



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

Tema:

EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR DE "LUBRICANTES LM JR", UBICADA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

Autoras:

Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije

Ana Cristina Zambrano Caballero

Tutor del Trabajo de Titulación:

Dra. Gladys del Carmen Salas Lara

Portoviejo - Manabí - Ecuador

2019

Certificado del tutor de titulación

Dra. Gladys del Carmen Salas Lara, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifico que las egresadas Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije y Ana Cristina Zambrano Caballero, son autores de la Tesis de Grado titulada: **“EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR DE "LUBRICANTES LM.JR", UBICADA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Dra. Gladys del Carmen Salas Lara

TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del tribunal examinador

El trabajo de investigación “**EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR DE "LUBRICANTES LM.JR"**, UBICADA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018”, presentado por las egresadas Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije y Ana Cristina Zambrano Caballero, 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 Mg.
Coordinadora de la carrera**

**Dra. Gladys del Carmen Salas Lara
Tutora trabajo investigación**

**Lcda. Yesenia Vera
Miembro del tribunal**

**Ing. Marcelo Mendoza
Miembro del tribunal**

Declaración de autoría

Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije y Ana Cristina Zambrano Caballero, autoras del estudio de caso titulado **“EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA POR COBRAR DE "LUBRICANTES LM.JR", UBICADA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018”**, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije
Egresada de la carrera de Auditoría
y Contabilidad

Ana Cristina Zambrano Caballero
Egresada de la carrera de Auditoría
y Contabilidad

Dedicatoria

A Dios porque ha estado y estará conmigo siempre guiando mi camino, dándome fortaleza cuando he estado a punto de rendirme.

A mis padres Hugo Quiroz y Lina Quijije, por ser las personas que han luchado de forma constante para darme todo lo que necesito, siempre con amor y ejemplo, y su ayuda en los momentos difíciles. A ellos que me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, y mi coraje para cumplir con mis objetivos propuestos, por todo sacrificio y lucha día a día para sacarnos adelante a mí y a mis hermanos.

A mis hermanos José Andrés y Vanessa Quiroz por estar conmigo en los momentos difíciles.

Sthefanía Quiroz

Dedicatoria

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre la Ing. Rosa Caballero que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi padre Edgar Zambrano que de alguna forma ha estado conmigo en este trayecto de estudio.

A mi hija Ashley que ha sido el motor principal para obtener este logro y para darle lo mejor de la vida.

A mi tía Aguedita que a pesar de estar lejos siempre me ha sabido guiar y enseñarme que con perseverancia se obtienen las cosas.

A mi hermano Cristhian por ser un gran amigo para mí, que junto a sus ideas hemos pasado momentos inolvidables y uno de los seres más importantes en mi vida.

A mi novio Jairo que ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor y por su ayuda en mi proyecto.

A mi familia y amistades en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Cristina Zambrano

Agradecimientos

A Dios por demostrarnos que la felicidad eterna está en nosotros mismo.

A nuestros padres que son lo más importante que tenemos en la vida que con su amor infinito nos han hecho un hombre de bien con sus consejos, apoyo y aliento incondicional.

A nuestras familias quienes nos han acompañado en cada etapa de nuestras vidas.

Agradecemos a la Universidad San Gregorio de Portoviejo por ser la Institución que capturó nuestros mejores momentos como estudiantes y amigos, por ser el lugar donde aprendimos lo importante que es ser un profesional.

A mis maestros, a nuestra querida coordinadora de la carrera Ing. Andrea Ruíz, a nuestra querida secretaria Ing. Gina Pin, a los conserjes Jaime, franklin y en especial a la Dra. Gladys Salas, por la valiosa ayuda brindada en la dirección de mi tesis y lo importante que significa aprender y comprender, por su paciencia y comprensión.

A todo quienes nos brindaron su apoyo para poder culminar el presente trabajo.

Sthefanía Quiroz

Agradecimientos

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A toda mi familia y mis amistades por estar en todo momento a mi lado y saberme entender y apoyarme.

A los docentes de la universidad San Gregorio de Portoviejo, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Cristina Zambrano

Sumario

El trabajo que se presenta a continuación consistió en realizar un examen especial a las Cuentas por Cobrar de la empresa Lubricantes LM Jr. de la ciudad de Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2018, con el propósito de identificar cuáles son las principales debilidades que afectan al proceso de la cuenta analizada y cuyos efectos podrían repercutir negativamente en la recuperación de cartera. El de examen especial desarrollado incluyó las fases de planificación, ejecución y comunicación de resultados obtenidos, con la condición de expedir la orden de trabajo y las respectivas notificaciones al gerente de la empresa objeto de estudio. La información y documentación utilizada como evidencia se muestra en los papeles de trabajo, y los puntos débiles identificados se pueden observar en las hojas de hallazgos, encontrando en este ejercicio que no se dispone de un manual de procesos y procedimientos para el manejo contable de las cuentas por cobrar, por lo que el saldo de las Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre del 2018 presenta inconsistencias, tampoco se lleva control de las facturas físicas registradas en el sistema, y la no se realizan evaluaciones de referenciales de la situación financiera del cliente previo a la emisión de créditos. Estos puntos débiles, así como las conclusiones y recomendaciones respectivas se describieron en el informe final. Además, se debe mencionar que se desarrolló una propuesta, que de ser implementada favorecerá al proceso de las Cuentas por Cobrar mejorando su eficiencia.

Palabras Clave: Examen especial; control interno; Cuentas por Cobrar; concesión de créditos; recuperación de cartera.

Abstract

The work presented below consisted of carrying out a special examination of the Accounts Receivable of the Lubricantes LM Jr. company of the city of Portoviejo, during the period from January 1 to December 31 of the year 2018, with the purpose of identifying the main weaknesses that affect the process of the analyzed account and whose effects could have a negative impact on the recovery of the portfolio. The special exam developed included the phases of planning, execution and communication of results obtained, with the condition of issuing the work order and the respective notifications to the manager of the company under study. The information and documentation used as evidence is shown in the work papers, and the weaknesses identified can be observed in the finding sheets, finding in this exercise that there is no manual of processes and procedures for the accounting management of the accounts receivable, so that the balance of Accounts Receivable as of December 31, 2018 presents inconsistencies, there is no control of the physical invoices registered in the system, and no benchmark assessments of the client's financial situation are performed prior to the issuance of credits. These weaknesses, as well as the respective conclusions and recommendations were described in the final report. In addition, it should be mentioned that a proposal was developed, which if implemented will favor the Accounts Receivable process improving its efficiency.

Keywords: Special exam; internal control; Accounts Receivable; granting of loans; portfolio recovery.

Índice

	Pág.
Certificado del tutor de titulación	ii
Certificado del tribunal examinador.....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Dedicatoria	v
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Agradecimientos	viii
Sumario	ix
Abstract	x
Índice.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
1. Problematicación	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 la investigación	5
1.6. Delimitación del problema.....	6
1.7. Justificación.....	6
1.8. Objetivos	8
1.8.1. Objetivo general	8
1.8.2. Objetivos específicos.....	8
CAPÍTULO II	9
2. Contextualización	9

2.1.	Marco Teórico	9
2.1.1.	Examen Especial	9
2.1.2.	Diferencia entre auditoría financiera y examen especial	11
2.1.3.	Fases de un Examen Especial	13
2.1.4.	Flujograma para la realización de un exámen especial	27
2.1.5.	Cuentas por Cobrar	27
2.1.6.	Generalidades de Cuentas por Cobrar	28
2.1.7.	Importancia de las Cuentas por Cobrar en el capital de trabajo.....	29
2.1.8.	Objetivo de las Cuentas por Cobrar	30
2.2.	Marco Conceptual	31
2.3.	Marco legal.....	33
2.5.	Variables.....	42
2.4.1.	Variable independiente	42
2.4.2.	Variable dependiente	42
2.6.	Operacionalización de las variables	43
2.6.1.	Variable independiente: Examen Especial.....	43
2.6.2.	Variable dependiente: Cuentas por Cobrar	44
CAPÍTULO III		45
3.	Marco metodológico	45
3.1.	Plan de investigación.....	45
3.2.	Tipos de investigación.....	45
3.3.	Fuentes de información	46
3.4.	Población.....	46
3.5.	Tamaño de la muestra	46
3.6.	Análisis de los resultados	47
CAPÍTULO IV		48
4.1.	Aplicación de instrumentos.....	48

4.1.1.	Encuesta dirigida al personal de la empresa “Lubricantes LM Jr”.	48
4.1.2.	Entrevista dirigida al propietario de la empresa “Lubricantes LM Jr”.....	56
4.2.	Plan de auditoría.....	58
4.3.	Fase I: Planificación Preliminar y Específica	69
4.3.1.	Reporte de Planificación Preliminar.....	69
4.4.	Programa de auditoría	86
4.5.	Papeles de trabajo.....	87
4.6.	Hojas de hallazgo	117
4.7.	Informe de auditoría.....	125
4.7.1.	Título	125
4.7.2.	Destinatario	125
4.7.3.	Información introductoria.....	125
4.7.4.	Opinión con salvedades por una incorrección por omisión.....	127
4.7.5.	Resultados del Examen Especial	129
CAPÍTULO V		133
PROPUESTA.....		133
5.1.	Título de la propuesta.....	133
5.2.	Datos informativos de la propuesta.....	133
5.3.	Autores de la propuesta:.....	133
5.4.	Área que cubre la propuesta.....	133
5.5.	Fechas de desarrollo de la propuesta.....	134
5.5.1.	Fecha de inicio	134
5.5.2.	Fecha de culminación.....	134
5.6.	Beneficiarios directos.....	134
5.7.	Beneficiarios indirectos.....	134
5.8.	Objetivo de la propuesta.....	134
5.8.1.	General:.....	134

5.8.2. Específicos:	135
5.9. Recursos	135
5.10. Impacto de la propuesta	136
5.11. Descripción de la propuesta	136
REFERENCIAS	160
APÉNDICES	165

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Comparación entre Examen Especial y Auditoría Financiera	12
Tabla 2. Matriz de variable independiente: Examen Especial	43
Tabla 3. Matriz de variable dependiente: Cuentas por Cobrar.....	44
Tabla 4: Cuadro de tabulación de datos de la pregunta # 1 de la encuesta.	48
Tabla 5.: Cuadro de tabulación de datos de la pregunta # 2 de la encuesta.	49
Tabla 6.: Cuadro de tabulación de datos de la pregunta # 3 de la encuesta.	50
Tabla 7.: Cuadro de tabulación de datos de la pregunta # 4 de la encuesta.	51
Tabla 8: Cuadro de tabulación de datos de la pregunta # 5 de la encuesta.	52
Tabla 9: Cuadro de tabulación de datos de la pregunta # 6 de la encuesta.	53
Tabla 10: Cuadro de tabulación de datos de la pregunta # 7 de la encuesta.	54
Tabla 11: Cuadro de tabulación de datos de la pregunta # 8 de la encuesta.	55

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Flujograma para la realización de un examen especial	27
Figura 2: Gráfico de interpretación de datos de la pregunta # 1 de la encuesta.....	48
Figura 3: Gráfico de interpretación de datos de la pregunta # 2 de la encuesta.....	49
Figura 4: Gráfico de interpretación de datos de la pregunta # 3 de la encuesta.....	50
Figura 5: Gráfico de interpretación de datos de la pregunta # 4 de la encuesta.....	51
Figura 6: Gráfico de interpretación de datos de la pregunta # 5 de la encuesta.....	52
Figura 7: Gráfico de interpretación de datos de la pregunta # 6 de la encuesta.....	53
Figura 8: Gráfico de interpretación de datos de la pregunta # 7 de la encuesta.....	54
Figura 9: Gráfico de interpretación de datos de la pregunta # 8 de la encuesta.....	55

CAPÍTULO I

1. Problematización

1.1. Tema

Examen especial a las Cuentas por Cobrar de "Lubricantes LM JR", ubicada en la ciudad de Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

1.2. Antecedentes Generales

Las Cuentas por Cobrar han sido una opción para que las empresas compren y aumenten el flujo de efectivo. Por supuesto, los métodos han cambiado y se han refinado a lo largo de la historia, pero durante mucho tiempo ha sido una opción para que una empresa compre bienes y pague de manera flexible más adelante.

De acuerdo con O'Brien (2017), este tipo de cuenta ha ido evolucionando con el pasar del tiempo. Desde los años 2000 A.C., los fundadores de las Cuentas por Cobrar, los mesopotámicos, crearon una forma de factorización similar a la que se utiliza hoy en día, al permitir a las empresas comprar bienes y pagar más tarde. Las primeras reglas oficiales de Cuentas por Cobrar se pusieron a disposición en el Código de Hammurabi.

Entre el año 1300 y 1400 D.C., las Cuentas por Cobrar toman forma en Inglaterra y se convierten en una ruta comercial más popular en la industria de la confección. Los artículos de ropa que llegaban a Inglaterra a menudo viajaban largas distancias y los transportistas tendrían que esperar para recibir el pago una vez que se realizó la entrega. Con la introducción del financiamiento de las Cuentas por Cobrar, los

transportistas pudieron recibir una parte del pago de inmediato, que cubría los costos de equipos y suministros.

Ya para el año 1600, los colonos del "Nuevo Mundo" utilizaron Cuentas por Cobrar para poder vivir de las materias primas disponibles que habían ido descubriendo. Los colonos enviarían tabaco, piel, algodón y madera a Inglaterra (O'Brien, 2017). Los colonos ofrecerían anticipos en efectivo según la fortaleza de las Cuentas por Cobrar de los clientes.

Doscientos años después, en los años 1800, gracias a la revolución industrial, el financiamiento de las Cuentas por Cobrar se hizo aún más popular. Los prestamistas de crédito comenzaron a ver la “solventía crediticia” de un cliente.

Según Fisher (2017), para inicios de los años 1900, la industrias como textiles, prendas de vestir y transporte comenzaron a usar las Cuentas por Cobrar como una fuente importante de financiamiento. Comenzaron a usar el factoring como una forma de continuar comprando sus materias primas. El financiamiento de las Cuentas por Cobrar les permitió lidiar con largos ciclos de ventas cuando el transporte y la distribución de bienes aún no eran del todo confiables.

A partir de los años cuarenta del siglo XX, algunos bancos de EE. UU. Comienzan a ofrecer opciones de factorización de Cuentas por Cobrar. El factoraje alcanza un volumen de \$ 2.5 mil millones en 1948 (O'Brien, 2017).

Durante las décadas de los 70 y 80, desde que los bancos se unieron al negocio de la factorización, las tasas de interés comenzaron a incrementarse y las regulaciones se hicieron más estrictas (Ripoll & Aparisi, 2001). Como resultado, las empresas de factoring de Cuentas por Cobrar privadas comenzaron a crecer.

En la actualidad y gracias al aumento de la tecnología, es aún más fácil para las pequeñas y medianas empresas ofrecer extensiones de crédito sin el uso de un banco. El software de gestión de Cuentas por Cobrar basado en la nube permite a las empresas gestionar el departamento de Cuentas por Cobrar a un costo menor, al tiempo que ofrece más servicios.

A nivel mundial los negocios de lubricadoras fueron aumentando en base al incremento de la demanda de automotores, en el que los autos se empezaron a construir en grandes cantidades aumentando su oferta y haciéndolos más accesibles al consumidor promedio. Por lo tanto, este tipo de establecimientos se empezó a distribuir por todas partes del mundo a partir de la década de los 50 del siglo pasado, cuando se creó el primer lubricante multiuso (González, 2017), y en el momento que los motores empezaron a requerir mantenimiento.

Con el aumento del flujo automotor en el Ecuador, los negocios dedicados a venta y mantenimiento de vehículos se hicieron cada vez más comunes, y con ello el incremento en oferta y demanda de productos relacionados. “Lubricantes LM JR” es un taller de la red nacional de Bosch Car Service que ofrece todo tipo de servicios desde mantenimientos regulares y preventivos hasta arreglos de tren delanteros, inyección de gasolina y del sistema eléctrico, cambios de banda, cambios de aceite, alineación, balanceo, A.B.C de frenos, rectificación de discos de frenos, mantenimientos de aire acondicionados, entre otros. Además de contar con un amplio stock de productos como lubricantes, bandas, filtros de aire, de combustible y de aceite, aros, llantas, baterías Bosch, bujías, plumas para parabrisas entre otros.

1.3. Formulación del problema

¿Cuáles serán las deficiencias en el proceso y manejo de Cuentas por Cobrar presentadas en la empresa “Lubricantes LM JR” que afectan a la recuperación de la cartera?

1.4. Planteamiento del problema

Las empresas dedicadas al mantenimiento vehicular se han caracterizado por la venta de productos lubricantes, y por brindar un servicio de cambios de aceite y lavado automotor a cambio de un valor económico, el mismo que aumenta o disminuye de acuerdo a la marca y característica del producto vendido, por lo que la variedad es amplia, y por ello el proceso y manejo de cobros puede ser complejo.

La carencia o la poca práctica de auditorías en este tipo de empresas, impide poder identificar las falencias en las áreas contables y administrativas, lo que desencadena en una serie de problemas como tomar decisiones incorrectas, o no tener un nivel de confianza mayor. Escalante (2014) destaca que estas auditorías se desarrollan en un ambiente de riesgos, por lo que el auditor debe conocer y evaluar los riesgos asociados al negocio del cliente (riesgos inherentes y de control), y los relacionados al examen de los estados financieros (riesgos de detección y de auditoría).

La empresa “Lubricantes LM JR”, cuenta con una gran trayectoria de varios años en el negocio de mantenimiento vehicular en el cantón Portoviejo, provincia de Manabí. Según, una indagación previa junto con el personal administrativo y contable se pudo conocer que durante los últimos cinco años no se ha realizado un examen especial a las Cuentas por Cobrar, situación necesaria ya que se han encontrado varias inconsistencias en el último año que han podido mermar la

eficiencia en el proceso de cobranza de la compañía y que podría afectar a la recuperación de cartera.

La gestión de la cobranza en dicho negocio es realizada por un solo responsable, quien tiene el cargo de asistente de cobranza, cuya función es dar seguimiento a los clientes para los respectivos cobros. La gestión de cobro es evidenciada en reportes semanales y mensuales dirigidos a la contadora donde se detalla los cobros vencidos y los cobros realizados.

Entre las situaciones problemáticas que se presentan en el lugar de estudio está el alto volumen que refleja la cartera de facturas vencidas, y la inexistencia de un buen control de los anticipos recibidos por parte de los clientes por ende esto ocasiona errores al momento de realizar las cobranzas y molestia de algunos clientes. Por lo tanto, y en vista de la problemática suscitada, este trabajo se enfoca en realizar un examen especial a las Cuentas por Cobrar en la empresa “Lubricantes LM JR” a fin de minimizar los riesgos y aumentar el nivel de confiabilidad en los datos manejados en dicha cuenta durante el periodo de estudio al 31 de diciembre del 2018.

1.5. Preguntas de la investigación

Partiendo de dichos acontecimientos presentamos las siguientes interrogantes tales como:

- ¿Cómo se desarrollan las operaciones y procesos de las Cuentas por Cobrar en la empresa “Lubricantes LM JR”?
- ¿Cuáles son los procedimientos a seguir para ejecutar un examen especial para obtener evidencias necesarias en el área de estudio de la empresa Lubricantes LM JR?
- ¿Cuál es el nivel de riesgo en el proceso de las Cuentas por cobrar de Lubricantes LM JR

- ¿Qué acciones se podrían implementar para mejorar la eficacia en el proceso y manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa objeto de estudio?

1.6. Delimitación del problema

- **Área:** Auditoria y Contabilidad
- **Campo:** Contabilidad
- **Aspectos:** Examen especial
- **Problema:** Deficiencia en el procedimiento y manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa “Lubricantes LM JR” de la ciudad de Portoviejo.
- **Tema:** Examen especial a Las Cuentas por Cobrar de "Lubricantes LM JR", ubicada en la ciudad de Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.
- **Delimitación espacial:** La presente investigación se desarrolla en la empresa "Lubricantes LM JR", ubicada en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí.
- **Delimitación temporal:** En el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.
- **Línea de investigación:** Proceso de control en las organizaciones

1.7. Justificación

La empresa “Lubricantes LM JR” dedicada a la prestación de servicios y venta de productos dedicados al mantenimiento vehicular durante el periodo 2018 ha generado un importante movimiento en Cuentas por Cobrar gracias al incremento en la demanda de sus productos ofertados y al crecimiento de flujo vehicular, sector al cual va dirigida su propuesta de valor en el mercado. El movimiento en la cuenta objeto de estudio ha provocado inconvenientes en la información financiera, por lo que es de trascendental importancia realizar el examen especial de auditoría

financiera al componente Cuentas por Cobrar, a fin de entregar un informe de auditoría que pueda mejorar la información financiera.

La realización de este trabajo fue necesaria porque permitió a la dirección de la empresa “Lubricantes LM JR” conocer el manejo que se ha dado a las Cuentas por Cobrar de la organización, ya que su movimiento contable es muy importante para la situación financiera de la misma por cuanto un procedimiento correcto y eficiente permite un nivel de confianza mayor en relación al cobro de venta de productos y prestación de servicios que permiten el desarrollo como compañía y que además es necesaria para su funcionamiento. Además de lo mencionado, el desarrollo de esta investigación presenta justificación en distintos ámbitos, los cuales se describen a continuación:

En el ámbito personal, es una gran contribución para las autoras del estudio, ya que proporciona conocimientos y experiencia en la ejecución de exámenes especiales a Cuentas por Cobrar, y permite demostrar su capacidad en cuanto a la resolución de problemas mediante una propuesta que contribuya a incrementar la eficiencia de los procedimientos relacionados al tema de estudio en la empresa investigada.

En el campo académico, esta investigación muestra la importancia de las aportaciones teóricas actuales respecto del tema planteado, por lo tanto, se justifica teóricamente debido a que se hará una recopilación de datos de fuentes primarias y secundarias por lo que, al analizarla, sintetizarla e interpretarla se generará una nueva fuente de información que servirá como referencia para trabajos futuros.

En el aspecto social, la investigación realizada permite acercar a la institución con la comunidad, ya que este tipo de trabajo se proporciona como una acción entre los estudiantes y la empresa que se está estudiando, por un lado, se contribuye a los

estudiantes a prepararse desde el ámbito práctico como futuros profesionales de ingeniería en contabilidad y auditoría que favorezca a la sociedad en general, y por el otro, beneficia a una empresa local mediante una propuesta contribuyendo a la toma de decisiones de la directiva y mejorando la eficiencia en el proceso de manejo de Cuentas por Cobrar para minimizar los riesgos en cuanto a la recuperación de cartera.

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo general

Realizar un examen especial a las Cuentas por Cobrar de "Lubricantes LM JR", ubicada en la ciudad de Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

1.8.2. Objetivos específicos

- Analizar las operaciones y procesos de manejo de la Cuentas por Cobrar para la ejecución de un examen especial para obtener evidencias necesarias en el área de estudio de la empresa "Lubricantes LM JR".
- Elaborar un informe final, que contenga los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones correspondientes al proceso y manejo de la cuenta objeto del examen especial.
- Comunicar los resultados obtenidos en el examen especial con la gerencia de Lubricantes LM JR.
- Proponer un conjunto de acciones para mejorar la eficacia en el proceso y manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa objeto de estudio.

CAPÍTULO II

2. Contextualización

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Examen Especial

El examen especial es el análisis que se realiza a una cuenta o a un grupo de cuentas o cualquier otro elemento de contabilidad, con el propósito de ejecutar las disposiciones legales, además de evaluar de forma minuciosa un rubro significativo de la entidad con el fin de verificar si este es razonable y cumple con lo dispuesto en las normativas.

De acuerdo con (Remache, 2011):

Examen especial consiste en la verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las operaciones y transacciones financieras o administrativas, con posterioridad a su ejecución, aplicando las técnicas y procedimientos de la auditoría, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo con la materia del examen, con el objeto de evaluar el cumplimiento de políticas, normas y programas y formular el correspondiente informe que debe contener comentarios, conclusiones y recomendaciones. Consiste en la verificación de asuntos y temas específicos, de una parte, de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responde a una necesidad específica. (p. 10)

Es importante que en toda empresa se realice un examen especial para determinar si hay razonabilidad a los estados financieros, si se cumplen con las normativas vigentes, entre otros, es decir mediante el examen especial se comprueba si cada uno

de los procesos de la empresa está siendo realizado de manera razonable y pertinente. Por su parte, (Fernández & Valdivieso , 2016) Señala que:

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

Este tipo de evaluación debe enfocar aspectos relacionados con la razonabilidad financiera, el cumplimiento presupuestario, cumplimiento de las normativas legales, adquisición, custodia de bienes, contratos y el talento humano en general, es decir mediante este examen se verificara si los procesos de la empresa están siendo ejecutados de manera coherente y pertinente, resaltando un área específica para un mayor análisis e investigación, quienes conformaran el apoyo en este proceso de evaluación serán: el equipo de auditoria, los jefes de los departamentos a examinar, terceras personas responsables y dueños de información necesaria y el contratante de la evaluación (director o gerente de la empresa).

La importancia de un examen especial radica en la aplicación de normas de contabilidad generalmente aceptadas que aseguren el control eficiente y coordinado de las operaciones y actividades financieras, operativas y administrativas de una entidad, determinando la evaluación de un cuenta o grupo de cuentas con el propósito de determinar la razonabilidad de errores y deficiencias encontradas durante el proceso de esta acción de control. (p. 5)

El proceso de la auditoría o examen especial cubre todas las actividades vinculadas con la auditoría, desde su autorización e iniciación, hasta la emisión del informe respectivo. Por su parte, Sigcho (2012) indica que hoy en día los contadores públicos profesionales a través de la aplicación de adecuados métodos de organización y ejecución podrán efectuar de mejor manera su labor siguiendo por su puesto el siguiente proceso: planificación, ejecución del trabajo y comunicación de resultados.

Según Chuquimarca (2015), el examen especial puede enfocar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Manejo Financiero de recursos por una entidad durante un período en relación a la normatividad legal y reglamentos aplicables.
- Cumplimiento de la ejecución del presupuesto en relación a la normativa legal y reglamentos.
- Cumplimiento de la normatividad legal en relación a donaciones.
- Cumplimiento de la normativa legal en los procesos para contratación de obras o, adquisición de bienes y servicios.
- Adquisición de bienes y/o servicios u obras públicas.
- Denuncias.

2.1.2. Diferencia entre auditoría financiera y examen especial

En auditoría financiera, los criterios tienen relación estrictamente contable. Son aplicables Manuales de Contabilidad específicos, Planes de Cuentas y Clasificadores presupuestarios y las NIIF's. En la siguiente tabla se puede apreciar una comparación entre el Examen Especial y la Auditoría Financiera.

Tabla 1. Comparación entre Examen Especial y Auditoría Financiera

Examen Especial	Auditoría Financiera
Es considerado como parte del control posterior de empresas públicas y privadas	La auditoría financiera tiene como objetivo principal, dictaminar sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de las entidades públicas.
Se encarga de verificar, estudiar y evaluar los aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiente.	Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la entidad, para determinar si estos reflejan razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones
Con posterioridad a su ejecución, se aplicarán las técnicas y procedimientos de auditoría de acuerdo con la materia del examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones.	Inicia con la expedición de la orden de trabajo y culmina con la emisión del informe respectivo
Generalmente es encomendada a los auditores independientes, fideicomisarios o comisarios, para el control posterior del área financiera o parte de ella.	Para cada auditoría se conformará un equipo de trabajo, considerando la disponibilidad de personal de cada unidad de control, la complejidad, la magnitud y el volumen de las actividades a ser examinadas.

Elaborado por: Las autoras

Tanto el Examen Especial como la Auditoría Financiera tienen como objetivos la verificación y evaluación, sin embargo, la diferencia radica en que el primero lo hace

en las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y de medio ambiente en entidades públicas y privadas, y la segunda solo en los estados financieros.

Para la correcta realización de un Examen Especial, es necesario la implementación de un flujograma que sirva como guía de las etapas y procesos que se deben llevar a cabo en orden cronológico.

2.1.3. Fases de un Examen Especial

2.1.3.1. Fase I-A Planificación Preliminar

La planificación es la primera fase del proceso del examen especial en auditoría y de ello dependerá la eficiencia y efectividad del logro de los objetivos, empleando los recursos necesarios. Debe ser cuidadosa, creativa, positiva e imaginaria, debe considerar alternativas y escoger los métodos más adecuados para llevar a cabo las tareas, de esta manera, esta actividad debe recaer en los miembros del grupo con más experiencia.

Conocimiento de la Entidad

Previo a la elaboración del plan de auditoría, es necesario que se investigue todo lo relacionado con la entidad que se va a auditar, de esta forma se podrá elaborar el plan de forma objetiva. Esta actividad se desarrolla de la siguiente manera:

- Obtención de información relevante de la entidad.
- Análisis de información.
- Determinación de los componentes de auditoría o ciclos de transacciones.
- Determinación de los puntos críticos.

Obtención de Información

La planificación de la auditoría financiera, comienza con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la fase de ejecución (Contraloría General del Estado 2002).

En esta etapa el auditor levantará información con el objeto de examinar y evaluar cómo se está aplicando el proceso administrativo o financiero, si se han alcanzado, cómo y en qué medida los objetivos, las políticas, los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa, entre otros detalles a estudiar.

La información que se levante, debe ser suficiente, confiable, válida y sistemática, de tal manera que le permita al auditor, llegar a conclusiones y elaborar recomendaciones con bases sólidas.

A continuación, se explicarán las diferentes técnicas que el auditor puede aplicar en la obtención de información.

a) Técnicas de verificación ocular

Comparación: Es la relación existente entre dos o más aspectos, para observar la similitud o diferencia entre ellos; algunos procedimientos de auditoría se fundamentan en dicha comparación en base de criterios aceptables, facilitando la formulación de comentarios y acciones correctivas. (Chuquimarca 2015)

Observación: Se considera la técnica más general y su aplicación es de utilidad durante todo el proceso de la auditoría o examen. A través de aquella técnica el auditor puede verificar hechos relacionados con las operaciones que realiza el personal de la entidad.

Revisión Selectiva: Consisten en un ligero examen ocular, con la finalidad de separar mentalmente las transacciones que no son típicas o normales.

Rastreo: Se refiere al seguimiento de las operaciones o transacciones realizadas dentro de la entidad.

b) Técnicas de verificación Verbal

Indagación: Es la obtención de la información verbalmente a través de conversaciones. La indagación es una herramienta útil dentro del proceso de auditoría, especialmente cuando se evalúa áreas no documentadas; sin embargo, los resultados obtenidos dentro de esta técnica no constituyen una evidencia suficiente y competente.

c) Técnicas de Verificación Escrita

Análisis: Consiste en determinar la composición del saldo verificando sus transacciones durante un periodo determinado. Esta técnica se puede demostrar a través de las cédulas analíticas.

Conciliación: El uso de esta técnica permite consolidar dos conjuntos de datos relacionados a los registros establecidos por la entidad sujeta a examen o auditoría.

Confirmación: Garantiza la autenticidad de la información de las operaciones que realiza la entidad, mediante la afirmación o negación realizada por personas o instituciones externas a la entidad que se encuentra en la facultad de certificar la naturaleza de las operaciones ejecutadas por la organización.

d) Técnicas de Verificación Documental

Comprobación: Forma parte de la verificación de la evidencia que respalda una transacción u operación, para demostrar la legalidad en todo el proceso, ya sea de autorización, adquisición, registro, etc.

Computación: Consiste en cuantificar la información con el objetivo de verificar la exactitud matemática de las operaciones efectuadas; es decir comprueba la veracidad aritmética de un cálculo en una operación determinada.

e) Técnicas de Verificación Física

Inspección: Consiste en la combinación de la constatación física y ocular de los recursos de la entidad para establecer la existencia, autenticidad y propiedad de los mismos; la aplicación de esta técnica es factible para los bienes establecidos en un inventario, así como los documentos que representan un valor fiduciario.

f) Entrevistas y cuestionarios

Las entrevistas y los cuestionarios son técnicas que permiten recopilar información de campo.

Entrevistas: Consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas para obtener información.

Rodríguez (2009) menciona que el auditor deberá elaborar una guía de entrevista, la cual contendrá preguntas básicas sobre la información que se desea obtener de determinada área u puesto de la empresa, la base del diseño de cada entrevista dependerá del objetivo que el auditor quiera alcanzar y la información que desea obtener.

