



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD
Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de:
INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD - CPA

Tema:

**EXAMEN ESPECIAL DE LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.,
EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DEL PERIODO
FISCAL 2019**

Autores:

Tnlgo. Torres León Iván Leonardo

Tnlga. Veliz Navarrete Joselyne Victoria

Tutor:

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.

Guayaquil – Ecuador

2021

Certificación del Tutor de Titulación

Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs. en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados Torres León Iván Leonardo y Veliz Navarrete Joselyne Victoria, son autores de la Tesis de Grado titulada: “Examen Especial de las cuentas por cobrar de la compañía Dunncarsa S.A. en la ciudad de Guayaquil del período fiscal 2019”, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Rommel Ivan Sacoto Ferrer, Mgs.

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del tribunal

El trabajo de investigación “Examen Especial de las cuentas por cobrar de la compañía Dunncarsa S.A. en la ciudad de Guayaquil del período fiscal 2019”, presentado por los egresados Torres León Iván Leonardo y Veliz Navarrete Joselyne Victoria, luego de ser analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.

Coordinadora de la carrera

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.

Tutor del trabajo de investigación

Ing. Julissa Mera Cambi, Msc

Miembro del tribunal

Ing. Marcelo Mendoza Vinces, Msc

Miembro del tribunal

Declaración de autoría

Torres León Iván Leonardo y Veliz Navarrete Joselyne Victoria, autores del trabajo de titulación denominado “Examen Especial de las cuentas por cobrar de la compañía Dunncarsa S.A. en la ciudad de Guayaquil del período fiscal 2019”, declaramos que el mismo es de nuestra 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.

Torres León Iván Leonardo

Egresado de la carrera

De auditoría y contabilidad

Veliz Navarrete Joselyne Victoria

Egresada de la carrera

De auditoría y contabilidad

Agradecimiento

En primer lugar, gracias a Dios por la vida, la salud y darme las fuerzas necesarias para no desfallecer y poder superar cada obstáculo dado en el tiempo establecido de la carrera. A mis padres, por su esfuerzo y apoyo incondicional a lo largo de este tiempo, por su amor incomparable, por siempre ser impulsores de motivación para proponerme objetivos en la vida y superación constante. A mi prometido por ser pilar de apoyo incondicional en esta meta alcanzada, gracias por la ayuda en la parte académica, su apoyo emocional en los momentos difíciles. A mi compañero de tesis y presidente de curso, por la paciencia y apoyo dado a lo largo de este trabajo de titulación, y por su compañerismo en el salón de clases siempre brindando ayuda en lo académico.

Dedicatoria

A Dios porque así él lo quiso, y pudo permitirme llegar a este momento importante, por darme salud para cumplir los objetivos trazados, por su infinita bondad y amor.

A mis padres y hermanos este trabajo de titulación está enteramente dedicado a ustedes, por el esfuerzo dado a lo largo de mi carrera estudiantil, a ustedes distribuyo todos mis logros, porque son ustedes que han cuidado de mí, en los momentos difíciles, son ustedes con quien he compartido mis alegrías, y son ustedes quienes me dan la fuerza de seguir día tras día esforzándome.

Joselyne Victoria Veliz Navarrete

El presente trabajo está dedicado a Dios por ser mi guía y fortaleza en los momentos más complejos, por cuidar de toda mi familia y permitirnos mantenernos unidos y con salud. Con todo mi amor y cariño a mi amada esposa por todo el apoyo incondicional, por la paciencia y comprensión que me ha brindado en todo este proceso, siendo el pilar más importante en mi vida, para concluir esta etapa que algún momento iniciamos juntos. A mi hermosa hija que me inspira a ser mejor cada día, como padre y como persona, para ser su ejemplo. A mi madre, hermanos y un ángel que está en el cielo cuidándonos, toda mi gratitud y respeto.

Ivan Leonardo Torres León

Resumen

La elaboración del presente proyecto de titulación se basó en un examen especial de las cuentas por cobrar a la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. durante el periodo fiscal 2019, a fin de evaluar los negocios concesionarios de vehículos como ha incrementado su demanda en el mercado, por el aumento de las ofertas, un empresario debe concientizar sobre la importancia de que la compañía otorgue crédito a sus clientes, sólo cuando considera que es una alternativa necesaria para poder incrementar sus ventas. En relación con las entrevistas realizadas al gerente general, contador y jefe de cobranzas, podemos manifestar que la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., desarrolla sus actividades en cada una de sus áreas sin contar con políticas, procedimientos para la gestión del correcto registro y recuperación de la cartera vencida, por lo tanto, las cobranzas presentan deficiencias que se ven reflejadas en los resultados de la liquidez de la compañía, ocasionando dificultades que afectan la operación de esta. La ejecución del examen especial a las cuentas por cobrar permitió a los autores aplicar las diferentes técnicas de auditoría elaborando los papeles de trabajo mediante los cuales se obtuvo los hallazgos que sustentan la opinión y el informe final del examen especial.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, liquidez, control interno, procesos.

Abstract

The preparation of this titling project was based on a special examination of the accounts receivable from COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. During the fiscal year of 2019, in order to evaluate the vehicle dealership businesses as their demand had increased in the market, due to the increase in offers, an entrepreneur must raise awareness about the importance of the company granting credit to its customers, only when it is considered a necessary alternative to increase its sales. In relation to the interviews carried out with the managing partner, accountant, and head of collections, we can state that COMPAÑÍA DUNNCARSA SA carries out its activities in each of its areas without having policies or procedures for managing the correct registration and recovery of the past-due portfolio, therefore, collections show deficiencies that are reflected in the results of the company's liquidity, causing difficulties that affect its operation. The execution of the special examination to the account receivables allowed the authors to apply the different audit techniques, preparing the working papers through which the authors obtained the findings that support the opinion and the final report of the special examination.

Keywords: Accounts receivable, liquidity, internal control, processes.

Tablas de Contenido

Contenidos:	Páginas:
.....	i
Certificación del Tutor de Titulación.....	ii
Certificado del tribunal	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Tablas de Contenido.....	ix
Lista de tablas.....	xiv
Capítulo I.....	2
1 Problematización.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Antecedentes generales	2
1.3 Formulación del problema	3
1.4 Planteamiento del problema.....	3
1.5 Preguntas de la investigación.....	5
1.6 Delimitación del problema.....	7
1.7 Justificación.....	8
1.8 Objetivos	9
1.8.1 Objetivo general	9
1.8.2 Objetivos específicos	9
Capítulo II.....	2
2 Contextualización.....	2
2.1 Marco Teórico	2
2.1.1 Cuentas por cobrar	20
2.2 Marco Conceptual	32
Evaluación de riesgo y control interno. 39 (NIA 400, 2014).....	39

2.3	Variables	45
2.3.1	Variable independiente: Cuentas por cobrar	45
2.3.2	Variable dependiente: Liquidez	46
2.4	Operacionalización de las Variables	47
Capítulo III	49
3	Marco metodológico	49
3.1	Plan de Investigación	49
3.1.1	Métodos de investigación.....	50
3.2	Tipos de Investigación	50
3.3	Fuentes de Investigación	51
3.4	Población.....	52
3.4.1	Análisis de los resultados	52
3.5	Tamaño de la muestra	52
3.5.1	Análisis de Resultados	53
Capitulo IV	54
4	Presentación de resultados	54
4.1	Análisis e interpretación de los resultados	54
4.2	Plan de Auditoría.....	62
4.2.1	Fase I Planificación	62
4.2.2	Evaluación de Control interno	77
4.3	Fase II Ejecución.....	92
4.3.1	Papeles de Trabajo.	94
	Notificación de resultados.....	113
	Información introductoria	115
Capítulo V	127
5.	PROPUESTA	127

5.1	Título de la propuesta.....	127
5.2	Autores de la propuesta.....	127
5.3	Auspiciante.....	127
5.4	Área que cubre la propuesta.....	127
5.5	Fecha de presentación	127
5.6	Fecha de terminación	128
5.7	Duración del proyecto	128
5.8	Participantes del proyecto	128
5.9	Objetivo General de la propuesta.....	128
5.10	Objetivos específicos	129
5.11	Beneficiarios directos.....	129
5.12	Beneficiarios indirectos.....	129
5.13	Impacto de la propuesta	130
5.14	Descripción de la propuesta	130
1.	Introducción	2
2.	Objetivo.....	2
3.	Alcance.....	3
4.	Políticas	3
4.1	Políticas de concesión de crédito	5
4.2	Políticas para la cobranza y recaudaciones	12
	Referencias.....	19
	Apéndices.....	25

Lista de tablas

Contenidos:	páginas:
Tabla 1 Clasificación de las normas de auditoria generalmente aceptadas	36
Tabla 2 Variable independiente: Cuentas por cobrar	47
Tabla 3 Variable dependiente: Liquidez.....	48
Tabla 4 Técnicas de investigación.....	50
Tabla 5 Total, de población que intervienen en el examen especial.	52

Capítulo I

1 Problematización

1.1 Tema

Examen especial de las Cuentas por Cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., en la ciudad de Guayaquil del periodo fiscal 2019.

