</p> <p>Recomendaciones</p> <p>El análisis de las cuentas por cobrar por la base de créditos da relación al vencimiento de cada cliente, clasificando al mismo según la fecha de vencimiento y estableciendo el porcentaje de incobrabilidad.</p>		
<p>Elaborado por: S.M.M.J Sully Moreira D.V.C.P Diana Campuzano</p>	<p>Revisado por: KR Karina Rengifo</p>	<p>Fecha: 15-01-2019</p>

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EMPRESA IMPROMAF C.A. AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Hallazgo N° 4</p>		
Condición	Carencia de procedimientos para determinar el tiempo de cobro oportuno de las cuentas por cobrar.	
Criterio	<p>Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado</p> <p>Una entidad evaluará al final de cada periodo sobre el que se informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos medidos al costo amortizado estén deteriorados. Si existe cualquier evidencia, la entidad aplicará el párrafo 63 para determinar el importe de las pérdidas por deterioro de valor.</p> <p>P. 63.- Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor en activos financieros medidos al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido), descontados con la tasa de interés efectiva original del activo financiero (es decir, la tasa de interés efectiva computada en el momento del reconocimiento inicial). El importe en libros del activo se reducirá directamente, o mediante una cuenta correctora. El importe de la pérdida se reconocerá en el resultado del periodo.</p>	
Causa	La carencia de cuentas incobrables es causada por el otorgamiento de crédito inadecuado, por no definir políticas de cobranzas, ni cumplir con los procedimientos estipulados para el otorgamiento del crédito y de su cancelación oportuna. No se han realizado definiciones de políticas y procedimientos claras al respecto.	
Efecto	Altos índices de cartera morosa o cuentas incobrables hacen que los indicadores financieros de liquidez no sean reales, pues al aplicar el indicador de liquidez arrojará como resultado un alto índice de liquidez que representaría para la empresa un alto flujo de dinero.	
<p>Conclusiones</p> <p>La deficiente administración de las cuentas por cobrar hace que la empresa se encuentre en riesgo latente por falta de liquidez, llevándola a un abismo financiero poco factible de recuperación.</p> <p>Recomendaciones</p> <p>Al gerente financiero</p> <p>Implementar estrategias que permitan la recaudación de la cuenta por cobrar y que reduzca el nivel de morosidad, por ejemplo: descuentos por pronto pago, recordatorios de pago, envío de estados de cuenta a clientes, entre otros.</p>		
Elaborado por: Sully Moreira Diana Campuzano	Revisado por: Karina Rengifo	Fecha: 02-02-2019

 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO EMPRESA IMPROMAF C.A. AUDITORÍA OPERATIVA A LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Hallazgo 5		
Condición	Carencia de control interno de políticas y procedimientos de crédito	
Criterio	<p>100-01 Control interno</p> <p>El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.</p> <p>El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.</p> <p>El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.</p>	
Causa	No están claras las líneas de autoridad ni de comunicación en el departamento de créditos y cobranzas.	
Efecto	La ausencia de claridad en las líneas de autoridad dentro de la empresa por la falta de comunicación o la debida organización de un departamento de créditos y cobranza, genera un riesgo inherente debido a que pueden ocasionar conflictos e incidir en la posibilidad de continuar con la premisa de Negocio en Marcha, así como riesgo de control debido a las alteraciones organizacionales que pueden sucederse por efectos del funcionamiento del sistema interno.	
<p>Conclusiones</p> <p>El control interno un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable; constituye una ayuda indispensable para una eficiente administración que puede ayudar mucho a la organización y funcionamiento efectivo del departamento de crédito y cobranza.</p> <p>Recomendaciones</p> <p>Al gerente financiero</p> <p>Aplicar manuales soportados en políticas de control interno para mejorar la seguridad en el manejo de créditos y cobranzas para el procesamiento de la información, aplicando medidas de desempeño. Se considera importante la segregación de funciones control de las cuentas por cobrar, gestión de créditos y cobranzas</p>		
Elaborado por: Diana Campuzano Sully Moreira	Revisado por: Karina Rengifo	Fecha: 02-02-2019

4.2.3 Comunicación de resultados.

Guayaquil, 04 de febrero 2019

Sr. Henry Alvarado
PRESIDENTE DE LA EMPRESA IMPROMAF C.A
Ciudad. -

De mis consideraciones:

En virtud al contrato establecido mediante oficio 001, firmado el 12 de enero del 2019, nos permite comunicar la finalización de la auditoría operativa a las políticas y procedimientos de la empresa **IMPROMAF C.A**, dentro del periodo de estudio del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, según lo convenido es nuestro compromiso presentar un informe adjunto todos hallazgos encontrados.

Según lo dispuesto se realizó la auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito, verificando un estudio de los principales elementos de conflicto, la auditoria fue establecida en base a los principios y normas que constituye las Normas internacionales de contabilidad (NIC), Normas internacionales de la información financiera (NIIF) y las Normas de control interno de la contraloría general del Estado, las mismas permiten visualizar la razonabilidad y seguridad de la información financiera auditada.

La elaboración de la auditoria contiene una valoración en base a las pruebas obtenidas a través del estudio de las normas de la empresa, considerado que el mismo contiene una base para expresar nuestra opinión

Según los resultados de la evaluación presenta un resultado medianamente aceptable en algunos aspectos a excepción de los siguientes

- Incumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito
- Carencia de flujograma de procesos de políticas y procedimientos de crédito que evidencian la secuencia de procesos para la recuperación de los mismos.
- Se constató error en provisión de cuentas incobrables
- Carencia de procedimientos para determinar el tiempo de cobro oportuno de las cuentas por cobrar.
- Carencia de control interno de políticas y procedimientos de crédito

Atentamente,

Sully Moreira Jiménez
Jefe del equipo auditor

Diana Campuzano Palacios
Auditor operativo

4.2.3.1 Informe de auditoría.

Información introductoria.

Motivo del examen

La auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito de la empresa IMPROMAF C.A, de la ciudad de Guayaquil correspondiente al periodo de análisis del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017, fue realizado para la elaboración del proyecto de la carrera de auditoría y contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante oficio No. 001-2018, suscrito por el Sr. Henry Alvarado, en calidad de presidente de la organización.

Objetivo general

Realizar una auditoria operativa a las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos de la empresa IMPROMAF C.A., para el mejoramiento de la gestión financiera de la misma.

Objetivos específicos

- Detectar desde las bases teóricas y metodológicas de la auditoría operativa, las deficiencias del área de crédito y cobranza en la empresa IMPROMAF C.A., ubicada en del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.
- Diagnosticar el cumplimiento de los procedimientos requeridos en el proceso de cuentas por cobrar en función de los créditos otorgados por la empresa IMPROMAF C.A.
- Determinar la manera en que la Cartera crediticia afecta la liquidez de la empresa IMPROMAF C.A. y su gestión administrativa.

- Diseñar una propuesta de mejoras en las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos de la empresa IMPROMAF C.A. para el mejoramiento de la gestión financiera de la misma.

Alcance de la auditoria

La Auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito de la empresa “IMPROMAF C.A.”, se realizó en el período 2017.

Base legal

- Normas internacionales de contabilidad
- Normas internacionales de información financiera.
- Normas de control interno de la contraloría general del Estado.