Cuestionarios: Se emplean para obtener información deseada en forma homogénea. Están constituidos por series de preguntas, escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos y temáticas.

Observación directa: Según Rodríguez (2009), el auditor al levantar la información debe tener especial cuidado en lo que se refiere a los hallazgos que

puede recopilar a través de la observación. Estos datos se deben sistematizar, es decir, registrar, si no pueden perder su validez.

2.1.3.2. Fase I-B Planificación Específica

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar. (Contraloría General del Estado 2002)

La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos (Contraloría General del Estado 2002). En la planificación preliminar se evalúa a la entidad, como un todo. En cambio, en la planificación específica se trabaja con cada componente en particular.

Evaluación de Control Interno

Los controles internos son las respuestas de la administración de una empresa o negocio para mitigar un factor identificado de riesgo o alcanzar un objetivo de control.

Los objetivos de los controles internos pueden agruparse en cuatro categorías:

- Estratégicos
- De información financiera
- De operaciones
- De cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos

La evaluación del Control Interno tiene una gran influencia sobre los procedimientos de Auditoría a desarrollar pues de acuerdo a las fortalezas y

debilidades encontradas en el sistema, el auditor puede determinar las pruebas a realizar, la extensión de las mismas y la oportunidad en que estas deban ser practicadas. (Contraloría General del Estado 2002)

La evaluación del Control Interno le indicará al auditor el grado de confianza que deberá tener en el mismo y en qué puntos se deberán aplicar con mayor rigor las pruebas necesarias para la obtención de la evidencia suficiente y competente.

Evaluación de Riesgo

En cuanto a la evaluación del riesgo, Moncayo (2016) menciona lo siguiente:

La evaluación del riesgo es una fase muy importante en el desarrollo del proceso de planeación, por lo tanto, en esta etapa se debe efectuar una evaluación a cada una de las cuentas, con el fin de determinar cuál o cuáles se consideran como significativas dentro del proceso de revisión que estamos desarrollando, de igual forma una vez identificadas las cuentas se deben relacionar las aseveraciones relacionada a cada una de ellas (p. 5).

Cabe resaltar que para determinar o identificar las cuentas, revelaciones y aseveraciones relevantes, debemos evaluar los factores de riesgos cualitativos y cuantitativos relacionados con los rubros de los estados financieros.

Tipos de Riesgo

Riesgo Inherente: Es la posibilidad de encontrar errores o irregularidades en las operaciones de la información financiera, administrativa u operativa, independientemente de la efectividad de los sistemas de control interno diseñado y aplicado por el ente.

Riesgo de Control: Es la posibilidad de que los sistemas de control interno establecidos por la entidad no sean capaces de detectar o prevenir errores significativos de manera oportuna.

Riesgo de Detección: Es el riesgo en que los errores o fraudes importantes no son detectados por el auditor al aplicar las pruebas y procedimientos de auditoría, por tanto, dan lugar a una opinión equivocada.

Determinación de Enfoque de Auditoría

Mendoza (2016) menciona que el enfoque de auditoría constituye el patrón o guía básica a partir del cual se establecerán los procedimientos de auditoría generales a utilizar durante el desarrollo de las tareas encomendada.

El enfoque de auditoría parte de los resultados que arroja el análisis y evaluación que el auditor realiza particularmente a través de determinar si va a depositar confianza o no en los controles definidos a través de este por la organización en el sentido de evitar o detectar irregularidades significativas en forma oportuna. Como resultado de la evaluación del Control Interno y su correspondiente comprobación (global o detallada tanto en la etapa de planificación como luego en la de ejecución) se pueden definir dos tipos de enfoque de auditoría:

- Enfoque de auditoría mixto
- Enfoque de auditoría sustantivo

2.1.3.3. Fase II De Ejecución

En la etapa de ejecución se pone en práctica el plan de auditoría y los procedimientos planificados a fin de obtener suficiente evidencia que respalde la elaboración del informe (Contraloría General del Estado 2002).

Aplicación pruebas de Cumplimiento

Una prueba de cumplimiento es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están operando durante el periodo de auditoría. El auditor deberá obtener evidencia de auditoría mediante pruebas de cumplimiento de:

- Existencia: el control existe.
- Efectividad: el control está funcionando con eficiencia.
- Continuidad: el control ha estado funcionando durante todo el periodo.

El objetivo de las pruebas de cumplimiento es quedar satisfecho de que una técnica de control estuvo operando efectivamente durante todo el periodo de auditoría.

Aplicación de Pruebas Analíticas

Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria. Se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.

Procedimiento:

- El auditor realizará una hoja de trabajo
- Del balance de comprobación el auditor obtendrá los datos del componente a examinar, elaborará la cédula sumaria de ese componente y cotejará los saldos con el libro mayor de cuentas
- El auditor elaborará una cédula que detalle la integración de los saldos de cada componente, por el periodo a examinar, cotejando los mismos con auxiliares de cuentas; y referenciando con la cédula sumaria.

Aplicación de Pruebas Sustantivas

Son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias. Ejemplo, un arqueo de caja chica, comprobación de saldos. Estas

Incluyen:

- Pruebas de detalle; transacciones saldos e información a revelar
- Procedimientos analíticos sustantivos

Dos de los procedimientos analíticos sustantivos más utilizados:

- 1) Análisis de tendencias
- 2) Pruebas de razonabilidad

Hojas de Hallazgo

El término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas.

De acuerdo con Ortíz (2005), los hallazgos en la auditoría, son definidos como asuntos que llaman la atención del auditor y que, en su opinión, deben ser informados o comunicados a las autoridades o personal competente de la entidad, debido a que representan deficiencias importantes que podrían afectar negativamente, su capacidad para procesar, registrar, y reportar información consistente y confiable en relación a las aseveraciones realizadas por la administración.

Elementos del Hallazgo de Auditoría

Desarrollar en forma completa todos los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto, el auditor debe utilizar su buen juicio y

criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo este debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

Condición: Esta consiste en la situación encontrada por el auditor al examinar una área, actividad, función, operación o componente determinado y es entendido como “lo que es”.

Criterio: Comprende la concepción de “lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

Efecto: Es la consecuencia potencial de la condición hallada, generalmente constituye pérdidas en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de los objetivos institucionales.

Causa: Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición. (Contraloría General del Estado 2002)

2.1.3.4. Fase III Del Informe

El informe de auditoría es el documento final del proceso auditor, que sintetiza el resultado del cumplimiento de los objetivos definidos en el memorando de asignación de auditoría, en el plan de trabajo y el resultado de las pruebas adelantadas en la ejecución. (Contraloría General del Estado 2002)

Los propósitos del informe definitivo son:

- Registrar los resultados de la auditoría adelantada.

- Describir de manera precisa, clara y concisa los hallazgos determinados durante el proceso auditor
- Apoyar el control político que ejercen las respectivas corporaciones Públicas
- Servir de insumo para que el ente auditado formule el plan de mejoramiento
- Comunicar e informar públicamente los resultados de la auditoría.

Papeles de Trabajo

Son los registros, que lleva el auditor independientemente, de los procedimientos que aplicó, las pruebas que realizó, la información que obtuvo y las conclusiones que se sacó en relación con su auditoría. (Taylor y Glezen 1998)

Objetivos de los Papeles de Trabajo

- Proporcionar la información básica y fundamental para facilitar la planeación, organización y desarrollo de todas las etapas del proceso de auditoría.
- Respalda la opinión del auditor permitiendo realizar un examen de supervisión y proporcionando los informes suficientes y necesarios que serán incluidos en el informe de auditoría, además, sirve como evidencia en caso de presentarse alguna demanda.
- Permiten demostrar si el trabajo del auditor fue debidamente planeado, determinando su eficiencia y eficacia.
- Permiten establecer un registro histórico disponible permanentemente en caso que se presente algún requerimiento.
- Servir como punto de referencia para posteriores auditorías.
- Servir de puente entre el informe de auditoría y las áreas auditadas.

Clasificación

Los papeles de trabajo se clasifican en:

Papeles de trabajo generales: Son aquellos que no corresponden a una cuenta específica y que por su naturaleza tienen uso y aplicación general. Los papeles de trabajo generales son los siguientes:

- Borrador del informe
- Programa de Auditoría
- Cuestionario de Control Interno
- Hoja principal de trabajo
- Hoja de asientos de ajuste y reclasificaciones
- Hoja de pendientes

Papeles de trabajo específicos: Son aquellos que pertenecen a una cuenta del mayor general o auxiliar. Los papeles específicos comprenden básicamente los siguientes:

- Cédulas Sumarias
- Cédulas Analíticas
- Cédulas Narrativas

Clases de Informe

Informe extenso o largo: Es el documento que prepara el auditor al finalizar el examen para comunicar los resultados, en que constan comentarios, conclusiones y recomendaciones, incluye el dictamen profesional cuando se trata de auditoría financiera; y en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación otro aspecto que juzgue relevante para la comprensión completa del mismo. El informe sólo incluirá, hallazgos y conclusiones sustentados por evidencias suficiente, comprobatoria y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

Informe corto o breve: Se lo realiza cuando los hallazgos no son relevantes ni se desprenden responsabilidades, este informe contendrá:

Dictamen Profesional sobre los Estados Financieros e información financiera complementaria, los Estados Financieros, las notas a los Estados Financieros, el detalle de la información financiera complementaria.

Informe del Examen Especial: De acuerdo con Chuquimarca (2015), es el producto final que el auditor elabora como producto final de la ejecución de exámenes especiales de carácter financiero, operacional y técnico, de alcance limitado y menos amplio que el de auditoría aplicando las normas técnicas y procedimientos de auditora, de ingeniería o a fines para revelar los resultados obtenidos a través de comentarios, conclusiones y recomendaciones, acordes a las disposiciones legales vigentes. Se caracteriza por ser un reporte breve, indicando de manera específica y concreta los hallazgos encontrados en la entidad.

Características del Informe

Preciso: Sin desviaciones significativas en razón a la naturaleza de la organización y a los objetivos del examen.

Conciso: De manera que lo comunicado sea realmente importante y material.

Objetivo: Producto de hechos reales y no estar sujeto a varias interpretaciones.

Soportado: Teniendo como referente las pruebas, documentación e información que valide lo afirmado.

El auditor debe tomar en consideración todas las características mencionada para hacer un correcto informe.

Comentarios. - Es la descripción de los hallazgos o aspectos trascendentales encontrados en la ejecución del examen, se deben exponer en forma lógica y clara ya que constituyen la base para una o más conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones. - Son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar los atributos y obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva positiva e independiente sobre lo auditado.

Recomendaciones. - Son sugerencias claras, sencillas, positivas y constructivas formuladas por los auditores que permiten a las autoridades de la entidad auditada, mejorar las operaciones o actividades, con la finalidad de conseguir una mayor eficiencia, en el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales.

2.1.4. Flujograma para la realización de un examen especial

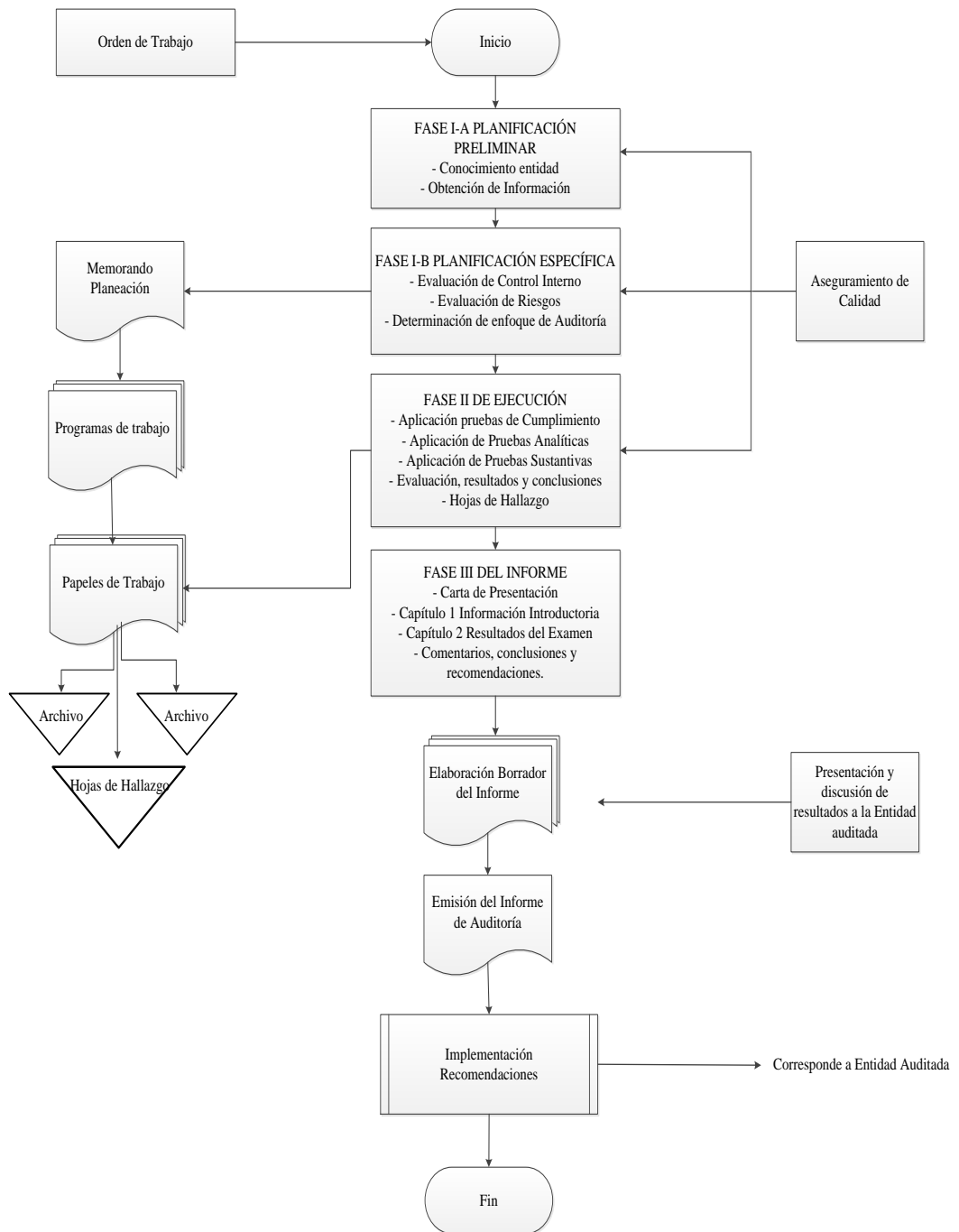


Figura 1. Flujograma para la realización de un examen especial

2.1.5. Cuentas por Cobrar

De acuerdo con Rajadell, Trullàs, & Simons (2014), las Cuentas por Cobrar es el producto o pago que la empresa recibirá de sus clientes que han comprado sus

productos y servicios a crédito. Por lo general, el período de crédito es corto, desde unos pocos días hasta meses o, en algunos casos, quizás un año.

La palabra por cobrar se refiere al pago no realizado. Esto significa que la compañía debe haber extendido una línea de crédito a sus clientes. Normalmente, la compañía vende sus bienes y servicios tanto en efectivo como a crédito.

Cuando una compañía otorga crédito al cliente, la venta se realiza por medio de la factura, pero la compañía extiende un período de tiempo para que los clientes paguen la cantidad después de un tiempo.

2.1.6. Generalidades de Cuentas por Cobrar

Para Fabre & Tenesaca (2018), las Cuentas por Cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios, esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa, las Cuentas por Cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada.

Por su parte Sarmiento (2011) menciona que se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta, representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes, estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos, el crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un período posterior a su venta (p. 12).

Moreno (2018) establece lo siguiente:

Dentro del concepto general anterior se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de

cambio o pagarés. Las Cuentas por Cobrar se clasifican atendiendo a su origen, por ejemplo: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, etc., separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen (p. 504).

Los derechos exigibles por los conceptos anteriores que forman parte del capital de trabajo, son aquéllos que tienen vencimientos a corto plazo y que, por lo tanto, su cobro es en el término de un año o dentro del ciclo financiero a corto plazo de la entidad, si éste es mayor a un año. Las Cuentas por Cobrar representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

Una buena contabilidad requiere que se haga una estimación de cualquier monto en Cuentas por Cobrar que no sea probable que se cobre. La cantidad estimada se reporta como un saldo de crédito en una cuenta de contraprestación, como la Provisión para cuentas dudosas. Este saldo de crédito hará que se reduzca la cantidad de Cuentas por Cobrar que se informa en el balance general. Cualquier ajuste a la cuenta de provisión también afectará los gastos de Cuentas Incobrables, que se informa en el estado de resultados.

2.1.7. Importancia de las Cuentas por Cobrar en el capital de trabajo

Las Cuentas por Cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. En las tiendas de autoservicio no tienen importancia debido a que la venta en este giro de negocios se efectúa de contado. En tiendas departamentales su importancia depende de la orientación que la administración les dé a las operaciones del negocio (Moreno, 2018, p. 505).

Algunos operan básicamente en operaciones de contado, otros 3 tienen una mezcla de contado y crédito y existen otros negocios que su venta principal es a crédito. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en Cuentas por Cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. En algunos giros, principalmente en productos perecederos, a pesar de una alta competencia las operaciones se realizan de contado, como: la leche, pan, legumbres y productos relacionados con alimentos de la canasta básica. Generalmente en la empresa la inversión en Cuentas por Cobrar representa una inversión muy importante.

2.1.8. Objetivo de las Cuentas por Cobrar

De acuerdo con Fernández (2011):

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión, para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en Cuentas por Cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas (p. 8).

La gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes, esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad posible, el crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago.

2.2. Marco Conceptual

Auditoría: La Auditoría es un proceso, por lo tanto, requiere que se la realice siguiendo un sinnúmero de pasos de manera ordenada y sistemática con el propósito de determinar la razonabilidad a los estados financieros y valorar los registros patrimoniales de una organización o de un individuo y establecer recomendaciones y conclusiones. (Alcívar, Brito, & Guerrero, 2016)

Contabilidad: Se refiere a los supuestos básicos, las reglas y los principios que sirven de base para el registro de transacciones comerciales y la preparación de cuentas. Este concepto supone que, a efectos contables, la empresa comercial y sus propietarios son dos entidades independientes separadas.

Cartera vencida: Es parte del activo en Cuentas por Cobrar que se encuentra pendiente de cobro y vencidas en sus fechas de pagos establecidos

Crédito: Un crédito es un asiento contable que incrementa una cuenta de pasivo o capital, o disminuye una cuenta de activos o gastos. Se coloca a la derecha en una entrada de contabilidad.

Evaluación de riesgo: Una evaluación de riesgo es la práctica de revisar las actividades e inversiones de una organización para determinar la probabilidad de pérdida. Las evaluaciones de riesgo se deben completar a intervalos regulares, de modo que los cambios en el entorno financiero y operativo se puedan utilizar para ajustar la evaluación. Estos ajustes pueden ser provocados por cambios en las condiciones económicas, la situación política, el medio ambiente, etc.

Examen especial: El examen especial es una auditoría de alcance limitado que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos

públicos, así como el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables.

Control interno: Control Interno es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades (Crespo & Suárez, 2014).

De acuerdo con García & Vélez (2018), el control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control”.

Cuentas por Cobrar: Las Cuentas por Cobrar son importes que representan derechos de la empresa exigibles a terceros. Surgen por venta de mercadería o prestación de servicios a los clientes.

Eficacia: La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Eficiencia: La comparación de lo que realmente se produce o realiza con lo que se puede lograr con el mismo consumo de recursos (dinero, tiempo, trabajo, etc.). Es un factor importante en la determinación de la productividad.

Liquidez: Capacidad que tiene una entidad para responder a sus obligaciones económicas por medio de obtención de efectivo.

Riesgo inherente: El riesgo inherente es la probabilidad de que exista una omisión o una declaración errónea en los estados financieros debido a factores incontrolables y no se detecte en la auditoría.

Cobranza: Es el acto de obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, la venta de un producto o al pago de deudas.

Cuentas Incobrables: Son determinadas por una empresa cuando haya culminado el periodo contable dentro del cual se dio la venta, y a pesar de repetidos intentos el tiempo transcurre y no se han logrado cobrar.

Planificación: Proceso que exige el cumplimiento de pasos determinados con el fin de alcanzar los objetivos y propósitos deseados.

Monitoreo: Evalúa la calidad de control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando si las circunstancias lo requieren. Se orienta principalmente a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento.

2.3. Marco legal

En lo que respecta al marco legal, las auditorías y exámenes especiales se rigen bajo las Normas Internacionales de Auditoría detallando lo siguiente:

Confirmación de Cuentas por Cobrar (NIA 501, 2013)

La confirmación directa proporciona evidencia de auditoría confiable respecto de la existencia de deudores y de la exactitud de los saldos de sus cuentas registrados. Sin embargo, ordinariamente no proporciona evidencia sobre la seguridad de cobranza de los saldos o sobre la existencia de saldos por cobrar no registrados.

Cuando se espera que los deudores no respondan, el auditor debería planear desempeñar procedimientos alternativos. Un ejemplo de dichos procedimientos alternativos sería examinar los recibos de efectivo posteriores relacionados con el saldo de una cuenta específica o asientos individuales al final del periodo.

Las cuentas por confirmar son seleccionadas para hacer posible al auditor llegar a una conclusión apropiada respecto de la existencia y exactitud de las Cuentas por Cobrar como un todo, tomando en cuenta los riesgos de auditoría identificados y otros procedimientos planeados.

El auditor envía cartas solicitando confirmación, y se pide a los deudores que contesten directamente al auditor. Dichas cartas contienen autorización de la administración al deudor para revelar la información necesaria al auditor.

La solicitud de confirmación de saldos puede tomar una forma positiva, en la que se pide al deudor que confirme su acuerdo o exprese su desacuerdo con el saldo registrado, o una forma negativa, en la que se pide una respuesta sólo en caso de desacuerdo con el saldo registrado.

Evaluación de riesgo y control interno. 39 (NIA 400, 2014)

Es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. El auditor

deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo.

El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y mejorar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad junto con el de control interno, además con las evaluaciones del riesgo inherente y de control con otras consideraciones, harán posible para el auditor: Identificar los tipos de potenciales representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir en los estados financieros.

Considerar factores que afectan el riesgo de representaciones erróneas sustanciales. Mejorar procedimientos de auditoría apropiados. Al desarrollar el enfoque de auditoría, el auditor considera la evaluación preliminar del riesgo de control (conjuntamente con la evaluación del riesgo inherente) para determinar el riesgo de detección apropiado por aceptar para las aseveraciones del estado financiero y para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos para dichas aseveraciones.

Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados de la administración. (NIA 265 Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente, 2014)

Los controles pueden haber sido planeados para operar de manera individual o en combinación para prevenir de manera efectiva, o detectar y corregir errores. Por ejemplo, los controles sobre las Cuentas por Cobrar pueden consistir de controles tanto automatizados como manuales planeados para operar juntos para prevenir, o detectar y corregir errores en el saldo de cuentas.

Una deficiencia en el control interno por sí mismo puede no ser suficientemente importante para constituir una deficiencia significativa. Sin embargo, una combinación de deficiencias que afecten al mismo saldo de cuenta o revelación, aseveración relevante, o componente del control interno puede incrementar los riesgos de error a tal grado como para dar lugar a una deficiencia significativa.

Se puede considerar al determinar si una deficiencia o combinación de deficiencias en el control interno constituye una deficiencia significativa, incluyen: La probabilidad de que las deficiencias lleven a errores materiales en los estados financieros en el futuro. La susceptibilidad a pérdida o fraude del activo o pasivo relacionado.

La subjetividad y complejidad de determinar montos estimados, como estimaciones contables del valor razonable. Los montos de los estados financieros expuestos a las deficiencias. El volumen de actividad que ha ocurrido o pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones expuestos a la deficiencia o deficiencias.

Los estándares o normas internacionales de información financiera (NIIF)

Los estándares o normas internacionales de información financiera (NIIF), también conocidas por sus siglas en inglés como IFRS (International Financial Reporting Standard), son estándares técnicos contables adoptadas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board - IASB), institución privada con sede en Londres que hace parte de la Fundación IFRS. Constituyen los Estándares Internacionales o Normas Internacionales en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual sobre la forma como es aceptable en el mundo” (Florez, 2015).

Obligatoriedad de aplicación de NIIF para PYMES

La Superintendencia de Compañías determinó en el mes de octubre del 2011 a todas las compañías que se encuentren en las siguientes condiciones, deben aplicar PYMES:

- a) Que: Tengan un monto de activos inferior a \$4 millones
- b) Que: Registren un valor bruto de ventas anuales de hasta \$5 millones.
- c) Que: Tengan menos de 200 trabajadores (Resolución No. 08.G.DSC.010 de 20-Nov-2008).

Superintendencia de Compañías

Es el organismo técnico, con autonomía administrativa y económica, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la Ley. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2015)

La Superintendencia y las NIIF

El Art. 294 de la Ley de Compañías faculta al Superintendente de Compañías, determinar mediante resolución los principios contables que aplicarán obligatoriamente en la elaboración de los estados financieros, las compañías sujetas a su control. El Art. 433 de la misma ley faculta al Superintendente de Compañías para expedir las regulaciones, reglamentos y resoluciones que considere necesarios para el buen gobierno, vigilancia y control de las compañías sujetas a su supervisión; y, en ejercicio de las atribuciones conferidas por la ley.

Adicionalmente el Art. 295 de la misma ley le confiere atribuciones para reglamentar la oportuna aplicación de tales principios; motivo por el cual, mediante

Resolución No. 06.Q.ICI.004 de 21 de agosto del 2006, publicada en el Registro Oficial No. 348 de 4 de septiembre del mismo año, el Superintendente de Compañías adoptó las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF" y determinó que su aplicación sea obligatoria por parte de las compañías y entidades sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, para el registro, preparación y presentación de estados financieros a partir del 1 de enero del 2009; mientras que con Resolución No. 08.G.DSC.010 de 20 de noviembre del 28 2008, publicada en el Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre del 2008, el Superintendente de Compañías estableció el cronograma de aplicación obligatoria de las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF", determinando tres grupos, dentro de las cuales, el 5 de noviembre del 2010 con Resolución No. SC-INPA-UA-G-10-005, publicada en el Registro Oficial No. 335 de 7 de diciembre del 2010, la Superintendencia de Compañías acogió la clasificación de PYMES, de acuerdo a la normativa implantada por la Comunidad Andina en su Resolución 1260 y la legislación interna vigente.

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA'S)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son Los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

"El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados". Los principios de contabilidad generalmente aceptados son reglas generales, adoptadas como guías y

como fundamento en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes, o también podríamos conceptualizarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable. Sin embargo, merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamiento profesional, por lo que nos son inmutables y necesitan adecuarse para satisfacer las circunstancias cambiantes de la entidad donde se lleva la contabilidad.

Los PCGA, garantizan la razonabilidad de la información expresada a través de los Estados Financieros y su observancia es de responsabilidad de la empresa examinada. En todo caso, corresponde al auditor revelar en su informe si la empresa se ha enmarcado dentro de los principios contables.

Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Las Normas Internacionales de Auditoría se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría.

NIA 250 - Responsabilidad del auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias en la auditoría de estados financieros. Esta NIA no es de aplicación en el caso de otros encargos que proporcionan un grado de seguridad en los que al auditor se le contrata específicamente para comprobar el cumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias específicas e informar al respecto de manera separada.

NIA 265 – Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente

El NIA es la normativa sobre la responsabilidad del auditor, de comunicar adecuadamente, a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección, las deficiencias en el control interno que haya identificado durante la realización de la auditoría de los estados financieros. Al realizar la identificación y valoración del riesgo de incorrección material el auditor debe obtener conocimiento del control interno relevante para la auditoría.

NIA 300 - Responsabilidad que tiene el auditor de planificar

El NIA es la normativa sobre la responsabilidad del auditor, de planificar la auditoría de estados financieros. Esta NIA está redactada en el contexto de auditorías recurrentes. Las consideraciones adicionales en un encargo de auditoría inicial figuran separadamente.

NIA 402 – Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría

El NIA es la normativa sobre la responsabilidad del auditor, de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada cuando la entidad usuaria utiliza los servicios de una o más organizaciones de servicios.

NIA 705 – Emitir un informe adecuado

El NIA es la normativa sobre la responsabilidad del auditor, de emitir un informe adecuado en función de las circunstancias cuando, al formarse una opinión de conformidad con la NIA 7001, concluya que es necesaria una opinión modificada sobre los estados financieros.

NIA 720 - Información incluida en documentos que contienen estados financieros auditados

El NIA es la normativa sobre la responsabilidad del auditor, con respecto a otra información incluida en documentos que contienen estados financieros auditados y el correspondiente informe de auditoría.

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

La Federación Nacional de Contadores del Ecuador mediante Resolución No. FNCE 07.08.99 de 8 de julio de 1999 decidió adoptar las Normas Internacionales de Contabilidad NIC como base para emitir las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), por lo que la Superintendencia de Compañías emitió la Resolución No. 99-1-3-3-007 (1999), publicada en el Registro Oficial 270 de 6 de septiembre de 1999, considerando que era fundamental para el desarrollo empresarial del país modernizar los principios de contabilidad en nuestro país para que estos armonicen con normas, procedimientos contables universales para el correcto registro de operaciones, preparación y presentación de estados financieros, disponiendo que las NEC, de la número 1 a la 15, sean de aplicación obligatoria por parte de las entidades sujetas a su control.

En el artículo 39 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (2013), se establece en su segundo inciso, que las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y sociedades que no estén bajo el control y vigilancia de las Superintendencias de Compañías o de Bancos y Seguros, la contabilidad se llevará con sujeción a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), en los aspectos no

contemplados por las primeras, cumpliendo las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y este Reglamento.

Como se puede apreciar, las Normas Ecuatorianas de Contabilidad que fueron derogadas por la entonces Superintendencia de Compañías, ante recomendación de los organismos contables nacionales, por estar desactualizadas, conforme a esta reglamentación se mantienen vigentes para su utilización por las personas naturales que estén obligadas a llevar contabilidad.

2.5. Variables

2.4.1. Variable independiente

Examen especial.

2.4.2. Variable dependiente

Cuentas por Cobrar.

2.6. Operacionalización de las variables

2.6.1. Variable independiente: Examen Especial

Tabla 2. Matriz de variable independiente: Examen Especial

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
<p>Un examen especial se encarga de estudiar y evaluar aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental; con posterioridad a su ejecución, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo con la materia de examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2002)</p>	Planificación	Etapas de examen especial	¿Cuántas auditorías y/o exámenes especiales al proceso de manejo de Cuentas por Cobrar se han ejecutado en la empresa?	Entrevista a Gerente Encuestas a los empleados
			¿Existe un plan de prevención de riesgos inherentes en el manejo de Cuentas por Cobrar? ¿Cada que tiempo se realizan los controles internos dentro de la empresa?	Entrevista a Gerente
	Ejecución	% Cumplimiento	¿El personal financiero y administrativo se encuentra capacitado para ejecutar el proceso de manejo de Cuentas por Cobrar de acuerdo con las normativas vigentes?	Encuestas a los empleados
			¿Ha realizado capacitaciones al personal del departamento financiero para el correcto manejo de Cuentas por Cobrar? ¿Considera importante que se realicen auditorías y/o exámenes especiales al proceso de manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa?	Entrevista a Gerente
	Comunicación de resultados	Número de hallazgos	¿Se ha presentado algún tipo de informe de avances o cumplimientos para la identificación y control del manejo de Cuentas por Cobrar?	Entrevista a Gerente

Elaborado por: Las autoras

2.6.2. Variable dependiente: Cuentas por Cobrar

Tabla 3. Matriz de variable dependiente: Cuentas por Cobrar

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas	
Se definen como el producto o pago que la empresa recibirá de sus clientes que han comprado sus productos y servicios a crédito. Por lo general, el período de crédito es corto, desde unos pocos días hasta meses o, en algunos casos, quizás un año (Rajadell, Trullàs, & Simons, 2014).	Identificación	% de Cumplimiento	¿Cuál es el procedimiento del manejo de Cuentas por Cobrar?	Entrevista a Gerente Encuestas a los empleados	
			¿Conoce usted las normas y procedimientos del departamento de créditos y cobranzas?		
	Medición	% de Cumplimiento	¿Conoce las políticas de créditos establecidas por la alta gerencia de la empresa?	¿El personal financiero y administrativo se encuentra capacitado para manejar Cuentas por Cobrar de acuerdo con las normativas vigentes?	Entrevista a Gerente
			¿Cada que tiempo se realizan los controles internos dentro de la empresa?	¿Cree usted que el proceso de manejo de Cuentas por Cobrar se realiza de forma eficiente?	Entrevista a Gerente Encuestas a los empleados
			¿Se ha aplicado algún método de evaluación al proceso del manejo de Cuentas por Cobrar?	¿Han aplicado algún método de evaluación al proceso del manejo de Cuentas por Cobrar?	
			¿Existe un plan de prevención de riesgos inherentes en el manejo de Cuentas por Cobrar?	¿Ha realizado capacitaciones al personal del departamento financiero para el correcto manejo de Cuentas por Cobrar?	Entrevista a Gerente
Evaluación	% de Cumplimiento	¿Considera usted que es necesario la implementación de una propuesta para mejorar el proceso del manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa?	Encuesta a los empleados		

Elaborado por: Las autoras

CAPÍTULO III

3. Marco metodológico

3.1. Plan de investigación

Bibliográfica - documental: La investigación bibliográfica – documental permitió obtener información secundaria, con el fin de fundamentar este trabajo mediante los temas más relevantes sobre la gestión administrativa de varios autores en libros, revistas científicas, páginas web.