1.2 Antecedentes generales

Las cuentas por cobrar han ido evolucionando a lo largo del tiempo, desde la época 2000 A.C., los fundadores mesopotámicos crearon directrices que se utilizan hasta la actualidad que es de permitir a los negocios comprar bienes o servicios y pagarlos más tarde, ya sea a corto o largo plazo, las primeras reglas existen en el código Hammurabi, por supuesto que los métodos se han ido modernizando a lo largo del tiempo (Zambrano & Quiroz, 2019). Dentro del año 1300 a 1400 D.C., las cuentas por cobrar empiezan a tomar forma en Inglaterra, porque se convirtieron en una ruta comercial muy popular y mucho más en las industrias de confecciones de prendas, ya que la materia prima que ellos solicitaban llegaban a Inglaterra después de un largo tiempo y quienes la transportaban tenían que esperar su pago una vez realizada la entrega, pero aquí también los transportistas lograban que el cliente les diera una parte del pago para que ellos cubrieran sus costos de equipos y suministros para el viaje.

Las cobranzas aparecieron como una agregación del crédito, pues bien, se trata de una actividad realizada después de haber concedido un crédito hacia algún cliente, y así se genera la necesidad de iniciar gestiones de cobranzas. Estos procesos de gestión de cobros desempeñan un papel transcendental en el pago dado a la mayor

prontitud posible y en los tiempos establecidos de la factura a créditos, ya que se espera tener la mínima cantidad de problemas por morosidad y evitar costos adicionales en las gestiones de cobros.

Ramírez, (2016) indicó que más de un autor ha aportado con sus definiciones sobre la palabra crédito; indistintamente de su origen etimológico o cuantos conceptos existan y simplificando el término, en sus extremos se puede decir que es la transmisión de la confianza de una persona a otra, al realizar la transferencia de un bien otorgándole un crédito que implica facilidad de pago, el mismo que forma parte de la estrategia de ventas. Porque si no existe confianza en el cliente, la compañía estaría muy limitada tratando de vender al contado, por lo cual, si no se tramitara el crédito no se efectuarían operaciones de ventas o fueran muy limitadas, de tal manera que si ampliamos el significado de la palabra confianza en estas operaciones, se reconoce que sólo puede representar una garantía, de que el beneficiario del crédito, cumplirá con su compromiso de pago y que por consiguiente el que realiza la operación del mismo no sufrirá iliquidez.

Concluimos diciendo que en la economía donde se vive actualmente existe el comercio global que es cada vez mayor, este da como resultado un incremento económico, pero es posible que debido a su flexibilidad de otorgar e incorporar procesos crediticios sea una de las mayores políticas con un incremento de liquidez en sus negociaciones. Generalmente cuando se realizan ventas a crédito, lo cual es positivo, pero, del mismo modo se generan momentos de riesgos, ya que no se realiza de manera adecuada la recuperación de la inversión en el tiempo establecido, y es mayor cuando no se ha llevado un adecuado control y registro de las cuentas por cobrar. Actualmente en el mundo para los negocios concesionarios de vehículos se ha incrementado su demanda en el mercado, ya que los autos fueron construidos en

grandes cantidades y esto hizo que sean más accesibles a los consumidores promedios, por el aumento de las ofertas, un empresario debe concientizar sobre la importancia de que la compañía otorgue crédito a sus clientes, sólo cuando considera que es una alternativa necesaria para poder incrementar sus ventas. Una administración financiera servirá para la toma de decisiones y acciones relacionadas con las finanzas en la organización (Ramírez, 2016). Es aquí cuando surge la necesidad en el presente trabajo de llevar a cabo un examen especial para establecer su incidencia en la liquidez de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., para revisar y evaluar el índice de liquidez sobre las cuentas por cobrar y poder optimizar la manera de manejar los recursos, con la disposición de fomentar decisiones que se tomen de acuerdo con las políticas organizacionales, objetivos y controles, ejercidos en los procedimientos crediticios.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo analizar las cuentas por cobrar para establecer su incidencia en la liquidez de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., de la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas, período fiscal 2019?

1.4 Planteamiento del problema

La COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., fue constituida en la ciudad de Guayaquil provincia Guayas, el día 15 de agosto del año 2017, está representada por el Sr. Ronald Harold Dunn Morales, tiene 2 accionistas con un capital pagado de \$800,00, consta como sociedad anónima, su actividad principal es la venta de vehículos nuevos y usados, vehículos de pasajeros, incluidos vehículos especializados como: ambulancias y minibuses, camiones, remolques y semirremolques, vehículos de acampada como: caravanas y auto caravanas,

vehículos para todo terreno (jeeps, etcétera), incluido la venta al por mayor y al por menor por comisionistas. Fue creada con una visión de negocio que tiene como finalidad ofrecer a su clientela un bien de calidad acorde a las altas exigencias del mercado, su amplia gama en inventario le permite ofertar sus modelos a los distintos sectores de acuerdo con su poder adquisitivo bajo las premisas de precios, las ventas se realizan de dos maneras, al contado y a crédito. Estos clientes pueden ser tantas personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad y sociedades.

En la parte crediticia para los clientes se le conceden hasta tres años para la cancelación del bien ofrecido, siempre y cuando el cliente cumpla con los requisitos que la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. solicita, en este mismo punto notamos que los porcentajes de interés por cada crédito y su respectivo plazo no ha sido evaluado de manera correcta, ocasionando dificultades en el flujo mensual y afectando la liquidez del negocio. Además, observamos que los créditos concedidos por la compañía no son cancelados dentro de los plazos otorgados, al no contar con políticas de crédito ni siquiera se penalizan con intereses estos retrasos. Guayaquil su actividad Dunncarsa S.A., no ha establecido políticas o procedimientos en cuanto a validación de documentos para conceder créditos y posterior cobranza, así mismo carecen de un sistema contable, lo cual no refleja una información real del mismo, pues solo se asume que en ciertos casos la cobranza se ejecutó en los plazos fijados o se recibió el pago de contado.

En la siguiente investigación de estudio que estuvo a cargo de los autores de este tema a analizar se pudo tener una observación preliminar, en donde se presta atención que existen falencias en los aspectos internos de la organización ya que afectan de manera directa con el logro de los objetivos, entre los cuales se detallan a continuación las observaciones encontradas:

- ✓ El departamento de cuentas por cobrar está conformado solo por una persona, la que se encarga de realizar los cobros, pero se observa que no existe un manejo de información sistematizado, tampoco se comprueba los procedimientos a seguir en base al proceso de cobro.
- ✓ El compromiso de pago se elabora en documentos informales (pagaré académico) y sin contrato.
- ✓ Saldos errados en los informes de cuentas por cobrar.
- ✓ Documentación contable incompleta, no existen firmas de elaboración, aprobación y recepción en los comprobantes de ingresos.
- ✓ no existe un control adecuado de gestión de cobranza.
- ✓ Los soportes de cobros realizados son informados a destiempo en relación con el cierre contable mensual.
- ✓ El gerente general autoriza el crédito que se otorga al cliente, sin considerar los riesgos en el flujo de efectivo, es decir tiene una percepción empírica, en cuanto a la iliquidez que presenta la compañía por motivo del inadecuado proceso de gestión de cobros en las cuentas por cobrar.

1.5 Preguntas de la investigación

- ✓ ¿Cómo se realizará el examen especial?

Se realizará mediante análisis a la cuenta a examinar, se planificará y programará el trabajo a realizarse, se recopilará la información necesaria, de dará la emisión del informe de los resultados obtenidos a la compañía auditada.

- ✓ ¿Qué se espera obtener con el examen especial sobre las cuentas por cobrar?

Poder identificar las falencias e irregularidades en el proceso de cobro y poder tomar planes de acción en dichos procesos.

- ✓ ¿Cuál es el objetivo de un examen especial dentro de la compañía?

Conocer la situación en la que se encuentra la compañía en base a la cuenta a examinar, mostrar las observaciones encontradas.

- ✓ ¿Cuál es la importancia de presentar hallazgos en el desarrollo del examen especial?

La importancia consiste en que el examen especial debe levantar información que van a formar el criterio del auditor y se obtendrán observaciones que deben ser corregidas para la mejora y correcto funcionamiento del área auditada.

- ✓ ¿Qué es el control interno dentro de un examen especial?

Dentro de un examen especial el control interno tiene como objetivo mitigar o evitar riesgos de error o fraude en los estados financieros dentro de una compañía.

- ✓ ¿Cómo está registrando sus cuentas por cobrar?

Se están registrando en un comprobante de ingreso en formato Excel, una vez entregado a cobranza la papeleta de depósito en donde se efectiviza el pago.

- ✓ ¿Cómo funcionan el crédito y las cuentas por cobrar de la compañía?

La compañía entrega créditos en base al tipo de vehículo vendido, con esta primera fase calculan de manera empírica porcentaje de intereses ya sea a corto o largo plazo, las cuentas por cobrar se las revisa de manera anual, debido a que la información es entregada al contador externo, a mes vencido.