La empresa **IMPROMAF C.A.**, no cuenta con políticas ni procedimientos de crédito

Estructura Orgánica:

La estructura organizacional de la empresa es la siguiente

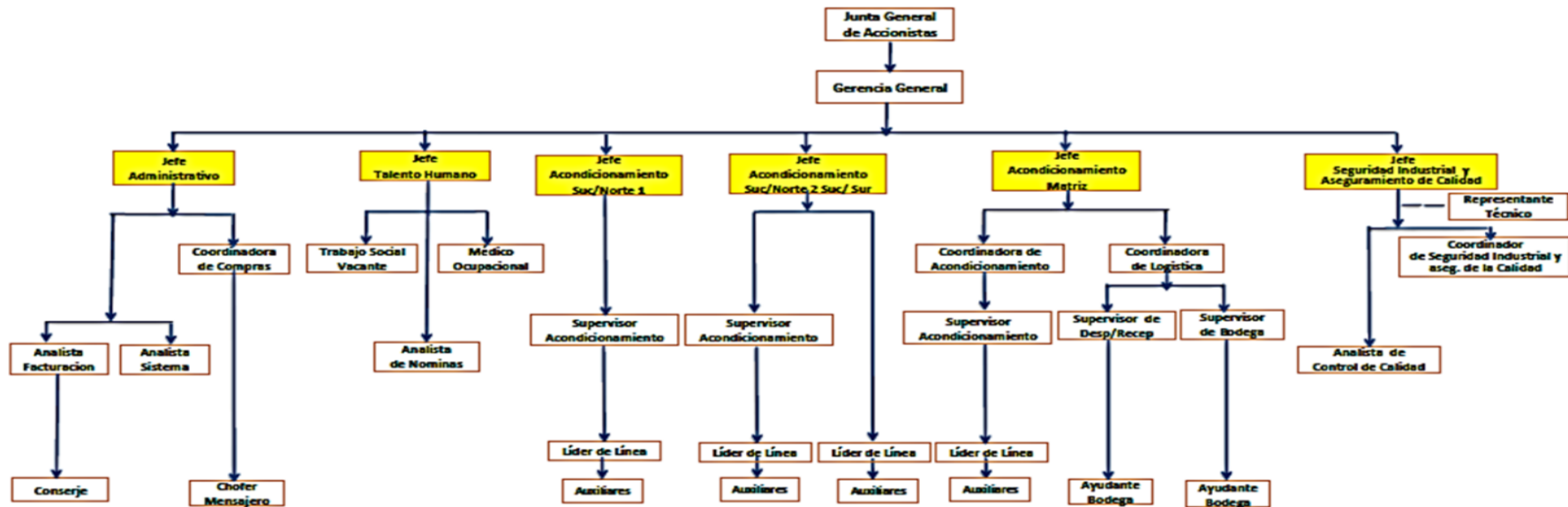


Figura 14. Estructura organizacional de la empresa

Cuerpo del informe.**Resultados del examen****Hallazgo 1**

Incumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito de la empresa

IMPROMAF C.A

Según las NIC 8 las políticas y procedimientos de crédito permiten organizar apropiadamente actividades que regulan las actividades y se actualice permanentemente que incluyen las tareas de ejecución y en enfoque de cumplimiento de control para la recuperación del dinero a tiempo y de forma oportuna.

Conclusiones

El incumplimiento de la práctica de las políticas y procedimientos de los créditos de la empresa, afecta y eleva el índice de morosidad, dando como resultado la afectación a la liquidez de la empresa, por la falta de políticas de cobro claramente definidas y de manuales que orienten hacia la mejora de las mismas.

Recomendaciones**Al gerente financiero**

- Elaborar un manual de políticas y procedimientos de crédito, emitido para el otorgamiento y recuperación de los créditos y dar cumplimiento al mismo,

Al contador

- Identificar la obediencia de las políticas contables establecidas para el registro y control de los créditos y cobranzas

Hallazgos 2

Carencia de flujograma de procesos de políticas y procedimientos de crédito

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

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

Conclusiones

No se pudo evidenciar que haya un flujograma de procesos en el departamento de créditos, lo que coadyuva a la ausencia de segregación de funciones

Recomendaciones

Al gerente financiero

- Elaborar manual de políticas y diseñar los procesos de la cadena de valor y los flujogramas de procedimientos.

Hallazgo 3

Se constató error en provisión de cuentas incobrables

NIC. 37 Deterioro de los activos

Un activo financiero o un grupo de ellos estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como consecuencia de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un ‘evento que causa la pérdida’) y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros

estimados del activo financiero o del grupo de ellos, que pueda ser estimado con fiabilidad. La identificación de un único evento que individualmente sea la causa del deterioro podría ser imposible. Más bien, el deterioro podría haber sido causado por el efecto combinado de diversos eventos, como, por ejemplo, los siguientes:

- Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado.
- Infracciones de las cláusulas contractuales, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o el principal.
- El prestamista, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del prestatario, le otorga concesiones o ventajas que no habría otorgado bajo otras circunstancias;
- Es probable que el prestatario entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera.

De acuerdo con las NIIF, los valores que una entidad podría querer cargar a resultados para posibles deterioros del valor adicionales en activos financieros, como reservas que no pueden justificarse por la evidencia objetiva acerca del deterioro, no se reconocen como pérdidas por deterioro. También, las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros, sea cual fuere su probabilidad, no se reconocerán.

Así mismo, para las entidades que aplican las NIIF, el reconocer una ‘provisión general’ de cuentas incobrables (a través de un porcentaje único) contra todos los saldos de las cuentas por cobrar, o el reconocer un deterioro del valor de la cartera a partir de una ‘matriz de provisiones’, que utiliza ‘tasas fijas de provisión’ según el número de días transcurridos (categorías o estratos) desde que la cuenta por cobrar ha sido clasificada como vencida (antigüedad de cartera), ambas metodologías podrían no conducir a los resultados que se obtendrían si se aplicaran con rigurosidad los pasos establecidos en las normas internacionales de información

financiera. Cabe diferenciar que el deterioro acumulado del valor (por incobrabilidad) no es una provisión. Una provisión es un pasivo en el que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento, no una cuenta correctora de activo (cuenta de valuación).

Conclusiones

La empresa no ha implementado un método para la estimación y aprobación de una política o procedimiento de crédito en base a las provisiones. Se otorgan créditos sin supervisar y respaldar de alguna forma el crédito que es otorgado

Recomendaciones

El análisis de las cuentas por cobrar por la base de crédito da relación al vencimiento de cada cliente, clasificando al mismo según la fecha de vencimiento establecimiento el porcentaje de incobrabilidad.

Hallazgo 4:

Carencia de procedimientos para determinar el tiempo de cobro oportuno de las cuentas por cobrar.

Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado

Una entidad evaluará al final de cada periodo sobre el que informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos medidos al costo amortizado estén deteriorados. Si existe cualquier evidencia, la entidad aplicará el párrafo 63 para determinar el importe de las pérdidas por deterioro de valor.

Párrafo 63: Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor en activos financieros medidos al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del

activos y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido) descontados con la tasa de interés efectiva original del activo financiero (es decir, la tasa de interés efectiva computada en el momento del reconocimiento inicial).

Conclusiones

La deficiente administración de las cuentas por cobrar hace que la empresa se encuentre en riesgo latente por falta de liquidez, llevándola a un abismo financiero poco factible de recuperación.

Recomendaciones

Al gerente financiero

Implementar estrategias que permitan la recaudación de la cuenta por cobrar y que reduzca el nivel de morosidad, por ejemplo: descuentos por pronto pago, recordatorios de pago, envío de estados de cuenta a clientes, entre otros.

Hallazgo 5:

Carencia de control interno de políticas y procedimientos de crédito.

100-01 Control interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.

Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

Conclusiones

El control interno un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable; constituye una ayuda indispensable para una eficiente administración que puede ayudar mucho la organización y funcionamiento efectivo del departamento de crédito y cobranza.

Recomendaciones

Al gerente financiero

Aplicar manuales soportados en políticas de control interno para mejorar la seguridad en el manejo de créditos y cobranzas para el procesamiento de la información, aplicando medidas de desempeño. Se considera importante la segregación de funciones control de las cuentas por cobrar, gestión de créditos y cobranzas.

Opinión

Los estados financieros no presentan razonabilidad en sus saldos de cartera de crédito y no revelan la información real de la situación financiera de la empresa, correspondiente al ejercicio económico del 2017, se pudo constatar que no se ha realizado una auditoría financiera al control interno de la cuenta por cobrar, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera donde se recomiende acciones que permita fortalecer la gestión financiera y la recuperación de los valores vencidos de la empresa

De igual manera la falta de la aplicación de un método de cálculo del valor del deterioro de los activos financieros de la empresa como lo estipula las NIC 36, donde determina que la empresa debe calcular las estimaciones para la provisión de la pérdida por deterioro del valor de un activo, cuando la cantidad excede el importe en libros a su importe recuperable. Una vez reconocida la provisión, la misma debe ser objeto de revisión en cada fecha del balance y ajustadas en su caso para reflejar la mejor estimación existente en ese momento.

4.6. Conclusiones finales sobre la investigación

Una vez de terminar de realizar la auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito es importante elaborar las siguientes conclusiones en respuesta a los objetivos específicos planteados en el estudio:

Se logró detectar las bases teóricas y metodológicas de la auditoría operativa, las deficiencias del área de crédito y cobranza en la empresa IMPROMAF C.A., ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, concluyéndose que en la misma no se cumplen cabalmente ni las normas internacionales de información financiera, ni las NAGAS, lo que genera debilidades en el cumplimiento y respaldo de los procesos contables que se realizan.