Campo: Porque se acudió al lugar de los hechos y se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de datos para la obtención de información precisa que derive en los resultados para un análisis e interpretación necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados.

3.2. Tipos de investigación

Este trabajo se basa en los siguientes tipos de investigación:

Exploratoria: Este tipo de investigación, se aplicó para el reconocimiento del lugar de estudio para verificar la situación actual en cuanto al manejo de Cuentas por Cobrar de la empresa “Lubricantes LM” en la ciudad de Portoviejo, en el cual se estableciendo los aspectos considerados en el tema de estudio y los procesos de examen especial.

Deductivo: Permitted clasificar la información bibliográfica recolectada para ser sintetizada en conceptos, definiciones contables – financieras, organigramas, esquemas, entre otras que permitieron fundamentar la investigación.

Analítico: Mediante el cual se identificaron cada una de las partes que caracterizan la realidad del movimiento contable de la cuenta en estudio,

estableciendo la causa y el efecto que producen la variación o desviaciones encontradas en las mismas.

Histórico: Mediante el cual permitió obtener documentos antiguos y narrar los hechos históricos relacionados con el contexto del tema de estudio.

3.3. Fuentes de información

Las fuentes de información que ayudaron a validar el contenido de este trabajo serán las siguientes:

Primaria: Para la obtención de información se aplicaron dos instrumentos la encuesta a los empleados de la empresa y la entrevista al gerente general y demás personal del departamento financiero de la empresa “Lubricantes LM”.

Secundarias: Se aplicó información mediante la búsqueda bibliográfica en libros, revista científica y páginas web con temas relacionados a las variables de estudio.

3.4 Población

La población la constituyó el total de trabajadores de la empresa “Lubricantes LM” de la ciudad de Portoviejo, tomada de la información del Gerente de la misma, siendo un total de 10 empleados, 1 Gerente General y 1 Contadora.

3.5 Tamaño de la muestra

En este caso el muestreo no se lo realizó, ya que no fue necesario por la cantidad de la población es muy pequeña, por lo tanto, se utilizó el 100% de la población para efectos de este trabajo en los que se aplicaron los instrumentos de recolección de datos:

- 1 gerente general;
- 1 contadora;

- 1 secretaria;
- 1 jefe de Departamento de Ventas y Mercadeo;
- 1 jefe de créditos y cobranzas;
- 1 recaudador;
- 2 vendedores;
- 1 jefe de Taller Mecánico;
- 3 mecánicos

3.6 Análisis de los resultados

La investigación cuantitativa obtenida por la aplicación de encuestas y cuestionarios, arrojó datos estadísticos, esta información recopilada se relacionó con la información teórica adquirida para argumentar la investigación. Por su parte, la investigación cualitativa obtenida a través de entrevistas, permitió obtener datos de las características y cualidades del objeto de estudio, así mismo, se relacionaron con la información teórica recopilada.

Los análisis de resultados se realizaron en base a los datos obtenidos con la ayuda de los instrumentos de recolección de datos.

La interpretación de los resultados se realizó a partir del análisis y será argumentada y comparada con los conceptos teóricos.

A partir del análisis e interpretación de los resultados y los objetivos planteados se dedujo las conclusiones y recomendaciones.

Los resultados recopilados mediante la aplicación del examen especial a las Cuentas por Cobrar de la empresa objeto de estudio se redactó en un informe que será finalmente socializado al encargado del departamento financiero y la directiva para tomar las decisiones pertinentes en base a los riesgos y anomalías encontradas.

CAPÍTULO IV

4.1. Aplicación de instrumentos.

4.1.1. Encuesta dirigida al personal de la empresa “Lubricantes LM Jr”.

Pregunta #1. ¿Se cerciora la empresa que todo despacho de productos fue facturado?

Tabla 4: Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60.00%
NO	4	40.00%
Total	10	100.00%

Elaborado por: Las autoras.

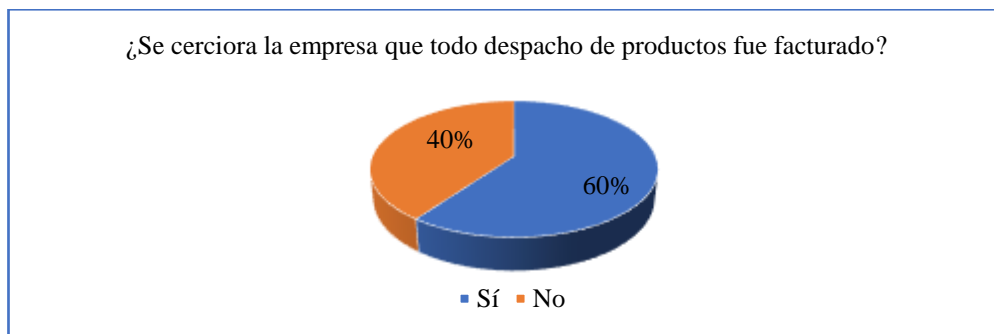


Figura 2: Gráfico de interpretación de datos

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación: El 60% de los empleados se cercioran que todo despacho fue facturado, mientras que el 40% dijo que no. Este resultado establece que no siempre al vender un producto hay una revisión detallada de lo que se está facturando y lo que se ha despachado, es decir, se hace forma parcial, al estar segregadas las actividades de venta, facturación y despacho cada empleado en estas circunstancias apela a la responsabilidad y correcta ejecución de las funciones del compañero un factor negativo, ya que representa riesgos en el manejo de inventario y la inversión que se tiene en Cuentas por Cobrar.

Pregunta #2. ¿Se solicita a los clientes todos los requisitos establecidos en la empresa para la concesión de crédito?

Tabla 5: Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70.00%
NO	3	30.00%
Total	10	100.00%

Elaborado por: Las autoras.

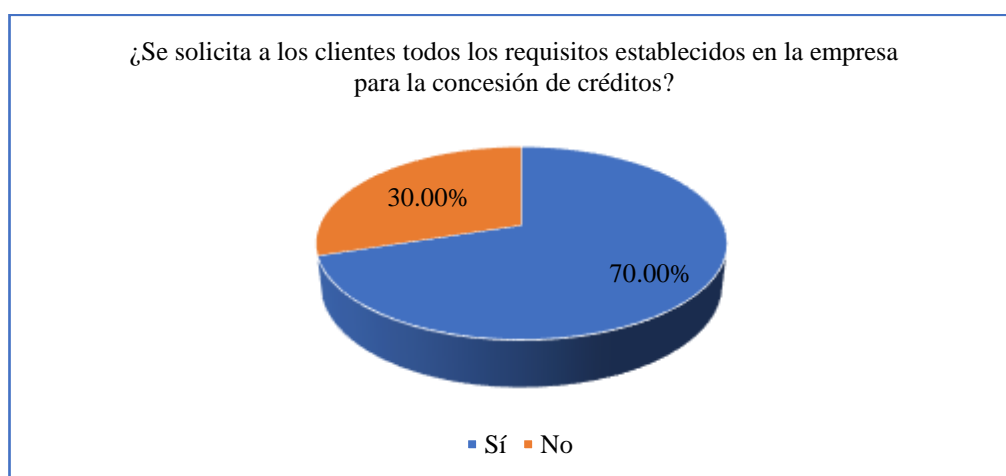


Figura 3: Gráfico de interpretación de datos.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la empresa investigada establecen que de acuerdo al 70% sí solicita a los clientes todos los requisitos establecidos en la empresa para la concesión de créditos, el 30% respondió que la solicitud de requisitos se efectúa parcialmente, lo que representa un riesgo a la inversión de la empresa, al tener clientes que no sean regulares en los pagos de créditos podría afectar a la recuperación de cartera.

Pregunta #3. ¿Se han establecido límites de créditos y plazo de pago para los clientes?

Tabla 6: Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20.00%
NO	8	80.00%
Total	10	100.00%

Elaborado por: Las autoras.

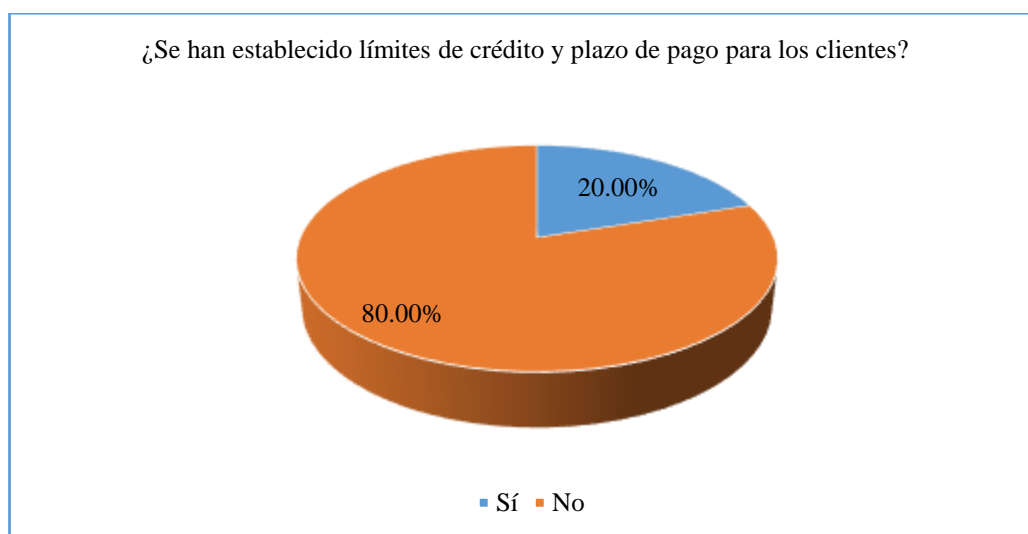


Figura 4: Gráfico de interpretación de datos.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación: Del total de la población encuestada, el 80% de empleados indicó que no han establecido límites de crédito y plazos de pago para los clientes, el 20% dijo que sí. No siempre se fijan límites de crédito a los clientes, pero si los plazos de pagos, es decir, este proceso se desarrolla de forma irregular poniendo en riesgo la recuperación de cartera, y creando posibilidades de pérdidas por la incobrabilidad de las cuentas. Este apartado por su importancia debe ser analizado en la ejecución de la auditoría a fin de dar conformidad a los resultados obtenidos en la encuesta.

Pregunta #4. ¿Cree usted que el procedimiento de Cuentas por Cobrar se realiza de forma eficiente?

Tabla 7.: Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20.00%
NO	8	80.00%
Total	10	100.00%

Elaborado por: Las autoras.

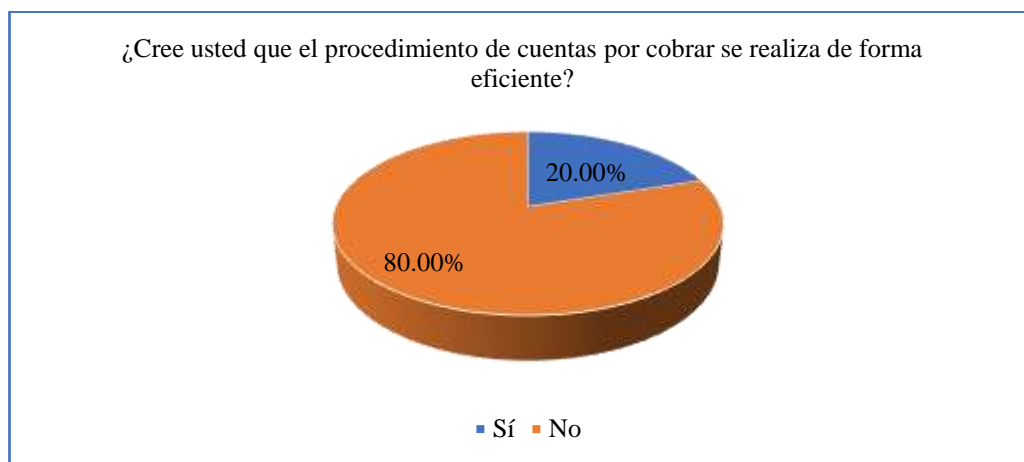


Figura 5: Gráfico de interpretación de datos.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta aplicada indican que el 80% consideran que el procedimiento de Cuentas por Cobrar no se realiza de forma eficiente, y el 20% consideran que sí. El trabajo poco eficiente del departamento de recaudación está afectando al correcto procedimiento de Cuentas por Cobrar, además de la ausencia de manuales de procesos y procedimientos, por lo tanto, existen irregularidades que debe comprobar cada elemento a fin de identificar prácticas ineficientes e ineficaces, detallando las causas y condiciones que las provocan y el efecto que producen.

Pregunta #5. ¿Se ha aplicado algún método de evaluación al proceso del manejo de Cuentas por Cobrar y Cuentas Incobrables?

Tabla 8: Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
Total	10	100.00%

Elaborado por: Las autoras.

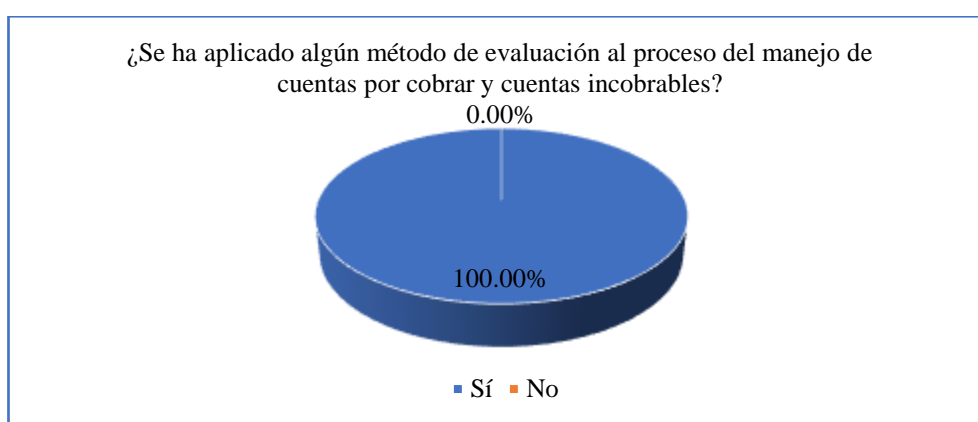


Figura 6: Gráfico de interpretación de datos.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación: De la encuesta aplicada al personal de la empresa se obtuvo que el 100% de los encuestados mencionan que se ha aplicado algún método de evaluación al proceso del manejo de Cuentas por Cobrar y Cuentas Incobrables. Los resultados muestran un aspecto favorable debido que la aplicación de métodos de evaluación facilita la determinación de la estimación para cuenta incobrables. Se aplica el método de porcentaje sobre Cuentas por Cobrar y método en base a antigüedad de saldos.

Pregunta #6. ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de provisión de Cuentas Incobrables?

Tabla 9: Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	70.00%
NO	0	30.00%
Total	10	100.00%

Elaborado por: Las autoras.

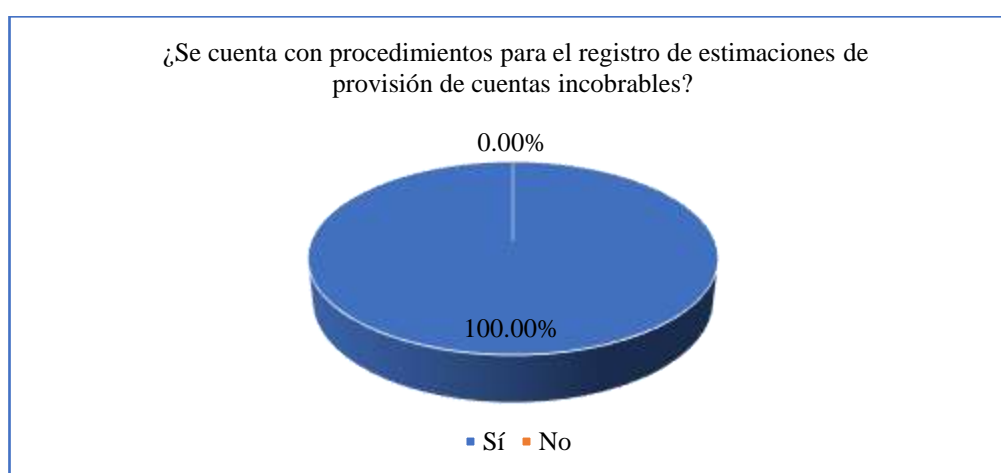


Figura 7: Gráfico de interpretación de datos.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación: Se preguntó a los encuestados sobre si se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones provisión de Cuentas Incobrables, el 100% dijo que sí, siendo un resultado positivo ya que de esta forma se permite elaborar un minucioso análisis sistemático de los adeudos de clientes en favor de la empresa, determinando quienes son sujetos de cobro, y cuales los casos en que tendrá que hacer la cancelación de adeudos contra la estimación de provisión de Cuentas Incobrables.

Pregunta #7. ¿Se han ejecutado auditorías internas y/o exámenes especiales al procedimiento de Cuentas por Cobrar de la empresa?

Tabla 10: Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	100.00%
NO	0	0.00%
Total	10	100.00%

Elaborado por: Las autoras.

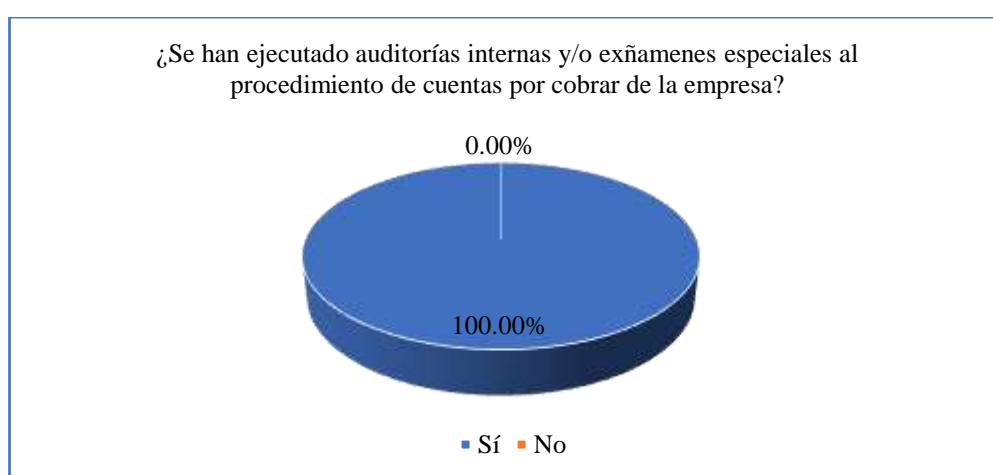


Figura 8: Gráfico de interpretación de datos.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación: Los datos obtenidos en esta pregunta indican que el 100% de los empleados afirman que se han ejecutado auditorías internas y/o exámenes especiales al proceso de manejo de Cuentas por Cobrar de la empresa. Como acotación se debe destacar que este ejercicio se realiza una vez al año de acuerdo a la justificación de los empleados y corroboración del propietario, se considera sumamente necesario registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos porque constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

Pregunta #8. ¿Considera usted que es necesario la implementación de una propuesta para mejorar el proceso del manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa?

Tabla 11: Cuadro de tabulación de datos.

Parámetro	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20.00%
NO	8	80.00%
Total	10	100.00%

Elaborado por: Las autoras.

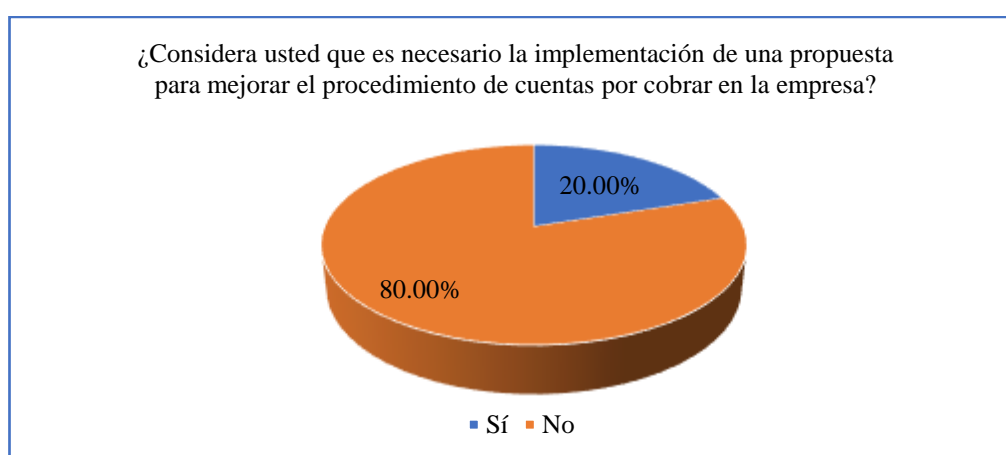


Figura 9: Gráfico de interpretación de datos

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación: De acuerdo al 80% de los encuestados, es necesario que se implemente una propuesta para mejorar el procedimiento de las Cuentas por Cobrar en la empresa, el 20% dijo que no es necesario, este resultado favorece a las aspiraciones de las autoras de este trabajo ya que posterior al desarrollo del examen especial a las Cuentas por Cobrar de “Lubricantes LM Jr.” e identificar los factores de riesgo e inconsistencias en su procedimiento se plante desarrollar una propuesta, y de tal forma se obtiene un resultado positivo que indica la predisposición de los empleados de la empresa y su propietario para acoger dicha propuesta.

4.1.2. Entrevista dirigida al propietario de la empresa “Lubricantes LM Jr”.**1. ¿Cuál es el procedimiento de Cuentas por Cobrar que se lleva a cabo en la empresa?**

“El proceso empieza con la orden de compra y solicitud de crédito, si el cliente cumple con lo requisitos se aprueba. Posteriormente se hace la nota de venta, se factura y se ingresa la base de datos de saldos pendiente. Todos los meses se hace una revisión de la cartera y se llama a los clientes con plazo vencido para que se acerquen a pagar”.

2. ¿Existe segregación de funciones entre las personas que venden, facturan y cobran?

“Sí, todos los empleados tienen sus responsabilidades cada quien es responsable de su puesto de trabajo y sus funciones”.

3. ¿Hay establecidos límites de crédito y plazo de pago para los clientes?

“Claro que sí, aunque dependiendo del cliente se estima un límite de crédito”.

4. ¿Se les envían estados de cuenta mensuales a los clientes?

“Sí, todos los meses, se hace un análisis de los adeudos, revisando los clientes vencidos y se les llama mediante vía telefónica para solicitar el pago correspondiente”

5. ¿Se mide de forma individual la causa de morosidad de cada cliente?

“Sí, mensualmente se hace”

6. ¿Se realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de Cuentas por Cobrar?

“Sí”

7. ¿Cuántas auditorías y/o exámenes especiales al procedimiento de Cuentas por Cobrar se han ejecutado en la empresa?

“Sí, se realiza anualmente”

8. ¿El personal financiero y administrativo se encuentra capacitado para ejecutar el procedimiento de Cuentas por Cobrar de acuerdo con las normativas vigentes?

“No se han efectuado capacitaciones al personal”


9. ¿Ha realizado capacitaciones al personal del departamento financiero para el correcto procedimiento de Cuentas por Cobrar?


“No se han efectuado capacitaciones al personal”


10. ¿Considera usted que es necesario la implementación de una propuesta para mejorar el procedimiento de Cuentas por Cobrar en la empresa?

“Sí, siempre es importante mejorar los procedimientos que se realizan en la empresa, buscamos la optimización de los mismos, y encantados adoptaríamos propuestas que nos ayuden a crecer como empresa”.

4.2. Plan de auditoría

"LUBRICANTES LM JR"		
	EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR	
	HOJA DE ÍNDICES	
	PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018	
PT: AD/4 1 - 1		
AUDITORÍA DE GESTIÓN		
HOJA DE INDICES		
#	PAPELES DE TRABAJO	INDICES
--	ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA	AD
01	Orden de Trabajo	AD/1
02	Notificación	AD/2
03	Correspondencia Enviada	AD/3.1
04	Hoja de Índices	AD/4
05	Hoja de marcas	AD/5
06	Hoja de distribución de actividades	AD/6
07	Hoja de distribución de tiempo	AD/7
--	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PP
08	Programa de Planificación Preliminar	PI/1
09	Reporte de la Planificación Preliminar	PP/2
--	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PE
10	Programa de Planificación Específica	PE/1
11	Cuestionario de Control Interno	CI/1
12	Evaluación del Cuestionario de Control Interno	PE/2
13	Determinación de los resultados del control interno	PE/3
14	Calificación del riesgo de auditoría	PE/4
15	Matriz de evaluación de riesgos	PE/5
16	Reporte de planificación específica	PE/6
17	Programa de Auditoría.	PA/1
--	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	EJ
18	Facturación	EJ/A
19	Solicitud y concesión de créditos	EJ/B
20	Cobros	EJ/C
21	Cuentas Incobrables	EJ/D
--	INFORME	I
22	Borrador del Informe	I/1
23	Informe Final	I/2
24	Cronograma de recomendaciones	I/3
<i>Elaborado por: SEQQ</i>		
<i>Revisado por: ACZC</i>		

 "LUBRICANTES LM JR" EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR HOJA DE MARCAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018		PT: AD/5 1 - 1
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	
√	Chequeado o Verificado	
S	Documentación sustentatoria	
^	Transacción rastreada	
Σ	Comprobado sumas	
α	Saldo auditado	
©	Diferencia detectada	
‡	Valor revisado físicamente	
Λ	Revisado y constado por auditoria	
¢	No confirmado	
c	Confirmado	
Ø	Inspección física	
Elaborado por: SEQQ Revisado por: ACZC		

 <p style="text-align: center;">"LUBRICANTES LM JR" EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>		PT: AD/6 1 - 1
ACTIVIDAD	FECHA	Días
Elaboración y ejecución del Programa de Planificación Preliminar <ul style="list-style-type: none"> - Visita a la empresa y reunión de apertura. - Contacto inicial con los auditados. - Envió de oficio con solicitud de información. - Revisión de la documentación, recopilación y verificación de información. - Reporte de Planificación Preliminar 	24 de junio de 2019 al 28 de junio de 2019	05
Elaboración del Programa de Planificación Específica <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del Control Interno. - Evaluación de Control Interno. - Medición de los niveles de confianza. - Elaboración del Programa de Auditoría 	1 de julio de 2019 al 10 de julio de 2019	08
Ejecución de la auditoría <ul style="list-style-type: none"> - Hojas de Trabajo. - Hojas de Hallazgos 	11 de junio de 2019 al 23 de julio de 2019	12
Comunicación de resultados <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de Borrador de Informe. - Presentación del informe final 	29 de julio de 2019 al 02 de agosto de 2019	05
Fecha elaboración: 22/06/2019 Fecha revisión: 23/06/2019	Elaborado por: SEQQ Revisado por: ACZC	




"LUBRICANTES LM JR"
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

PT: AD/7
1 - 1

FASES	DÍAS	%	Junio					Julio																			Agosto					
			L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V					
			24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31	01	02
Planificación preliminar	05 días	17%	-	-	-	-	-																									
Planificación específica	08 días	26%						-	-	-	-	-	-	-	-																	
Ejecución del trabajo y análisis de los resultados	12 días	40%																														
Comunicación de resultados	05 días	17%																														

Fecha elaboración: 22/06/2019
 Fecha revisión: 23/06/2019

Elaborado por: SEQQ
 Revisado por: ACZC

 <p style="text-align: center;">"LUBRICANTES LM JR" EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>					PT: PI/1 1 - 1
<p>Objetivo: Analizar las operaciones y procesos de manejo de las Cuentas por Cobrar para la ejecución de un examen especial para obtener evidencias necesarias en el área de estudio de la empresa "Lubricantes LM JR".</p>					
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de examen especial.	AD/2	SEQQ/ ACZC	24/06/2019	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la empresa.	--	SEQQ/ ACZC	24/06/2019	
3	Efectuar entrevistas al Gerente de la empresa y personal del área contable.	--	SEQQ/ ACZC		
4	Remitir oficio de solicitud de información.	AD/3.1	SEQQ/ ACZC	25/06/2019	
5	Elaborar la nómina del personal que interviene en el examen especial.	NP/1	SEQQ/ ACZC	25/06/2019	
6	Conocer las áreas y departamentos de la empresa.	--	SEQQ/ ACZC	26/06/2019	
7	Indagar si se han efectuado auditorías o exámenes especiales anteriores	--	SEQQ/ ACZC	26/06/2019	
8	Verificar la base legal de constitución de la empresa, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	--	SEQQ/ ACZC	27/06/2019	
9	Preparar el informe de Planificación preliminar	PP/1	SEQQ/ ACZC	28/06/2019	
					<p><i>Elaborado por: SEQQ</i> <i>Revisado por: ACZC</i></p>

Orden de trabajo No. 001

Portoviejo, 21 de junio de 2019

Srta.
Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije
JEFE DE EQUIPO AUDITOR
Ciudad.

De mi consideración:

Sirva el presente con fecha 24 de junio de 2019, para informar que el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de un *EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR DE "LUBRICANTES LM JR", UBIADA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018*, que a pedido de la parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 2019-0087-OE, suscrito por el Ing. Jorge Luis Looor Murillo, en calidad de Gerente propietario de la empresa "Lubricantes LM JR" de la ciudad de Portoviejo.

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para el examen especial arriba mencionado, mismos que se detallan:

- Analizar las operaciones y procesos de manejo de las Cuentas por Cobrar para la ejecución de un examen especial para obtener evidencias necesarias en el área de estudio de la empresa "Lubricantes LM JR".
- Elaborar un informe final, que contenga los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones correspondientes al proceso y manejo de la cuenta objeto del examen especial.
- Comunicar los resultados obtenidos en el examen especial con la gerencia de Lubricantes LM JR.
- Proponer un conjunto de acciones para mejorar la eficacia en el proceso y manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa objeto de estudio.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

SUPERVISOR: Ing. Marcelo Mendoza Vincés

JEFE DE EQUIPO 1: Srta. Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije.

MIEMBRO DEL EQUIPO: Srta. Ana Cristina Zambrano Caballero.

Por lo anterior expuesto, programe una visita previa a las instalaciones de la empresa "Lubricantes LM JR", a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar, cuestionario de control Interno, que serán desarrollados durante la ejecución de la auditoría de gestión. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Ing. Marcelo Mendoza Vincés

SUPERVISOR DE AUDITORÍA

PT: AD/2

1 - 1

NOTIFICACIÓN**Oficio No. 001**

Portoviejo, 22 de junio de 2019

Ing.
Jorge Luis Loor Murillo
**GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA “LUBRICANTES LM JR”
DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.**
Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Marcelo Mendoza Vincés, se aprobó el inicio para la ejecución de un *EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR DE "LUBRICANTES LM JR", UBIADA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018*, que a pedido de parte interesada fue aprobada mediante Oficio No. 2019-0087-OE, suscrito por usted, en calidad de Gerente de la empresa “Lubricantes LM Jr”, a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 24 de junio de 2019, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer a los empleados involucrados en el área de captaciones brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.