- ✓ ¿Cómo se efectúan los indicadores financieros en base a la gestión de cobro?

Los indicadores financieros se efectúan para ponderar y evaluar los resultados de las operaciones de una organización, y así ciertos indicadores permiten medir la manera como se efectivizan los cobros a tiempo o destiempo.

- ✓ ¿Qué importancia tiene la liquidez en la compañía?

Porque permite cumplir con puntualidad todas las obligaciones de la compañía en el corto plazo, además de poder mantener sobre la marcha el proceso de producción y/o comercial.

- ✓ ¿Cuáles son los procesos y funciones que debe tener el área de crédito y cobranza en este tipo de empresa?

Los procesos se basan en la gestión de cobro al cliente, revisión de los estados de cuenta por cliente, las funciones del área es plantear estrategias, proponer soluciones adecuados para agilizar la recuperación de cartera acorde a las políticas de cobranzas establecidas en la compañía.

1.6 Delimitación del problema

Campo:	Auditoría y Contabilidad
Área:	Departamento de Contabilidad
Aspecto:	Análisis de cuentas por cobrar
Tema:	Examen especial de las cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., de la ciudad de Guayaquil del periodo fiscal 2019.
Problema:	Incidencias en la liquidez
Delimitación Espacial:	COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., de la ciudad de Guayaquil.
Delimitación Temporal:	Periodo fiscal desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.
Línea de investigación:	Procesos de control en las organizaciones.

1.7 Justificación

En el presente trabajo se realizará un examen especial de las cuentas por cobrar a la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., tiene como objetivo principal permitir el análisis de las cuentas por cobrar para establecer su incidencia en la liquidez de la compañía antes mencionada, de la ciudad de Guayaquil. Las transacciones de la cuenta objeto de estudio ha reflejado inconsistencias en la información financiera, por lo que, es de vital importancia para elaborar el examen especial, a fin de que este pueda revelar la razonabilidad de la información financiera de la compañía. La ejecución de este trabajo es necesaria ya que permite que los miembros administrativos conozcan el manejo dado en las cuentas por cobrar ya que su liquidez y las políticas de créditos son de vital relevancia en la compañía ya que afectan directamente a la situación financiera, por eso se debe plantear un proceso eficaz y eficiente para la recuperación de cartera que nos permita elevar el nivel de credibilidad para la misma. Se evaluará la ocupación del personal que gestiona las cuentas por cobrar, para que así el sistema que ejecuta el registro de la contabilidad se ejecute de manera adecuada y muestren procedimientos ya establecidos dentro del control interno.

La determinación de una buena gestión de crédito ayudaría a la compañía de manera significativa, ya que se conocería como debe ser el proceso de calificación de los clientes para aprobar sus créditos y además se entendería los pasos para ubicar a los deudores, donde también podrían idearse estrategias para una cobranza estricta en los casos de morosidad, en el examen especial se analizaran punto por punto los hallazgos detectados para así poder dar las recomendaciones que fuesen necesarias para que tomen correctivos necesarios tanto en los procesos como en los procedimientos, y así examinar oportunamente el flujo de efectivo y los recursos de

la compañía. Con frecuencia para este tipo de negocios de concesionarias se tiene que evaluar los créditos, ya que se debe constatar la capacidad de pago o garantías que el cliente muestra para el cumplimiento de sus pagos, para esto es necesario tener en cuenta ciertos aspectos tales como:

- ✓ El tipo de cliente, y la respectiva verificación de datos.
- ✓ Cantidad para asignar al crédito.
- ✓ Términos de pagos o tiempos de vencimientos.
- ✓ Revisión de documentos de respaldos o garantías presentadas.
- ✓ Formalizar con el cliente el crédito otorgado y las condiciones de este por medio de un contrato.

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Realizar un examen especial que permita el análisis de las cuentas por cobrar para establecer su incidencia en la liquidez de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., de la ciudad de Guayaquil.

1.8.2 Objetivos específicos

- ✓ Definir la teoría y metodología sobre el examen especial, que serán aplicadas a las cuentas por cobrar, con énfasis a la liquidez.
- ✓ Identificar los procesos actuales de cuentas por cobrar, y la afectación que tendría en la liquidez de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., de la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Sustentar mediante informes resultados del diagnóstico.

- ✓ Elaborar una propuesta en base a los hallazgos encontrados que ayuden al mejoramiento de la gestión de cobro para obtener eficiencia administrativa en cuentas por cobrar, y así establecer los resultados en la liquidez

Capítulo II

2 Contextualización

2.1 Marco teórico

2.1.1 Auditoría: evolución y definiciones

Se considera necesario realizar un recuento de los cambios que ha obtenido la auditoría a largo de la historia, de tal manera (Muñoz, 2002) manifestó que la auditoría tuvo su nacimiento a finales del siglo décimo quinto de la era común, en donde aquellas familias adineradas, ricas y nobles, pertenecientes de países poderosos entre ellos: España, Inglaterra, Holanda, Francia ,y otros países conocidos como pudientes de aquella época, tenían la necesidad de solicitar servicios, a las personas que se encargaban, de realizar la revisión, a las cuentas manipuladas por los administradores de sus bienes, y constatar que no se estaba cometiendo ningún tipo de fraude en los informes, que estos entregaban. Otros autores sostienen que el origen de la auditoría se la asigna al Reino Unido, pero si bien es cierto tiempo atrás se venían realizando controles, para de este modo poder evitar fraudes o cerciorarse que la información proporcionada por las demás personas era real.

Fue en Gran Bretaña, a causa del inicio de la Revolución Industrial y a la situación de bancarrota, por la cual pasaban aquellos pequeños ahorradores, surgió la Auditoría, la misma que permitía obtener la seguridad por parte de inversores y terceros, respecto a la información económica proporcionada y así la auditoría logro expandirse en varios países (Tapia C. , 2016). Actualmente cuando se dice la palabra auditoría y los procesos de revisión o verificación son vinculados de manera estrecha, adicionalmente, que en cualquier empresa con un volumen alto de economía siempre van a estar presente estas auditorías y se podría decir que esto es

lo común que tienen con los procesos de revisión y verificación, pero cabe indicar que existen diferenciación en los procesos ya que existen y en las diferentes actividades económicas de cada empresa, por lo cual cada una va a necesitar un proceso de revisión distinto, esta puede ser interna o externa (De la Peña, 2014). Cada empresa requiere una línea distinta de procesos, es por ello por lo que los controles también van a estar orientados a ellos de manera específica e individual.

De tal manera se puede señalar que la auditoría es un procedimiento que se realiza desde épocas antiguas, para registrar, controlar el trabajo y los beneficios que se obtienen de él, en la Edad Media los reyes validaban la información financiera que sus administradores les proporcionaba debido a la necesidad de llevar un control adecuado de sus bienes y así poder evitar los riesgos de pérdidas. En la actualidad, la auditoría es reconocida en todo el mundo como un proceso necesariamente vital en toda empresa ya que corrige errores y evita fraudes, al supervisar se logra controlar los sistemas de gestión, obteniendo resultados positivos.

Considerado más a fondo a la auditoría como un proceso de análisis y verificación sistematizada a través de evaluaciones del cumplimiento de las directrices y leyes establecidas por la empresa o entidad, que estas a su vez sean efectuadas y que se cumplan de forma correcta. También hace referencia que la auditoría es una revisión compleja de todos los procesos, permite establecer o llegar a una evaluación. Se busca llevar a cabo todos los objetivos perseguidos de la empresa por medio de la revisión e inspección del estado real de las cuentas financieras (Tapia C. , 2016). De este modo la administración podrá hacer uso de información confiable para la toma de decisiones.

Iturriaga, (2017) señaló que: “se utiliza la auditoría para implementar políticas, métodos y reglas que se lleven a cabo de forma viable y correcta y así verificar que

las distintas operaciones funciones de manera óptima de acuerdo con los objetivos trazados” (p.10). La auditoría es la base para obtener la optimización del uso de los recursos, verificar la administración y la forma de operar permitirá realizar las correcciones debidas para los procesos ya establecidos. Estos autores demuestran las definiciones según su criterio de la auditoria, a través de esto se puede observar que coinciden en que la auditoria se la define como un conjunto de inspecciones, revisiones y verificaciones que se deben realizar para evaluar los estados financieros de una empresa, especificando el cumplimiento de los estándares preestablecidos, al emitir el informe de una evaluación final donde se presentan las falencias encontradas, se deben incluir las recomendaciones y establecer las debidas soluciones.

El fin de la auditoria está dirigido a la investigación; específicamente al departamento contable de una entidad determinada, se empezará a analizar los estados financieros que presente la empresa, esta información será real, documentos que tengan veracidad y autenticidad. También sugerirá mejoras en los departamentos: contable y administrativo, las cuales serán fundamentales para el funcionamiento óptimo de la empresa (Madariaga, 2004). Por lo tanto, con la realización de una auditoria se puede conseguir garantizar la veracidad de la información de la empresa, si la empresa llega a necesitarlo se realizarán cambios bajo las sugerencias del auditor que servirán para mejorar los fallos y errores hallados en la auditoria.