Se pudo diagnosticar que el cumplimiento de los procedimientos requeridos en el proceso de cuentas por cobrar en función de los créditos otorgados por la empresa IMPROMAF C.A., no se realiza de la manera más adecuada, debido entre otras cosas a que los manuales de crédito que existen no se encuentran actualizados, además de que en dichos manuales no están las políticas claramente definidas.

De igual forma, se pudo determinar que la cartera crediticia afecta la liquidez de la empresa IMPROMAF C.A. y su gestión administrativa de forma negativa, al propiciar la existencia de muchos créditos otorgados que no cumplen los requisitos

previos. No existe un procedimiento por escrito por ende no está definido como determinar el tiempo de cobro oportuno de las cuentas por cobrar. No existen informes de evaluación para el otorgamiento del crédito. No existe segmentación por clientes. No existe autorización previa de los clientes para la revisión de buro de crédito. No existe el envío de confirmaciones de saldo a los clientes. No existe el análisis de los riesgos.

En tal sentido se procede a dar respuesta al último objetivo específico, diseñando en el capítulo 5 de este trabajo, una propuesta de mejoras en las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos de la empresa IMPROMAF C.A. para contribuir al mejoramiento de la gestión financiera de la misma.

4.7. Recomendaciones

Luego de determinar la incidencia de la provisión de cuentas por cobrar, en la correcta presentación y revelación de los estados financieros con información razonable, que permita la optimización en la toma de decisiones de los gerentes y accionistas; se procede a presentar las siguientes recomendaciones:

- A medida que aumentan los riesgos en cuanto al otorgamiento de créditos, se recomienda a la compañía analizar el capital, capacidad financiera, condiciones en general al momento de otorgar crédito, para evitar la iliquidez en la compañía.
- Se recomienda a la compañía que provisione las cuentas por cobrar según la antigüedad de la cartera y la cobrabilidad de la misma, para que pueda cumplir con los compromisos a corto a plazo.
 - Elaborar y presentar reportes de cuentas por cobrar al directorio para facilitar la toma de decisiones.

- También se recomienda la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para la evaluación a los clientes al momento de otorgar créditos.
- Establecer procedimientos para la cobranza a los clientes, como por ejemplo el envío de estados de cuentas por cobrar, de manera periódica para que de esta manera ellos sepan cuanto y cuando vencen sus deudas, evitando el incremento de cuentas incobrables.

4.8. Conclusión

En este capítulo se demostraron los resultados obtenidos de la investigación, a través de la recolección de datos conseguidos en la encuesta realizada al personal del departamento de contabilidad ya que son los responsables del registro de todas las operaciones contables y financieras de la empresa.

El equipo auditor realizó el cronograma, distribución de actividades y aplico los procedimientos establecidos en los programas de auditoría operativa obteniendo la calificación de los factores de riesgo consiguiendo la información de los componentes (proceso contable y ajustes contables), se obtuvo y examino los resultados de riesgos de a las políticas y procedimientos de crédito .

Los hallazgos significativos encontrados en la revisión de procedimientos y archivos de documentos aprobaron evaluar las políticas y procedimientos de crédito, están resguardados en papeles de trabajo en donde se indica la evidencia adecuada determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa.

Capítulo V

5. Propuesta

5.1. Título de la propuesta

Manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos en la empresa IMPROMAF C. A.

5.2. Autores de la propuesta

Diana Verónica Campuzano Palacios y Sully Mirela Moreira Jiménez

5.3. Empresa auspiciante

Empresa IMPROMAF C. A.

5.4. Área que cubre la propuesta

Departamento contable

5.5 Fecha de presentación

01 de Abril 2018

5.6 Fecha de terminación

30 de Junio 2019

5.7. Duración del proyecto

365días – 12 meses

5.8 Participantes del proyecto

Funcionarios del departamento de contabilidad de la empresa IMPROMAF C. A.,

Proponentes de la propuesta.

5.9. Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Elaborar manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos en la empresa IMPROMAF C. A., que mejore significativamente la recuperación de la cartera vencida.

Objetivos específicos

- Diseñar las políticas generales que debe seguir la compañía para el manejo de las cuentas por cobrar y el otorgamiento de créditos con el fin de disminuir la cartera vencida y aplicar una mejor política de crédito y cobranza.
- Elaborar los procedimientos que deben seguirse para la recuperación de las cuentas por cobrar, estableciendo un flujo de gestión de cobranzas en la Empresa IMPROMAF C. A.
- Establecer los procedimientos que deben seguirse para la otorgación de créditos a clientes que han caído en mora mediante políticas de refinanciamiento de deudas.

5.10. Beneficiarios directos

Como beneficiarios directos de esta propuesta se mencionan: la gerencia, el departamento administrativo y el analista de facturación de la empresa IMPROMAF C. A

5.11. Beneficiarios indirectos

Como beneficiarios indirectos se encuentran los empleados y los usuarios de la empresa IMPROMAF C. A., así como el sector que atiende la empresa en general.

5.12. Impacto de la propuesta

El impacto de la propuesta se hace evidente desde diversos aspectos a saber; en primer lugar tendrá un impacto significativo desde el punto de vista de la administración, pues en la actualidad para poder ofrecer créditos se necesita establecer políticas y procedimientos adecuados para el funcionamiento ágil y eficiente de la empresa.

Desde el punto de vista económico, la propuesta tendrá gran importancia para la empresa, pues, el poder contar con un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza es fundamental en los procesos de colocación y recuperación de los créditos otorgados por la empresa.

Por último, desde el punto de vista institucional será un aporte de mucho significado para la empresa IMPROMAF C. A., ya que al contar con este tipo de herramienta operativa para el departamento administrativo tendrá la posibilidad de mejorar los procedimientos de recuperación de los créditos y mantener una cartera saludable.

5.13. Descripción de la propuesta

El Manual de políticas y procedimientos que se presenta, ha sido diseñado exclusivamente para la Empresa IMPROMAF C. A., con el propósito de brindar información clara y precisa acerca de la forma en que deben llevarse a cabo los procesos internos para efectuar la concesión y recuperación de la cartera de cada uno de los clientes de la empresa.

Está compuesto por tres secciones a saber: la sección uno, donde se muestran las normas para la aplicación del manual y las políticas generales que deben ser tomadas en cuenta para la concesión de los créditos y la recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos.

La sección dos, en la cual se presentan los procedimientos específicos que deben aplicarse para la concesión de los créditos, acompañado de los flujogramas respectivos para una mejor visualización. La sección tres, en la cual se muestran los procedimientos que debe seguirse para las cuentas por cobrar, indicando de forma puntual y precisa la forma de ejercer un mejor control sobre los créditos y su recuperación, acompañada de los flujogramas respectivos.

5.14. Conclusión


El ofrecimiento para tramitar los hallazgos encontrados en la auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito en el proceso contable de la empresa IMPROMAF C.A. fue sugerir un manual de políticas y procedimientos contables, se diseñó tomando en consideración los inadecuados procedimientos, la descripción de los procedimientos contables, enfocado a mejora continua.




Manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos en la empresa IMPROMAF C. A.



JULIO, 2019

		CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos		Departamento: Administrativo
Índice general		
N°	Contenido	Pág.
1.	Introducción	124
2.	Objetivos	126
3.	Normas para la aplicación del manual	127
4.	Sección I: Políticas generales	128
4.1.	Organigrama propuesto para el departamento	129
4.2.	Cargos y funciones	130
4.3.	Políticas para la concesión de créditos	133
4.4.	Políticas para la recuperación de créditos	134
4.5.	Políticas para el control de la cartera	135
5.	Sección II: Concesión y otorgamiento de créditos	136
5.1	Análisis de crédito	137
5.2	Procedimientos para la concesión de crédito	139
5.3	Ejecución de procedimientos de crédito	138
5.4	Pasos para realizar el otorgamiento de créditos	138
5.5.	Flujogramas de los procedimientos descritos	140
6.	Sección III: Recuperación de créditos	141
6.1.	Procedimientos para la recuperación de créditos	142
6.2.	Procedimientos de cobranza	143
6.3	Flujograma de los procedimientos descritos	145
7.	Disposiciones finales	146


	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
Contenido	
1. INTRODUCCIÓN	
<p>Los Manuales administrativos, forman parte fundamental para la toma de decisiones en la administración, ya que contribuyen a la facilitación del aprendizaje de procesos por parte del personal y les proporcionan orientaciones precisas para desarrollar procesos que muchas veces se les pueden hacer complicados, sobre todo en lo que tiene que ver con los aspectos operativos o de ejecución.</p> <p>En este sentido, es necesario destacar que los manuales representan para las empresas una herramienta muy necesaria para la organización de la misma, pues son una fuente que busca mejorar y orientar los esfuerzos de los empleados en la realización de las tareas que le son asignadas, siendo muchas veces necesarios y de gran ayuda en la instrucción y entrenamiento del personal de nuevo ingreso.</p> <p>Es por esto que el manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos en la empresa IMPROMAF C. A. se ha diseñado con la finalidad de mejorar la realidad problema detectada en</p>	


esta empresa, la cual amerita de una pronta atención. El mismo se estructura de la siguiente manera:

La sección I, denominada políticas generales, en donde se precisan la organización estructural planteada para el departamento administrativo, los cargos y las funciones a desempeñar por cada uno, las políticas generales para la concesión de créditos y las políticas básicas para la recuperación de los créditos.