Es importante indicar que el examen especial de auditoría se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- Analizar las operaciones y procesos de manejo de las Cuentas por Cobrar para la ejecución de un examen especial para obtener evidencias necesarias en el área de estudio de la empresa "Lubricantes LM JR".
- Elaborar un informe final, que contenga los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones correspondientes al proceso y manejo de la cuenta objeto del examen especial.
- Comunicar los resultados obtenidos en el examen especial con la gerencia de Lubricantes LM JR.
- Proponer un conjunto de acciones para mejorar la eficacia en el proceso y manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa objeto de estudio.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por el Ing. Marcelo Mendoza, en calidad de Supervisor de Auditoría, la Srta. Sthefanía Esperanza Quiroz, jefe de equipo auditor y la Srta. Ana Cristina Zambrano Caballero, como Auditor operativo.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Srta. Sthefanía Esperanza Quiroz.
Srta. Ana Cristina Zambrano Caballero.

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

PT: AD/3.1

1 - 1

COMUNICACIÓN**Oficio No. 002**

Portoviejo, 23 de junio de 2019

Ing.
Jorge Luis Loor Murillo
GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA "LUBRICANTES LM JR" DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.
Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución del *EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR DE "LUBRICANTES LM JR", UBICADA EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 22 de junio de 2018, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómina de los representantes de la empresa "Lubricantes LM Jr".
- Información de constitución de la empresa.
- Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la empresa.
- Manuales, Reglamentos y documentación normativa interna.
- Estructura del proceso del manejo de Cuentas por Cobrar.
- Concesión de créditos.
- Informe de Cuentas por Cobrar del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2018
- Mayores contables de Cuentas por Cobrar del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

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

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Ing. Marcelo Mendoza
Srta. Sthefanía Esperanza Quiroz.
Srta. Ana Cristina Zambrano Caballero.

SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

PT: **NP/1**
1 - 1

***NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL EXAMEN ESPECIAL
A LAS CUENTAS POR COBRAR DE "LUBRICANTES LM JR", UBICADA
EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO, DURANTE EL PERIODO
COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.***

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA
Jorge Luis Loor Murillo	Gerente S	1350841605
Gabriela Cevallos	Contadora S	1302609589
Jamileth Pico	Secretaria S	1310150881
Andrés Álava	Jefe de Departamento de Ventas y Mercadeo S	1310754492
Jessenia Palacios	Jefe de créditos y cobranzas S	1300916541
José Quiroz	Vendedor S	1310983266
Jessica Mendoza	Vendedor S	1314468917
Antonio Pico	Jefe de Taller Mecánico S	1311867210
Ariel Moreira	Mecánico S	1311392284
Miguel Murillo	Mecánico S	1315533818
Nixon Pico Vera	Mecánico S	1312773631
Josselyn Vega	Recaudador S	1314955159

Revisado por: **ACZC**

Elaborado por: **SEQQ**

S	Documentación sustentatoria
----------	-----------------------------

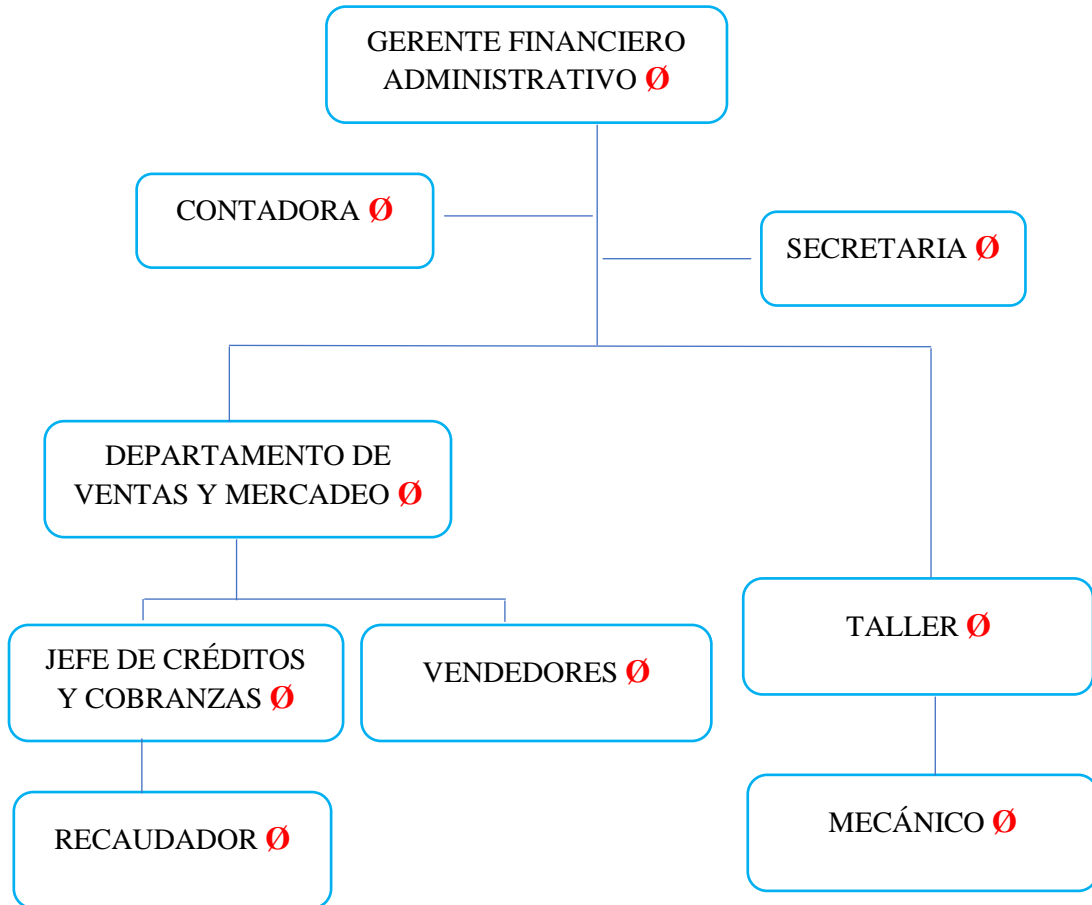
4.3. Fase I: Planificación Preliminar y Específica

4.3.1. Reporte de Planificación Preliminar

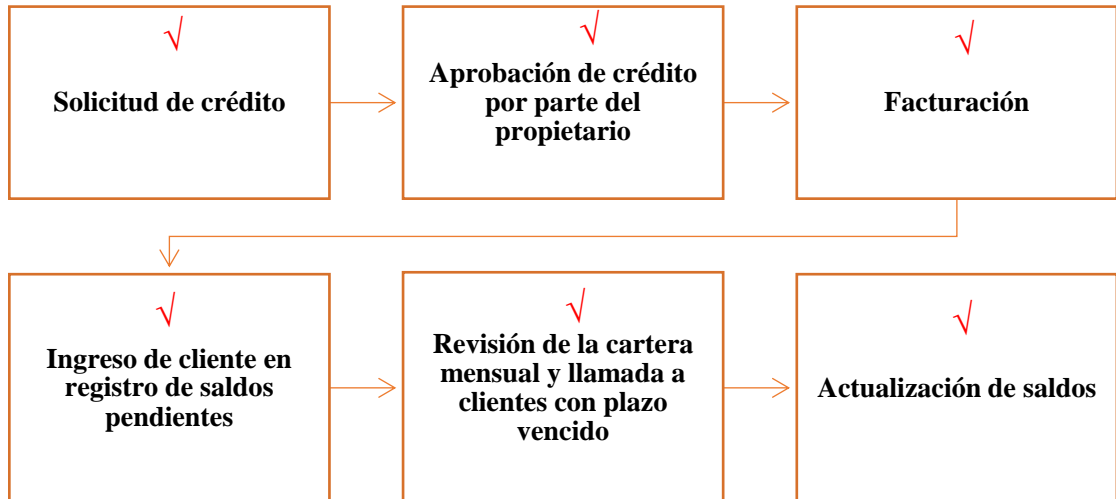
PT: PP/1

1 - 4

Estructura Orgánica:



Ø	Inspección física
---	-------------------

Procedimiento de la Cuentas por Cobrar:

✓	Chequeado o Verificado
---	------------------------



"LUBRICANTES LM JR"
EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTAS POR COBRAR
REPORTE DE PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR

PT: PP/1

3 - 4

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

DATOS GENERALES:

Constitución:

Lubricantes LM inicia sus operaciones en 1989, cuando el Sr. Limber Loor y la Sra. Mary Murillo, esposos, crean en la ciudad de Portoviejo un negocio dedicado al mantenimiento de vehículos y venta de auto partes. Hoy en día con más de 30 años de experiencia, atiende a más de 350 000 clientes, con sus 7 locales ubicados entre la ciudad de Manta y Portoviejo.

Misión:

Somos un taller especializado de la red nacional de Bosch Car Service, dedicados a brindar servicios de mantenimientos y reparaciones mecánicas del sector automotriz, con el objetivo de satisfacer y suministrar a la comunidad manabita de productos y servicios de calidad, contando con un personal capacitado y equipos con tecnología de punta.

Visión:

Ser reconocidos a nivel Provincial como la empresa líder en servicios de mantenimientos y reparaciones mecánicas en el sector automotriz, por su excelencia y su capacidad en la prestación de estos servicios, bajo los valores responsabilidad social y ambiental, integridad y calidad.

Objetivos de la empresa:

- Satisfacer la demanda de productos y servicios automotrices de la comunidad manabita.
- Suministrar servicios de calidad y tecnología de punta para una mejor experiencia de los clientes de Lubricantes LM Jr.

- Realizar las operaciones de la empresa bajo una responsabilidad social y ambiental.

RESULTADOS DE LA VISITA PREVIA:

La visita previa a la empresa “Lubricantes LM Jr.” se realizó el 26 de junio de 2019, en la cual se ejecutaron observaciones a la infraestructura física del local en los horarios laborables siendo de 08h00 a 18h00, así como también se mantuvieron conversaciones con el propietario el Ing. Jorge Luis Looor Murillo, con el propósito de tener un mayor conocimiento acerca de las actividades y operaciones que se desarrollan en el negocio, los departamentos y áreas que lo componen y sus funciones.

Se indagó sobre el planteamiento estratégico que tiene la empresa para conocer su estructura organizacional, visión, misión, y objetivos. Efectuada las visitas y los recorridos correspondientes a las instalaciones del establecimiento ubicado en la Av. El Ejercito y calle Miguel H. Alcívar en la ciudad de Portoviejo, se pudo constatar que este cuenta con un taller, un departamento de ventas y mercadeo, departamento financiero, secretaría, y un taller.


Elaborado por: SEQQ


Revisado por: ACZC

Fecha elaboración:

26/06/2019

Fecha revisión: 27/06/2019

 "LUBRICANTES LM JR" EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTAS POR COBRAR ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018			
			PT: PP/1 4- 4
ACTIVIDAD	REF.	ELAB.	FECHA
Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	SEQQ / ACZC	27 de junio de 2018
Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente facturación	CI/1	SEQQ / ACZC	29 de junio de 2018
Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente solicitud y concesión de créditos.	CI/1	SEQQ / ACZC	01 de julio de 2018
Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente Cuentas Incobrables	CI/1	SEQQ / ACZC	01 de julio de 2018
Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	SEQQ / ACZC	03 de julio de 2018
Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	SEQQ / ACZC	04 de julio de 2018
Determinar el riesgo inherente de la empresa	--	SEQQ / ACZC	04 de julio de 2018
Evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno.	--	SEQQ / ACZC	04 de julio de 2018
Prepara la matriz de evaluación de riesgos	PE/4	SEQQ / ACZC	05 de julio de 2018
Estructurar el informe de planificación específica.	PE/5	SEQQ / ACZC	05 de julio de 2018
Elaborado por: SEQQ Revisado por: ACZC		Fecha elaboración: 25/06/2019 Fecha revisión: 26/06/2019	

 "LUBRICANTES LM JR" EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTAS POR COBRAR CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018								PT: CI/1	
								1 - 1	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO									
#	PREGUNTAS	P	SI/	CT	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO DE CONTROL		
		T	NO						
		26	SI/NO	12	46.15%	Bajo	53.85%	Alto	
Componente: Facturación		7		4					
1	¿El propietario o encargado de la contabilidad recibe copia de la nota de pedido para su autorización?	1	SI	1					
2	¿El propietario o encargado de la contabilidad de la empresa recibe copia de las notas de entrega conformado por el cliente?	1	SI	1					
3	¿Se controla la correlatividad numérica de las notas de pedido?	1	NO	0	No en todos los casos.				
4	¿Se controla la correlatividad Numérica de los notas de entrega?	1	NO	0	Se realiza parcialmente.				
5	¿Son la nota de entrega y las Facturas preparadas al unísono?	1	SI	1					
6	¿Se cerciora la empresa que todo despacho de productos fue facturado?	1	NO	0	No siempre, en ocasiones debido al apremio del tiempo los empleados se confían en sus compañeros encargados del despacho y entregan el producto al cliente sin cerciorarse.				
7	¿La facturación a clientes se limita a los productos despachados?	1	SI	1					

Componente: Solicitud y concesión de créditos					
		7	-	1	
8	¿La empresa posee un manual de políticas y procesos para la concesión de crédito?	1	NO	0	No posee políticas de créditos, el proceso se realiza de forma empírica
9	La empresa ha contratado un buró de información crediticia	1	NO	0	No tiene contratado un buró de información crediticia.
10	¿El encargado del departamento contable revisa y comprueba las solicitudes e información enviada por el cliente para solicitar un cupo de crédito?	1	NO	0	No se hace revisión de historial crediticio
11	¿Las concesiones de cupos de crédito a clientes se entregan mediante una solicitud de Crédito enviada por el cliente e instrumentos bancarios y referenciales de su situación financiera?	1	NO	0	No en todos los casos
12	¿Se impide la concesión de cupos de crédito a clientes que no cumplan con todos los requisitos de información necesario?	1	NO	0	Pocas veces se ha otorgado cupos de crédito a clientes que no cumplen todos los requisitos de información necesario
13	¿El sobrepaso del monto de crédito asignado es autorizado mediante firma de autorización por parte de la encargada del departamento contable?	1	SI	1	
14	¿Hay establecidos límites de crédito y plazo de pago para los clientes?	1	NO	0	No se establecen límites de crédito, sí de plazos de cobro
Componente: Cobros					
		8	-	4	
15	¿La empresa posee un manual de políticas y procesos para la cobranza?	1	NO	0	No posee un manual con lineamientos para la cobranza eficiente
16	¿Se realizan envíos de confirmaciones y recordatorios periódicos de saldos a los clientes?	1	NO	0	No se envía de forma periódica, solo cuando se vence el plazo se les llama vía telefónica

17	¿Se elaboran recibos de cobro prenumerados por los pagos realizados por clientes con cupos de crédito?	1	SI	1	
18	¿Se lleva un secuencial de recibos de cobro en archivo?	1	SI	1	
19	¿Los clientes comunican oportunamente los datos del depósito realizado por ellos directamente en la cuenta bancaria de la empresa?	1	SI	1	
20	¿Los reportes de saldos de Cuentas por Cobrar se actualizan constantemente?	1	NO	0	No en todos los casos, se hace de forma parcial
21	¿Se mide de forma individual la causa de morosidad de cada cliente?	1	SI	1	
22	¿La empresa tiene un protocolo para el control y seguimiento de clientes?	1	NO	0	No posee un protocolo para el control y seguimiento de clientes
Componente: Cuentas					
Incobrables		4	-	3	
23	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de provisión de Cuentas Incobrables, y en su caso tienen creada alguna reserva?	1	SI	1	
24	¿Se realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de Cuentas Incobrables?	1	NO	0	No en todos los casos
25	¿Las cancelaciones por Cuentas Incobrables son aprobadas por la máxima autoridad y, se contabilizan en cuentas por separado?	1	SI	1	
26	¿Se continúa las gestiones de cobro después de que las Cuentas Incobrables son canceladas en la contabilidad?	1	SI	1	

Elaborado por: SEQQ

Revisado por: ACZC

CALIFICACION TOTAL = CT	12	
PONDERACION TOTAL = PT	26	
NIVEL DE CONFIANZA: $NC=CT/PT*100$	46.15%	BAJO
NIVEL DE RIESGO CONTROL: $RC=100\%-NC\%$	53.85%	ALTO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Enfoque: Posterior a la evaluación del control interno, se determinó un nivel de confianza del 46.15%, por lo tanto, se presenta un riesgo de 53.85% equivalente a un nivel alto, es necesario aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas o de doble propósito en la ejecución de la auditoría.



LUBRICANTES LM JR"
EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTAS POR COBRAR
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL
INTERNO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

PT: PE/3
1 - 1

DETALLE DE RIESGOS INHERENTES:

Los principales riesgos inherentes determinados para la empresa "Lubricantes LM JR" en cuanto al procedimiento de Cuentas por Cobrar son los que se describen a continuación:

- **Riesgo a despachar productos no facturados:** Presentadas por los empleados al no cerciorarse siempre de que los productos despachados fueron debidamente facturados.
- **Riesgo a generar Cuentas Incobrables:** Debido a que no se establecen límites de crédito a los clientes.
- **Riesgo a generar morosidad y vencimiento de plazo de pagos de clientes:** Se debe llamar a los clientes en estado de morosidad o plazo de pago vencido vía telefónica, sin embargo, no se realiza en todos los casos.
- **Riesgo a tener reportes de saldos de Cuentas por Cobrar desactualizados:** Los reportes de saldos de Cuentas por Cobrar no se encuentran actualizados. Se realizan cada cierto tiempo, no se hace de forma constante.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La empresa no cuenta con un manual de políticas y procesos de concesión de créditos y cobranza

La empresa no posee un documento establecido que posea las políticas para la concesión de crédito y cobranza, además de guías y lineamientos para que los empleados puedan realizar los procesos competentes de forma correcta y eficiente.

Establecimiento de límites de crédito a los clientes

Debido a que se busca vender a como dé lugar, el propietario no ha establecido una política que determine un límite de créditos a sus clientes, a pesar de que la mayoría de veces esto solo se dá con clientes reincidentes y conocidos, podría generar constantes vencimientos de plazos de pago y Cuentas Incobrables.

La empresa no tiene convenio o contratado un buró de información crediticia

Se detectó que la empresa no posee convenio o contrato con un buró de información crediticia por lo que no tienen acceso a información referente al comportamiento que han tenido los clientes con respecto a su historial de crédito, representando un alto riesgo de no poder recuperar la cartera debido a incumplimiento de clientes al momento de efectuar los pagos o generar Cuentas Incobrables

Envíos de confirmaciones y recordatorios periódicos de saldos pendientes a los clientes


En la empresa no se suelen enviar recordatorios semanales o mensuales a los clientes por sus saldos pendientes, se apela a la responsabilidad de los mismos, y se hacen llamados vía telefónica cuando se vencen los plazos de pago.


Reportes actualizados de los saldos de Cuentas por Cobrar

Se verificó que los reportes de los saldos de Cuentas por Cobrar no se actualizan constantemente o de forma oportuna, regularmente se hace cada mes, pero no siempre se hace de esa manera, a veces pasan dos meses o tres para hacer la actualización, Dicha situación ocasiona que se descuiden plazos de vencimiento y no se notifique al cliente en el día exacto que vence el plazo para el cobro, sino con día o semanas después.

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

Fecha elaboración:
05/07/2019
Fecha revisión: 05/07/2019

	<p>“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTAS POR COBRAR CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p>PT: PE/4 1 - 1</p>															
	<p><u>FÓRMULA:</u></p> $CP = \frac{CT \times 100}{PT}$ <p>Ponderación Total (PT) Calificación Total (CT) Calificación Porcentual (CP) Nivel de Riesgo (NR)</p> <p><u>DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO:</u></p> <table border="1" data-bbox="319 974 1388 1153"> <tr> <td style="text-align: right;">Confianza</td> <td style="text-align: center;">Baja</td> <td style="text-align: center;">Moderada</td> <td style="text-align: center;">Alta</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">85% - 50%</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Riesgo</td> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> </tr> </table> $CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{12 \times 100}{26} = \frac{1000}{26} = 46.15\%$ $NR = 100\% - CP = 100.00 - 46.15 = 53.85\%$ <p><i>Nota: Al obtener un nivel de confianza global que se ubica en el 46.15%, por lo que existe un riesgo alto, resulta necesario aplicar pruebas de cumplimiento y/o sustantivas.</i></p>		Confianza	Baja	Moderada	Alta		15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%		85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Riesgo	Alto	Moderado
Confianza	Baja	Moderada	Alta														
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%														
	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%														
Riesgo	Alto	Moderado	Bajo														
<p><i>Elaborado por: SEQQ</i> <i>Revisado por: ACZC</i></p>	<p>Fecha elaboración: 05/07/2019 Fecha revisión: 05/07/2019</p>																


 UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO NOMBRE DE LA ENTIDAD: "LUBRICANTES LM JR" EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTAS POR COBRAR POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE LA AUDITORÍA					PT: PE/5 1 - 1
COMPONENTES Y AFIRMACIONES	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVES	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS	
Facturación	RIESGO DE CONTROL ALTO 53.85 % - No se lleva a cabo un control de la correlatividad numérica de las notas de pedido. - No se dispone de un manual de concesión de crédito y cobranzas de la empresa.	- Proceso de ventas de la empresa - Protocolo para facturación y despacho.	- Solicitar reportes de notas de pedido, notas de entrega y facturas.	- Comprobar si las Cuentas por Cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas de la empresa. - Verificar la cantidad de facturas físicas con respecto a las registradas en el sistema contable.	
Solicitud y concesión de créditos	R.C. ALTO 53.85% - La empresa no cuenta con un manual de políticas y procesos para la concesión de crédito. - La empresa no tiene convenio o ha contratado un buró de	- Protocolo para concesión de créditos. - Requisitos para concesión de créditos.	- Examinar los requisitos establecidos para la concesión de créditos.	- Verificar el proceso de concesión de crédito.	

	<p>información crediticio.</p> <ul style="list-style-type: none">- Las concesiones de cupos de crédito a clientes no siempre se entregan mediante una solicitud de Crédito enviada por el cliente e instrumentos bancarios y referenciales de su situación financiera.- No siempre se impide la concesión de cupos de crédito a clientes que no cumplan con todos los requisitos de información necesario.- No se suelen establecer límites de crédito y plazo de cobro para los clientes			
--	---	--	--	--

<p style="text-align: center;">Cobros</p>	<p>RIESGO DE CONTROL ALTO 53.85%</p> <ul style="list-style-type: none"> - La empresa no cuenta con un manual de políticas y procesos para la cobranza. - No se realizan envíos de confirmaciones y recordatorios periódicos de saldos a los clientes. - Los reportes de saldos de Cuentas por Cobrar no son actualizados constantemente 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para registro de saldos pendientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar reportes de saldos de Cuentas por Cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el saldo de las Cuentas por Cobrar. - Verificar confirmaciones de saldos de clientes.
<p style="text-align: center;">Cuentas Incobrables</p>	<p>RIESGO DE CONTROL ALTO 53.85%</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de Cuentas Incobrables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para el registro de Cuentas Incobrables y su método de cálculo contable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar reportes de saldos de Cuentas Incobrables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la existencia de Cuentas Incobrables y su método de cálculo contable.

Elaborado por: SEQQ

Revisado por: ACZC

 <p style="text-align: center;">“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	PT: PE/6 1 - 1
<p><u>PUNTOS EVALUADOS EN LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA:</u></p> <p>De conformidad a la programación de la planificación preliminar del examen especial a las Cuentas por Cobrar de la empresa “LUBRICANTES LM JR”, los puntos principales que fueron considerados en el transcurso de la fase son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Evaluar el control interno de la empresa y establecer los niveles de confianza y riesgos.- Evaluar los procedimientos establecidos en el cuestionario de control interno en los componentes facturación, solicitud y concesión de créditos, cobros y Cuentas Incobrables.- Determinar los niveles de riesgos de los procedimientos de Cuentas por Cobrar de la empresa objeto de estudio por cada componente definido.- Verificar que se efectúen los procesos conforme lo establecen los protocolos la normativa interna que rige en la empresa. <p><u>RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA:</u></p> <p>Concluida la etapa de Planificación Preliminar con su respectivo reporte en la que se obtuvo información general de la empresa y del procedimiento de las Cuentas por Cobrar de “LUBRICANTES LM JR”; el equipo de auditoría procedió a ejecutar la Planificación Específica, a través de la cual se obtuvo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none">- Evaluación del Control Interno con todos sus componentes, conociendo con mayor exactitud la información del procedimiento de la Cuentas por Cobrar.- Determinación de los niveles de riesgo en base a los resultados del control interno aplicado en los componentes facturación, solicitud y concesión de créditos, cobros, y Cuentas Incobrables.	

- Evaluación y calificación del riesgo de auditoría y establecimiento del enfoque de auditoría.

REQUERIMIENTOS PARA LA FASE DE EJECUCIÓN:

Requerimiento de auditoría:

Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.

Equipo multidisciplinario:

- Supervisor de Auditoría
- Jefe de equipo auditor
- Auditor Operativo


Recursos materiales y financieros:

Material de trabajo:	USD. 201.90
- Papelería y oficina	USD. 51.60
- Impresiones y fotocopias	USD. 65.30
- Espiralado y encuadernación	USD. 85.00
Viáticos y movilización:	USD. 111.00
- Jefe de Equipo Auditor	USD. 50.50
- Auditor Operativo	USD. 60.50
TOTAL	USD. 312.90

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

Fecha elaboración: 08/07/2019
Fecha revisión: 08/07/2019

4.4. Programa de auditoría


 <p style="text-align: center;">“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PROGRAMA DE AUDITORÍA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>		PT: PA/1 1 - 1	
#	Procedimientos:	Ref. P/T	Tiempo
1	Realizar un muestreo aleatorio simple para verificar la cantidad de facturas físicas con respecto a las registradas en el sistema contable	EJ/A1	1 día
2	Mediante cédula analítica, comprobar si las Cuentas por Cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas de la empresa	EJ/A2	1 día
3	Realizar cédula analítica para verificar la cantidad de facturas físicas con respecto a las registradas en el sistema contable.	EJ/A3	1 día
4	Examinar los requisitos establecidos para la concesión de créditos y su cumplimiento.	EJ/B1	1 día
5	Elaborar cédula narrativa del proceso de concesión de crédito.	EJ/B2	1 día
6	Solicitar reportes de saldos de Cuentas por Cobrar	EJ/C1	1 día
7	Elaborar cédula analítica para verificar los cobros registrados en el periodo correspondiente.	EJ/C2	1 día
8	Elaborar cédula analítica de confirmaciones de saldos de clientes	EJ/C3	1 día
9	Elaborar cédula sumaria para verificar el saldo de las Cuentas por Cobrar	EJ/C4	1 día
10	Mediante cédula analítica verificar la provisión de cuentas incobrables.	EJ/D1	1 día


Elaborado por: SEQQ

Revisado por: ACZC

4.5. Papeles de trabajo

“LUBRICANTES LM JR”		PT: EJ/A1
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR		1 - 1
PAPELES DE TRABAJO		
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018		
MUESTREO ALEATORIO SIMPLE PARA ESTIMAR LA PROPORCIÓN DE UNA POBLACIÓN		
EMPRESA:	“Lubricantes LM Jr”	
ACTIVIDAD DE CONTROL:	Examen especial a las Cuentas por Cobrar	
PERÍODO:	1/1/2018	31/12/2018
CÁLCULO DE LA MUESTRA PARA:	Verificar la cantidad de facturas físicas con respecto a las registradas en el sistema contable	
INGRESO DE PARÁMETROS		
Tamaño de la Población (N)	145	TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 34.81 Muestra Óptima 35
Error Muestral (E)	5%	
Proporción de Éxito (P)	50%	
Nivel de Confianza	50%	
Nivel de Confianza (Z) (1)	0,6745	
		Porcentaje de Muestra 24.13%
Fórmula para poblaciones infinitas		
$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$		Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P
Fórmula para poblaciones finitas		
$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$		
<i>Elaborado por: SEQQ</i>		Fecha elaboración:
<i>Revisado por: ACZC</i>		05/07/2019
		Fecha revisión: 05/07/2019

	<p>“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p>PT: EJ /A2 1 - 1</p>
<p>COMPROBACIÓN DE AUTENTICIDAD DE CUENTAS POR COBRAR Y SI TIENEN ORIGEN EN OPERACIONES DE VENTAS DE LA EMPRESA</p>		
<p>Las Cuentas por Cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. Bajo este contexto se realizó la comprobación de autenticidad de Cuentas por Cobrar y su origen en operaciones de venta de “Lubricantes LM Jr”.</p> <p>Se solicitó evidencia de registros contables de todo el proceso del registro de Cuentas por Cobrar desde la facturación, hasta el análisis y seguimiento a clientes para la cancelación de la cartera. Se hizo una compilación de las facturas y el reporte de saldos de Cuentas por Cobrar en la empresa de una muestra de 35 transacciones, y se comparó con los inventarios despachados durante el periodo de estudio obteniendo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una falta de disposición del personal competente de la empresa para otorgar reportes e informes, se hizo una solicitud el 8 de julio del 2019 y se obtuvo respuesta el 15 de julio del 2019, por lo que se estima que no llevan un control eficiente y los reportes no son actualizados constantemente. • No se hallaron todas las facturas físicas. • En la comprobación de facturas de las Cuentas por Cobrar se encontró que el 100% de las mismas corresponden a operaciones de ventas de la empresa <p>Al margen de los aspectos negativos en cuanto a la falta de prolijidad, desorden y reportes desactualizados, se pudo comprobar la autenticidad de todas las Cuentas por Cobrar sí tienen origen en operaciones de ventas de la empresa.</p>		
<p><i>Elaborado por: SEQQ</i> <i>Revisado por: ACZC</i></p>	<p>Fecha elaboración: 09/07/2019 Fecha revisión: 10/07/2019</p>	
		<p>✓ Chequeado o Verificado</p>

PT: EJ/A3 1 - 1					
 <p>“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>					
FICHA DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN POR LA EMPRESA.					
PROCESOS	Cantidad de facturas verificadas	Existencia física de facturas	Cumple	No cumple	Porcentaje de cumplimiento
Facturas por ventas mayores a USD 200 poseen datos del cliente	35	22	30	5	85.72%
Las facturas contienen fecha de emisión.	35	22	29	6	82.86%
Copia de la nota de pedido con numeración correlativa	35	22	35	0	100.00%
Copia de nota de entrega con numeración correlativa	35	22	35	0	100.00%
Todas las facturas fueron totalizadas y cerradas en forma individual.	35	22	33	2	94.29%
El inventario de mercancía despachada presenta correlatividad con las facturas emitidas	35	22	33	2	94.29%
Las facturas físicas son legibles y se encuentran en buen estado	35	22	18	17	51.43%
Se cruzaron las facturas emitidas con las Cuentas por Cobrar y las cuentas canceladas	35	22	35	18	51.42%

Análisis

Se hizo una inspección de las facturas físicas y electrónicas de Cuentas por Cobrar en el periodo de estudio, se observa que de acuerdo a las políticas de facturación que rigen en el establecimiento no todas estas disposiciones se cumplen en su totalidad. De una muestra de 35 facturas solo se hallaron 22 en físico. De acuerdo a lo mencionado por la encargada del área contable no se tienen disponibles todas las facturas para entrega a clientes una vez hallan cancelado el total de su deuda ya que no se ha actualizado la base de datos y por lo tanto no se han generado. La factura de venta genera Cuentas por Cobrar, la misma se debe pagar por parte del cliente acercándose al mismo establecimiento. El Departamento de cobranza y el recaudador visita a los clientes para el cobro de cuentas, no obstante, estas no se emiten siempre de forma semanal o mensual para dar inicio al cobro. Además, se encontró que en 18 de los 35 casos analizados no se cruzaron las facturas emitidas con las Cuentas por Cobrar y las cuentas canceladas.