2.1.2 Auditoría interna

La auditoría interna es una actividad objetiva e independiente que se dedica a asegurar el diseño para dar valor y mejoras al funcionamiento de la empresa por medio de agentes vinculados a la empresa. Esto brindará una mejor organización

para cumplir las metas y objetivos trazados en un enfoque jerarquizado añadiendo la disciplina correspondiente que servirá para evaluar la efectividad de la utilización de las mejoras de los procesos de control y liderazgo (Pickett, 2007).

La auditoría interna es utilizada debido a que surge la necesidad por parte de las empresas para mejorar las áreas de gobernabilidad de la empresa, lo cual mejorará el fácil avistamiento de los riesgos posibles para así poder evitarlos, además permitirá proteger los activos al alcanzar el cumplimiento de las leyes fiscales y tributarias al comprobar la fiabilidad de los documentos; estados de financieros y documentos administrativos incluyendo al departamento de Talento Humano (Tapia, Rueda de León, & Silva, Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia, 2017). Damos por conclusión que una auditoría interna surge en cuanto a la necesidad que tienen los negocios de mejorar su situación económica, o para tratar de evitar posibles riesgos, también poder proteger los activos, esto ayudará que los negocios cumplan con sus metas y objetivos trazados.

2.1.3 Auditoría externa

La Auditoría externa es una evaluación crítica e independiente que consiste en supervisar la información es decir los estados financieros de una organización debidamente detallados por un agente que no posea vínculos con dicha organización, que verifique que la empresa cumpla la normativa específica en la auditoría. En ese momento el contador emitirá una opinión objetiva sobre el manejo y funcionamiento que lleva la empresa, en caso de encontrar falencias, realizará sugerencias que implementará la empresa para el buen funcionamiento (Lopez, 2017).

2.1.4 Tipos de auditoría

La Auditoría Financiera (Contable): Al principio llamada auditoría contable, fue el inicio de los tipos de auditorías en el sector comercial; en este tipo el auditor tiene por objeto la revisión de los registros contables, tiene que demostrar la verificabilidad y fiabilidad de los documentos además de las operaciones financieras en el ejercicio fiscal, revisar que cumpla todos los reglamentos tributarios, y al final del proceso emitir un informe de los resultados financieros obtenidos (Muñoz, 2002).

La Auditoría Fiscal: Es aquella que realiza una revisión y verificación exhaustiva a los registros y asientos contables, evaluar la información financiera de una empresa o un particular en un ejercicio fiscal. Se examina la razonabilidad de los registros y documentación en un periodo de tiempo determinado, comprobar la presentación de los estados de resultados, el correcto pago de los impuestos tributarios de la empresa, el pago de honorarios a los empleados, pago de los acreedores y la entrega de productos o servicios (Muñoz, 2002).

Auditoría Operacional: La auditoría operacional se centra en medir la eficacia y fortalecer el aumento del desarrollo del negocio. El auditor operacional evalúa los procesos y controles operativos que pueden darse diariamente y los sistemas utilizados. Se revisan diferentes áreas como envío y recepción de mercadería, cartera de clientes y gastos de operación, etc. Las auditorías pueden ser realizadas por auditores internos o externos, dependientes o independientes, según la obviedad de los problemas surgirá la necesidad que defina el jefe o el departamento de administración (Nuñez & Asociados, 2013).

Auditoría Administrativa: Es un examen completo y constructivo de la estructura organizacional de una compañía, departamento gubernamental o de otra organización, verificar sus métodos de control, medios operativos, utilización del

recurso humano y material. De tal manera es una revisión mucho más ambiciosa que las auditorías operativa y operacional y requiere de personal especializado para efectuar un trabajo de tal naturaleza y magnitud según (Malagón, Galán, & Pontón, 2003).

2.1.5 Examen especial

Aguilar, (2010) afirma que: “el examen especial es una representación de análisis de una cuenta en específica o un rubro de los estados financieros que tiene como objetivo de que el contador independiente dé su opinión de manera profesional respecto a dicha cuenta” (p.35). Los debidos resultados de las transacciones, sus variaciones y cambios que hayan surgido en la situación financiera de una compañía, de acuerdo con la normativa legal vigente y principios contables son aceptados en el país de origen. 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 (Zambrano & Quiroz, 2019). Podemos decir que se analiza de manera minuciosa la cuenta a examinar para ver su valor razonable, en donde existen errores y poder tomar las debidas acciones correctivas que será beneficiosa para la compañía auditada.

2.1.6 Fases del examen especial

I. Planificación: Es la primera fase, en donde se debe conocer a la entidad, obtener la información documental de la estructura administrativa de esta, asignación del equipo de trabajo y el tiempo de duración de la auditoría, determinación de las marcas y el índice, conocer a detalle el control interno, evaluar los riesgos (Aguilar, 2010). Dentro del conocimiento de la empresa que va a hacer auditada, se debe estructurar un plan de manera objetiva, el cual debe constar con información relevante de la empresa, la información debe de ser analizada, determinar los ciclos de transacción, y determinar los puntos críticos. La documentación dada por la empresa auditada debe ser confiable, suficiente, sistemática, y clara para que le permita al auditor llegar a los resultados que permitan dar recomendaciones sólidas. Las técnicas que el auditor debe de tener para obtener la información suficiente son de comparación, que trata de la relación que existe entre dos o más aspectos para así hacer una comparación en base a los criterios aceptados, esto ayudará a dar facilidad a la formulación de comentarios. Otra de las técnicas es la indagación, esta herramienta es muy utilizada para evaluar un área que no está documentada, a pesar de que esta técnica con da una evidencia suficiente y acertada. Una más de las técnicas es de análisis, que esta consiste en verificar las transacciones dadas en un periodo y que están debidamente respaldadas con documentos.

Cada auditor debe evaluar los riesgos, puesto que es una de las fases de mayor importancia en el desarrollo de la planeación, ya que se debe analizar cada cuenta, y así definir que considerar como detalle significativo dentro de una revisión, a su vez al ya contar con cuentas identificadas con aseveraciones relevantes se deben evaluar factores de riesgos tanto cualitativos como cuantitativo, y también evaluar los tipos de riesgo, inherente, de control y detección.

II Ejecución: Es la fase en donde deben existir aplicación de las pruebas de cumplimiento, pruebas de análisis, pruebas sustantivas, evaluación de resultados y conclusiones, pruebas documentadas del giro del negocio, cedulas sumarias y narraciones, para así obtener evidencia suficiente que respalden la elaboración del informe (Aguilar, 2010). Se realizan pruebas de cumplimientos y estas consisten en la evidencia disponible de que se estén dando técnicas en el proceso de la auditoria, estas evidencias se las obtiene mediante pruebas de cumplimiento las cuales son: existencia donde el control existe, efectividad donde el control se da con eficiencia y continuidad donde el control ha funcionado en todo el periodo. Durante las pruebas analíticas usadas por el auditor para poder obtener evidencias de comprobación, se utilizan para hacer las debidas comparaciones entre dos o más estados financieros o a su vez la medición de manera razonable del comportamiento de la entidad. En cada uno de los procedimientos el auditor ejecutará una hoja de trabajo, elaborará cada cedula que detallará los saldos de cada cuenta a analizar, por lo que deber estar referenciados con cedulas sumarias.

Dentro de la ejecución del examen especial existirán hojas de hallazgos que se describe las debilidades del control interno detectadas por el auditor y estas observaciones que se hallaron deben ser comunicadas al miembro del directorio para sus respectivas mejoras que se deben dar, ya que estas deficiencias pueden afectar de manera negativa al negocio auditado. También tenemos que mencionar que en la ejecución existen elementos de hallazgos de auditoria, en donde el auditor debe usar su juicio y criterio profesional para informar de manera cuidadosa una debilidad importante encontrada en el control interno, el auditor deberá identificar los elementos de los hallazgo los cuales son: condición el cual se presenta lo que es, criterio muestra lo que debe ser, efecto el incumplimiento de las normativas, y el

último elemento que es causa, este muestra observaciones que deben ser mencionadas en una respectiva sanción.

Presentación del Informe: Es el documento final del proceso del auditor, en donde da el resultado del cumplimiento de los objetivos en esta fase es donde se deben mostrar los hallazgos encontrados, comentarios de las debidas conclusiones y recomendaciones, elaboración del informe final (Aguilar, 2010). El informe de un examen especial es el que el auditor elabora para mostrar la finalidad de la ejecución con carácter operativo, financiero y técnico con un alcance limitado y que no es tan amplio como el de la auditoria, el examen especial se caracteriza porque es un reporte breve que indica de manera concreta y especifica lo de lo encontrado de los hallazgos en una compañía, el reporte debe ser detallado, claro, preciso, objetivo y soportado, que contenga comentarios, recomendaciones y conclusiones. Con esto podemos entender que con estas fases nos dan un mayor entendimiento en el proceso a seguir en un examen especial al hacerse a una compañía, y así poder saber desde donde comenzar y con que terminar. Para así demostrar a gerencia si todo está dado de manera razonable o existen falencias dentro de los procesos llevados por la compañía.