La Sección II, denominada concesión y otorgamiento de créditos, donde se desarrollan el análisis de crédito, los procedimientos para la concesión de crédito, la ejecución de procedimientos de crédito, el control de la cartera y los flujogramas de los procedimientos anteriormente descritos.

La sección III, nombrada recuperación de créditos, en donde se desarrollan los procedimientos para la recuperación de créditos, los procedimientos de cobranza, la ejecución de procedimientos de cobranza, los flujogramas de los procedimientos descritos, cerrando con las disposiciones finales.

	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
2. Objetivos del manual	
<p>Este manual de políticas y procedimientos tiene los siguientes objetivos:</p> <p>Objetivo general:</p> <p>Establecer políticas y procedimientos para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la empresa IMPROMAF C. A., con respecto a la concesión de operaciones de crédito y su respectiva recuperación.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar de forma eficiente los plazos y cupos de créditos disponibles para los clientes así como la programación de la cobranza para la recuperación de la cartera. • Implementar los lineamientos que se utilizarán para los créditos de los clientes y las políticas aplicables a los cobros de los mismos. • Elaborar los procedimientos a seguir para el otorgamiento de créditos en la Empresa IMPROMAF C. A. • Establecer los procedimientos respectivos para una adecuada gestión de cobranza de los créditos otorgados que disminuya la cartera vencida. 	


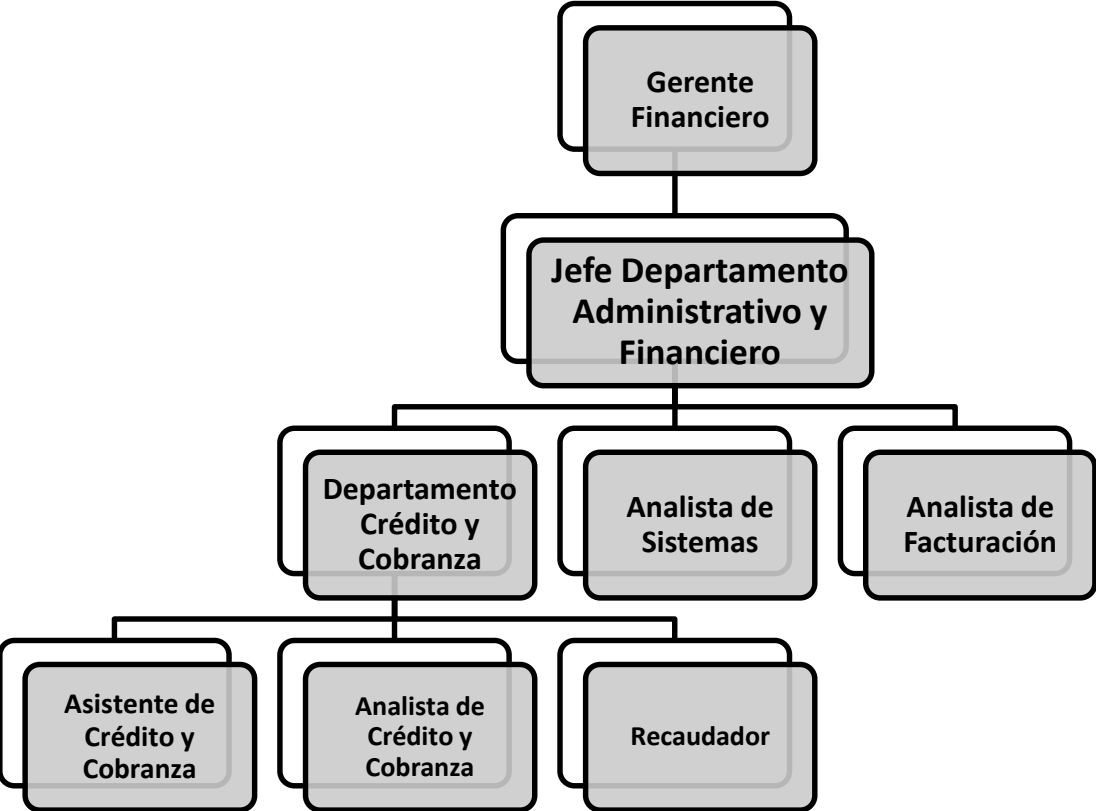
	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
3. Normas para la aplicación del manual	
<p>La aplicación e implementación del presente manual de políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar en el otorgamiento de créditos en la empresa IMPROMAF C. A., deberá adoptar las siguientes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La implementación del manual deberá ser autorizado por la gerencia general de la empresa. • La responsabilidad y el cumplimiento fiel del mismo estará a cargo del jefe del departamento • de crédito y cobranza supervisar de manera continua la aplicación del manual de normas y procedimientos, tomando en cuenta los siguientes aspectos: • Que las actividades se ejecuten según se encuentren diseñadas en las políticas y en el procedimiento correspondiente administrativo quien deberá velar por la ejecución correcta de los procedimientos que en el mismo se indican. • Si existiera la necesidad de hacer modificaciones al presente manual de normas y procedimientos, estas deberán ser realizadas en concordancia por el gerente general y el jefe del departamento administrativo. • Corresponde al jefe del departamento. • Que toda modificación que se realice a los procedimientos, se encuentre acorde a las necesidades del área de trabajo. 	


	<p align="center">CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR</p>
<p>Manual de políticas y procedimientos</p>	<p>Departamento: Administrativo</p>
<p>4. Sección I: Políticas generales</p>	

**SECCIÓN I
POLÍTICAS GENERALES**

5. Cumplimiento de las normativas:



	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
Sección I: Políticas generales	
<p>4. Políticas generales Dentro de las políticas generales previstas para este manual de políticas y procedimientos se encuentran las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo en todos los niveles • Organización orientada a la satisfacción del cliente • Participación comprometida del personal en pro de una buena cultura corporativa • Enfoque a procesos y mejoramiento continuo • Aplicar el manual de políticas y procedimientos de forma continua. <p>4.1. Organigrama propuesto para el departamento administrativo</p>  <pre> graph TD GF[Gerente Financiero] --> JDAF[Jefe Departamento Administrativo y Financiero] JDAF --> DCC[Departamento Crédito y Cobranza] JDAF --> AS[Analista de Sistemas] JDAF --> AF[Analista de Facturación] DCC --> ACC[Asistente de Crédito y Cobranza] DCC --> AC[Analista de Crédito y Cobranza] DCC --> R[Recaudador] </pre>	

	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
Sección I: políticas generales	
<p>4.2. Cargos y funciones</p> <p>Los cargos planteados en el organigrama anterior para el departamento financiero, tendrán bajo su responsabilidad las siguientes funciones:</p> <p>Gerente financiero:</p> <p>Es el responsable de ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa .Dentro de sus responsabilidades principales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir y hacer cumplir las políticas y metas establecidas por la empresa. • Administrar la empresa, ejecutando y celebrando en su nombre todos los actos y contratos necesarios de acuerdo con leyes. • Velar por la adecuada utilización de los recursos de la empresa: materiales, humanos, tecnológicos y financieros, apegados a la ley. • Delegar atribuciones y deberes a los empleados de la empresa, de acuerdo a la competencia que a cada uno corresponde. • Aprobar los créditos que se concedan. <p>Jefe departamento administrativo y financiero</p> <p>Es el responsable directo de la función financiera dentro de la empresa. Dentro de sus funciones se encuentran:</p>	

- Planificación y elaboración de los presupuestos de la empresa.
- Brindar asesoría en la gestión administrativa de la empresa, asesorando las áreas de dirección estratégica del negocio sobre la viabilidad y conveniencia financiera de las operaciones y proyectos planteados.
- Realizar el seguimiento de los objetivos de rentabilidad y equilibrio financiero en la empresa. Entre sus cometidos estará el seguimiento de los presupuestos establecidos, según la planificación del negocio.
- Supervisar el cumplimiento y la aplicación de los manuales y procedimientos de los distintos departamentos que se encuentran bajo su responsabilidad.
- Velar por la gestión contable de la empresa y el cumplimiento de los requisitos legales y fiscales de la misma.