Elaborado por: SEQQ


Revisado por: ACZC


Fecha elaboración: 09/07/2018

Fecha revisión: 10/07/2018



Chequeado o Verificado

 <p style="text-align: center;">“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>		PT: EJ /BI 1 - 1
		ANÁLITICA DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS.
REQUISITOS	SE SOLICITAN SI/NO	NUDOS CRÍTICOS
Solicitud de crédito del cliente	SI	De conformidad a los requisitos establecidos para la solicitud y concesión de créditos de la empresa “Lubricantes LM Jr”, el equipo auditor pudo identificar que el procedimiento se lleva a cabo de forma correcta en la mayoría de sus etapas y que la información requerida y documentación son solicitadas formalmente y así mismo recibidas en todos los casos, no obstante, los referenciales de la situación financiera no son pedidos a todos los clientes, y la aprobación no siempre es efectuada por el propietario, en ocasiones se realiza por el encargado de cobranza cuando el protocolo se menciona que debe ser el primero mencionado en hacerlo. Es necesaria una actualización del protocolo o en su defecto establecer un manual de políticas y procesos que lo incluya. Se solicitaron 35 facturas como muestra de la investigación de un total de 145 registradas en el sistema contable, de la muestra determinada solo se encontraron 22 en físico, por lo tanto, existe solo una disponibilidad en físico del 62,85 % de las facturas.
Recolección de información personal del cliente (nombres, número de cédula, dirección, teléfono, correo electrónico)	SI	
Recolección de documentos del cliente	SI	
Solicitud de instrumentos bancarios del cliente	SI	
Referenciales de su situación financiera del cliente	NO	
Otorgamiento de cupo de crédito y descripción plazo de cobro	SI	
Aprobación del propietario o encargado de cobranza	SI	
<i>Elaborado por: SEQQ</i> <i>Revisado por: ACZC</i>		Fecha elaboración: 08/07/2019 Fecha revisión: 08/07/2019
		√ - Verificado

 <p style="text-align: center;">“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍA PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	PT: EJ /B2 1 - 1
	NARRATIVA DE CONCESIÓN DE CRÉDITO
<p>Una vez que el cliente haya seleccionado el artículo o producto que desea llevar, se pactara la forma de pago. Si es al contado se procederá a realizar la factura correspondiente con la siguiente información nombre, dirección, teléfono, RUC o cedula de identidad y así como la descripción del bien adquirido con su valor total más IVA, se entrega la factura y el artículo, se le entrega en el local o en su domicilio.</p> <p>En caso de acceder al crédito el cliente se le pedirá los siguientes documentos:</p> <p>Cedula de identidad, planilla de servicios básicos (planilla de energía, agua, teléfono) y solicitud de instrumentos bancarios.</p> <p>Todos estos documentos se almacenarán en los archivos de la empresa, los datos del cliente y de la deuda se registrarán en el sistema. Los pagos se efectuarán de acuerdo a lo establecido y las fechas correspondientes según lo acordado, una vez cancelado la deuda se procederá a entregar la factura del artículo.</p>	
<i>Elaborado por: SEQQ</i> <i>Revisado por: ACZC</i>	Fecha elaboración: 08/07/2019 Fecha revisión: 08/07/2019
	√ - Verificado



**“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

Oficio de solicitud de reportes de saldos de Cuentas por Cobrar.

Oficio No. 004

Portoviejo, 10 de julio de 2019

Ing. Jorge Luis Loor Murillo
**Propietario de la empresa “Lubricantes LM Jr.” de la ciudad de
Portoviejo**
Ciudad. -

De nuestra consideración:

Cumpliendo con el cronograma de ejecución del examen especial a las Cuentas por Cobrar de la empresa “Lubricantes LM Jr.” de la ciudad de Portoviejo, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, misma que inició con fecha 24 de junio de 2019, nos dirigimos a usted para solicitarle se sirva disponer a quien corresponda proporcione la siguiente información:

1. Balance de todas las Cuentas por Cobrar, incluyendo un detalle de:
 - Los cobros efectuados al contado y/o crédito,
 - Fechas de vencimiento.
 - Formas de pago de clientes.
2. Montos de créditos otorgados a los empleados de la empresa.
3. Otra información que consideren de importancia para el equipo auditor.

La información solicitada contribuirá a la determinación del criterio de auditoría, por lo cual agradecemos su pronta atención.

Atentamente,

Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije

Ana Cristina Zambrano Caballero

D – Documento
sustentado



“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

Verificación de saldos de Cuentas por Cobrar y si los pagos se han registrado en el periodo correspondiente.

LUBRICANTES LM JR										
2018										
INFORME DE CUENTAS POR COBRAR										
Hasta 31/12/2018										
Fecha de Imp. 16/04/2019 16:32:13										
Documento	Trans	Factura	Fecha	Fecha Ven	Total	Dev.	Pago	RFT	R/VA	Saldo
999426 ACOSTA PINARGOTE DANIEL										
Teléf 994856923										
JESSENA PALACIOS	8484	22690	23/11/2018	23/11/2018	270.00	0.00	130.00	0.00	0.00	140.00
TOTAL					270.00	0.00	130.00	0.00	0.00	140.00
1000035 ALARCON VELASQUEZ JOSE GABRIEL										
Teléf 9929577957										
JORGE LOOR	5671	21867	04/10/2018	04/10/2018	220.00	0.00	200.00	0.00	0.00	20.00
JESSENA PALACIOS	5638	22131	20/10/2018	20/10/2018	220.00	0.00	0.00	0.00	0.00	220.00
TOTAL					440.00	0.00	200.00	0.00	0.00	240.00
9999948 ALAVA VELEZ ANDRES										
Teléf 2920525										
JAMILETH PYCO	6351	22547	15/11/2018	15/11/2018	33.00	0.00	20.00	0.00	0.00	13.00
JESSENA PALACIOS	6631	22827	03/12/2018	03/12/2018	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
ANDRES ALAVA	6670	22866	05/12/2018	05/12/2018	200.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.00
TOTAL					333.00	0.00	20.00	0.00	0.00	313.00
1000081 ALCIVAR PINARGOTE JORGE WAGNER										
Teléf 996748982										
JORGE LOOR	2155	18367	29/03/2018	29/03/2018	240.00	0.00	0.00	0.00	0.00	240.00
TOTAL					240.00	0.00	0.00	0.00	0.00	240.00
9996629 ALVARADO ADUM HECTOR JOSE										
Teléf 2629858										
ANDRES ALAVA	5626	21822	01/10/2018	01/10/2018	720.00	0.00	0.00	0.00	0.00	720.00
TOTAL					720.00	0.00	0.00	0.00	0.00	720.00
1000005 ALVAREZ INTRIAGO ROLANDO PATRICIO										
Teléf 2623675										
JESSENA PALACIOS	3466	19663	04/06/2018	04/06/2018	3.50	0.00	0.00	0.00	0.00	3.50
TOTAL					3.50	0.00	0.00	0.00	0.00	3.50
9997829 BARRERA CABRERA LUIS ALBERTO ABOG.										
Teléf 088407793										
JESSENA PALACIOS	2747	18644	26/04/2018	26/04/2018	62.00	0.00	52.00	0.00	0.00	10.00
ANDRES ALAVA	3343	18540	29/05/2018	29/05/2018	54.00	0.00	8.50	0.00	0.00	45.50
TOTAL					116.00	0.00	60.50	0.00	0.00	55.50
1000018 BASURTO ZAMBRANO JOSE LUIS										
Teléf 9969191719										
ANDRES ALAVA	5347	21543	17/09/2018	17/09/2018	24.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24.00
TOTAL					24.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24.00
1000083 BAZURTO CERON INOCENCIO										
Teléf 998355217										
ANDRES ALAVA	3104	19001	16/05/2018	16/05/2018	100.00	0.00	80.00	0.00	0.00	20.00
TOTAL					100.00	0.00	80.00	0.00	0.00	20.00
9999704 BELLO PILOSO ANGEL										
Teléf 0886380874										
JORGE LOOR	3145	19042	18/05/2018	18/05/2018	440.00	0.00	0.00	0.00	0.00	440.00
TOTAL					440.00	0.00	0.00	0.00	0.00	440.00
9999470 BRIONES ALCIVAR RUBEN ALFREDO										
Teléf 0888871852										
ANDRES ALAVA	7059	23255	29/12/2018	29/12/2018	260.00	0.00	0.00	0.00	0.00	260.00
TOTAL					260.00	0.00	0.00	0.00	0.00	260.00
9998616 CANO SIERRA ROBERTO MOISES										
Teléf 0881892828										
ANDRES ALAVA	4126	20323	07/07/2018	07/07/2018	100.00	0.00	80.00	0.00	0.00	20.00
TOTAL					100.00	0.00	80.00	0.00	0.00	20.00
1000079 CANTOS ZAMBRANO KIMBERLY										
Teléf 0999485968										
JORGE LOOR	1386	17298	21/02/2018	21/02/2018	702.00	0.00	0.00	0.00	0.00	702.00
TOTAL					702.00	0.00	0.00	0.00	0.00	702.00
1000055 CASANOVA LOOR LUIS GABRIEL										
Teléf 0886731697										
ANDRES ALAVA	5494	21890	23/09/2018	23/09/2018	135.00	0.00	60.00	0.00	0.00	75.00
TOTAL					135.00	0.00	60.00	0.00	0.00	75.00

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

✓ - Verificado



**“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

Verificación de saldos de Cuentas por Cobrar y si los cobros se han registrado en el periodo correspondiente.

LUBRICANTES LM JR										
2018										
INFORME DE CUENTAS POR COBRAR										
Hasta 31/12/2018						Page 2 of 8				
Fecha de Imp. 16/04/2019 16:32:13										
Documento	Trans	Factura	Fecha	Fecha Ven	Total	Dev.	Pago	RFT	RVA	Saldo
1000081: CASTRO MIELES MARIA LUISA					Teléf 0299679084 PORTOVELO					
JORGE LOOR	2936	18633	06/05/2018	06/05/2018	23.00	0.00	0.00	0.00	0.00	23.00
TOTAL					23.00	0.00	0.00	0.00	0.00	23.00
1000089: CEDEÑO FERRIN DANY					Teléf 0281284084 PORTOVELO					
ANDRES ALAVA	6110	22308	31/10/2018	31/10/2018	45.75	0.00	0.00	0.00	0.00	45.75
TOTAL					45.75	0.00	0.00	0.00	0.00	45.75
1000090: CEDEÑO MUNOZ PEDRO GREGORIO					Teléf 0299825280 PORTOVELO					
ANDRES ALAVA	6398	22592	17/11/2018	17/11/2018	600.00	0.00	0.00	0.00	0.00	600.00
TOTAL					600.00	0.00	0.00	0.00	0.00	600.00
9999572: CEDEÑO MOLINA RODRIGO					Teléf 0285289798 PORTOVELO					
ANDRES ALAVA	6322	22518	13/11/2018	13/11/2018	145.00	0.00	140.00	0.00	0.00	5.00
TOTAL					145.00	0.00	140.00	0.00	0.00	5.00
1000080: CENTI					Teléf QUITO					
JAMILETH PICO	3459	19656	04/08/2018	04/08/2018	217.39	0.00	0.00	0.00	0.00	217.39
JESSENA PALACIOS	5669	21865	04/10/2018	04/10/2018	217.39	0.00	0.00	0.00	0.00	217.39
ANDRES ALAVA	6227	22423	07/11/2018	07/11/2018	217.39	0.00	0.00	0.00	0.00	217.39
TOTAL					652.17	0.00	0.00	0.00	0.00	652.17
9997046: CEVALLOS SORNOZA ROBERT IVAN					Teléf 02992101099 PORTOVELO					
JESSENA PALACIOS	2859	18756	02/09/2018	02/09/2018	720.00	0.00	525.00	0.00	0.00	195.00
TOTAL					720.00	0.00	525.00	0.00	0.00	195.00
1000038: CHAVEZ CANTOS RICARDO					Teléf 098719917 PORTOVELO					
JESSENA PALACIOS	2546	10443	18/04/2018	18/04/2018	110.00	0.00	96.00	0.00	0.00	14.00
JORGE LOOR	3191	19088	20/05/2018	20/05/2018	220.00	0.00	0.00	0.00	0.00	220.00
ANDRES ALAVA	4077	20274	04/07/2018	04/07/2018	105.00	0.00	0.00	0.00	0.00	105.00
ANDRES ALAVA	4316	20513	20/07/2018	20/07/2018	12.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.00
ANDRES ALAVA	4375	20572	23/07/2018	23/07/2018	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00
ANDRES ALAVA	6998	23184	28/12/2018	28/12/2018	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
TOTAL					552.00	0.00	96.00	0.00	0.00	456.00
1000017: COOP. DE AHORRO Y CRED. COOPROGRESO					Teléf 2857128 PORTOVELO					
JESSENA PALACIOS	5956	22152	22/10/2018	22/10/2018	17.75	0.00	0.00	0.00	0.00	17.75
JESSENA PALACIOS	5955	22151	22/10/2018	22/10/2018	55.00	0.00	0.00	0.00	0.00	55.00
TOTAL					72.75	0.00	0.00	0.00	0.00	72.75
1000085: DELGADO DELGADO ALBITA PATRICIA					Teléf 0993086856 PORTOVELO					
JESSENA PALACIOS	6012	22208	26/10/2018	26/10/2018	190.00	0.00	0.00	0.00	0.00	190.00
TOTAL					190.00	0.00	0.00	0.00	0.00	190.00
777 DOMINGUEZ TOALA CHRISTIAN XAVIER					Teléf 024665755 PORTOVELO					
ANDRES ALAVA	5893	22089	18/10/2018	18/10/2018	240.00	0.00	120.00	0.00	0.00	120.00
TOTAL					240.00	0.00	120.00	0.00	0.00	120.00
1000024: ENTREMETALES					Teléf PORTOVELO					
JORGE LOOR	2824	18721	30/04/2018	30/04/2018	163.50	0.00	23.50	0.00	0.00	140.00
TOTAL					163.50	0.00	23.50	0.00	0.00	140.00
1000018: FARFAN GONGORA KLEBER					Teléf 0982487928 PORTOVELO					
JESSENA PALACIOS	4730	20926	11/08/2018	11/08/2018	120.00	0.00	0.00	0.00	0.00	120.00
TOTAL					120.00	0.00	0.00	0.00	0.00	120.00
1000084: FENACOTIP					Teléf 0922478883 PORTOVELO					
ANDRES ALAVA	6628	22824	03/12/2018	03/12/2018	49.50	0.00	0.00	0.00	0.00	49.50
TOTAL					49.50	0.00	0.00	0.00	0.00	49.50

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

✓ – Verificado



“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

Verificación de saldos de Cuentas por Cobrar y si los cobros se han registrado en el periodo correspondiente.

LUBRICANTES LM JR										
2018										
INFORME DE CUENTAS POR COBRAR										
Hasta 31/12/2018										
Fecha de Imp. 16/04/2019 16:32:13										
Documento	Trans	Factura	Fecha	Fecha Ven	Total	Dev.	Pago	RFT	RIVA	Saldo
1000058 GARCIA PIN MILTON MIZAEI										
JESSENA PALACIOS	6252	22448	08/11/2018	08/11/2018	130.00	0.00	30.00	0.00	0.00	100.00
TOTAL					130.00	0.00	30.00	0.00	0.00	100.00
99996071 GOMEZ CEVALLOS ABEL										
JESSENA PALACIOS	944	16856	20/01/2018	20/01/2018	56.00	0.00	53.00	0.00	0.00	3.00
TOTAL					56.00	0.00	53.00	0.00	0.00	3.00
9999855 GONZALEZ ORLANDO MANUEL										
JESSENA PALACIOS	5126	21322	03/09/2018	03/09/2018	560.00	0.00	0.00	0.00	0.00	560.00
TOTAL					560.00	0.00	0.00	0.00	0.00	560.00
1000050 GUERRERO CUSME FAUSTO										
JESSENA PALACIOS	3410	19607	01/06/2018	01/06/2018	229.00	0.00	204.00	0.00	0.00	25.00
ANDRES ALAVA	4474	20670	30/07/2018	30/07/2018	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00
ANDRES ALAVA	6220	22418	06/11/2018	06/11/2018	75.00	0.00	0.00	0.00	0.00	75.00
TOTAL					329.00	0.00	204.00	0.00	0.00	125.00
9997236 HUTODA										
ANDRES ALAVA	4062	20259	04/07/2018	04/07/2018	33.50	0.00	0.00	0.00	0.00	33.50
TOTAL					33.50	0.00	0.00	0.00	0.00	33.50
1000053 INTACO ECUADOR S.A										
JESSENA PALACIOS	5192	21388	07/09/2018	07/09/2018	27.75	0.00	0.00	0.00	0.00	27.75
JESSENA PALACIOS	5191	21387	07/09/2018	07/09/2018	60.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00
ANDRES ALAVA	6751	22947	10/12/2018	10/12/2018	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00
TOTAL					137.75	0.00	0.00	0.00	0.00	137.75
1000071 LEON CORDOVA JOSE JACINTO										
ANDRES ALAVA	5854	22050	15/10/2018	15/10/2018	75.00	0.00	70.00	0.00	0.00	5.00
TOTAL					75.00	0.00	70.00	0.00	0.00	5.00
1000040 LMJR S.A										
ANDRES ALAVA	470	16382	03/01/2018	03/01/2018	200.00	0.00	180.00	0.00	0.00	20.00
JESSENA PALACIOS	4547	20743	03/08/2018	03/08/2018	580.00	0.00	200.00	0.00	0.00	380.00
ANDRES ALAVA	6842	23038	15/12/2018	15/12/2018	719.00	0.00	0.00	0.00	0.00	719.00
JAMILETH PICO	6961	23157	22/12/2018	22/12/2018	267.70	0.00	0.00	0.00	0.00	267.70
ANDRES ALAVA	7079	23275	29/12/2018	29/12/2018	182.04	0.00	0.00	0.00	0.00	182.04
TOTAL					1,948.74	0.00	380.00	0.00	0.00	1,568.74
12 LOMUCIA CIA. LTDA										
ANDRES ALAVA	5796	21992	11/10/2018	11/10/2018	412.00	0.00	0.00	0.00	0.00	412.00
JESSENA PALACIOS	6026	22222	26/10/2018	26/10/2018	38.50	0.00	0.00	0.00	0.00	38.50
JESSENA PALACIOS	6122	22318	31/10/2018	31/10/2018	130.00	0.00	0.00	0.00	0.00	130.00
ANDRES ALAVA	6693	22889	06/12/2018	06/12/2018	80.08	0.00	0.00	0.00	0.00	80.08
ANDRES ALAVA	6920	23116	20/12/2018	20/12/2018	157.68	0.00	0.00	0.00	0.00	157.68
TOTAL					818.26	0.00	0.00	0.00	0.00	818.26
9999998 LOOR ALCIVAR RICARDO										
JORGE LOOR	3968	20195	30/06/2018	30/06/2018	38.00	0.00	0.00	0.00	0.00	38.00
TOTAL					38.00	0.00	0.00	0.00	0.00	38.00
1000073 LOOR BRAVO CARLOS										
ANDRES ALAVA	4914	21110	21/08/2018	21/08/2018	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
TOTAL					20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

✓ – Verificado



“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

Verificación de saldos de Cuentas por Cobrar y si los cobros se han registrado en el periodo correspondiente.

LUBRICANTES LM JR										
2018										
INFORME DE CUENTAS POR COBRAR										
Hasta 31/12/2018										
Fecha de Imp. 16/04/2019 16:32:13										
Documento	Trans	Factura	Fecha	Fecha Ven	Total	Dev.	Pago	R.F.T	R.IVA	Saldo
1900078: LOOR CEVALLOS LIMBERT LIZANDRO										
JESSENA PALACIOS	3282	19179	25/05/2018	25/05/2018	110.00	0.00	10.00	0.00	0.00	100.00
TOTAL					110.00	0.00	10.00	0.00	0.00	100.00
9999338: LOOR MURILLO ANGEL LEONIDAS										
ANDRES ALAVA	1961	17893	21/03/2018	21/03/2018	60.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00
TOTAL					60.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00
9999452: MACIAS MERA JOSE										
JORGE LOOR	6844	23040	15/12/2018	15/12/2018	144.00	0.00	0.00	0.00	0.00	144.00
JAMILETH PICO	7925	23221	27/12/2018	27/12/2018	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
TOTAL					244.00	0.00	0.00	0.00	0.00	244.00
9997817: MACIAS VILLAVICENCIO JUAN CARLOS										
JORGE LOOR	4390	20587	24/07/2018	24/07/2018	470.00	0.00	204.57	0.00	0.00	265.43
TOTAL					470.00	0.00	204.57	0.00	0.00	265.43
1000082: MAJOJO NAVARRETE HOLGER YURLE										
JORGE LOOR	5965	22161	23/10/2018	23/10/2018	140.00	0.00	0.00	0.00	0.00	140.00
TOTAL					140.00	0.00	0.00	0.00	0.00	140.00
1000054: MARQUEZ REBOLLEDO JOSEFINA										
JESSENA PALACIOS	6446	22642	21/11/2018	21/11/2018	100.00	0.00	60.00	0.00	0.00	40.00
TOTAL					100.00	0.00	60.00	0.00	0.00	40.00
9899584: MEJIA MENDOZA FERNANDO										
ANDRES ALAVA	6373	22568	16/11/2018	16/11/2018	95.00	0.00	0.00	0.00	0.00	95.00
TOTAL					95.00	0.00	0.00	0.00	0.00	95.00
1000081: MEINDIETA MENDOZA XIMENA										
JESSENA PALACIOS	6408	22625	18/11/2018	18/11/2018	76.00	0.00	0.00	0.00	0.00	76.00
TOTAL					76.00	0.00	0.00	0.00	0.00	76.00
9899211: MENDOZA ARTEAGA JHONNY										
ANDRES ALAVA	6536	22732	27/11/2018	27/11/2018	440.00	0.00	110.00	0.00	0.00	330.00
TOTAL					440.00	0.00	110.00	0.00	0.00	330.00
1000090: MIELES CEDENO JULIAN										
ANDRES ALAVA	6704	22950	07/12/2018	07/12/2018	660.00	0.00	500.00	0.00	0.00	160.00
TOTAL					660.00	0.00	500.00	0.00	0.00	160.00
9999641: MIRANDA VELEZ EDWIN ALBERTO										
JESSENA PALACIOS	4394	20591	25/07/2018	25/07/2018	18.00	0.00	0.00	0.00	0.00	18.00
TOTAL					18.00	0.00	0.00	0.00	0.00	18.00
1000077: MOLINA MOREIRA FREDDY LEODAN										
ANDRES ALAVA	3217	19114	21/05/2018	21/05/2018	540.00	0.00	0.00	0.00	0.00	540.00
ANDRES ALAVA	3356	18556	20/05/2018	20/05/2018	138.00	0.00	0.00	0.00	0.00	138.00
TOTAL					698.00	0.00	0.00	0.00	0.00	698.00
1000060: MOREIRA MACIAS RUBEN ANTONIO										
JESSENA PALACIOS	5128	21324	03/09/2018	03/09/2018	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00
JORGE LOOR	5735	21931	04/10/2018	04/10/2018	243.00	0.00	0.00	0.00	0.00	243.00
JESSENA PALACIOS	6950	23146	22/12/2018	22/12/2018	31.00	0.00	0.00	0.00	0.00	31.00
TOTAL					280.00	0.00	0.00	0.00	0.00	280.00
9999397: MOREIRA RODRIGUEZ OSCAR WILLIAM										
JESSENA PALACIOS	3559	19756	09/05/2018	09/05/2018	180.00	0.00	120.00	0.00	0.00	60.00
TOTAL					180.00	0.00	120.00	0.00	0.00	60.00

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

✓ – Verificado



“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

Verificación de saldos de Cuentas por Cobrar y si los cobros se han registrado en el periodo correspondiente.

LUBRICANTES LM JR											
2018											
INFORME DE CUENTAS POR COBRAR											
Hasta 31/12/2018											
Fecha de Imp. 16/04/2019 16:32:13											
Page 5 of 8											
Documento	Trans	Factura	Fecha	Fecha Ven	Total	Dev.	Pago	R.F.T	R.I.V.A	Saldo	
1000071: MOSCOSO VERA JIMMY FERNANDEZ											
Telef 0991328888 052932461 PORTOVIJEO											
ANDRES ALAVA	5772	21968	19/10/2018	19/10/2018	270.00	0.00	260.00	0.00	0.00	0.00	10.00
ANDRES ALAVA	6982	23178	24/12/2018	24/12/2018	380.00	0.00	70.00	0.00	0.00	0.00	310.00
TOTAL					650.00	0.00	330.00	0.00	0.00	0.00	320.00
1000057: MUENTES CEVALLOS LUIS											
Telef 0985166548 PORTOVIJEO											
ANDRES ALAVA	6999	23195	26/12/2018	26/12/2018	95.00	0.00	30.00	0.00	0.00	0.00	65.00
TOTAL					95.00	0.00	30.00	0.00	0.00	0.00	65.00
1000003: NAVARRETE SALTOS MAYDA ESTRELLA											
Telef 0983625188 0985424319 PORTOVIJEO											
ANDRES ALAVA	6904	23100	19/12/2018	19/12/2018	275.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	175.00
TOTAL					275.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	175.00
1000090: ORLANDO TOALA CARLOS ALFREDO											
Telef 0993199112 PORTOVIJEO											
ANDRES ALAVA	6711	22907	07/12/2018	07/12/2018	460.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	460.00
TOTAL					460.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	460.00
1000043: PACHECO GARCIA CARLOS ALFREDO											
Telef 0994235852 PORTOVIJEO											
JORGE LOOR	4419	20615	26/07/2018	26/07/2018	420.00	0.00	410.00	0.00	0.00	0.00	10.00
TOTAL					420.00	0.00	410.00	0.00	0.00	0.00	10.00
1000043: PACHECO PINARGOTE HOLGER ALFREDO											
Telef 2618267 0969673994 PORTOVIJEO											
ANDRES ALAVA	6808	23004	13/12/2018	13/12/2018	210.00	0.00	90.00	0.00	0.00	0.00	120.00
TOTAL					210.00	0.00	90.00	0.00	0.00	0.00	120.00
1000075: PALMA CEVALLOS GILBER ALEXIS											
Telef 0995678677 0979164022 VENEG MANTA											
ANDRES ALAVA	3649	19446	13/06/2018	13/06/2018	330.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	330.00
TOTAL					330.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	330.00
1000018: PARRAGA RENGIFO SEGUNDO											
Telef 2431111 PORTOVIJEO											
ANDRES ALAVA	6943	23141	22/12/2018	22/12/2018	21.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	21.00
TOTAL					21.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	21.00
1000083: PERLAZA CAICEDO PEDRO PABLO											
Telef 0990533997 PORTOVELO											
JORGE LOOR	3131	19028	17/05/2018	17/05/2018	260.00	0.00	180.00	0.00	0.00	0.00	80.00
TOTAL					260.00	0.00	180.00	0.00	0.00	0.00	80.00
1000009: PICO SORNOZA LUIS ANTONIO											
Telef 0986545019 PORTOVIJEO											
JORGE LOOR	7036	23232	27/12/2018	27/12/2018	1,440.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,440.00
TOTAL					1,440.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,440.00
1000062: PICO VERA NIXON											
Telef 0988553901 PORTOVIJEO											
JESSENA PALACIOS	6317	22513	12/11/2018	12/11/2018	7.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00
JAMILETH PICO	6370	22566	16/11/2018	16/11/2018	3.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.50
JESSENA PALACIOS	6427	22523	19/11/2018	19/11/2018	9.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.00
JAMILETH PICO	6517	22713	26/11/2018	26/11/2018	7.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00
JESSENA PALACIOS	6571	22767	29/11/2018	29/11/2018	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00
ANDRES ALAVA	6618	22614	01/12/2018	01/12/2018	4.25	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.25
JAMILETH PICO	6780	22976	12/12/2018	12/12/2018	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00
JAMILETH PICO	6797	22993	13/12/2018	13/12/2018	4.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.50
JAMILETH PICO	6997	23193	26/12/2018	26/12/2018	7.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00
TOTAL					58.25	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	58.25
93 PINARGOTE RAQUE LUIS EDUARDO											
Telef 0994341198 PORTOVIJEO											
ANDRES ALAVA	5863	22058	16/10/2018	16/10/2018	50.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00	30.00
TOTAL					50.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00	30.00

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

✓ – Verificado



“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRA
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

Verificación de saldos de Cuentas por Cobrar y si los cobros se han registrado en el periodo correspondiente.

LUBRICANTES LM JR										
2018										
INFORME DE CUENTAS POR COBRAR										
Hasta 31/12/2018										
Fecha de Imp. 16/04/2019 16:32:13										
Page 6 of 8										
Documento	Trans	Factura	Fecha	Fecha Ven	Total	Dev.	Pago	RFT	RLVA	Saldo
1000086: PINTADO CARRILLO RICHARD WILLIAN					7.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00
JESSENA PALACIOS	4509	20705	01/06/2018	01/06/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL					7.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.00
9998491 PINTO JORGE EDUARDO					50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00
JORGE LOOR	5968	22064	16/10/2018	16/10/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL					50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00
1000077: PITA PAREDES XAVIER HUMBERTO					35.50	0.00	0.00	0.00	0.00	35.50
ANDRES ALAWA	2037	17949	24/03/2018	24/03/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL					35.50	0.00	0.00	0.00	0.00	35.50
1000004: PITA PINARGOTE DANI DAMIAN					46.00	0.00	0.00	0.00	0.00	46.00
ANDRES ALAWA	6791	22967	12/12/2018	12/12/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL					46.00	0.00	0.00	0.00	0.00	46.00
1000075: PONCE PALACIOS HOLGER					30.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30.00
ANDRES ALAWA	6648	22844	04/12/2018	04/12/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL					30.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30.00
9999192: PROCONCI S.A					70.00	0.00	0.00	0.66	0.00	69.34
JESSENA PALACIOS	6549	22745	29/11/2018	29/11/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ANDRES ALAWA	6876	23072	18/12/2018	18/12/2018	40.50	0.00	0.00	0.00	0.00	40.50
TOTAL					110.50	0.00	0.00	0.66	0.00	109.84
1000088: PUGA ZAMBRANO PATRICIO					40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	40.00
JORGE LOOR	5604	21809	01/10/2018	01/10/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL					40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	40.00
9999955: QUIROZ MACIAS MERCEDES YESSENIA					116.00	0.00	80.00	0.00	0.00	36.00
ANDRES ALAWA	5276	21472	13/09/2018	13/09/2018	0.00	0.00	80.00	0.00	0.00	36.00
TOTAL					116.00	0.00	80.00	0.00	0.00	36.00
1000082: RENGIFO PINARGOTE PAUL					220.00	0.00	0.00	0.00	0.00	220.00
ANDRES ALAWA	2594	18491	18/04/2018	18/04/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL					220.00	0.00	0.00	0.00	0.00	220.00
9998498: RODRIGUEZ MENDOZA KLEVER JOSE VICEN					130.00	0.00	0.00	0.00	0.00	130.00
ANDRES ALAWA	7055	23251	29/12/2018	29/12/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL					130.00	0.00	0.00	0.00	0.00	130.00
1000079: RODRIGUEZ VELIZ KLEVER VICENTE					44.50	0.00	0.00	0.00	0.00	44.50
ANDRES ALAWA	6608	22824	01/12/2018	01/12/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL					44.50	0.00	0.00	0.00	0.00	44.50
1000026: ROJAS CEVALLOS ANGEL					380.00	0.00	0.00	0.00	0.00	380.00
ANDRES ALAWA	5794	21990	11/10/2018	11/10/2018	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ANDRES ALAWA	6004	22200	25/10/2018	25/10/2018	48.00	0.00	0.00	0.00	0.00	48.00
ANDRES ALAWA	6147	22343	01/11/2018	01/11/2018	550.00	0.00	0.00	0.00	0.00	550.00
ANDRES ALAWA	6539	22735	27/11/2018	27/11/2018	348.00	0.00	0.00	0.00	0.00	348.00
TOTAL					1,326.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,326.00
1000025: SABANDO ALMEIDA YDO					48.00	0.00	7.00	0.00	0.00	41.00
JAMLETH PICO	6964	23160	23/12/2018	23/12/2018	0.00	0.00	7.00	0.00	0.00	41.00
TOTAL					48.00	0.00	7.00	0.00	0.00	41.00
1000071: SABANDO ZAMBRANO IVAN ANDRES					31.00	0.00	11.00	0.00	0.00	20.00
ANDRES ALAWA	7060	23256	29/12/2018	29/12/2018	0.00	0.00	11.00	0.00	0.00	20.00

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

√ – Verificado



“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

Verificación de saldos de Cuentas por Cobrar y si los cobros se han registrado en el periodo correspondiente.