Control Interno, dentro del examen especial según (Estupiñan Gaitan , 2006) enfatizó que el control interno son procesos efectuados por la recomendación de administración, la alta dirección y el debido personal a cargo de una compañía, elaborado con el objetivo de dar un grado de seguridad razonable respecto a la consecución de objetivos, dentro de lo siguiente: Eficacia y eficiencia de la operatividad del negocio, razonabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes vigentes y normativas aplicadas. Entonces decimos que un control interno en una compañía es el plan organizado y el conjunto de métodos y las

debidas medidas dadas dentro de la organización para así proteger los recursos, comprobar su exactitud y la veracidad de la información contable-Financiera. Promover observaciones en las políticas prescritas en caso de que lo hubiera o la debida elaboración de políticas para así lograr con las metas del negocio. En el control interno de las cuentas por cobrar debe haber la debida segregación de funciones ya que si un mismo colaborados de la organización es quien emite la factura y recibe dicho cobro, puede quedarse con el dinero en efectivo, y puede marcar como una cuenta incobrable de dicho cliente, y el departamento de contabilidad cancelaria la cuenta por cobrar.

En conclusión, podemos decir que es el auditor que debe conocer a profundidad el circuito de la empresa para los documentos de las cuentas por cobrar, para así verificar la fiabilidad de estos y así realizar las debidas pruebas sustantivas, para las conclusiones a dar, se debe considerar que debe haber una debida segregación de funciones, con personas independientes que supervisen las áreas intervenidas. La contabilización de las cuentas por cobrar, los descuentos dados, la aprobación de los créditos, la facturación y el control respectivo de tesorería en los cobros.

2.1.7 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar es uno de los activos más fundamental, ya que se considera como el activo más liquido después del efectivo en un negocio, estas cuentas por cobrar representan las ventas o prestaciones de los bienes o servicios que son recuperadas en dinero de manera parcial, estas cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas u otorgamiento de préstamos a miembros de la entidad, estos deben estar soportados de manera documentada para cualquier derecho exigible (Stevens, 2017). Las cuentas por cobrar es el importe que adeuda una

tercera persona a la entidad. Cabe indicar que existen cuentas por cobrar dadas por las operaciones de la empresa y otras que no corresponden al giro del negocio, las que no corresponden se derivan de diversas transacciones como préstamos o anticipos a sus trabajadores, entre otros. Las cuentas por cobrar basadas en el giro propio del negocio son sumas adeudadas de los clientes por ventas de bienes o servicios a créditos (Meza, 2007). Podemos dar por conclusión que existen cuentas por cobrar que van con el giro del negocio y las que no corresponden, las que surgen del giro del negocio son deudas por parte de los clientes por ventas de los bienes y servicios y las que no van con la actividad ordinaria del negocio son por préstamos a accionistas o trabajadores, estas cuentas por cobrar son un activo líquido, y cabe recalcar que todo debe de estar debidamente documentado para cualquier trámite legal en caso de morosidad.

En la clasificación de las cuentas por cobrar (Ramirez, 2016), indicó dentro de los criterios de clasificación tenemos: por su disponibilidad: a corto plazo son aquellos en donde se emite en un plazo determinado no mayor a un año después de la referida fecha del tiempo financiero y se reflejan en el activo circulante y largo plazo son las cuentas por cobrar en un plazo extendido es decir mayor a un año, y deben demostrarse fuera de su activo circulante. Otra de su clasificación es por su origen es decir está a cargo de los clientes y a cargo de los deudores, estos pueden ser administrativos, constitutivo y contingente. Podemos manifestar que el área encargada del análisis y de la toma de decisiones en las cuentas por cobrar dentro de una organización se encuentra a cargo de la gerencia financiera; ya que es quien aprueba o desaprueba los créditos acorde a su evaluación y crédito, ya que estos determinan los documentos legales a emitir con dicho cliente el plazo respectivo aprobado para los debidos cobros, y el departamento de cobranza se encarga del

seguimiento de los cobros, y su debido orden y detalle en los estados financieros de la organización.

2.1.7.1 Proceso de otorgamiento de los créditos

Morales & Morales, (2014) definió que el crédito es el mecanismo por excelencia que aumentan las ventas de las empresas, y cuando esto sucede las compañías elevan su ciclo financieramente, y las compras que hacen a sus proveedores por producto o servicio necesarios para su actividad, se ven beneficiados, ya que presentan un efecto multiplicador en la economía, debido a que cada organización aumenta sus operaciones, por ello el crédito es una herramienta que ayuda a reactivar la economía.

Tipos de crédito: Actualmente existen dos tipos generales de crédito, los cuales son el crédito de consumo y el crédito comercial.

- ✓ El crédito de consumo lo otorgan establecimientos de ventas al detalle a los consumidores finales que compran un producto para su uso personal o familiar. El dueño de una pequeña organización en momentos puede utilizar su crédito de consumo personal para comprar suministros y equipo para el uso de su empresa. Los tres tipos de crédito que existe de consumo son las cuentas corrientes abiertas, las cuentas a plazos y las cuentas resolventes.
- ✓ El crédito comercial lo otorgan las empresas no financieras, como fabricantes y mayoristas a empresas y clientes (Gooderl, 2012).

2.1.7.2 Recepción y revisión de la solicitud de crédito

Al recibir la documentación de cada cliente este debe presentar los requisitos solicitados por la compañía a donde él quiera generar el crédito, este proceso se realiza para la verificación de la documentación si es real, al revisar la

documentación se analiza, una vez revisado se solicita seguir con el procedimiento para realizar el análisis y evaluación del crédito, en si la revisión es para que la entidad que otorgue el crédito, lo maneje de manera segura y así puede medir riesgos, esto permite que la empresa obtenga efectividad en sus créditos que podrá medir Lo cual se solicita seguir un procedimiento para realizar el análisis y evaluación del crédito (Cevallos, 2019).

2.1.7.3 Análisis de la solicitud

Dentro de los objetivos de todo negocio es que los riesgos de los créditos se encuentren dados de manera razonable mediante lo dentro del análisis de las dimensiones son las siguientes:

2.1.7.4 Dimensión con respecto a la información

Es quien se encarga de revisar, analizar y evaluar el crédito, debe conocer respecto a las revisiones, tener capacidad para realizar un análisis y evaluar si el cliente cuenta con potencial para realizarle el crédito, que sus manejos financieros sean honestos, sus ingresos estén de manera sólida y detallada la información. Para la persona que está a cargo de los otorgamientos de créditos este deberá tomarlo como un problema actual o a futuro, aún más si esta medido de forma individual, por lo cual debe estar bien capacitado para evaluar y analizar las condiciones del posible cliente.

2.1.7.5 Dimensión de organización de los créditos y cuentas por cobrar

La empresa debe establecer políticas, normalizaciones, manual de procedimientos o formas de realizar las gestiones de cobros, sin esto la empresa no puede tener una efectiva función del área de crédito y cuentas por cobrar. Mediante lo cual se debe dar una implementación de procedimientos muy estructurados con

diferentes estrategias. Por lo cual de él apoyo la gerencia o la parte beneficiaria los cuales estos estén vinculados con el proceso de los créditos.

La persona responsable debe analizar y evaluar a los clientes que ejecutan y solicitan los créditos tendrá que ser un profesional que entienda del tema sea capaz para tomar decisiones correctas, esto se logra si la empresa mantiene todo al día sus procesos. Este profesional debe saber que siempre va a existir un factor de riesgo en el momento de otorgar un crédito ya que es parte de la organización otorgadora, y este riesgo va a estar presente hasta que dure el proceso de cobranza del crédito, por lo cual, si la empresa decide otorgar créditos, deberá implementar a su gestión la capacidad para que evalúen correctamente al cliente y su final cobranza del crédito.

2.1.7.6 Presentación al comité de Créditos para su aprobación

La información documentada que se vaya a otorgar al comité que aprueba los créditos es la que se encarga de la dirección del riesgo que valla a tomar la organización y los miembros del comité está conformado por un conjunto de persona que manejan los recursos de la organización, estos serían gerencia, accionistas, administrador y departamento de tesorería.

El objetivo del comité es:

- ✓ Investigar las solicitudes de los créditos.
- ✓ Establecer las medidas necesarias para una asignación de créditos.
- ✓ Salvaguardar las reglamentaciones establecidas y que puedan ser cumplidas.
- ✓ Determinar los criterios de estandarización.
- ✓ Hacer una revisión en la solicitud de crédito y que esté elaborada correctamente.
- ✓ Dar recomendación en la aprobación de los créditos.
- ✓ Elaborar métodos innovadores para la aprobación de créditos.

2.1.7.7 Valoración de crédito

Revisión de la capacidad de pago de quien solicita el crédito: Detallar los ingresos y gastos del solicitante para su respectiva evaluación.

Revisión de solvencia de quien solicita el crédito: De esta forma se analizará mediante el buró de crédito y así verificar su nivel de solvencia y su capacidad de endeudamiento, también se revisará como están establecidos sus activo, pasivos y patrimonio y si este solicitante posee activos fijos que servirán como garantía para el crédito.