Jefe del departamento de crédito y cobranza

Tiene bajo su responsabilidad la planificación, control y coordinación de las estrategias de cobranza con el objetivo de recaudar la mayor cantidad de valores vencidos de los clientes. Es responsable por investigar y solicitar referencias para proceder al otorgamiento de cupos de créditos. Dentro de sus funciones están:

- ✓ Analizar y verificar datos de clientes para aprobación de créditos solicitados
- ✓ Mantener actualizado los datos de los clientes
- ✓ Gestionar valores vencidos con los clientes
- ✓ Cumplir y hacer cumplir los procedimientos estándares de trabajo apegados a las normas y políticas establecidas.

Asistente de crédito y cobranza

Es el responsable por la atención y gestión de cobro a clientes sujetos a crédito por lo que deberá cumplir las políticas y procedimientos de la compañía. Analiza las actividades administrativas del área. Entre sus funciones se encuentran:

- ✓ Controlar y autorizar la facturación a crédito de clientes con crédito o de aquellos que solicitan créditos ocasionales.
- ✓ Autorizar la recepción de cheques para clientes
- ✓ Atender a los clientes internos y externos
- ✓ Autorizar la debida entrega de los productos a las personas autorizadas.

Analista de crédito y cobranza

Es el responsable de la recepción, manejo y análisis de todas las solicitudes de crédito que ingresan a la división de crédito y cobranzas, provenientes de varios departamentos comerciales de la compañía. Es responsable también de la gestión de cobros vía telefónica. Tiene como funciones:


- Receptar las solicitudes de créditos de los vendedores y confirmar que la documentación requerida esté debidamente firmada y completa.
- Efectuar las investigaciones crediticias de los clientes nuevos para créditos
- Realizar actualizaciones de referencia de los clientes.
- Revisar, controlar y administrar el histórico de los documentos de los clientes a crédito.


Recaudadores


Son responsables de la gestión directa de cobro, considerando la cartera que se encuentra pendiente, inician la gestión de cobro en base al reporte de la cartera vencida.

Tiene dentro de sus funciones:

- Manejo de la información de la cartera de clientes de la empresa.
- Confirmar los cobros a realizar a los clientes vía telefónica mediante registros diarios de llamadas y realizar las recaudaciones de los valores.
- Coordinar con el jefe de créditos y cobranzas el depósito de las cobranzas diarias y las actividades a realizarse con entidades financieras u otras.


	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
Sección I: Políticas generales	
<p>4.3. Políticas para la concesión de créditos</p> <p>Las políticas para la concesión de créditos deben estar encaminadas efectuar operaciones en el área de crédito y cobranza definiendo los límites y requisitos por la administración, para el otorgamiento del crédito y establecer normas de control para la recuperación de la cartera. Dentro de estas se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los vendedores deben exigir a los clientes los requisitos y documentación legal necesaria para realizar la solicitud del crédito • Toda validación de crédito que el cliente recibe debe ser autorizada por el departamento de crédito y va a depender de la capacidad de endeudamiento del mismo. • El departamento de crédito y cobranza deberá solicitar antes de autorizar un crédito la capacidad crediticia del cliente con otras casas comerciales. • El departamento de crédito deberá evaluar el comportamiento del pago del cliente mediante la capacidad crediticia con otras casas comerciales. • Todo cliente que tenga un mal comportamiento crediticio o cuentas bloqueadas, se le anulará la solicitud del crédito. • El tiempo para aprobar o negar solicitudes no será mayor de 48 horas luego de recibida y verificada la documentación respectiva. • Todo cliente que desee retomar relaciones comerciales crediticias con la empresa, deberá procederse como si fuera un cliente nuevo, sólo cuando haya dejado de comprar por razones de carácter favorable. • Los clientes con problemas de mora podrán tener acceso a la renegociación o reestructuración de la deuda siempre y cuando avalen la misma con garantías reales. 	


	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de Políticas y Procedimientos	Departamento: Administrativo
Sección I: Políticas generales	
<p>4.4. Políticas para la recuperación de créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de crédito y cobranzas será el responsable de enviar a los clientes las notificaciones de cobro cinco días antes de su vencimiento • El responsable del departamento de crédito y cobranza deberá realizar llamadas telefónicas a los clientes al momento de que existan cuotas vencidas para verificar la razón por las que no se ha efectuado el pago, pasados tres días del vencimiento. • Si el cliente persiste en el incumplimiento la persona responsable de gestionar la cobranza deberá realizar el una notificación donde se recuerde al cliente que el impago de sus cuotas genera intereses de mora, al llegar al mes o a la prórroga otorgada. • Si el cliente no atiende al segundo llamado se deberá realizar una tercera notificación solicitándole que se presente a la oficina a cancelar los intereses de mora, o a solicitar la refinanciación del crédito, se visitara al cliente al segundo mes de vencimiento. • En caso de que el cliente aun persista en el incumplimiento del pago, se pasará al Departamento de Legal para proceder según sea el caso. 	

	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de Políticas y Procedimientos	Departamento: Administrativo
Sección I: Políticas generales	
<p>4.5. Políticas para el control de la cartera</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de crédito y cobranza de la empresa, cobranzas deberá contar con las herramientas tecnológicas necesarias como son: programa de cartera, internet, computadoras, teléfono convencional, celulares en las diferentes operadoras con un plan de mensajería, para generar los controles oportunos de la cartera de los clientes. • El responsable del departamento de crédito y cobranza, deberá realizar la revisión de la cartera deberá generar los reportes diarios, para verificar los vencimientos de las cuotas. • No se procederá a entregar ningún tipo de documento si el cliente no se encuentra al día con las cuotas de pago previstas. • El responsable del departamento de crédito y cobranza deberá realizar un seguimiento continuo a la cartera a fin de que verifique la realización de los pagos contra factura. 	

	<p>CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR</p>
<p>Manual de políticas y procedimientos</p>	<p>Departamento: Administrativo</p>
<p>Sección II: Concesión y otorgamiento de créditos</p>	


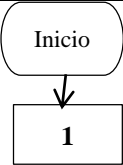
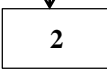
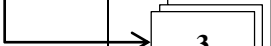
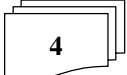
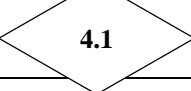

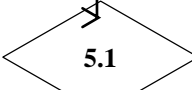
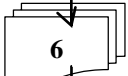
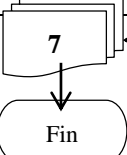
SECCIÓN II: CONCESIÓN Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
5. Sección II: Concesión y otorgamiento de créditos	
<p>5.1. Análisis de crédito</p> <p>Antes de conceder cualquier crédito es necesario someter a los clientes solicitantes a un proceso de análisis y revisión que pasa por la conformación de los documentos o requisitos que deben presentar, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cédula y papeleta de votación actualizada (deudores y garantes) • Dirección comprobada • Pago de servicios básicos • Constancia de ingresos • Referencias crediticias • Referencias personales • Ruc del negocio • Profesión, ocupación u oficio • Estado civil • Número de dependientes • Nivel de endeudamiento <p>Así mismo, el asistente de crédito deberá exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento del crédito la cual deberá ser trasladada al área de crédito para su análisis y luego a la Gerencia para su aprobación.</p> <p>El analista de crédito recibirá la documentación y deberá verificar que la misma esté completa confirmando las referencias crediticias y personales.</p> <p>El gerente será el responsable de autorizar los créditos luego de corroborar que el cliente cumplió todos los requisitos solicitados para optar al mismo.</p>	

	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
5. Sección II: Concesión y otorgamiento de créditos	
<p>5.2. Procedimientos para la concesión de créditos</p> <p>Una vez que el cliente cumple con todos los requisitos el gerente dará su aprobación para la concesión del crédito y el jefe del departamento de crédito y cobranza será el encargado de notificar al cliente y de respaldar con los documentos necesarios el otorgamiento del crédito. Asimismo será el responsable de entregar al cliente los datos que este necesita para los respectivos depósitos o transferencias para la cancelación del crédito otorgado.</p> <p>5.3. Ejecución de procedimiento de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • El jefe de crédito y cobranza recibe las solicitudes de crédito, vía correo electrónico, así como personalmente si el cliente puede acercarse a las oficinas. • El jefe de crédito y cobranza le explica al cliente cuales son las políticas y le indica los documentos requeridos para la aprobación del crédito. • El jefe de crédito y cobranza envía a la analista de crédito la información dada por el cliente, para que sea verificada toda la información y se continúe con el procedimiento necesario para la otorgación del crédito. 	