LUBRICANTES LM JR
2018
INFORME DE CUENTAS POR COBRAR

Hasta 31/12/2018
Fecha de Imp. 16/04/2019 16:32:13
Page 7 of 8

Documento	Trans	Factura	Fecha	Fecha Ven	Total	Dev.	Pago	R.FT	R.IVA	Saldo
1000075: SALVATIERRA ALCIVAR CRISTHIAN										
ANDRES ALAVA	2878	18776	03/05/2018	03/05/2018	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
TOTAL					100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
471 SANCHEZ MOLINA JAIME HUMBERTO										
JESSENA PALACIOS	2407	18319	09/04/2018	09/04/2018	130.00	0.00	100.00	0.00	0.00	30.00
TOTAL					130.00	0.00	100.00	0.00	0.00	30.00
9999259: SANTANA MANTUANO IVAN										
ANDRES ALAVA	5775	21971	10/10/2018	03/09/2018	105.00	0.00	90.00	0.00	0.00	15.00
TOTAL					105.00	0.00	90.00	0.00	0.00	15.00
1000091: SARANGO AGUILAR VICTOR ALBERTO										
JAMILETH PICO	7957	23253	29/12/2018	03/09/2018	39.00	0.00	0.00	0.00	0.00	39.00
TOTAL					39.00	0.00	0.00	0.00	0.00	39.00
1000088: SOLORZANO VERA GERSON GIUSEPPE										
ANDRES ALAVA	5401	21597	20/09/2018	03/09/2018	24.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24.00
TOTAL					24.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24.00
9999642: TERAN GOVEA XAVIER										
JORGE LOOR	450	18382	03/01/2018	03/01/2018	60.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00
TOTAL					60.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60.00
1000013: TUAREZ MEZA WILLIAN GREGORIO										
ANDRES ALAVA	3012	18809	10/05/2018	03/05/2018	200.00	0.00	170.00	0.00	0.00	30.00
JAMILETH PICO	5916	22112	19/10/2018	03/06/2018	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00
JAMILETH PICO	6216	22412	06/11/2018	03/06/2018	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00
JAMILETH PICO	6518	22714	26/11/2018	03/06/2018	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00
JAMILETH PICO	6914	23110	20/12/2018	03/06/2018	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00
TOTAL					220.00	0.00	170.00	0.00	0.00	50.00
9997850 UNION DE COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJER										
ANDRES ALAVA	5504	21700	25/09/2018	03/09/2018	65.00	0.00	0.00	0.00	0.00	65.00
JESSENA PALACIOS	6313	22509	12/11/2018	03/09/2018	28.00	0.00	0.00	0.00	0.00	28.00
JESSENA PALACIOS	6314	22510	12/11/2018	03/09/2018	21.00	0.00	0.00	0.00	0.00	21.00
TOTAL					114.00	0.00	0.00	0.00	0.00	114.00
1460 VALDIMEZO ZAMBRANO WILSON GREGORIO										
JESSENA PALACIOS	5234	21430	10/09/2018	03/09/2018	400.00	0.00	200.00	0.00	0.00	200.00
TOTAL					400.00	0.00	200.00	0.00	0.00	200.00
1000088: VALFNCA ZAMBRANO CRISTHIAN MARCELO										
ANDRES ALAVA	5961	21857	03/10/2018	03/10/2018	90.00	0.00	0.00	0.00	0.00	90.00
JESSENA PALACIOS	5683	21889	05/10/2018	03/10/2018	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00
TOTAL					115.00	0.00	0.00	0.00	0.00	115.00
1000045: VINCES GUIDO ANTONIO										
ANDRES ALAVA	5244	21440	11/09/2018	03/09/2018	265.00	0.00	200.00	0.00	0.00	65.00
TOTAL					265.00	0.00	200.00	0.00	0.00	65.00
1000079: ZAMBRANO CASTRO JOSE FRANCISCO										
JORGE LOOR	1057	18969	02/02/2018	02/02/2018	220.00	0.00	0.00	0.00	0.00	220.00
TOTAL					220.00	0.00	0.00	0.00	0.00	220.00
1000002: ZAMBRANO HIDALGO LUIS FERNANDO										
JORGE LOOR	2341	18253	07/04/2018	07/04/2018	65.00	0.00	0.00	0.00	0.00	65.00
JORGE LOOR	2429	18341	10/04/2018	07/04/2018	30.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30.00
TOTAL					95.00	0.00	0.00	0.00	0.00	95.00

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

✓ - Verificado



**“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

Verificación de saldos de Cuentas por Cobrar y si los cobros se han registrado en el periodo correspondiente.

**LUBRICANTES LM JR
2018
INFORME DE CUENTAS POR COBRAR**

Hasta 31/12/2018 Page 8 of 8

Fecha de Imp. 16/04/2019 16:32:13

Documento	Trans	Factura	Fecha	Fecha Ven	Total	Dev.	Pago	R.F.T	R.IVA	Saldo
10000000 ZAMBRANO INTRIAGO JAVIER										
JESSENA PALACIOS	3967	20164	28/06/2018	28/06/2018	200.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
TOTAL					200.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00
1010 ZAMBRANO MEDRANDA BYRON ALAIN										
ANDRES ALANA	2719	18616	24/04/2018	24/04/2018	174.00	0.00	0.00	0.00	0.00	174.00
JESSENA PALACIOS	4889	21085	25/08/2018	25/08/2018	199.00	0.00	0.00	0.00	0.00	199.00
TOTAL					373.00	0.00	0.00	0.00	0.00	373.00
1000015 ZAMBRANO MEJIA FRANCISCO JAVIER										
JORGE LOOR	2324	18236	05/04/2018	05/04/2018	110.00	0.00	100.00	0.00	0.00	10.00
TOTAL					110.00	0.00	100.00	0.00	0.00	10.00
9997947 ZAMBRANO ZAMBRANO ROBERTH WILLIAN										
JORGE LOOR	6029	22225	27/10/2018	27/10/2018	560.00	0.00	0.00	0.00	0.00	560.00
TOTAL					560.00	0.00	0.00	0.00	0.00	560.00
Total General					24,808.16	0.00	5,494.57	0.66	0.00	19,312.93

Detalles del reporte:

Se contabilizaron 145 facturas registradas en el sistema contable pertenecientes a las Cuentas por Cobrar de la empresa, al efectuar la verificación física de las mismas, se encontraron 101, es decir disponían del 69.65%.

En cuanto al saldo total, se comprobó que la sumatoria es correcta teniendo una cantidad de Cuentas por Cobrar de USD 19,312.93 como saldo.

Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

✓ – Verificado



EMPRESA LUBRICANTES LM JR
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
A DICIEMBRE 31 DE 2018

PT: EJ /C2
A

CEDULA ANALÍTICA

ELABORO: SEQQ y ACZC
SUPERVISO: GS

FECHA:
12/07/2019

INDICE	ANALITICAS	SALDO DIC.2018	MFARCAS	REF.	ASIENTO	AJUSTE		SALDO DIC 31 según AUDITORIA
						DEBE	HABER	
C.2.1	Acosta Pinargote Daniel	140.00	√	EJ /C2	29			140.00
C.2.2	Alarcón Velásquez José Gabriel	240.00	√	EJ /C2	6			240.00
C.2.3	Álava Vélez Andrés	313.00	√	EJ /C2	18		87.25	225.75
C.2.4	Alcívar Pinargote Jorge Wagner	240.00	√	EJ /C2	34			240.00
C.2.5	Alvarado Adum Héctor José	720.00	√	EJ /C2	65		250.32	469.68
C.2.6	Álvarez Intriago Rolando Patricio	3.50	√	EJ /C2	57			3.50
C.2.7	Barrera Cabrera Luis Alberto	55.50	√	EJ /C2	94			55.50
C.2.8	Basurto Zambrano José Luis	24.00	√	EJ /C2	81			24.00
C.2.9	Bazurto Cerón Inocencio	20.00	√	EJ /C2	49			20.00

C.2.10	Bello Piloso Ángel	440.00	√	EJ /C2	9		221.22	218.78
C.2.11	Briones Alcívar Rubén Alfredo	260.00	√	EJ /C2	12			260.00
C.2.12	Cano Sierra Roberto Moisés	20.00	√	EJ /C2	38			20.00
C.2.13	Cantos Zambrano Kimberly	702.00	√	EJ /C2	78		102.55	599.45
C.2.14	Casanova Loor Luis Gabriel	75.00	√	EJ /C2	60			75.00
C.2.15	Castro Mieles María Luisa	23.00	√	EJ /C2	15			23.00
C.2.16	Cedeño Ferrín Dany	45.75	√	EJ /C2	8			45.75
C.2.17	Cedeño Muñoz Pedro Gregorio	600.00	√	EJ /C2	83		222.98	377.02
C.2.18	Cedeño Molina Rodrigo	5.00	√	EJ /C2	64			5.00
C.2.19	CENTI	652.17	√	EJ /C2	69		120.32	531.85
C.2.20	Cevallos Sornoza Roberto Iván	195.00	√	EJ /C2	80			195.00
C.2.21	Chávez Cantos Ricardo	456.00	√	EJ /C2	32		55.52	400.48
C.2.22	Coop. de Ahorro y Cred. Cooprogreso	72.75	√	EJ /C2	67			72.75
C.2.23	Delgado Delgado Albita Patricia	190.00	√	EJ /C2	72			190.00
C.2.24	Domínguez Toala Christian Xavier	120.00	√	EJ /C2	37			120.00

C.2.25	Entremetales	140.00	√	EJ /C2	82			140.00
C.2.26	Farfán Góngora Kleber	120.00	√	EJ /C2	44			120.00
C.2.27	Fenacotip	49.50	√	EJ /C2	71			49.50
C.2.28	García Pin Milton Mizael	100.00	√	EJ /C2	77			100.00
C.2.29	Gómez Cevallos Abel	3.00	√	EJ /C2	75			3.00
C.2.30	González Orlando Manuel	560.00	√	EJ /C2	16		254.22	305.78
C.2.31	Guerrero Cusme Fausto	125.00	√	EJ /C2	68			125.00
C.2.32	Hutoda	33.50	√	EJ /C2	27			33.50
C.2.33	Intaco Ecuador S.A.	137.75	√	EJ /C2	66			137.75
C.2.34	León Córdova José Jacinto	5.00	√	EJ /C2	85			5.00
C.2.35	LMJR S.A.	1,568.74	√	EJ /C2	7		874.22	694.52
C.2.36	Lomucia CIA. LTDA.	818.26	√	EJ /C2	63		181.22	637.04
C.2.37	Loor Alcívar Ricardo	38.00	√	EJ /C2	40			38.00
C.2.38	Loor Bravo Carlos	20.00	√	EJ /C2	52			20.00
C.2.39	Loor Cevallos Limbert Lizandro	100.00	√	EJ /C2	84			100.00

C.2.40	Loor Murillo Angel Leonidas	60.00	√	EJ /C2	54			60.00
C.2.41	Macías Mera José	244.00	√	EJ /C2	89			244.00
C.2.42	Macías Villavicencio Juan Carlos	265.43	√	EJ /C2	22		125.20	140.23
C.2.43	Majojo Navarrete Holger Yurle	140.00	√	EJ /C2	14			140.00
C.2.44	Márquez Rebolledo Josefina	40.00	√	EJ /C2	46			40.00
C.2.45	Mejía Mendoza Fernando	95.00	√	EJ /C2	61			95.00
C.2.46	Mendieta Mendoza Ximena	76.00	√	EJ /C2	45			76.00
C.2.47	Mendoza Arteaga Jhonny	330.00	√	EJ /C2	91			330.00
C.2.48	Mieles Cedeño Julián	160.00	√	EJ /C2	28			160.00
C.2.49	Miranda Vélez Edwin Alberto	18.00	√	EJ /C2	39			18.00
C.2.50	Molina Moreira Freddy Leodan	698.00	√	EJ /C2	79		322.45	375.55
C.2.51	Moreira Macías Rubén Antonio	280.00	√	EJ /C2	92		121.00	159.00
C.2.52	Moreira Rodríguez Óscar William	60.00	√	EJ /C2	70			60.00
C.2.53	Moscós Vera Jimmy Fernandel	320.00	√	EJ /C2	86			320.00
C.2.54	Muentes Cevallos Luis	65.00	√	EJ /C2	88			65.00

C.2.55	Navarrete Saltos Mayda Estrella	175.00	√	EJ /C2	24			175.00
C.2.56	Orlando Toala Carlos Alfredo	460.00	√	EJ /C2	26		245.12	214.88
C.2.57	Pacheco García Carlos Alfredo	10.00	√	EJ /C2	58			10.00
C.2.58	Pacheco Pinargote Holger Alfredo	120.00	√	EJ /C2	31			120.00
C.2.59	Palma Cevallos Gilber Alexis	330.00	√	EJ /C2	74			330.00
C.2.60	Párraga Rengifo Segundo	21.00	√	EJ /C2	33			21.00
C.2.61	Perlaza Caicedo Pedro Pablo	80.00	√	EJ /C2	1			80.00
C.2.62	Pico Sornoza Luis Antonio	1,440.00	√	EJ /C2	25		714.56	725.44
C.2.63	Pico Vera Nixon	58.25	√	EJ /C2	43			58.25
C.2.64	Pinargote Baque Luis Eduardo	30.00	√	EJ /C2	48			30.00
C.2.65	Pintado Carrillo Richard Willian	7.00	√	EJ /C2	55			7.00
C.2.66	Pinto Jorge Eduardo	50.00	√	EJ /C2	23			50.00
C.2.67	Pita Paredes Xavier Humberto	35.50	√	EJ /C2	20			35.50
C.2.68	Pita Pinargote Dani Damián	46.00	√	EJ /C2	87			46.00
C.2.69	Ponce Palacios Holger	30.00	√	EJ /C2	73			30.00

C.2.70	Proconci S.A	109.84	√	EJ /C2	90			109.84
C.2.71	Puga Zambrano Patricio	40.00	√	EJ /C2	2			40.00
C.2.72	Quiroz Macías Mercedes Yesenia	36.00	√	EJ /C2	4			36.00
C.2.73	Rengifo Pinargote Paúl	220.00	√	EJ /C2	41			220.00
C.2.74	Rodríguez Mendoza Klever José	130.00	√	EJ /C2	11			130.00
C.2.75	Rodríguez Veliz Klever Vicente	44.50	√	EJ /C2	42			44.50
C.2.76	Rojas Cevallos Ángel	1,326.00	√	EJ /C2	51		527.65	798.35
C.2.77	Sabando Almeida Ydo	41.00	√	EJ /C2	3			41.00
C.2.78	Sabando Zambrano Iván Andrés	20.00	√	EJ /C2	53			20.00
C.2.79	Salvatierra Alcívar Cristhian	100.00	√	EJ /C2	47			100.00
C.2.80	Sánchez Molina Jaime Humberto	30.00	√	EJ /C2	59			30.00
C.2.81	Santana Mantuano Iván	15.00	√	EJ /C2	93			15.00
C.2.82	Sarango Aguilar Víctor Alberto	39.00	√	EJ /C2	10			39.00
C.2.83	Solórzano Vera Gerson Giuseppe	24.00	√	EJ /C2	21			24.00
C.2.84	Terán Govea Xavier	60.00	√	EJ /C2	56			60.00

C.2.85	Tuarez Meza Willian Gregorio	50.00	√	EJ /C2	30			50.00
C.2.86	Unión de Coop. De Trans. De Pasaje	114.00	√	EJ /C2	95			114.00
C.2.87	Valdiviezo Zambrano Wilson Gregorio	200.00	√	EJ /C2	17			200.00
C.2.88	Valencia Zambrano Cristhian Marcelo	115.00	√	EJ /C2	19			115.00
C.2.89	Vinces Guido Antonio	65.00	√	EJ /C2	50			65.00
C.2.90	Zambrano Castro José Francisco	220.00	√	EJ /C2	13			220.00
C.2.91	Zambrano Hidalgo Luis Fernando	95.00	√	EJ /C2	5			95.00
C.2.92	Zambrano Intriago Javier	100.00	√	EJ /C2	36			100.00
C.2.93	Zambrano Medranda Byron Alain	373.00	√	EJ /C2	76		264.22	108.78
C.2.94	Zambrano Mejía Francisco Javier	10.00	√	EJ /C2	62			10.00
C.2.95	Zambrano Zambrano Roberth Willian	560.00	√	EJ /C2	35		221.54	338.46
	TOTALES \$	19,312.93	Σ				4,911.56	14,401.37
Σ	TOTALIZADO					CONCLUSION: Realizada la revisión y análisis de las Cuentas por Cobrar se pudo constatar que el saldo de la cuenta al 31 de diciembre de 2018 presenta diferencia entre los valores registrados contablemente y los determinados según el examen especial.		
√	VERIFICADO							

UBRICANTES LM JR
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
SALDOS AJUSTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

PT: EJ /C2
B

<u>ACTIVOS</u>	CUENTAS	SALDO SEGÚN CONTABILIDAD	EJ/C2 B	AJUSTES Y RECLASIFICACION		SALDO SEGÚN AUDITORÍA AL 2018-12-31
				DEBE	HABER	
	CORRIENTE:	83,561.53				78,649.97
	CAJA General	18,412.22	A			18,412.22
	CAJA CHICA	1,254.25	B			1,254.25
	CUENTAS POR COBRAR	19,312.93	C		4,911.56	14,401.37
	PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES	260,29	D			260,29
	INVERSIONES MAQUINARIAS	20,600.00	E			20,600.00
	RETENCIONES –IVA	1,640.64	F			1,640.64
	RETENCIONES	6,295.70	G			6,295.70
	INVENTARIOS-INSUMOS	15,785.50	H			15,785.50
	FIJOS:	209,533.09				209,533.09
	TERRENOS	68,415.68	I			68,415.68
	EDIFICIOS	77,454.32	J			77,454.32
	TALLER	8,145.22	K			8,145.22
	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	31,254.78	L			31,254.78
	VEHICULOS	63,851.07	M			63,851.07
	EQUIPOS DE COMPUTO	2,745.00	N			2,745.00

	DEPRECIACION ACUMULADA	-42,332.98	O			- 42,332.98
	TOTAL ACTIVOS	293,094.62				288,183.06
	PASIVOS:					
	CORRIENTES:	184,165.40				184,165.40
	PROVEEDORES	30,113.10	P			30,113.10
	PAGO IESS	569.16	Q			569.16
	SRI RETENCIONES X PAGAR	286.75	R			308.87
	PARTICIPACION TRABAJADORES	13,255.91	S			13,255.91
	IMP. RENTA	10,493.08	T			10,493.08
	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	127,483.32	U			127,483.32
	BANCOS	1,964.08	V			1,964.08
	NO CORRIENTES:	44,305.45				44,305.45
	BANCOS	44,305.45	W			44,305.45
	PATRIMONIO:	64,623.77				59,712.21
	APORTE DE CAPITAL					
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	64,623.77	X	4,911.56		59,712.21
	TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	293,094.62				288,183.06



**“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018
SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS PENDIENTES**

Portoviejo, 11 de julio de 2019

Ing.
Jorge Luis Loor Murillo
Propietario de la empresa “Lubricantes LM Jr” de la ciudad de Portoviejo
Ciudad. -

De nuestras consideraciones, el equipo auditor conformado por Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije y Ana Cristina Zambrano Caballero quienes están efectuando la revisión de las Cuentas por Cobrar de la empresa Lubricantes LM Jr, pedimos a ustedes se sirvan enviar un detalle de la siguiente información de los clientes que mantienen deudas con la empresa. cortada al 31 de diciembre del 2018:

- Los cobros efectuados al contado y/o crédito,
- Fechas de vencimiento.
- Formas de pago de clientes.
- Saldo al 31 de diciembre del 2019
- Saldos por vencer
- Saldos vencidos

La información solicitada se debe a las inconsistencias halladas en los saldos de auditoría de las cuentas por Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre del 2018 y el registro contable de la empresa al 31 de diciembre del 2018.

Atentamente,

Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije

Ana Cristina Zambrano Caballero

D – Documento sustentado

**EMPRESA LUBRICANTES LM JR
CEDULA ANALÍTICA
CUENTAS POR COBRAR
AUDITORIA A DICIEMBRE 31 DE 2018**

PT: EJ /C3

N°	Nombre	SALDO AL 31- 12-2018	Saldo por vencer	Saldos Vencidos				Total Vencido	Resultado de las Confirmaciones					
				DIAS					Conforme	Inconforme	No Contestada	Saldo Real		
				1 a 30	31 a 60	61 a 90	más de 90							
1	Álava Vélez Andrés	313.00	15.65	31.30	46.95	156.50	62.60	297.35	225.75	▲	87.25	⚡		225.75
2	Alvarado Adum Héctor José	720.00	36.00	72.00	108.00	360.00	144.00	684.00	469.68	▲	250.32	⚡		469.68
3	Bello Piloso Ángel	440.00	22.00	44.00	66.00	220.00	88.00	418.00	218.78	▲	221.22	⚡		218.78
4	Cantos Zambrano Kimberly	702.00	35.10	70.20	105.30	351.00	140.40	666.90	599.45	▲	102.55	⚡		599.45
5	Cedeño Muñoz Pedro	600.00	30.00	60.00	90.00	300.00	120.00	570.00	377.02	▲	222.98	⚡		377.02
6	CENTI	652.17	32.61	65.22	97.83	326.09	130.43	619.56	531.85	▲	120.32	⚡		531.85
7	Chávez Cantos Ricardo	456.00	22.80	45.60	68.40	228.00	91.20	433.20	400.48	▲	55.52	⚡		400.48
8	González Orlando Manuel	560.00	28.00	56.00	84.00	280.00	112.00	532.00	305.78	▲	254.22	⚡		305.78
9	LMJR S.A.	1,568.74	78.44	156.87	235.31	784.37	313.75	1,490.30	694.52	▲	874.22	⚡		694.52
10	Lomucia CIA. LTDA.	818.26	40.91	81.83	122.74	409.13	163.65	777.35	637.04	▲	181.22	⚡		637.04

11	Macías Villavicencio Juan	265.43	13.27	26.54	39.81	132.72	53.09	252.16	140.23	▲	125.20	⊕		140.23
12	Molina Moreira Freddy	698.00	34.90	69.80	104.70	349.00	139.60	663.10	375.55	▲	322.45	⊕		375.55
13	Moreira Macías Rubén	280.00	14.00	28.00	42.00	140.00	56.00	266.00	159.00	▲	121.00	⊕		159.00
14	Orlando Toala Carlos	460.00	23.00	46.00	69.00	230.00	92.00	437.00	214.88	▲	245.12	⊕		214.88
15	Pico Sornoza Luis Antonio	1,440.00	72.00	144.00	216.00	720.00	288.00	1,368.00	725.44	▲	714.56	⊕		725.44
16	Rojas Cevallos Ángel	1,326.00	66.30	132.60	198.90	663.00	265.20	1,259.70	798.35	▲	527.65	⊕		798.35
17	Zambrano Medranda Byron	373.00	18.65	37.30	55.95	186.50	74.60	354.35	108.78	▲	264.22	⊕		108.78
18	Zambrano Zambrano Roberth	560.00	28.00	56.00	84.00	280.00	112.00	532.00	338.46	▲	221.54	⊕		338.46
Total		12,232.60	611.63	1,223.26	1,834.89	6,116.30	2,446.52	11,620.97	7,321.04		4,911.56		0.00	7,321.04
													©	4,911.56

ASIENTO CONTABLE

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
15/07/2019	Utilidad del ejercicio		4,911.56
	Cuentas por cobrar		4,911.56
v/por ajuste de cuentas por cobrar			

EMPRESA LUBRICANTES LM JR CEDULA SUMARIA CUENTAS POR COBRAR AUDITORIA A DICIEMBRE 31 DE 2018				PT: EJ/C4		ELABORÓ	SEQQ y ACZC
						SUPERVISÓ	
						FECHA	13/07/2019
INDICE	ANALITICAS	SALDO DIC. 2018	MARCAS	AJUSTE Y RECLASIFICACION		SALDO DIC 31 según AUDITORIA	
				DEBE	HABER		
C.3.1	Clientes	17,744.20	√		4,037.34	13,706.86	
C.3.2	Deudores Varios	1,568.74	√		874.22	694.52	
C.3.3	Anticipo a Empleados	-				-	
C.3.4	Documentos por Cobrar	-				-	
C.3.5	Deudores Empleados	-					
C.3.6	Provisión para Cuentas Incobrables	260.29	√			260.29	
						0	
						0	
	TOTALES \$	19,312.93	Σ	0	4,911.56	14,401.37	
Σ	TOTALIZADO			CONCLUSION: Se evidencian diferencias entre las Cuentas por Cobrar según contabilidad y según auditoría.			
√	VERIFICADO						



**“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR
PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018**

Oficio No. 003

Portoviejo, 12 de julio de 2019

Ing.
Jorge Luis Loor Murillo
Propietario de la empresa “Lubricantes LM Jr” de la ciudad de Portoviejo
Ciudad. -

De nuestra consideración:

Cumpliendo con el cronograma de ejecución del examen especial a las Cuentas por Cobrar de la empresa “Lubricantes LM Jr” de la ciudad de Portoviejo, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, misma que inició con fecha 24 de junio de 2019, nos dirigimos a usted para solicitarle se sirva disponer a quien corresponda proporcione la siguiente información:

- Reportes de saldos de Cuentas Incobrables de la empresa.

La información solicitada contribuirá a la determinación del criterio de auditoría, por lo cual agradecemos su pronta atención.

Atentamente,

Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije

Ana Cristina Zambrano Caballero

D – Documento sustentado

PT: EJ /D2
1 - 1

“LUBRICANTES LM JR”
EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAI
PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍA
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

VERIFICACIÓN DE LA EXISTENCIA DE CUENTAS INCOBRABLES Y SU MÉTODO DE CÁLCULO CONTABLE.

Saldo de cuenta incobrable

Lubricantes LM Jr	Saldo Inicial	Total de pagos de clientes requeridos a 12 meses	Pagos de clientes realizados	Saldo pendiente
Cientes	USD			
Gerardo Quiroz	345.45	345.45	276.36	69.09
Sonia González	128.20	128.20	96.15	32.05
Carla Tuarez	464.50	464.50	424.05	40.45
Juan Macías	282.00	282.00	233.80	48.20
Enrique Rodríguez	338.00	338.00	267.50	70.50
Total		Σ 1,558.15	1,297.86	260.29
Saldo cancelado				Σ 1,297.86
Saldo pendiente				Σ 260.29

El método de cálculo contable utilizado es el método de cancelación directa, que consiste en el registro de la cuenta incobrable. Es recomendable cuando la parte de Cuentas Incobrables sea mínima, con respecto a la totalidad de las Cuentas por Cobrar; ya que no considera el principio contable de la anualidad, mediante el cual se oponen los gastos a los ingresos en cada ejercicio económico. **c**

Se identificó un saldo de cuenta incobrable de USD 260.29 correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.


Elaborado por: SEQQ
Revisado por: ACZC

Fecha elaboración: 09/07/2019 **Fecha revisión:** 10/07/2019




Chequeado o Verificado


4.6. Hojas de hallazgo

 <p style="text-align: center;">“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 Hoja de Hallazgo.: 001</p>	
Condición del Hallazgo:	La empresa no posee un manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y la cobranza.
Descripción:	<p>Al efectuar el examen especial a las Cuentas por Cobrar de la empresa Lubricantes LM Jr, el equipo auditor se percató en primera instancia que no existe un manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y la cobranza., y no se han segregado las funciones en el departamento correspondiente de tal forma que se cuente con un área de ventas y otra de concesiones de crédito y cobranza.</p> <p>Al efectuar la entrevista al gerente del establecimiento, mencionó que:</p> <p>“(...) todos los empleados tienen sus responsabilidades cada quien es responsable de su puesto de trabajo y sus funciones”.</p> <p>No obstante, al realizar una inspección física y aplicar la técnica de observación pudimos identificar que los empleados realizan distintas actividades y no se centran en una sola, a esto se le suma que no existe un manual de función para cada puesto, por lo que el desarrollo de actividades de venta, concesión de créditos y cobranza se efectúa de forma empírica y no se sigue un protocolo definido, causando además incertidumbre en algunos casos.</p>
Criterio:	<p><i>NIIF. – Sección 11: Instrumentos financieros</i></p> <p><i>Para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar</i></p>


	<i>de la cuenta por cobrar en efectivo de esa entidad, que suele ser el precio de la factura.</i>
Causa:	La empresa no dispone de un manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y la cobranza, por lo que el manejo contable de las Cuentas por Cobrar es poco eficiente.
Efecto:	La ausencia de un manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y la cobranza no permite que los empleados tengan certeza de las labores que deben cumplir en el tiempo de trabajo, esto podría causar una confusión en momento de cobrar y registrar los créditos.
Conclusión:	La empresa “Lubricantes LM Jr” no dispone manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y la cobranza, por lo tanto, los empleados no tienen la certeza de las labores que deben cumplir en este tipo de situaciones, realizándolo de forma empírica y sin políticas y normativas establecidas. El proceso de concesión de crédito, registro, cobros, y seguimiento y control de clientes no se realiza de forma eficiente.
Recomendación:	<p>Al Gerente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y la cobranza, para que los empleados tengan una mayor noción en cuanto a estas labores.

 <p>“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 Hoja de Hallazgo.: 002</p>	
Condición del Hallazgo:	El saldo de las Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre del 2018 presenta inconsistencias.
Descripción:	Al efectuar el examen especial a las Cuentas por Cobrar de la empresa Lubricantes LM Jr., el equipo auditor se percató que existen inconsistencias en el saldo contable pues según el examen realizado existe un saldo de USD 19,312.93, con una diferencia de USD 4,911.56 con respecto al mostrado en los registros contables con USD 14,401.37, evidenciando errores.
Criterio:	<p><u>Norma Internacional de Contabilidad 8: Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores</u></p> <p><i>Estos errores incluyen los efectos de errores aritméticos, errores en la aplicación de políticas contables, la inadvertencia o mala interpretación de hechos, así como los fraudes.</i></p>
Causa:	Errores en el registro contable debido a que existe diferencia entre los valores contables y los determinados según el examen especial.
Efecto:	Los errores o inconsistencias en los saldos de Cuentas por Cobrar pueden afectar a la recuperación de cartera de la empresa ocasionando pérdidas importantes.
Conclusión:	Existen inconsistencias en el saldo contable, según el examen realizado existe un saldo de USD 14,401.37, con una diferencia de USD 4,911.56 con respecto al mostrado en los

	registros contables con USD 19,312.93, debido a errores en el registro contable que pueden afectar a la recuperación de cartera de la empresa.
Recomendación:	Al Gerente: <ul style="list-style-type: none">• Efectuar revisiones y actualizaciones diarias de las Cuentas por Cobrar verificando que coincidan los registros contables, estados financieros y facturas emitidas.

	<p>“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 Hoja de Hallazgo.: 003</p>
<p>Condición del Hallazgo:</p>	<p>No se lleva control de las facturas físicas registradas en el sistema.</p>
<p>Descripción:</p>	<p>Se analizó una muestra de 35 facturas de las cuales solo se tenía disponible 22 en físico. De acuerdo con la encargada del área contable no se tienen disponibles todas las facturas para entrega a clientes una vez hallan cancelado el total de su deuda ya que no se había actualizado la base de datos y por lo tanto no se habían generado.</p> <p>Según lo expresado por el Gerente de la empresa estas inconsistencias se pueden dar debido al trabajo poco eficiente del departamento de cobranza. En 18 de los 35 casos analizados no se cruzaron las facturas emitidas con las Cuentas por Cobrar y las cuentas canceladas.</p>
<p>Criterio:</p>	<p>Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios</p> <p>Capítulo II DE LA EMISIÓN Y ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA, NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DÉBITO</p> <p>Art. 11.- Facturas. - Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos.</p>
<p>Causa:</p>	<p>Deficiencias en el control de las ventas realizadas a crédito ya que no se encontraron en físico todas las facturas registradas en el sistema.</p>

Efecto:	El control de las facturas juega un papel importante dentro de las empresas y, sin un correcto control, podría afectar a la recuperación de cartera, generar cuentas incobrables y falta de respaldo de las ventas realizadas bajo la modalidad crédito.
Conclusiones:	En la empresa “Lubricantes LM Jr” existen deficiencias en el control de facturas emitidas en físico, ya que no todas las registradas en el sistema se hallaron como respaldo, dicha situación aumenta el nivel de riesgo a generar facturas vencidas y Cuentas Incobrables.
Recomendaciones:	<p>Encargada de contabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una actualización diaria de la base de datos de los registros de facturas y mantener los respaldos siempre disponibles, a fin de efectuar un manejo integral de las Cuentas por Cobrar desde la emisión de la factura y poder hacer seguimiento oportuno al cliente.