Revisión de la información crediticia: Es una verificación de como esta en central de riesgo y si en alguna ocasión quien solicita se encontró en central de riesgo este debe presentar un certificado de no adeudar.

Revisión de la garantía: Quien solicita el crédito deber demostrar que cuenta con garantías la cual evalúa su liquidez, tener una posición económica estable es decir que genere ingresos los cuales puedan demostrar que este puede pagar el crédito.

Requisitos generales para la solicitud del crédito

La persona que solicite el crédito debe de adjuntar los siguientes requisitos:

- ✓ Poseer como mínimo unos 3 meses de afiliación y a su vez adjuntar los roles de pagos si trabajara en relación de dependencia.
- ✓ Si fuera trabajador independiente debe adjuntar las últimas 3 declaraciones ya sean mensuales o semestrales, el impuesto a la renta anual de los 2 últimos años, facturas de ventas y compras.
- ✓ Copia de la planilla de servicios básicos de los 2 últimos meses.
- ✓ Copia de cedula y papeleta de votación que estén actualizadas.
- ✓ La solicitud del crédito llenada con letra legible y sin tachones.

- ✓ En el caso que sea casado el solicitador tiene que adjuntar copia de cedula del cónyuge y documento que muestren los ingreso.
- ✓ Certificado bancario de que posee alguna cuenta ahorro o corriente.
- ✓ Certificado que no se encuentre prohibido de procesos legales.

2.1.7.8 Otorgamiento de créditos

Es una de las formas aceptadas para que las entidades tengan efectivo, los créditos se usan mediante una promesa de conseguir dinero en un plazo dado ya sea corto o largo, este está debidamente evaluado. El empresario que otorga el crédito tiene la seguridad que cobrará el crédito en las fechas mencionadas, después del análisis minucioso que se le hizo al solicitante según (Morales & Morales, 2014). Para la aprobación o desaprobación de crédito a la persona solicitante dependerá mucho de la indagación previa que se deberá realizar, y la información obtenida será determinante para decidir si se le otorga o no un crédito. Todas las Empresas definen de alguna manera sus reglas para conceder y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza según (Morales & Morales, 2014). Todo profesional encargado para el otorgamiento del crédito tiene que evaluar cada riesgo que habría de suscitarse con cada solicitante, ya que se debe evaluar los riesgos y que garantías confiarse del deudor, para poder obtener la seguridad necesaria de que dicho solicitante cancele el crédito en los tiempos otorgados.

2.1.7.9 Seguimiento al crédito

Los componentes del COSO

Dentro de los componentes modernos del COSO I, nos indica que el control interno se interpreta entre sí y se dan por diversas categorías y que estas están integradas en el proceso y con esto mostramos sus ocho componentes:

- ✓ Ambiente Interno o de control
- ✓ Establecimiento de los objetivos
- ✓ Identificación de los eventos
- ✓ Evaluación de los riesgos
- ✓ Respuesta al riesgo
- ✓ Actividades de controles
- ✓ Información y comunicación entre áreas
- ✓ Monitoreo o supervisión

2.1.7.10 Recuperación del crédito

Una actividad fundamental es la prevención, a través del conocimiento mejor de los clientes, y teniendo cuidado especial en el otorgamiento de créditos, para que la administración de la cobranza sea eficiente. Sin embargo (Morales & Morales, 2014) afirmó, que cuentas por cobrar son acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado de que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable. Entre las formas habituales para la realización del cobro del crédito se utilizan las siguientes:

- ✓ Envío de facturas electrónicas
- ✓ Cartas de tipo recordatorio de fechas de vencimiento sea por llamada telefónica o mensajes

- ✓ Aviso en los estados

La cartera vencida: Entendida como parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. El inconveniente en una cartera vencida se puede suscitar de manera principal debido a que la compañía ofrece crédito a clientes sin un debido análisis de las políticas de crédito, o por falta de control y seguimiento de la cartera. El objetivo es recuperar el adeudo de estas cuentas por cobrar y mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejan en la rentabilidad de la organización, así como lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia.

La recuperación de cartera

Es la fase en la cual se intenta gestionar de forma activa la recuperación de los créditos dudosos bien por impago, bien por otras razones que supongan deterioro de la cartera del riesgo comercial. El objetivo final es maximizar la recuperación del importe del crédito o por recuperación de las cantidades debidas, de forma que se minimice la pérdida crediticia. En general se suele utilizar la vía extrajudicial (llamadas telefónicas, correos electrónicos) y la vía judicial después de haber agotado la vía amistosa para la recuperación del crédito (Molina, 2015).

2.1.8 Liquidez

Comprende a los activos líquidos que se pueden convertir en efectivo rápidamente al precio del mercado que hay en ese momento, sin perder parte de su valor, la liquidez en una compañía muestra la capacidad que tiene para cumplir con las obligaciones corrientes o de corto plazo de forma acertada, mediante el cual el análisis esta dado en el estudio de los activos y pasivos corrientes (Morales & Morales, 2014). La liquidez de un negocio representa un progreso positivo, en cuanto se disminuye el inventario, es decir en donde la empresa puede pagar sus

obligaciones mayores, un punto positivo de una empresa se puede mostrar a través de su liquidez en sus cuentas bancarias; ya que todo valor recibido se deposita, y esto a su vez le permite realizar transacciones en cualquier momento y en especial, estar al día en sus obligaciones más importantes. (Jordán, 2015).

Según lo que se entiende por las definiciones dadas por estos dos autores

llegamos a la conclusión que la liquidez en los negocios se mide del volumen de ventas que hagamos mensual ya que hay que medir factor resultado para obtener una liquidez aceptable, ya que muestra la capacidad que tiene para cumplir con las obligaciones corrientes o de corto plazo de forma acertada.

2.1.9 Razones de liquidez

La exigibilidad

Dentro de su definición representa a una condición básica de todo pasivo, es decir tanto en el pasivo circulante el cual su plazo es inferior a un año, como la obligación a largo plazo es decir que estos deben ser cancelados a organizaciones terciarias, con las que contrajeron la responsabilidad, hay que acotar que la exigibilidad es menor a las deudas a largo plazo, es el criterio de ordenación del pasivo del balance, y este se ordena de menor a mayor exigibilidad (López, 2019).

Capital de trabajo neto

Considerada como la inversión de una organización en activos a corto plazo los cuales son, cuentas por cobrar, efectivo, inventarios, se deduce que siempre y cuando los activos sean superiores a los pasivos se obtendrá un capital de trabajo neto, las organizaciones cuentan con un monto de esta naturaleza, pero siempre y cuando depende mucho del tipo de organización al cual pertenecen (Sanabria, 2016).

Ratio del capital de trabajo

Muestra una relación entre los activos corrientes y los pasivos corrientes, cabe indicar que es lo que le queda a la empresa después de saldar sus cuentas inmediatas, es la diferenciación de los activos corrientes menos los pasivos corrientes, es decir con lo que cuenta en el momento la empresa para seguir operando (FundingCircle , 2018).

La ratio del capital de trabajo se obtiene a partir de:

Activo Corriente – Pasivo corriente = unidades monetarias.

En conclusión, con esta ratio demostramos que tan eficiente es el negocio en cubrir sus obligaciones a corto plazo, y si manejar de manera adecuada sus activos para así poder dar por cancelados sus pasivos antes de las fechas de vencimientos y que el proveedor quede satisfecho, ya que al mantener una estable relación con el proveedor existirían más días de crédito, y así medir de manera adecuada mi índice de liquidez.

Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar

Toda cuenta por cobrar será considerada como activo líquido, siempre y cuando haya sido cobrada en un plazo prudente, gracias a la ayuda de este indicador se puede analizar el tiempo promedio, de recuperación del cobro, y así pueda formar parte del activo de la organización, es decir en qué momentos se convertirán en efectivo (Granel, 2020).

Período promedio de cobranza = Cuenta por cobrar x días en el año /ventas anuales a crédito = días.

Normas Internacionales de Auditoría NIA

En la NIA 6 hace referencia al Sistema de Control interno en los siguientes párrafos señaló: El término “Sistema de control interno” hace referencia a las política y a los procedimientos con la alineación de todos dentro de la organización, cuyo único fin es el manejo adecuado eficaz y eficiente del negocio; y de ser necesario; acoplar políticas para la prevención del lavado de activos, fraudes para mantener la integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable (Fiallos & Toscano, 2016).

Un sistema de control interno surge más allá de los asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad:

- ✓ Ambiente de control: hace referencia al medio que influye en los miembros de una entidad ya que define su carácter y el control de sus actividades. El ambiente de control busca establecer, estimular y promover valores éticos, conciencia, integridad y compromiso en sus obligaciones. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos, además impacta en todos los mecanismos de la gestión de riesgo.
- ✓ Procedimientos de control” son todas las políticas y procedimientos que la gerencia ha determinado para llegar a cumplir los objetivos específicos de la organización.