5.4. Pasos para realizar el otorgamiento de crédito


Nº	Actividad	Responsable	Tiempo	Descripción
1.	Recibir y asistir al cliente	Asistente de crédito	1 hora	El asistente de crédito asiste al cliente
2.	Entrega recaudos al cliente	Asistente de crédito	30 minutos	El cliente se interesa en la propuesta ofertada y solicita la documentación necesaria para tramitar crédito
3.	Cliente consigna documentación de crédito	Jefe de crédito y cobranza	Variable	El consigna la documentación solicitada ante el departamento de crédito y cobranza
4.	Revisar documentación	Jefe de crédito y cobranza	1 hora	El jefe de crédito recibe la documentación del cliente solicitante y revisa que esté completa
4.1.	¿Está conforme la solicitud?	Jefe de crédito y cobranza	15 minutos	Si la documentación está completa se procede al análisis sino se devuelve al cliente para que complemente lo que falta.
5.	Analizar la solicitud y evaluar el riesgo	Analista de crédito	1 hora	El analista de crédito analiza la solicitud
5.1.	¿Cumple la solicitud con el nivel de riesgo aceptado	Analista de crédito	1 hora	El analista evalúa el riesgo, si el riesgo es apto se asigna cupo para crédito, formas de pago y plazos que son enviados al gerente.
6.	Revisa y aprueba crédito	Gerente general	1 hora	El gerente revisa y aprueba el crédito y devuelve la solicitud aprobada al Jefe del departamento de crédito y cobranza
7.	Comunica al cliente la aprobación	Jefe de crédito y cobranza	30 minutos	El jefe del departamento de crédito y cobranza recibe la aprobación del crédito y llama al cliente para comunicarle formalmente la aprobación de la solicitud.


		CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR			
Manual de políticas y procedimientos		Departamento: Administrativo			
5. Sección II: Concesión y otorgamiento de créditos					
5.5. Flujogramas del procedimiento descrito					
N°	Actividad	Asistente de crédito	Jefe dpto. de crédito y cobranza	Analista de crédito	Gerente general
1.	Recibir y asistir al cliente				
2.	Entrega recaudos al cliente				
3.	Cliente consigna documentación de crédito				
4.	Revisar documentación				
4.1.	¿Está conforme la solicitud?				
5.	Analizar la solicitud y evaluar el riesgo				
5.1.	¿Cumple la solicitud con el nivel de riesgo aceptado				
6.	Revisa y aprueba crédito				
7.	Comunica al cliente la aprobación				

	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
6. Sección III: Recuperación de créditos	


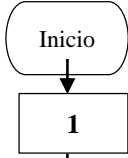
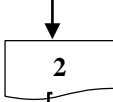



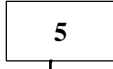
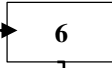
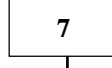
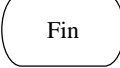
SECCIÓN III: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS




	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
6. Sección III: Recuperación de créditos	
<p>6.1. Procedimientos para la recuperación de créditos</p> <p>El proceso de cobranza inicia cuando se hace efectiva la venta a crédito, pues el cliente bajo firma de responsabilidad, acepta los términos propuestos en las políticas de cobranza. Para corregir el problema de la recuperación de los créditos en la empresa es necesario adoptar algunos lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar periódicamente las cuotas vencidas de los créditos otorgados. • Mantener un contacto continuo con los clientes a fin de tenerles presente la fecha de vencimiento de las cuotas. • Establecer un período de actualización de datos con el propósito de tener información verídica en el caso de una cobranza con notificación a domicilio. • Establecer un personal técnico adecuado, para la recuperación de cartera que dentro de sus funciones estarán la notificación domiciliaria. • El área de cobros del departamento elaborará y enviará las notificaciones de cobro. 	

		CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR		
Manual de políticas y procedimientos		Departamento: Administrativo		
6. Sección III: Recuperación de créditos				
6.2. Procedimientos de cobranza				
<p>La recuperación de los créditos se encontrará bajo la responsabilidad del jefe del departamento de crédito y cobranza, teniendo como soporte el reporte emitido de la cartera vencida</p>				
Nº	Actividad	Responsable	Tiempo	Descripción
1.	Revisar reporte de cartera	Jefe del departamento de crédito y cobranza	1 hora	El jefe del departamento de crédito y cobranza visualiza semanalmente el reporte de cartera
2.	Emitir reporte de saldos vencidos	Jefe del departamento de crédito y cobranza	1 hora	El jefe del departamento de crédito y cobranza emite semanalmente un reporte de los vencimientos de la cartera y solicita al asistente de cartera comunicarse con el cliente.
3.	Contactar a los clientes y confirma pagos	Asistente del departamento de crédito y cobranza	2 horas	El asistente de cobranza contacta a los clientes vía llamadas, email o mensajes de texto para confirmar los pagos de facturas
4.	Retirar los pagos	Recaudador	3 horas	Una vez confirmado el pago, se notifica al recaudador para que

				proceda a retirar el efectivo o los cheques respectivos.
5.	Reportar la recaudación de las cuentas	Recaudador	1 hora	El recaudador elabora reporte de cobro y entrega al jefe de crédito y cobranza para que verifique la recaudación de las cuentas por cobrar y envía la verificación al asistente de crédito y cobranza
6.	Registrar pago en el Sistema	Asistente del departamento de crédito y cobranza	2 horas	El asistente de cobranza registra el pago en sistema y actualiza la operación que se cancela y envía el reporte al jefe de crédito y cobranza
7.	Archivar pagos y actualizar cartera	Jefe del departamento de crédito y cobranza	1 hora	El jefe de crédito y cobranza archiva los pagos realizados en las carpetas de los clientes y procede a actualizar la cartera nuevamente

		CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR		
Manual de políticas y procedimientos		Departamento: Administrativo		
6. Sección III: Recuperación de créditos				
6.3. Flujo grama de los procedimientos descritos				
Nº	Actividad	Jefe dpto. de crédito y cobranza	Asistente dpto. de crédito y cobranza	Recaudador
1.	Revisar reporte de Cartera			
2.	Emitir reporte de saldos vencidos			
3.	Contactar a los clientes y confirma pagos			
3.1.	¿Existen cobros?			
4.	Retirar los pagos			
5.	Reportar la recaudación de las cuentas			
6.	Registrar pago en el Sistema			
7.	Archivar pagos y actualizar cartera			
				

	CREDITOS Y CUENTAS POR COBRAR
Manual de políticas y procedimientos	Departamento: Administrativo
7. Disposiciones finales	
<p>Todas las políticas y procedimientos planteados en este manual, fueron diseñados para la Empresa IMPROMAF C. A. por lo que se exhorta a la aplicación y el cumplimiento de las mismas a fin de mejorar los procedimientos existentes con respecto a los créditos y cuentas por cobrar. En tal sentido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compete a la gerencia general de la empresa exhortar a los funcionarios a cumplir las mismas con la finalidad de realizar un control ágil y oportuno de las cuentas por cobrar. • La aplicación oportuna de este manual, es una manera de contribuir con la empresa en la mejora de su liquidez, para de esta manera coadyuvar en el cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos. • Por último, la gerencia de la empresa será la autoridad única con la potestad para modificar, mejorar y autorizar cualquier cambio en el presente manual y en los procesos que el mismo sugiere en beneficio de la empresa. 	