 <p style="text-align: center;">“LUBRICANTES LM JR” EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 Hoja de Hallazgo.: 004</p>	
Condición del Hallazgo:	La empresa no realiza evaluaciones de referenciales de la situación financiera del cliente previo a la emisión de créditos.
Descripción:	En conformidad con la auditoría efectuada se pudo conocer que la empresa no tiene convenio o ha contratado un buró de información crediticia, por lo tanto, las concesiones de cupos de crédito a clientes se realizan sin conocer su historial crediticio o referencial de su situación financiera. Tampoco se impide la concesión de cupos de crédito a clientes que no cumplan con todos los requisitos de información necesario y no se establecen límites de crédito y plazo de cobro para a todos los clientes.
Criterio:	<p><i>NIIF. – Sección 10: Políticas Contables, Estimaciones y Errores.</i></p> <p><i>La aplicación de los requerimientos de la NIIF para las PYMES a transacciones y sucesos suele requerir el juicio profesional. La información sobre juicios esenciales y causas clave de incertidumbre en la estimación son útiles para evaluar la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad.</i></p>
Causa:	No se realizan revisiones del historial de créditos de las personas naturales o jurídicas que adquieren mercancías que oferta la empresa debido a que no se ha contratado un servicio de buró de créditos.
Efecto:	No se cuenta con una base sólida para la evaluación y toma de decisiones al momento de conceder cupo de créditos por compra de mercancías, por lo tanto, el proceso

	de concesión de créditos se lleva a cabo de forma irregular, pudiendo tener un efecto negativo en la recuperación de cartera debido a la generación de Cuentas Incobrables.
Conclusión:	Las concesiones de cupos de crédito a clientes se realizan sin conocer su historial crediticio o referencial de su situación financiera debido a que no se ha contratado un servicio de buró de créditos, trayendo consigo un proceso de concesión de créditos forma irregular y con alto riesgo para la recuperación de cartera debido a la generación de Cuentas Incobrables.
Recomendaciones:	<p>Al Gerente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratar un servicio de buró de crédito y disponer a los empleados la revisión y evaluación del historial crediticio del cliente previo a las concesiones de cupos. • Realizar un seguimiento a los clientes con deudas cada mes para conocer de forma actualizada su comportamiento en cuanto a su historial crediticio

4.7. Informe de auditoría

4.7.1. Título

Informe del examen especial a las Cuentas por Cobrar de "LUBRICANTES LM. JR", ubicada en la ciudad de Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

4.7.2. Destinatario

Ing. Jorge Luis Loor Murillo, Gerente de la empresa LUBRICANTES LM JR de la ciudad de Portoviejo, objeto del examen especial a las Cuentas por Cobrar.

4.7.3. Información introductoria

Antecedentes

El presente examen especial al procedimiento de Cuentas por Cobrar de la empresa "Lubricantes LM Jr", se ejecutó con el objeto de cumplir con un requisito previo a optar el título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad que otorga la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

Motivo de la auditoría

El examen especial practicado al procedimiento de Cuentas por Cobrar periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 fue realizado con el fin de contribuir con una herramienta útil para el propietario de la empresa "Lubricantes LM Jr", por medio de la elaboración del presente informe, que posee comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Objetivos del examen

Objetivo general:

Realizar un examen especial a las Cuentas por Cobrar de "Lubricantes LM JR", ubicada en la ciudad de Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

Objetivo Específicos:

- Analizar las operaciones y procesos de manejo de las Cuentas por Cobrar para la ejecución de un examen especial para obtener evidencias necesarias en el área de estudio de la empresa "Lubricantes LM JR".
- Elaborar un informe final, que contenga los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones correspondientes al proceso y manejo de la cuenta objeto del examen especial.
- Comunicar los resultados obtenidos en el examen especial con la gerencia de Lubricantes LM Jr.
- Proponer un conjunto de acciones para mejorar la eficacia en el proceso y manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa objeto de estudio.

Datos de la empresa objeto de estudio

Nombre de la entidad: LUBRICANTES LM JR

Gerente: Ing. Jorge Luis Loor Murillo

Dirección: Calle Miguel H. Alcívar, Portoviejo.

RUC: 1391830483001

Volumen de transacciones sujetas a examen

Aproximadamente 145 operaciones financieras, de las cuales se tomó una muestra de 35 como objeto de análisis.

4.7.4. Opinión con salvedades por una incorrección por omisión

La responsabilidad de las obligaciones contables recae sobre el jefe (a) encargado (a) del Departamento Contable por ser la persona que prepara el Estado de Situación Financiera periodo al 31 de diciembre del 2018 delegado (a) por el Gerente de LUBRICANTES LM JR. En caso de infracción, la responsabilidad patrimonial corresponderá a la empresa, es decir, será del patrimonio de la empresa de donde se pagarán las multas correspondientes.

Es la responsabilidad del auditor expresar una opinión sobre los estados financieros y las Cuentas por Cobrar objeto del examen especial, mismo que se llevó a cabo de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno en Ecuador, y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

El presente informe de auditoría expresa los hallazgos y opiniones por el equipo auditor cumpliendo con los requerimientos de ética, así como la planificación y ejecución del examen a fin de obtener una seguridad razonable sobre si las Cuentas por Cobrar están libres o no de incorrección material.

Los reportes financieros de la empresa reflejan en el balance de situación financiera un saldo de Cuentas por Cobrar por USD 19,312.93, sin embargo, el saldo según auditoría corresponde a USD 14,401.37. Precisamente una de las Cuentas por Cobrar que presenta errores corresponde a la misma empresa por lo que se evidencia una falta de actualización o falta de registro de valores tomados por el Gerente o empleados llevando a la no coincidencia en los valores auditados con respecto a los registrado, lo que supone un incumplimiento de las Normas Internacionales de

Contabilidad referente a las Políticas Contables, cambios en las estimaciones y errores.

En nuestra opinión, excepto por los efectos del hecho descrito en el párrafo de anterior, los reportes de la cuenta auditada expresan la imagen fiel de los procesos operativos llevados a cabo en Lubricantes LM Jr, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2018 debido a que sí se pudo comprobar que en su totalidad se generaron por las actividades de ventas de la empresa de forma lícita, y que los errores detectados surgen por el cambio del sistema contable al que se sometió la empresa a mediados del periodo de estudio.

4.7.5. Resultados del Examen Especial

Hallazgo 1

Condición: La empresa no posee un manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y la cobranza

Criterio

NIIF. – Sección 11: Instrumentos financieros

Para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar de la cuenta por cobrar en efectivo de esa entidad, que suele ser el precio de la factura.

Conclusión

- La empresa “Lubricantes LM Jr” no dispone manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y la cobranza, por lo tanto, los empleados no tienen la certeza de las labores que deben cumplir en este tipo de situaciones, realizándolo de forma empírica y sin políticas y normativas establecidas. El proceso de concesión de crédito, registro, cobros, y seguimiento y control de clientes no se realiza de forma eficiente.

Recomendación

Al Gerente:

- Implementar un manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y la cobranza, para que los empleados tengan una mayor noción en cuanto a estas labores.

Hallazgo 2

Condición: El saldo de las Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre del 2018 presenta inconsistencias.

Criterio

Norma Internacional de Contabilidad 8: Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores

Estos errores incluyen los efectos de errores aritméticos, errores en la aplicación de políticas contables, la inadvertencia o mala interpretación de hechos, así como los fraudes.

Conclusión:

- Existen inconsistencias en el saldo contable, según el examen realizado existe un saldo de USD 19,312.93, con una diferencia de USD 4,911.56 con respecto al mostrado en los registros contables con USD 14,401.37, debido a errores en el registro contable que pueden afectar a la recuperación de cartera de la empresa.

Recomendación

Al Gerente:

- Efectuar revisiones y actualizaciones diarias de las Cuentas por Cobrar verificando que coincidan los registros contables, estados financieros y facturas emitidas.

Hallazgo 3

Condición: No se lleva control de las facturas físicas registradas en el sistema.

Criterio

Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

Capítulo II

DE LA EMISIÓN Y ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA, NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DÉBITO

Art. 11.- Facturas. - Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos.

Conclusiones

- En la empresa “Lubricantes LM Jr” existen deficiencias en el control de facturas emitidas en físico, ya que no todas las registradas en el sistema se hallaron como respaldo, dicha situación aumenta el nivel de riesgo a generar facturas vencidas y Cuentas Incobrables.

Recomendaciones

- Realizar una actualización diaria de la base de datos de los registros de facturas y mantener los respaldos siempre disponibles, a fin de efectuar un manejo integral de las Cuentas por Cobrar desde la emisión de la factura y poder hacer seguimiento oportuno al cliente.

Hallazgo 4

Condición: La empresa no realiza evaluaciones de referenciales de la situación financiera del cliente previo a la emisión de créditos.

Criterio

NIIF. – Sección 10: Políticas Contables, Estimaciones y Errores.

La aplicación de los requerimientos de la NIIF para las PYMES a transacciones y sucesos suele requerir el juicio profesional. La información sobre juicios esenciales y causas clave de incertidumbre en la estimación son útiles para evaluar la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad.

Conclusiones

- Las concesiones de cupos de crédito a clientes se realizan sin conocer su historial crediticio o referencial de su situación financiera debido a que no se ha contratado un servicio de buró de créditos, trayendo consigo un proceso de concesión de créditos forma irregular y con alto riesgo para la recuperación de cartera debido a la generación de Cuentas Incobrables.

Recomendaciones

Al Gerente:

- Contratar un servicio de buró de crédito y disponer a los empleados la revisión y evaluación del historial crediticio del cliente previo a las concesiones de cupos.
- Realizar un seguimiento a los clientes con deudas cada mes para conocer de forma actualizada su comportamiento en cuanto a su historial crediticio.

Atentamente,

Srta. Sthefanía Esperanza Quiroz.

Srta. Ana Cristina Zambrano Caballero.

EQUIPO AUDITOR

Portoviejo, Julio 2019

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Título de la propuesta

Creación de un manual de Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas para la empresa “Lubricantes LM Jr”.

5.2. Datos informativos de la propuesta

País: Ecuador

Provincia: Manabí

Cantón: Portoviejo

Campo: Auditoría

Área: Cuentas por Cobrar

Problema: La empresa no cuenta con un manual de políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas en la empresa, por lo cual, esta actividad se realiza de forma empírica y poco eficiente.

5.3. Autores de la propuesta:

Sthefanía Esperanza Quiroz Quijije

Ana Cristina Zambrano Caballero

5.4. Área que cubre la propuesta

Cuentas por Cobrar de la Empresa “Lubricantes LM Jr”.

5.5. Fechas de desarrollo de la propuesta

5.5.1. Fecha de inicio

El desarrollo del manual de políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas para la empresa objeto de estudio se efectuó durante la segunda y tercera semana del mes de julio del 2019

5.5.2. Fecha de culminación

La finalización y socialización del manual de políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas para la empresa Lubricantes LM Jr finalizará la segunda semana del mes de agosto de 2019.

5.6. Beneficiarios directos

La presente propuesta tiene como beneficiarios directos a:

- Propietarios de la empresa Lubricantes LM Jr.
- Empleados de la empresa Lubricantes LM Jr.

5.7. Beneficiarios indirectos

- Clientes externos de la empresa Lubricantes LM Jr.
- Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo.
- Autoras de la Tesis

5.8. Objetivo de la propuesta

5.8.1. General:

Diseñar un manual de políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas para la empresa “Lubricantes LM Jr”.

5.8.2. Específicos:

- Definir procedimientos adecuados para la concesión de créditos y cobranzas.
- Establecer políticas para la concesión de créditos y cobranzas.
- Socializar el manual desarrollado con la Gerencia de la empresa objeto de estudio.

5.9. Recursos**Humanos**

- Autoras de investigación
- Tutor de trabajo de titulación
- Gerente de Lubricantes LM Jr

Materiales

- Materiales de oficina
- Copias
- Anillado

Tecnológicos

- Computadora
- Proyector
- Pen Drive
- Cámara digital
- Impresora
- Cd's

Financieros

El desarrollo de esta propuesta presenta un costo de USD 250,00, financiados en su totalidad por las autoras de la misma.

5.10. Impacto de la propuesta

La propuesta que consiste en un manual de políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas para la empresa Lubricantes LM Jr de la ciudad de Portoviejo busca promover un conjunto de acciones estratégicas para aumentar la eficacia en el proceso de las Cuentas por Cobrar, y cuyo impacto esperado es minimizar el riesgo de generación de cuentas incobrables y facturas vencidas que puedan afectar a la recuperación de cartera.

5.11. Descripción de la propuesta

Durante el examen especial realizado a la Cuentas por Cobrar de la empresa Lubricantes LM Jr con periodo 01 de enero a 31 de diciembre del 2018 se pudo identificar que existen inconsistencias que derivan en un alto riesgo en el procedimiento para la concesión de créditos y cobranza dificultando la recuperación de cartera, en vista de esto, se establece que es necesario proponer el diseño de un manual que permita a la gerencia y empleados llevar a cabo dichos procedimientos de forme eficiente, teniendo una guía y disposiciones adecuadas para ello.

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se destaca lo relativo a los manuales de políticas y procesos, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, pues son una fuente en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.

El manual desarrollado contiene lineamientos, guías y disposiciones para que sean llevados a la práctica como puntos de referencia para la instrucción del personal en

las áreas de concesión de créditos y cobranza. Este documento representa una herramienta indispensable para la empresa, puesto que permite cumplir con sus funciones y procesos de una manera sistemática, clara y sencilla.

El presente manual ha sido elaborado con el objetivo de otorgar información en forma clara y precisa de cómo se debe describir los procesos internos que se realizarán para llevar a cabo la concesión de créditos y recuperación de la cartera de cada uno de los clientes.


Las políticas y procesos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables considerados a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas. Así, se pretende lograr los objetivos propuestos para la empresa donde el volumen de sus ventas y el nivel de sus utilidades netas periódicas dependen en parte de las ventas a crédito.



LUBRICANTES LM JR


**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCESOS
PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS,
MANEJO Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA DE LAS CUENTAS POR
COBRAR**

Portoviejo, Julio 2019

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	1 - 19

ÍNDICE

Introducción	2
Objetivo	3
Alcance	3
Políticas	3
Políticas de concesión de crédito	3
Políticas de registro de cuentas	9
Políticas de cobranza y recaudación	10
Políticas de control y seguimiento	11
Procesos y responsables	12
Proceso de concesión de crédito	13
Proceso de registro de cuentas	15
Proceso de cobranza y recaudación	16
Proceso de control y seguimiento	18


	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	2 - 19

INTRODUCCIÓN

Las ventas a crédito son parte importante en las transacciones comerciales de la empresa “Lubricantes LM Jr” de la ciudad de Portoviejo y se complementan con el proceso de cobranza en los plazos establecidos durante la concesión del crédito, no obstante, para tener una gestión eficiente del proceso crediticio y del flujo de efectivo para la recuperación de cartera, es indispensable establecer políticas y procesos que permitan ejercer un control estricto de todas las operaciones que se realicen, considerando que la inversión en Cuentas por Cobrar se hace en términos de riesgo. Este procedimiento debe contar con cuatro etapas:

- Concesión de crédito.
- Registro de cuentas.
- Cobranza.
- Control y seguimiento.

Es necesario efectuar una evaluación de la calidad del crédito solicitado por el cliente y que la empresa pueda aceptar, considerando el punto límite en términos de riesgo. La evaluación del crédito, establece el grado de riesgo que la entidad está dispuesta a aceptar, de tal forma que existen clientes de los cuales se puede estar seguro que paguen sus cuentas, así como también la existencia de clientes presentan menos posibilidades de cancelar la cuenta. Esto dependerá del beneficio que se pueda llegar a obtener al aumentar la concesión de crédito cuando se haga una comparación de la utilidad que se espera de dicha concesión, y lo que se dejaría de obtener si no se efectuasen las ventas a crédito que aumentara el ingreso neto anual. Bajo este contexto, se han establecido políticas y procesos establecidos de operación y control que permitan una gestión responsable y eficiente del crédito, para una toma de decisión más acertada por parte de la gerencia. Además, se han desarrollado procedimientos y sistemas de gestión y control de las líneas y cupos de crédito, para que estos procesos se administren eficiente y eficazmente, y por supuesto, lineamientos para la cobranza.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	3 - 19

OBJETIVO

Contar con guías y lineamientos establecidos para la concesión de créditos en la empresa “Lubricantes LM Jr” a partir de políticas y acciones responsables que busquen una mejor gestión que favorezca a minimizar los riesgos en la recuperación de cartera.

ALCANCE

El contenido de este plan de políticas y procesos para la concesión de créditos es muy importante, ya que explica las condiciones y el tratamiento que maneja las ventas a crédito con los clientes.


Este manual de políticas y procesos para la concesión de créditos, rige para todo el personal involucrado en el proceso de gestión de crédito y el cobro de la empresa. Los lineamientos que se establecen en este manual, son de obligatoriedad para el personal del área de cartera de la empresa, el incumplimiento o caso omiso al mismo, generará sanciones disciplinarias al empleado que lo infrinja.

POLÍTICAS

POLÍTICAS CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Responsabilidad en la administración de los créditos

1. La empresa Lubricantes LM Jr deberá crear un Departamento de Créditos y Cobranzas en caso que no disponga de uno.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	4 - 19


2. Para una mejor organización, el Departamento de Créditos y Cobranzas estará constituido por los siguientes niveles Jerárquicos: Gerente Financiero Administrativo, Gerente de Ventas y Mercadeo, Jefe de Créditos y Cobranzas, formando un Comité de Créditos y Cobranzas.

3. El Departamento de créditos y Cobranzas se encargará de establecer condiciones, montos, plazos y la evaluación y aprobación de los créditos, además de la ejecución de las cobranzas de la empresa.

4. El Departamento de créditos deberá mantener una junta ordinaria semestral, con propósito de efectuar análisis de la gestión del crédito y la situación actualizada de las cobranzas.

5. En las juntas ordinarias semestrales se evaluarán los indicadores de riesgo del mercado; y la situación política - económica del país.

6. Se pueden realizar reuniones extraordinarias mediante previa comunicación a sus participantes, siempre y cuando uno de los miembros los solicite debido a una problemática halladas o una situación crítica que está ocurriendo en la empresa en esos momentos.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	5 - 19


Cupos y plazo de créditos

7. Los cupos de créditos se asignarán basados en un análisis estricto de los clientes y monto del valor de la venta financiada en esta modalidad.

8. El análisis para la concesión del crédito según el monto deberá ser decisión de los miembros del Departamento de Créditos y Cobranza de acuerdo al valor y según el nivel jerárquico y un Comité conformado por el Gerente de la empresa, el gerente de Ventas y Mercadeo y el jefe del departamento de Créditos y Cobranzas (conformado por recaudador y jefe encargado) de Lubricantes LM Jr.

Nivel Jerárquico	Decisión	Rango de monto a ser aprobado
Comité	Conjunta	USD 5,000.00
Gerente Financiero Administrativo	Individual	USD 1,000.01 – USD 5,000.00
Gerente de Ventas y Mercadeo	Individual	USD 100.01 – USD 1,000.00
Jefe de Créditos y Cobranzas	Individual	USD 1.00 - USD 100.00

9. El plazo de los créditos lo emitirá el Jefe de Créditos y Cobranzas y será de 30 días, pudiéndose extender hasta un máximo de 120 días, previo a la aprobación del Gerente de Ventas y Mercadeo.


	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	6 - 19

Nivel Jerárquico	Decisión	Plazos
Comité	Conjunta	120 días
Gerente Financiero Administrativo	Individual	90 días
Gerente de Ventas y Mercadeo	Individual	60 días
Jefe de Créditos y Cobranzas	Individual	30 días

Requisitos para la concesión de créditos

10. Para aprobar la solicitud de crédito de cualquier cliente, este debe haber efectuado mínimo 2 compras de contado (cualquier monto) en Lubricantes LM Jr y constar en la base de registro de clientes, necesario previo a su calificación como sujeto de crédito.

11. Previo de la calificación del crédito, el cliente deberá llenar de forma obligatoria una Solicitud de Crédito y adjuntar varios documentos que servirán como respaldo a dicha la operación.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	7 - 19


12. Los documentos solicitados a adjuntar son:

Personas naturales	Personas jurídicas
<ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud de Crédito completa b) Copia cédula del Deudor y cónyuge (de ser casado) c) Copia de última factura cancelada de servicios básicos: agua, electricidad o teléfono d) 2 referencias comerciales e) 2 referencias personales f) Cuenta bancaria de ahorros o corriente activa g) Firmar un pagaré debidamente suscrito a favor de la empresa Lubricantes LM Jr si la venta a crédito es igual o superior a superior a \$1,000.00 	<ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud de Crédito completa b) Nombramiento notariado y actualizado del representante legal c) Copia de cédula del representante legal d) Copia del RUC actualizado e) 2 copias de las últimas declaraciones al SRI f) Copia de última declaración de impuestos (anual) g) 2 referencias comerciales h) Cuenta corriente activa i) Estado financiero actual j) Firmar un pagaré debidamente suscrito a favor de la empresa Lubricantes LM Jr si la venta a crédito es igual o superior a superior a \$1,000.00

Análisis y calificación de créditos

13. La evaluación de los clientes se basará en sus referencias crediticias y comerciales, para conocer el historial de cada cliente la empresa deberá contratar un servicio de Buró de Crédito.

14. Los clientes solicitantes del crédito, previo a su calificación, deberá poseer una cuenta de ahorros o corriente activa en un banco nacional; de tal manera que pueda sustentar el crédito mediante un pagaré suscrito por un monto igual o superior al valor del crédito solicitado.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	8 – 19

Garantía y respaldo de los créditos

15. Todo crédito igual o superior a \$1,000.00 (mil dólares), deberá estar garantizado con un pagaré debidamente suscrito a favor de la empresa Lubricantes LM Jr.

16. Toda venta a crédito, debe tener un respaldo con cheque a la orden de Lubricantes LM Jr.


Asignación y aumento de cupos de crédito

17. La asignación de cupos de crédito y/o aumento de cupo, deben ser concedidos de forma prudencial, contemplando los lineamientos establecidas en este manual.

18. El cupo de crédito que se asigne a un cliente no deberá ser mayor a su capacidad de pago, siendo necesario verificar de forma estricta sus saldos promedios en bancos, y las líneas de crédito de sus referencias comerciales.


19. El aumento de cupos de crédito, necesita obligatoriamente que el cliente actualice sus datos personales y referencias comerciales, llenando nuevamente la Solicitud de Crédito, además de presentar garantías de crédito necesarias para el nuevo monto.

20. Cuando un cliente haga la solicitud de aumento del cupo de crédito, el Jefe de Crédito y Cobranzas tendrá la responsabilidad de hacer un nuevo análisis y evaluación del solicitante, con el fin de hacer cumplir los requisitos básicos establecidos en este manual.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	9 - 19

POLÍTICAS PARA EL REGISTRO DE CUENTAS

21. Los ingresos a crédito deberán registrarse como Cuentas por Cobrar cuando se devengue y exista la obligación de pago.
22. Solo se ingresarán al sistema los clientes que reúnan los requisitos solicitados y sean aprobados por el Jefe de Crédito y Cobranza.
23. Las dependencias deberán llevar un control que muestre los movimientos y la antigüedad de los saldos.
24. Las dependencias deberán llevar un control por deudor de los gastos por comprobar que muestre los movimientos y la antigüedad de los saldos. No se otorgarán recursos a quienes tengan saldos vencidos pendientes de comprobación.
25. Se deberán realizar verificaciones a la cartera de deudores diversos y de gastos por comprobar por lo menos una vez al año.
26. Se cancelará una Cuentas por Cobrar, con la autorización del Jefe de Créditos y Cobranza.
27. Se debe archivar la información de todos los clientes y hacer una revisión semestral de la misma a fin de actualizar datos de ser el caso.
28. En el caso de que existan Cuentas por Cobrar que se presuman irrecuperables, se deberá realizar un análisis y solicitar al departamento de Créditos y Cobranzas emitir un informe, mismo que servirá de base para determinar el valor de aquellas partidas que se aplicarán a resultados y que será aprobado por la Gerencia.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	10 - 19

POLÍTICAS PARA LA COBRANZA Y RECAUDACIONES

29. El Jefe de Créditos y Cobranzas, y el asistente de Cobranzas, son los únicos empleados autorizados a realizar cobros en nombre de Lubricantes LM Jr.


30. El Jefe de Créditos y Cobranzas es la responsable de planificar y ejecutar las acciones y gestiones de cobranza y la recaudación oportuna de la cartera de Lubricantes LM Jr

31. Los responsables de la venta, ejercerán todas las acciones de cobro necesarias para la extinción de los créditos vencidos.

32. Los empleados autorizados a realizar gestiones de recaudación y cobranzas deberán emitir obligatoriamente el Recibo de Caja correspondiente, registrando en el mismo los documentos abonados o cancelados, los medios de pago, la fecha del cobro y la firma de recepción de los valores.

33. Las cobranzas en efectivo o con cheques girados al día, deberán ser depositados el mismo día del cobro, salvo aquellos que se hayan presentado después de la hora normal de salida de los trabajadores y que serán depositados a la primera hora laborable de día siguiente.

34. Los informes de cobros deberán ser reportados en el mismo día de la recaudación y serán llenados sin enmendaduras ni tachones.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	11 - 19

35. Todos los créditos vencidos más de 120 días, serán susceptibles de ser calificados como de difícil recaudación y deberán ser inmediatamente gestionados por el Jefe de Créditos y Cobranzas.

36. En el caso de los créditos vencidos más de 360 días, al cliente se lo registrará en el sistema con status “en proceso judicial” y el Jefe de Créditos y Cobranzas deberá gestionar acciones coercitivas para obligar al sujeto de crédito a cancelar sus deudas, el caso deberá pasar a un departamento que maneje asuntos legales.


37. El incumplimiento o caso omiso de estas normas serán consideradas como faltas graves y ocasionarán las sanciones disciplinarias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo de Lubricantes LM Jr.

38. Los actos de estafa que sean ocasionados directa o indirectamente por empleados de Lubricantes LM Jr, serán de estricta responsabilidad pecuniaria del infractor. La empresa se reserva el derecho de demandar por la vía penal a los responsables de dichos actos.

POLÍTICAS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO

39. Los responsables de tomar la decisión de la concesión del crédito, deben asumir el grado del riesgo referente al monto del crédito a otorgar, y establecer las condiciones de aceptación, y por ende, las pérdidas que podrían surgir, siempre y cuando estén comprendidas en los niveles de riesgos que se estiman.

40. En el cálculo de la utilidad que resulte de la venta a crédito, se debe contemplar la posibilidad de pérdidas según al riesgo estimado.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	12 - 19

41. Las evaluaciones, análisis y calificaciones de las solicitudes de crédito, son de absoluta responsabilidad del Jefe de Crédito y Cobranzas, según los montos y plazos de crédito máximos establecidos en el punto 8 y 9.

42. El Jefe de Crédito y Cobranza, deberá llevar un control de sus aprobaciones y registro de los clientes que se han calificado como sujetos de crédito, en el Sistema de Información de Concesión de Créditos.


43. Semestralmente, se hará un seguimiento a todos los clientes con deudas para evaluar la evolución de su comportamiento, como atrasos, solicitudes de ampliación de cupo o plazos y realizar los ajustes necesarios.

44. Se realizarán envío de un comunicado de cobranza vía mensaje de texto, llamada telefónica y correo electrónico cuando la deuda cumpla 30 días de vencimiento, debiendo dar a los clientes una oportunidad de revisar sus registros.

45. En caso de no recibir respuesta por parte del cliente al llamado de atención en los siguientes 5 a 10 días, se efectuará una llamada telefónica al cliente o a las referencias personales brindadas por este durante su proceso de solicitud, con el fin de averiguar si hay algún problema como la pérdida del cliente u otra razón económica.

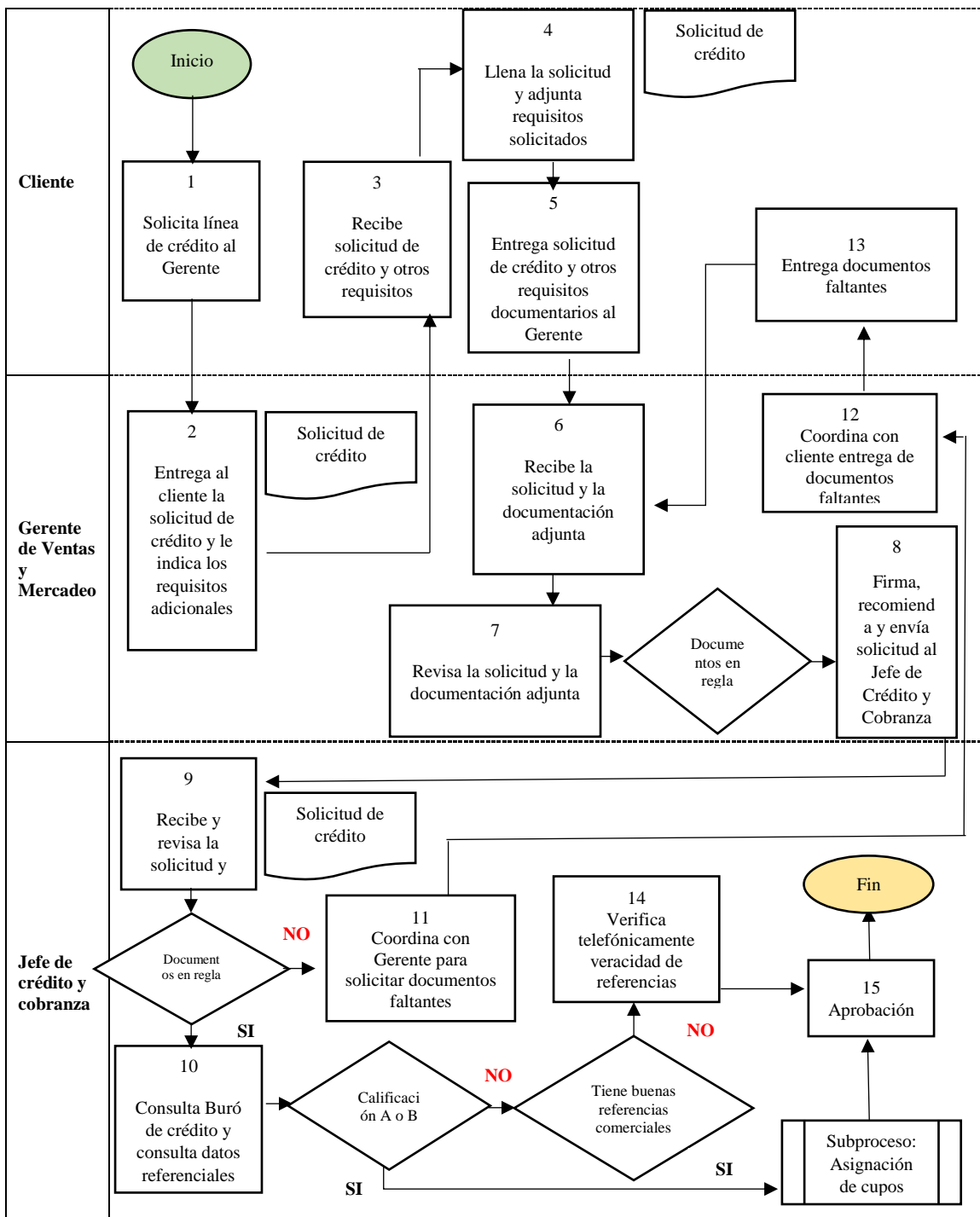
46. Realizar otra llamada de cobranza a los 5 días posteriores de la fecha en la que el pago debió de haberse recibido. Durante esta llamada se deberá ofrecer al cliente la posibilidad de establecer un plan de pagos más flexible.