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- ✓ Debida autorización de transacciones y actividades.
- ✓ Adecuada segregación de funciones y responsabilidades.
- ✓ Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones.
- ✓ Establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos.

- ✓ Verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

2.2 Marco conceptual

Información Financiera: Son saldos de cuentas y datos como calificaciones crediticias o monetarios sobre una organización o persona, el cual se usa para evaluación de créditos u otras actividades financieras (Sy Corvo, 2018).

Riesgo: Es la posible causa que se dé un contratiempo o infortunio, y que alguien con esto sufra un perjuicio o daño (Ciifen, 2009).

Obligación fiscal: Es un vínculo que se establece por la ley entre un acreedor es decir el estado y entre un deudor es decir el contribuyente que tiene como objetivo el cumplimiento de las prestaciones de tributación, esta obligación se debe cumplir o se generará una coactiva (Perez & Gardey, 2014).

Políticas crediticias: Se basa en una relación de confianza y buena fe entre las partes, sin embargo, lo cierto es que dicha política del capital circulante en tesorería. Un diseño incorrecto de la política puede minorar los ingresos de explotación, reducir la rentabilidad económica y aumentar los costes financieros (Piñeiro, De Llano, & Álvarez, 2006).

Provisión: Es un conjunto de recurso con conserva el negocio por haber obtenido una obligación, con el objetivo de que al momento de emitir la factura utilice este recurso guardado (Cigoña, 2014).

Fraude: Es cuando una persona u organización proceden de manera

incorrecta o ilegal para así poder obtener un beneficio económico, fiscal u político (Bembibre, 2013).

Sistematización: Se basa en una herramienta que utilizan los negocios para tener un control de los registros que realizan en la empresa con todas sus operaciones (Pérez, 2017).

Hallazgos: son situaciones o hechos que muestran de manera importante como se está llevando la administración o los procesos en un negocio (Almeida, 2017).

Segregación: Es el acto por el cual se dividen funciones en un grupo, es una tendencia de generar una jerarquía política, social o económicas (Bembibre, 2013).

Solvencia: La capacidad que tiene una empresa para hacer frente a todas las responsabilidades financieras en el largo o corto plazo. Dentro del análisis de la solvencia se deben incluir todos los compromisos y recursos ya sean a corto y largo plazo según (Gestiopolis.com, 2002).

Políticas de crédito

(Fiallos & Toscano, 2016) Afirmó:

A las políticas crediticias como las distintas normas que toda entidad financiera debe establecer con la finalidad de administrar los créditos, es decir una regla que norma la actuación para lograr fines propuestos, en la situación económica de un negocio. (p. 96)

Proceso de otorgamiento de crédito

El proceso de otorgamiento de crédito debe cumplir con los parámetros necesarios para garantizar que la compañía no asuma riesgos altos, por ello es importante la etapa de negociación, donde debe definirse las fechas de pago y compromiso respaldado con la disponibilidad de los fondos. Una vez que el intermediador financiero realiza la colocación, es misión de éste controlar que los recursos proporcionados sean utilizados en el fin para el que fueron solicitados y que sean reembolsados en los plazos y condiciones inicialmente establecidos (Fiallos & Toscano, 2016)

Buró de crédito

Núñez (citado por Suárez, 2017) denomina buró de crédito a una entidad privada que brinda información crediticia tanto para personas naturales o jurídicas; y esta a su vez es requerida por instituciones públicas y privadas, para hacer aprobar o desaprobar créditos a quienes los han solicitado, ya que con esto se puede medir el nivel de endeudamiento de cada solicitante. El buró de crédito es una salvación para las empresas que otorgan créditos, porque permite prevenir la generación de carteras vencidas que podrían limitar su liquidez y su crecimiento.

La Superintendencia de Bancos (citado por Suárez, 2017) dispone que la empresa que tiene la facultad de otorgar información crediticia es el buró de crédito EQUIFAX, esta empresa posee la autorización legal en enero del 2012.

Central de Riesgo

La superintendencia de Bancos (citado por Suárez, 2017) expresa que la central de riesgo es un sistema de información en la que se registra la información de empresas

o personas, que presentan deudas con entidades financieras, empresas, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas o entidades financieras extranjeras.

Flujogramas

Los procesos organizacionales deben estar diseñados y documentados en el llamado flujograma o diagrama de flujos que consiste en la representación gráfica de hechos, actividades, situaciones, guías de ilustración, movimientos que se relacionan e ilustran para el conocimiento general usando esquemas de varios tipos a través de símbolos. Puede contener información relevante simplificada adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, distancias, tiempo y circuito de ejecución (Quindemil & Rumbaut, 2014). En lo que tiene que ver con la información externa, es preciso considerar dos dimensiones del ambiente: uno más general, y que tiene relación con el ámbito social ya que surge de cambios políticos o estrategias de la organización en tiempos estimados tanto a mediano como largo plazo, cambios constitucionales, cerco económico, disposiciones y regulaciones gubernamentales.

Por lo que tiene que ver con la información externa más específica hace referencia al espacio inmediato de trabajo de una organización que repercute de manera directa en la definición de las políticas y estrategias, donde intervienen de forma que se destacada, los clientes, proveedores, distribuidores, entes reguladores y competidores (Quindemil & Rumbaut, 2014). En definitiva, es una herramienta de mucha utilidad en las organizaciones para plasmar sus procesos y se tenga una línea de cumplimiento de las responsabilidades.

2.3 Marco legal

Para realizar un examen especial a las cuentas por cobrar y emitir un informe, la normativa determina algunas consideraciones detalladas a continuación:

2.3.1 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

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

2.3.2 Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Tabla 1

Clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas

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

En otras palabras, aunque la Ley no plantea una definición propiamente dicha, se puede afirmar que las Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGA) se consideran como el conjunto de cualidades personales y requisitos

profesionales que debe poseer el Contador Público y todos aquellos procedimientos técnicos que debe observar al realizar su trabajo de Auditoría y al emitir su dictamen o informe, para brindarles y garantizarle a los usuarios de este un trabajo de calidad.

La NIA (Normas Internacionales de Auditoría), son las Normas que el auditor debe tener muy en cuenta al momento de preparar y efectuar la auditoría para disminuir el riesgo de auditoría a un nivel bajo tolerable que sea consistente con el objetivo de la auditoría.

2.3.3 NIA (Normas Internacionales de Auditoría) 500

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

2.3.4 Confirmación de Cuentas por Cobrar (NIA 501, 2013)

Resultados de los procedimientos de confirmación externa

A18. Los ejemplos de procedimientos de auditoría alternativos que puede desempeñar el auditor incluyen:

- ✓ Para saldos de cuentas por cobrar. Examinar las subsecuentes entradas específicas de efectivo, documentación de embarques y ventas, cerca del fin del periodo.
- ✓ Para saldos de cuentas por pagar. Examinar los subsecuentes desembolsos de efectivo o la correspondencia de terceros, y otros registros, como notas de mercancías recibidas.

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.

2.3.5 NIA (Normas Internacionales de Auditoría) 315 indica:

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

2.3.6 NIA (Normas Internacionales de Auditoría) 520 indica:

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

2.3.7 NIA (Normas Internacionales de Auditoría) 330 indica:

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

2.3.8 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 (juntamente 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 en 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

podiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones expuestos a la deficiencia o deficiencias.

2.3.9 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.

2.3.10 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 se aplica 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.

2.3.11 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 en 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.

2.3.12 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.

2.3.13 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.

2.3.14 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.

2.3.15 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.

2.3.16 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), compañía 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”

2.3.17 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 los cuales, el 5 de noviembre del 2010 con Resolución No. SCINPA-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.

2.3.18 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 no 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.

Son normas de Auditoría todas aquellas medidas establecidas por la profesión y por la Ley, que fijan la calidad, la manera como se deben ejecutar los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en el examen.

2.4 Variables

2.4.1 Variable independiente: Cuentas por cobrar

Según (Horngren Harrison, 2010) menciona que: está la cuenta por cobrar cuando se crea una venta a crédito ya sea en bienes o servicios a un determinado cliente. Concluyendo que la cuenta por cobrar es el derecho que da un vendedor sobre la cuantía de una transacción económica. Es así como la cuenta por cobrar se

da cuando hay un préstamo de dinero a otra parte. También decimos que una cuenta por cobrar es un derecho de recibir dinero a futuro. Pero se da a partir de una transacción actual formada. Además, es algo que tiene la entidad como parte de sus activos. Las transacciones de cuentas por cobrar constan de dos partes: acreedor, el cual consigue la cuenta por cobrar es un (activo), deudor, quien posee la obligación es decir cuentas por pagar (pasivo) (p. 430).

Entonces sabemos bien que el inicio de los ingresos de todas las organizaciones privadas dedicadas a la compra-venta de existencias son sus ventas que nos dan rentabilidad de manera pronta en la transacción en venta, pero a su vez anima a que de compras habituales de mucho volumen y así ofrecer a sus diferentes clientelas los créditos respectivos, esto beneficia al negocio en sus ingresos, y a sus clientes para que realicen compras sin contar con el efectivo en mano en el momento de la transacción.