Referencia

- Altamirano, A. (2014). *Rentabilidad de la variable activo y cuentas por cobrar*.
Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 5 - 9.
- Arana, L. (2015). *Procesos*.
- Arena, S. (2016). *Análisis del Rubro Cuentas por Cobrar, desde el punto de vista Contable*.
- Asociación de Bancos el Perú (Ansbanc-2016) *Memoria anual 2016*.
- Auditoria, & Gómez, S. (2011). *Alcance de auditoria operativa*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación
- Blanco, L. Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos* (Segunda ed.).
Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.
- Brown Ekwe, M. (2014). *Cuentas por cobrar y gestión corporativa*. 4-6.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2013). *Incidencia de las cuentas por cobrar*. Revista
Facultad Nacional de Salud Pública, 5-6.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de gestión de cuenta por cobrar*.
- Espinoza, W. (2016). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*.
- Fajardo, C. (2013). *Auditoria Operativa*.
- Falconi, O. (2014). *Auditoría y las Normas de Auditoría*. Revista del
Departamento Académico de Ciencias Administrativas, 4 - 6.
- Flores, Y., & Yépez, A. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial*. Revista de Investigación Universitaria,
5 - 10.
- García, J., & Galarza, S. (2017). *Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo*. Revista Ciencia UNEMI, 4 - 6.

- Giler, X. (2015). *Cuenta por cobrar*.
- Guillen M., G. (2016). *Liquidez*.
- Heviá, E. (1989) *Manual de auditoría interna*. Centrum, Barcelona, 1989, p. 4.
- Hong, Y., & Chengke, Z. (2014). *Determinants of Accounts Receivable*.
- Jiménez, F. (2014). *Auditoria operativa*.
- Malavé V., D. L., & Delgado V., E. M. (2016). *Tesis*. Recuperado a partir de
- Maza, J. (2015). *Control interno de las cuentas por cobrar*.
- Molina, D. (2014). *Tipos de créditos*.
- Molina, H., & Bautista, R. (2016). *Normas Internacionales de Auditoría*.
- Montufar, J. (2015). *Recuperación de la cartera*.
- Mora, L., & Caicedo, I. (2015). *Normas Internacionales de Auditoria*.
- Muñiz, W., & Mora, K. (2017). *Control interno para cuentas por cobrar*.
- Ochoa, A., & Guerrero, E. (2014). *Auditoría financiera al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y créditos Guachapala LTDA* . Cuenca, Ecuador:
- Orozco, M. (2015). *El comercio. Obtenido de 10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador*:
- Pereira, E. (2014). *Procedimientos de auditoria operativa*.
- Pirir, A. (2011) *Auditoría Operacional al Departamento de Créditos y Cobros de una empresa comercializadora de Llantas*. Tesis de Grado. Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala, 2011.
- Ramírez, V. (2016) *Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa “Comercial Facilito” de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de Los Ríos*. Tesis de Grado. Universidad Regional Autónoma de Los Andes (UNIANDES)

- Revista Electronica de Gerencia Empresarial. (2013). *Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar*. 5 - 10.
- Santandreu, E. (2009). *Manual Para La Gestión Del Crédito a Clientes*.
Barcelona: Brosmac
- Sierra Bravo, R. (2007) *Metodología de las Ciencias Sociales*. 3ra. Edición.
Madrid. Paraninfo
- Solis, T. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Obtenido de
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1923/1/T-ULVR-1729.pdf>
- Suarez Revollar, C. (2016). *Auditoria Operativa*.
- Taylor y Glezen. (1997) *Auditoria, Integración de Conceptos y Procedimientos*.
Editorial Limusa y Noriega 188p. —1997.
- Tirado, M. (2015) *Las Políticas de Crédito y Cobranza y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado FADICALZA*. Trabajo de Graduación.
Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador.
- Torres, G. (2012). *Control*.
- Valencia, A. (2012). *Auditoria*.
- Vallejo, C. (2014). *Crédito*.
- Vara, R. (2017). *Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas*.
- Vargas, A. (2015). *Auditoria y normas internacionales*.
- Whittington, R., & Kurt, P. (2000). *Auditoria un enfoque integral*. Bogotá:
McGraw-Hill.
- Ynzunza, C., & Izar, J. (2017). *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades*. POLIANTEA, 4 - 8.

Apéndices

Apéndice A



**CARRERA DE: INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA
ENCUESTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR, JEFE DE OPERACIONES
Y CONTADOR GENERAL DE LA EMPRESA IMPROMAF C.A DEL
CANTÓN GUAYAQUIL**

La realizan las estudiantes Campuzano Palacios Diana Verónica y Moreira Jiménez Sully Mirela, quienes realizan el proyecto de investigación con el tema “Auditoría operativa al procedimiento de cuentas por cobrar de la empresa **IMPROMAF C.A** del cantón Guayaquil”, para optar por el título de: Ingenieros en Auditoría y Contabilidad

INDICACIONES: La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información necesaria, para conocer si la carencia en el cobro de cuentas por cobrar

Siga las instrucciones siguientes

- a. Lea detenidamente cada pregunta
- b. Analice las alternativas de contestación
- c. Conteste con absoluta sinceridad
- d. Utilice pluma azul
- e. Marque su respuesta con una X
- f. No hacer tachones, anula su respuesta

DESARROLLO:**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**

1. ¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas de créditos deficientes?

Si

No.

2. ¿En su opinión porque es necesario que el personal reciba capacitaciones de análisis de crédito?

a) Para asegurar el cumplimiento de los pagos.

b) Para cumplir con el perfil del cargo

c) Para realizar una mejor selección de clientes

3. ¿Cree usted que es importante realizar la verificación del buró de crédito previo a la aprobación del crédito?

Si

No

4. ¿Cree usted que es importante considerar el historial crediticio?

Si

No

5. ¿Considera usted que la empresa difunde oportunamente las políticas de cobro?

Si

No

6. ¿Conoce usted como la evalúan las políticas crediticias en la empresa?
- Si
 - No
7. ¿Se cuenta con expediente por cada cliente que le otorga el crédito?
- Eficiente
 - Poco eficiente
 - Nada eficiente
8. ¿El expediente cuenta con toda la documentación solicitada para proceso de evaluación crediticia?
- Si
 - No
9. ¿Considera usted que la evaluación crediticia debe realizarse antes de otorgar u crédito?
- Si
 - No
10. ¿Se investiga al cliente en el buró de crédito?
- Si
 - No
11. ¿Confirman que el cliente firma un contrato para el otorgamiento de crédito
- Si
 - No

Apéndice B



Memorando de planeación

Empresa: IMPROMAF C.A.

Definición de objetivos

Objetivo general: Determinar lo adecuado y razonable de las cifras establecidas en los estados financieros, en función de su objeto social, y el nivel de confiabilidad de los controles utilizados por la compañía para tal fin.

Objetivos específicos: Determinar la confiabilidad y exactitud de los datos contables y la efectividad de los procedimientos internos.

- Ayudar a la gerencia a lograr la administración más eficiente de las operaciones de la empresa, estableciendo procedimientos para adherirse a sus planes.
- Revelar y corregir la ineficiencia en las operaciones.
- Recomendar cambios necesarios en las diversas fases de las operaciones.
- Averiguar el grado de protección, clasificación y salvaguarda de activos de la empresa contra pérdidas de cualquier clase.
- Dictaminar los estados financieros a diciembre 31 de 2017.

Investigación preliminar

Reseña histórica: La empresa IMPROMAF C.A. fue fundada en 2002.

Está ubicada en la dirección Mapasingue esta calle 2ª, solar 7-4, 7-5 Mz. 79 Km 5,2 vía Daule de la ciudad de Guayaquil. Cuenta con una planta física adecuada para una

labor de maquila y cuenta con otra sede en el sur de la ciudad, en donde realiza también maquila de productos.

En la empresa se encuentra una oficina de presidencia, gerencia general, administrativo que se encarga de las finanzas, facturación y cobranza, talento humano, seguridad industrial, sistema, calidad y compras quien hace las veces de recepcionista y se encarga de la gestión documental de la organización

Tipo de empresa: IMPROMAF C.A. es una compañía anónima.

Circunstancias económicas y tendencias del negocio

- La mayoría de las compras están a cargo del jefe comercial, existiendo Comité de Compras bajo el nivel específico de autorización.
- Las políticas de ventas están a cargo del Departamento Comercial.
- Su rotación de cartera es de 30 y 90 días.
- Durante el año 2016 adquirieron equipos de computación para lograr una mejor captura y distribución de la información, situación que requiere de un análisis específico ya que es un sistema nuevo y pocas personas saben manejarlo dentro de la empresa.
- La empresa tiene una participación en el mercado de sus productos se están estableciendo tácticas de mercadeo modernas para contrarrestarlas y aprovechar la apertura económica decretada por el gobierno.