47. En el caso de los clientes vencidos que apliquen a reestructuraciones, ampliaciones de plazo o aumentos extraordinarios de cupo, se debe exigir una garantía real sobre una base mínima del 110% con respecto al monto de la deuda que se calculó a fecha de negociación inicial.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	13 - 19

PROCESOS Y RESPONSABLES

PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO




	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	14 - 19

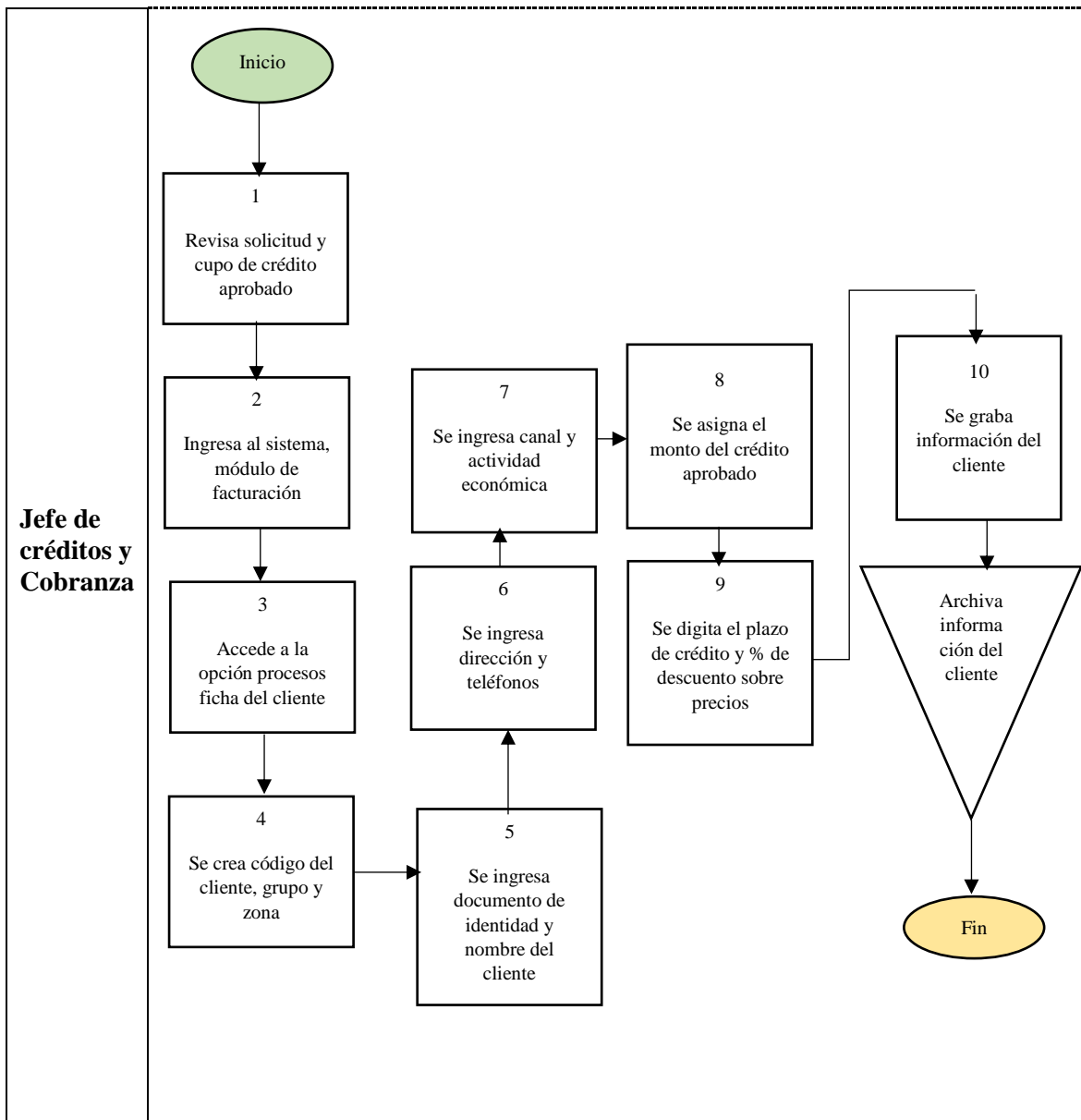
Acciones correctivas del proceso de concesión de crédito


Es de suma importancia identificar situaciones particulares del sujeto de crédito, especialmente cuando el mismo tiene un historial crediticio poco favorable; en estos casos, se sugieren las siguientes acciones:

- Cuando el cliente no entrega toda la información o documentos requeridos se debe coordinar con los responsables de la venta, la inmediata entrega de los datos o documentación faltante, caso contrario no se aprobará el crédito.
- En los casos que el cliente este calificado “C” en el Buró de Crédito, se debe confirmar que el cliente tenga buenas referencias comerciales en el mercado.
- En los casos que el cliente este calificado “D” o “E” en el Buró de Crédito se debe confirmar que el cliente tenga buenas referencias comerciales en el mercado y/o sea autorizado por la Gerencia de Ventas o el Comité de Crédito.

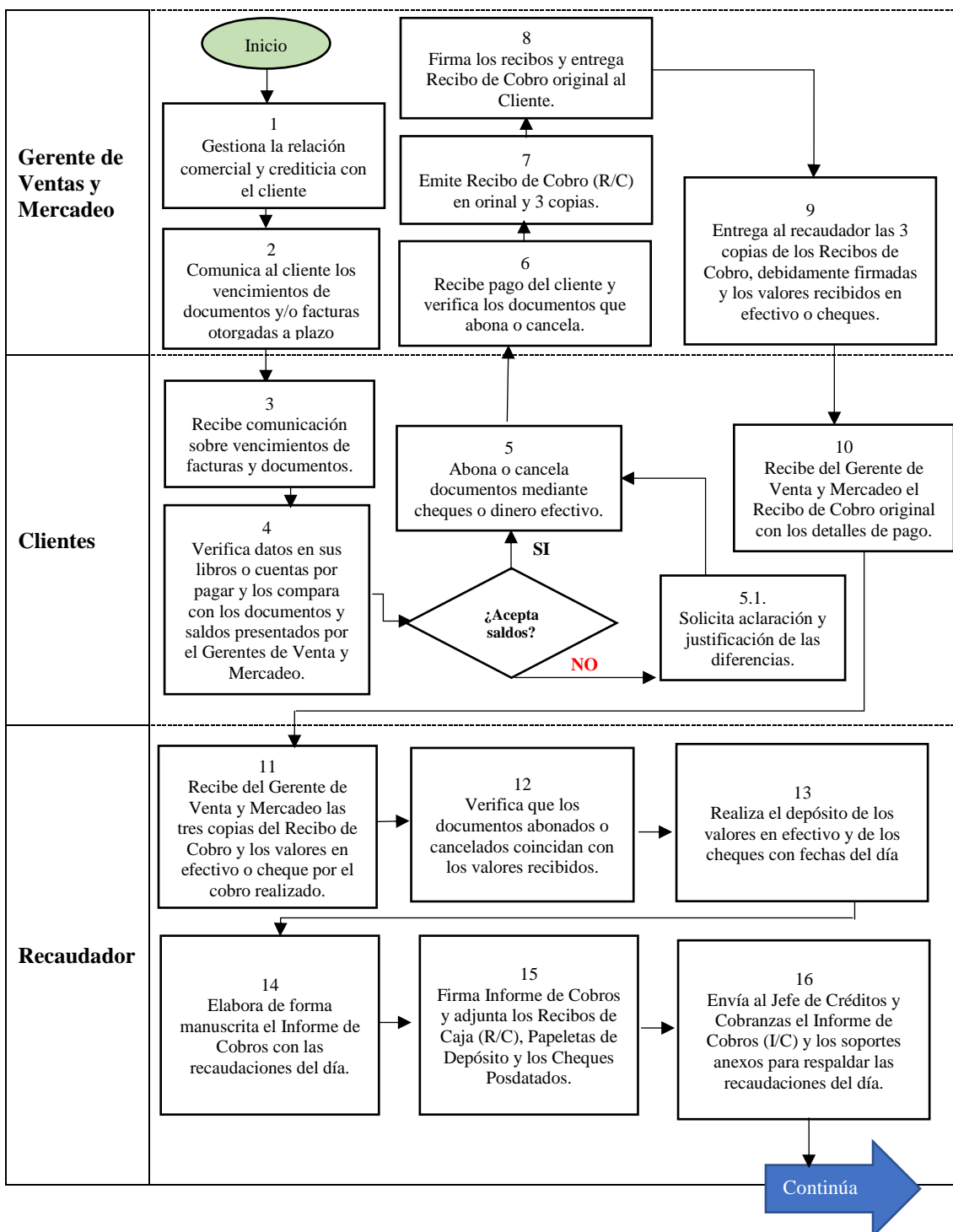
	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	15 - 19

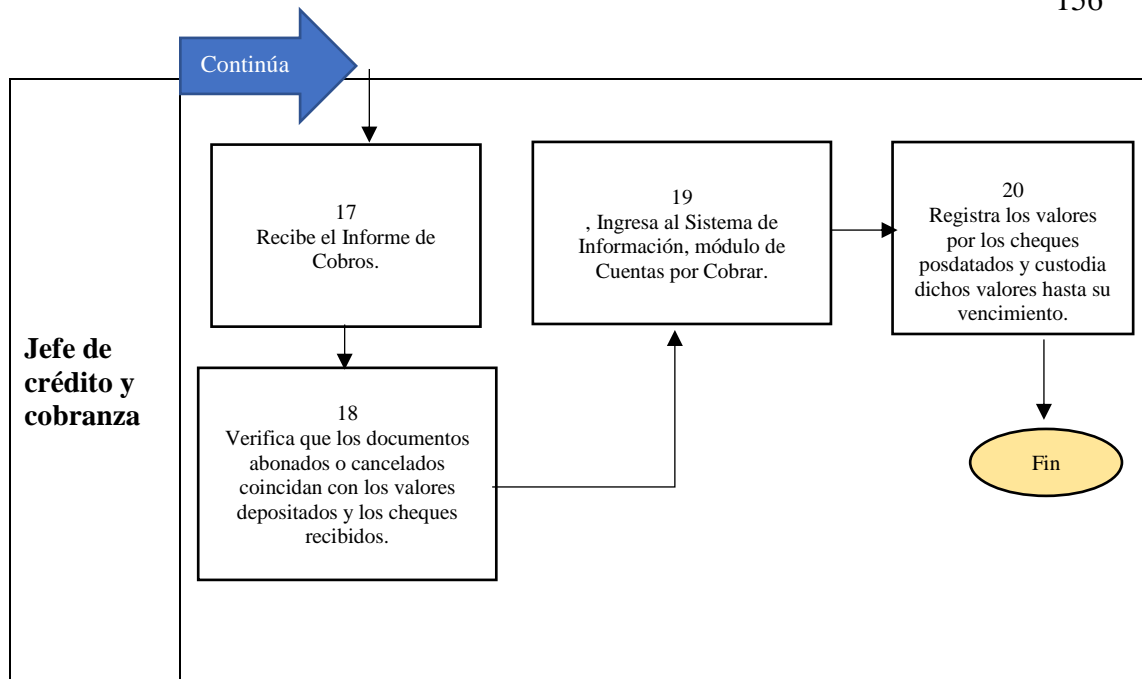
PROCESO DE REGISTRO DE CUENTA




	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	16 - 19

PROCESO DE COBRANZA Y RECAUDACIÓN





Las ventas a crédito se perfeccionan cuando se cobra o recauda las facturas. Los empleados autorizados para realizar esta gestión son los Gerentes de Venta y Mercadeo, el Jefe de Créditos y Cobranzas y el Asistente de Cobranzas (recaudador). La gestión de recaudación debe ser estrictamente supervisada por métodos y procesos de control interno, para que no se presenten desviaciones o mal uso de los dineros cobrados.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	17 - 19

PROCESO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Jefe de cobranzas:

1.- Ingresar al Sistema de Información, módulo de Cuentas por Cobrar y emitir reporte de clientes vencidos más de 30 días.

2.- Se realiza notificación de plazo vencido mediante mensaje de texto, llamada telefónica y correo electrónico.

2.1- De recibir respuesta se recibirán las razones y motivos del atraso y se definirá nuevo plazo de pago.

2.2- De no recibir respuesta se solicita reunión extraordinaria con demás miembros del departamento para analizar los casos hallados.


Cliente:

3.- Contestará a la notificación, revisará sus registros y definirá nuevo plazo de pago de ser posible, o se acercará inmediatamente al establecimiento para cancelar su deuda.

Recaudador:

4.- Recibe del Jefe de Cobranzas datos e instrucciones para cobro a clientes con créditos vencidos más de 30 días.

5.- Visita o llama al cliente para requerirle pago de deudas vencidas.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	18 - 19

6.- Si logra ubicar al cliente, solicita pago urgente por estar en mora más de 30 días.

6.1 Si no puede contactar al cliente, insiste con su gestión en los siguientes días.

Cliente:

7.- Atiende al recaudador y revisa los valores presentados a él como vencidos por más de 30 días.

7.1.- Se acerca al establecimiento o cancela al recaudador el pago vencido

7.2.- Expresa al recaudador falta de interés o indiferencia total. No reconoce deuda.

Recaudador:


8. Comunica al Jefe de Cobranzas la actitud negativa del cliente y la falta de interés por cancelar la deuda.

Jefe de cobranzas:

9.2- Recibe del Recaudador comunicación sobre la actitud del cliente hacia la deuda vencida presentada.

10.2.- Elabora carta de “Aviso Prelegal” advirtiendo al cliente que realice un abono o pronto pago de la deuda con la empresa.

11.2.- Envía carta de “Aviso Prelegal” para que se entregue al cliente.

	Políticas y procesos de concesión de créditos y cobranzas	Codificación: CCC – 01	
Departamento de Contabilidad		Página	19 - 19

Recaudador:

12.2.- Recibe de parte del Jefe de Cobranzas, carta de “Aviso Prelegal” para cliente vencido más de 30 días.

13.2.- Visita al cliente y le presenta la carta de “Aviso Prelegal”, advirtiéndole que cumpla urgentemente con el pago de las facturas vencidas.

Cliente:

14.2.- Recibe carta de “Aviso Prelegal”, con advertencia.

15.2.-Revisa carta de “Aviso Prelegal”.

16. Hace caso omiso al “Aviso Prelegal” y a las advertencias de pago urgente.

Recaudador:

17. Recomienda al Jefe de Créditos y Cobranzas, para que a este cliente se le inicien procesos de cobranza judicial.

Jefe de créditos y cobranzas:

18. Pasa caso a Departamento de asuntos judiciales.

REFERENCIAS

- Alcívar, F., Brito, M., & Guerrero, M. (Septiembre de 2016). *Auditoría en las Empresas*. Obtenido de www.eumed.net:
<http://www.eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (12 de 06 de 2002). Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.
- Banda, R. A. (Febrero de 2011). Auditoría para el Sector Público y Empresas Privadas. (Módulo IX). Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Board, I. A. (2008). *Norma Internacional de Auditoría 200*. New York: IAASB.
- Buleen, C. (2015). *Fases del proceso de auditoría*. Obtenido de Fases del proceso de auditoría: <https://www.cuidatudinero.com/fases-del-proceso-de-auditora-5505.html>
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Saturnina, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficacia y eficiencia. *Revistas Retos de la Dirección*, 12(1), 2.
- Cevallos, S., & Tejena, C. (2016). *Examen especial a los ingresos y gastos de la corporación Centro Civico de la Ciudad*. Obtenido de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/507/1/EXAMEN%20ESPECIAL%20A%20LOS%20INGRESOS%20Y%20GASTOS%20DE%20LA%20CORPORACION%20CENTRO%20CIVICO%20CIUDAD%20ALFARO%20UBICADO%20EN%20EL%20CANTON%20MONTECRISTI%20DE%20LA%20PROVINCIA%20DE%20MANABI%20C%20EN%20>
- Chuquimarca, M. (2015). *“EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE BIENES DE LARGA DURACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS. DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LOJA. PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”*. Recuperado el 25 de Febrero de 2017, de Universidad Nacional de Loja.
- Contraloría General del Estado. (2002). Manual General de Auditoría Gubernamental.

- Contraloría General del Estado. (2015). *Capítulo V: Comunicación de Resultados en la Auditoría Financiera*. Recuperado el 27 de Febrero de 2017, de Manual de auditoria gubernamental :
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-V.pdf>
- Escalante, D. (2014). Auditoría financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público. *Revista Actualidad Contable*, 17(28), 5.
- Estado, C. g. (2003). *Planificación de la Auditoría*. Quito: CGE.
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos ERM y auditoría interna*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fabre, S., & Tenesaca, M. (2018). *CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ*. Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html>
- Fisher. (2017). *Financiamiento de cuentas por cobrar*. Obtenido de Plum Capital:
<https://plumcap.net/accounts-receivables-financing.html>
- Florez. (2015). *¿Qué son las NIIF - IFRS?* Obtenido de Aprende NIIF:
<https://aprendeniif.com/que-son-las-niif-ifrs/>
- García, & Vélez. (2018). *Auditoría de gestión a los procesos administrativos de la “Cooperativa De Transporte en Taxi 12 de Marzo de la ciudad de Portoviejo”, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- González. (2017). *La historia del aceite para motor*. Obtenido de History Chanel:
<https://latam.historyplay.tv/noticias/la-historia-del-aceite-para-motor>
- Gonzalez, H. (2014). *AUDITORIA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de Calidad y Gestión:
<https://calidadgestion.wordpress.com/2014/07/15/auditoria-de-sistemas-integrados-de-gestion/>

- Herrera , V. N., & Pomaquiza, A. L. (2009). *Universidad Técnica Particular de Loja*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Ley de Gestión Ambiental. (2004). *AMBITO Y PRINCIPIOS DE LA GESTION AMBIENTA*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, transito y seguridad. (2014). *Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2008*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Martínez, A. (2015). Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. *Revista REVESCO.*, 1(117), 3.
- Meléndez, R. (2017). Propuesta metodologica para el ejercicio de auditoria en los Gobiernos. *Revista Tec Empresaria*, 11(1), 51.
- Mendoza, M. (2016). *Enfoque de Auditoría*. Recuperado el 22 de Febrero de 2017, de Academia.edu: http://www.academia.edu/9477049/ENFOQUE_DE_AUDITOR%C3%8DA
- Meza, E., & Zamora, T. (2017). *Examen especial a la cuenta inversiones en bienes de larga duración en El Fuerte Militar Grupo De Caballería Motorizado 12 “Tnte. Hugo Ortiz” en el período comprendido entre el 1 de enero del 2015 al 30 de septiembre del 2016*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Manabí.
- Moncayo, C. (2016). *La importancia de la evaluación de riesgo en el proceso de planeación de auditoría*. Recuperado el 22 de Febrero de 2017, de IFAC: <https://www.incp.org.co/la-importancia-de-la-evaluacion-de-riesgo-en-el-proceso-de-planeacion-de-auditoria/>
- Moreno, J. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales* (Primera ed.). México: Patria Educación.
- O'Brien, L. (13 de Noviembre de 2017). *LA HISTORIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR*. Obtenido de Anytime Collect: <https://anytimecollect.com/history-accounts-receivable/>

- Rajadell, Trullàs, & Simons. (2014). *Contabilidad para todos: Introducción al registro contable*. Barcelona: Omnia Science.
- Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *Auditoría de gestión*. España: Universidad de Barcelona .
- Reglamento de la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria. (2012). *Consejo de Administración*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_regla2.pdf
- Ripoll, V., & Aparisi, J. (2001). *Estudio sobre la evolución histórica de la contabilidad de gestión*. Obtenido de Departamento de Contabilidad Universidad de Valencia, España. : http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d58404ce0430a010151404c
- Rodríguez, J. (2009). *Obtención de la información*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017, de Auditoría Administrativa: <http://lum2010audadm.blogspot.com/2009/10/obtencion-de-la-informacion.html>
- Rodríguez, J. (Marzo de 2013). *Auditoría financiera para determinar el empleo de los recursos financieros en la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros micro taxi "san Cristóbal"*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2919/1/TUTCYA004-2013.pdf>
- Roura, W. (2013). Eficacia y Eficiencia. *Revista Contaduría Pública*, 1(1), 2.
- Sandoval, H. (2012). Introducción a la Auditoria. En *Introducción a la Auditoria* (pág. 8). Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Sigcho, W. (2012). *Examen especial a la cuenta inventario de mercaderías del "Comisariato De Víveres Policía Nacional N°7" Loja, durante el periodo 1° de octubre al 31 diciembre del 2011*. Obtenido de Universidad Nacional de Loja.
- Taylor, D., & Glezen, W. (1998). *Conceptos y Procedimientos de Auditoría*.

Universidad Nacional Autónoma de México. (2006). *Proceso administrativo*. México: UNAM.

Varela, E., Venini, Á., & Scarabino, J. (2013). Normas de Auditorias y control interno. *Revista Invenio*, 17(31), 3

APÉNDICES

Apéndice A

Entrevista



Previo a la obtención del título de ingeniero en Auditoría y Contabilidad

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

Tema: Examen especial a las Cuentas por Cobrar de "Lubricantes LM JR", ubicada en la ciudad de Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

OBJETIVO: Entrevista realizada al Gerente de "Lubricantes LM JR" para diagnosticar la situación actual con respecto a las operaciones y procesos de manejo de Cuentas por Cobrar durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

1. ¿Cuál es el procedimiento de Cuentas por Cobrar que se lleva a cabo en la empresa?
2. ¿Existe segregación de funciones entre las personas que venden, facturan y cobran?
3. ¿Hay establecidos límites de crédito y plazo de pago para los clientes?
4. ¿Se les envían estados de cuenta mensuales a los clientes?
5. ¿Se mide de forma individual la causa de morosidad de cada cliente?
6. ¿Se realizan reportes detallados de la antigüedad de la cartera de Cuentas por Cobrar?
7. ¿Cuántas auditorías y/o exámenes especiales al procedimiento de Cuentas por Cobrar se han ejecutado en la empresa?

8. ¿El personal financiero y administrativo se encuentra capacitado para ejecutar el procedimiento de Cuentas por Cobrar de acuerdo con las normativas vigentes?

9. ¿Ha realizado capacitaciones al personal del departamento financiero para el correcto procedimiento de Cuentas por Cobrar?

10. ¿Considera usted que es necesario la implementación de una propuesta para mejorar el procedimiento de Cuentas por Cobrar en la empresa?

Apéndice B

Encuesta



Previo a la obtención del título de ingeniero en Auditoría y Contabilidad

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

Tema: Examen especial a las Cuentas por Cobrar de "Lubricantes LM JR", ubicada en la ciudad de Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

OBJETIVO: Encuesta realizada a los empleados de "Lubricantes LM JR" para conocer las operaciones y procesos de manejo de Cuentas por Cobrar durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

1. ¿Se cerciora la empresa que todo despacho de productos fue facturado?
SI
NO
2. ¿Se solicita a los clientes todos los requisitos establecidos en la empresa para la concesión de créditos?
SI
NO
3. ¿Se han establecido límites de crédito y plazo de pago para los clientes?
SI
NO
4. ¿Cree usted que el proceso de manejo de Cuentas por Cobrar se realiza de forma eficiente?
SI
NO

5. ¿Se ha aplicado algún método de evaluación al proceso del manejo de Cuentas por Cobrar y Cuentas Incobrables?

SI

NO

6. ¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y, en su caso tienen creada alguna reserva?

SI

NO

7. ¿Se han ejecutado auditorías internas y/o exámenes especiales al procedimiento de Cuentas por Cobrar de la empresa?

SI

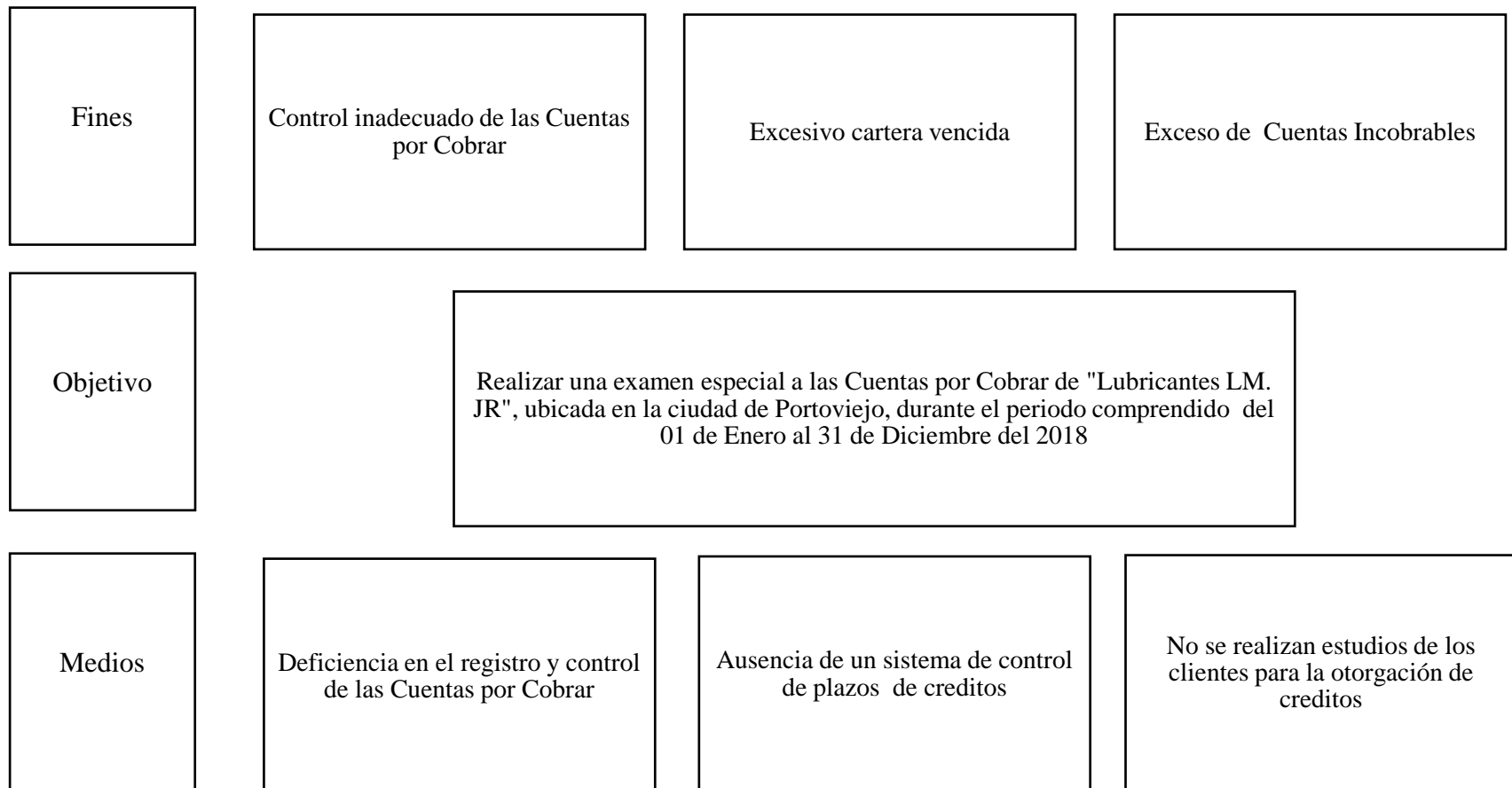
NO

8. ¿Considera usted que es necesario la implementación de una propuesta para mejorar el proceso del manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa?

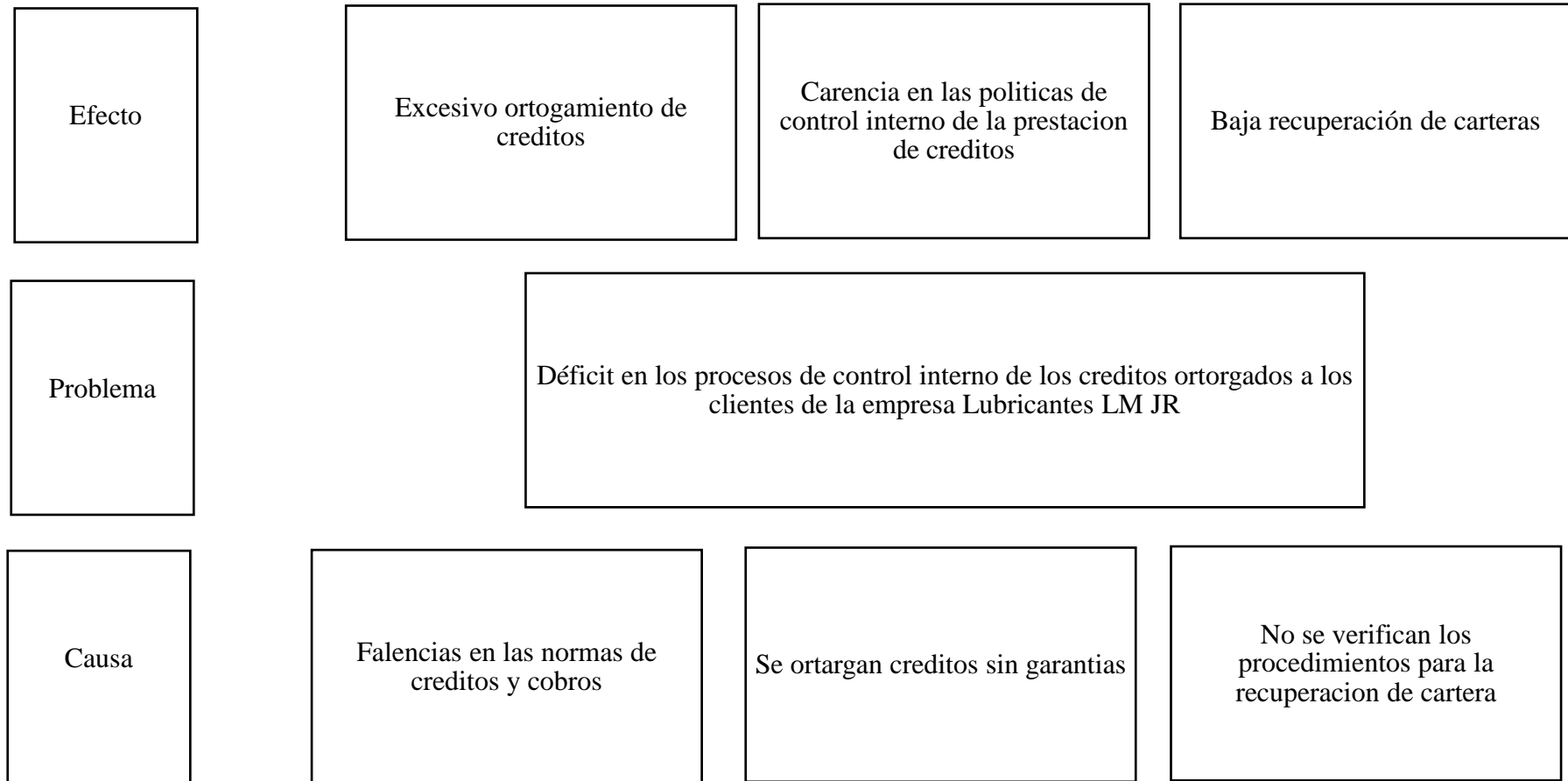
SI

NO

APÉNDICE C
Árbol de Objetivo



APÉNDICE D
Árbol de problema



APÉNDICE E**Oficio**

Portoviejo, 24 de Abril del 2019

Srtas.

**STHEFANIA ESPERANZA QUIROZ QUIJIJE
ANA CRISTINA ZAMBRANO CABALLERO
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
Ciudad.-**

De mis consideraciones:

En contestación de a su oficio se les autoriza a realizar una **“Examen especial a la cuenta por cobrar de “Lubricantes LM.JR”, ubicada en la ciudad de Portoviejo, durante el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018.”**, como parte del Proyecto de Tesis Doctoral, ejecutando durante los meses de Abril a Agosto del presente año.

Por la atención favorable a la presente desde ya anticipamos nuestros agradecimientos.

LMJR S.A.

Jorge Luis Boz Marillo
GERENTE GENERAL
GERENTE DE LUBRICANTES LM JR

APÉNDICE F