Políticas y prácticas financieras

La Compañía utiliza entre otros, las siguientes políticas y prácticas contables:

- La Compañía compra materia prima en un 80% a crédito.
- El manejo de los costos se hace a través de estándares para algunos centros de costos (administración, comercial) y costos reales de producción.
- El proceso de producción de los productos es aproximadamente 10 semanas.

- Se fijaron políticas de ventas de la siguiente manera: Cuando se trate de ventas al detal no se ofrece, ni se aceptan descuentos. Cuando se trate de ventas al por mayor, se dará un descuento comercial del 10%, además si a crédito se adicionará un 5% por pronto pago.
- La política de traslado de producto terminado a la oficina de ventas será los martes.
- Los resultados de los estados financieros deben entregarse, como plazo máximo el día 17 del mes siguiente a la finalización del período contable.
- Se entrega mensualmente informes de ejecuciones presupuestales.
- Cuando resultan imperfectos se rematan en ventas, primero a empleados con un recargo del 10% más del costo, y para particulares con un 25% más del costo.
- Se evalúa por parte de la administración las políticas contables, financieras y presupuestales.

Principales clientes

La compañía cuenta con clientes importantes:

- ABBOTT LABORATORIOS DEL ECUADOR CIA. LTDA
- ALICORP ECUADOR S.A.
- JOHNSON WAX DEL ECUADOR S.A./COD. PROVE.1333695
- PORTRANS S.A
- NESTLE ECUADOR S.A.
- CALBA S.A
- KIMBERLY Y CLARK ECUADOR
- PLASTICOS DEL LITORAL PLASTILT S.A
- EMPRESA CAROZZI ECUADOR S.A
- QUALA ECUADOR S.A

Apéndice C

Áreas significativas

Dentro de la organización se tiene como significativa, el área de inventarios, que se encuentra debidamente organizada, aunque sufren retardos en la entrega de la mercancía. El manejo del kárdex presenta errores en saldos.

El área de ventas, también se constituye en área significativa, porque las políticas de descuentos que maneja la compañía son bastantes atractivos para los clientes potenciales.

Riesgos inherentes al control

El manejo de cuentas por cobrar, que es una sola persona la encargada de abrir la tarjeta del cliente, atenderlo en ventas.

Riesgo Control: No hay segregación de funciones.

Riesgo Inherente:

- Manipulación de datos.
- Existe demora en la cancelación de pedidos, por encontrarse mal diligenciados, ocasionando disgustos en el proveedor.
- Malversación de fondos.
- Se están recibiendo cheques posfechados, incumpliendo con una de las políticas de la empresa.

Riesgo Control:

- No hay revisión por el personal especializado en esta función.

- No se están utilizando o ejecutando los controles establecidos por los funcionarios a cargo.

Apéndice D

Alcances y limitaciones

Se auditaran los estados financieros con corte a diciembre 31 de 2017.

IMPROMAF C.A., tiene proyectados algunos cambios en el momento de nuestra visita, los cuales pueden afectar la determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas de auditoría. Entre otras tenemos:

- Estudio y/o renovación de la planta de personal

Procedimientos y técnicas a utilizar

Durante el desarrollo de la auditoría se llevaran a cabo los siguientes procedimientos y técnicas:

Procedimientos:

- Evaluación y estudio del sistema contable.
- Evaluación y estudio del sistema de control interno.
- Realización de investigaciones y verificación de las operaciones contables y saldos de las cuentas.
- Se comparan estados financieros de los dos últimos años (2006, 2007) con los principales registros contables y otros registros relacionados con la parte contable, para determinar si los estados financieros se presentan de forma razonable.

Técnicas:

- **Inspección:**

Se mantuvo dialogo con el presidente de la empresa, la persona encargada de las finanzas en el departamento administrativo y con el accionista, quien admitió estar al

tanto en la forma en cómo se administra la empresa y los conocimientos de los socios sobre esta

Apéndice E

- **Observación:**

Durante la visita en las instalaciones, se pudo verificar que la infraestructura de la empresa cuenta con un desgaste en el piso por el cual dificulta el normal desenvolvimiento del montacargas al momento de hacer el despacho de la mercadería en el embarque de los camiones.

Visitas

Visita Preliminar: Instalaciones de la empresa IMPROMAF C.A



Visita durante el Desarrollo del Trabajo: Revisión de archivos



Visita Final: Entrega al gerente de los resultados de la auditoría operativa



Visita Posterior: Solicitando información fundamental para la auditoría operativa



PRESUPUESTO DEL TIEMPO

Actividad	Personal	Tiempo en días
Planificación preliminar	Diana Campuzano Sully Moreira	8
Planeación específica	Diana Campuzano Sully Moreira	8
Programas de auditoría	Diana Campuzano Sully Moreira	3
Ejecución de la auditoría	Diana Campuzano Sully Moreira	7
Comunicación y elaboración del informe	Diana Campuzano Sully Moreira	3

Apéndice F**PERSONAL INVOLUCRADO EN LA AUDITORIA****Por parte del cliente**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA
Sr. Henry Alvarado	Presidente de la empresa IMPROMAF C. A	0911823813
Mayra Macías García	Gerente General	1309874517
Ing. Ivett Suárez Peso	Jefe administrativo	1309975037
Ing. José del Rosario	Contador	1319483034
Andrés Vera Lema	Asistente contable	1303607970
Inés Buzñay	Analista de facturación	1304253691

Por parte de la Auditoría

JEFE DE EQUIPO: Sully Mirela Moreira Jiménez

MIEMBRO DEL EQUIPO: Diana Verónica Campuzano Palacios

Apéndice G

COSTO DE LA AUDITORIA

Recursos materiales y financieros

Material de trabajo:		USD. 300.00
• Papelería y oficina	USD. 190.00	
• Impresiones y fotocopiado	USD. 80.00	
• Anillado y encuadernación	USD. 30.00	
Viáticos y movilización:		USD. 65.00
• Jefe de Equipo auditor	USD. 40.00	
• Auditor operativo	USD. 25.00	
TOTAL		USD. 365.00

FECHAS DE LAS REUNIONES

PROCEDIMIENTO	FECHA
Tramitar oficio de notificación de inicio de auditoría	12/01/2019
Formalizar visita previa a las infraestructuras de la empresa	13/01/2019
Mantener diálogos con la directiva de la empresa	13/01/2019
Enviar oficio de interés de la investigación	13/01/2019
Obtener la nómina de los empleados que actúan en la auditoría	14/01/2019
Conocer las áreas y departamentos de la empresa IMPROMAF C.A	15/01/2019
Realizar un informe de la planificación preliminar	16/01/2019

Apéndice H

Guayaquil, 04 de febrero 2019

Sr. Henry Alvarado
PRESIDENTE DE LA EMPRESA IMPROMAF C.A
Ciudad. -

De mis consideraciones:

En virtud al contrato establecido mediante oficio 001, firmado el 12 de enero del 2019, nos permite comunicar la finalización de la auditoría operativa a las políticas y procedimientos de la empresa **IMPROMAF C.A**, dentro del periodo de estudio del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, según lo convenido es nuestro compromiso presentar un informe adjunto todos hallazgos encontrados.

Según lo dispuesto se realizó la auditoría operativa a las políticas y procedimientos de crédito, verificando un estudio de los principales elementos de conflicto, la auditoria fue establecida en base a los principios y normas que constituye las Normas internacionales de contabilidad (NIC), Normas internacionales de la información financiera (NIIF) y las Normas de control interno de la contraloría general del Estado, las mismas permiten visualizar la razonabilidad y seguridad de la información financiera auditada.

La elaboración de la auditoria contiene una valoración en base a las pruebas obtenidas a través del estudio de las normas de la empresa, considerado que el mismo contiene una base para expresar nuestra opinión

Según los resultados de la evaluación presenta un resultado medianamente aceptable en algunos aspectos a excepción de los siguientes

- Incumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito
- Carencia de flujograma de procesos de políticas y procedimientos de crédito que evidencian la secuencia de procesos para la recuperación de los mismos.
- Se constató error en provisión de cuentas incobrables
- Carencia de procedimientos para determinar el tiempo de cobro oportuno de las cuentas por cobrar.
- Carencia de control interno de políticas y procedimientos de crédito

Atentamente,

Sully Moreira Jiménez
Jefe del equipo auditor

Diana Campuzano Palacios
Auditor operativo