2.4.2 Variable dependiente: Liquidez

La liquidez en un negocio se mide por su capacidad en cumplir las obligaciones que tienen en corto plazo a medida que estas se aproximan a sus vencimientos. La Liquidez describe a la solvencia en cuanto a la posición financiera del negocio, quiere decir a la facilidad con la que esta puede ser responsable del pago de sus cuentas, también se debe tomar en cuenta que la liquidez depende del factor tiempo solicitado para que el activo se transforme en dinero en efectivo (Gitman & Zutter, 2012). Concluimos definiendo que dentro de lo entendido mantener un nivel bueno de liquidez en una compañía es fundamental para la supervivencia de esta, ya que muestra la capacidad que tienen los negocios de hacer frente a sus obligaciones de pago, en el cual puedan obtener dinero en efectivo.

2.5 Operacionalización de las Variables

Tabla 2

Variable independiente: Cuentas por cobrar

Definición	Categoría	Indicador	Ítems	Técnicas
Las cuentas por cobrar es el importe que adeuda una tercera persona a la entidad. Cabe indicar que existen cuentas por cobrar dadas por las operaciones de la empresa y otras que no corresponden al giro del negocio Meza (2007).	Aprobación de Crédito	% de entrada requerida, para asignar crédito.	¿Los criterios para aprobación del crédito propician rentabilidad?	Entrevista Gerente
	Evaluación de Riesgos	%Identificación de los riesgos	¿Se han establecido límites de créditos, con el fin de no afectar el flujo mensual?	Análisis documental
	Actividades de control	% Políticas establecidas para administración de créditos	¿Existen políticas de créditos establecidas por la gerencia?	Entrevista Contador
		%Políticas para gestión de cobranza	¿Qué procedimiento se aplica para la recuperación de cartera?	Entrevista a Gerente Análisis documental
			¿El personal financiero y administrativo está capacitado, para manejar cuentas por cobrar?	Entrevista al Analista de crédito y cobranza

Tabla 3

Variable dependiente: Liquidez

Definición	Categoría	Indicador	Ítems	Técnicas
La liquidez se mide por la capacidad que tiene una organización de cumplir con sus obligaciones de corto plazo, esta debe de mantener el efectivo necesario para cumplir con sus compromisos según Gitman (2003).	Estados Financieros	% De liquidez %De exigibilidad % Capital de trabajo neto	¿Se analizan los indicadores de liquidez mensualmente? ¿Se analizan los indicadores de exigibilidad mensualmente? ¿Existe revisiones de ratios financieros para evaluar la situación de la empresa?	Entrevista - Análisis documental

Elaborado por: (Veliz & Torres, 2020)

Capítulo III

3 Marco metodológico

3.1 Plan de investigación

Un plan de investigación se basa desde:

Bibliografía-documental: “La investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos” (Baena, 2017).

Este tipo de investigación documental es una técnica es de vital importancia ya que se basa en la selección y recopilación de información la cual podemos procesar por medio de la lectura crítica y materiales bibliográficos. Permite obtener información complementaria, para así fundamentar la investigación que busca indicios de los hallazgos que pudieran estar ocasionando las variables, por lo tanto, solo mediante esta técnica observaremos temas relevantes de la gestión administrativas de varios autores, de libros, sitios web e informes científicos.

Campo: Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Equivalen, por tanto, a instrumentos que permiten controlar los fenómenos (Baena, 2017). Se acude al lugar donde se origina la información basada en los hechos para lo cual aplicará técnicas e instrumentos de la recolección de datos para obtener información relevante que facilite la formación de un criterio para un adecuado análisis e interpretación estrictamente necesaria para el cumplimiento de los objetivos trazados.

3.1.1 Métodos de investigación

Tabla 4

Técnicas de investigación

Técnica	Instrumento
Entrevista	Cuestionario
Encuesta	Libreta de notas
	Cuestionario

Elaborado por (Veliz & Torres, 2020)

3.2 Tipos de investigación

Al momento de elegir correctamente un objeto de estudio es necesario utilizar tipos de investigaciones que empleen métodos de estudios analíticos y razonables referentes al tema principal. Se detalla a continuación los tipos de investigación que se emplearan en este estudio:

- ✓ Investigación analítica
- ✓ Investigación correlacionar
- ✓ Investigación exploratoria
- ✓ Investigación descriptiva

Analítica: Este procedimiento facilitará las pautas necesarias para la ejecución de una evaluación detallada al problema suscitado. Los resultados encontrados surgirán del producto del eficiente uso de las metodologías y la debida comprensión del problema que se presenta.

Correlacionar: Este método se empleará debido a la necesidad de medición del grado de relación de nuestras dos variables, este método nos mostrara las

variaciones de estas, este tipo nos describe las variaciones que están surgiendo en la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Exploratoria: Para mejorar la comprensión de la problemática y definirla claramente empleamos este tipo, ya que a través de este método conoceremos el problema central al cual nos enfrentamos, los resultados que aporte esta investigación darán la información inicial que es la base de nuestro proyecto y esto nos permitirá conocer en dónde se están originando las falencias de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Descriptiva: de manera sencilla se explicará los datos característicos brindados por este método, este tipo de investigación ayudara a encontrar las causas que originan la problemática actual en el área de cuentas por cobrar específicamente nos conducirá a las soluciones viables para la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

3.3 Fuentes de investigación

Primarias

Se obtiene a través de las entrevistas emitidas a los trabajadores o directivos de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Secundarias

Se obtiene la debida información bibliográfica, principalmente de páginas de sitios web y revistas de datos que se recopilarán, y analizarán acorde a la problemática del presente tema de estudio.

3.4 Población

La población que está siendo objeto de estudio cuenta con un universo total de 4 personas, los cuales son nuestros involucrados en las evaluaciones a darse en nuestro tema de estudio:

Tabla 5

Total, de población que intervienen en el examen especial.

Ítem	Detalle	Población
1	Gerente General	1
2	Analista de Crédito y Cobranza	1
3	Contador Externo	1
4	Mensajero	1
	Total	4

Elaborado por: (Veliz & Torres, 2020)

3.4.1 Análisis de los resultados

Se toma como población a los 3 de los 4 colaboradores para el presente trabajo investigativo que está dirigido a Gerencia, Análisis de Cartera y Cobranzas y Contabilidad de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

3.5 Tamaño de la muestra

Durante este trabajo investigativo no se utilizará el tamaño de la muestra, ya que se cuenta con una población finita y por lo antes expuesto solo se tomará en cuenta la cantidad antes dicha, en este trabajo investigativo se usará

información de manera concreta.

3.5.1 Análisis de Resultados

En el diseño del presente trabajo investigativo, se trabaja con una metodología dada en el campo bibliográfico para así recolectar la información necesaria, tipos de metodología a usar, para poder contar con resultados en base a muestreos. También se debe indicar que el área es delimitada por lo cual solo se hicieron entrevistas a los responsables de cada área. Gracias a toda la información recogida de manera organizada se tiene como resultado que las técnicas que se aplicaron acorde a los objetivos del presente trabajo investigativo, las causas en donde se origina el problema es que no existe una segregación adecuada de funciones, falta de control interno en el área de cuentas por cobrar.

Capítulo IV

4 Presentación de resultados

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Entrevistas aplicadas al gerente, jefe de crédito y cuentas por cobrar y contador de
la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Entrevistado	Ronald Dunn
Cargo	Gerente General
<p>1. ¿Existe un procedimiento o políticas para otorgar los créditos en la compañía?</p> <p>No, no existe en la compañía política para la otorgación de créditos.</p>	
<p>2. ¿Cuánto es el porcentaje que debe recibir de contado para poder otorgar el crédito sobre la venta de un vehículo?</p> <p>Depende de qué tipo de vehículo y el valor de cada bien.</p>	
<p>3. ¿Qué porcentajes de intereses considera la compañía para créditos a largo plazo?</p> <p>Considera un valor del 8% si es plazo de un año, y así sucesivamente para los siguientes periodos a largo plazo.</p>	
<p>4. ¿Cómo mide los plazos de cobro al otorgar los créditos?</p> <p>Dependiente el monto y el plazo.</p>	
<p>5. ¿Cómo se efectúan los indicadores financieros en base a la gestión de cobro?</p> <p>No, no se miden indicadores financieros.</p>	

6. ¿Cómo está registrando las aprobaciones de los créditos de la compañía?

Le solicito a la persona de cobranza que tramite la hoja de negociación.

7. ¿Existe la aplicación de un método para analizar la liquidez de la compañía?

No, no existe.

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

En el año 2018 si se aplicó auditoría externa puesto que era un requisito por el ente regulador, ya en el periodo fiscal 2019 no se ejecutó, puesto a que no debíamos presentar esta formalidad a la superintendencia de compañía.

9. ¿Existe conciliación y confirmación de saldos con sus clientes?

No, en el periodo fiscal 2019 no se ejecutó.

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

No, no se han aplicado ningún método.

Entrevistado	Tania Flores
Cargo	Analista de crédito y cobranzas
<p>1. ¿Existe un procedimiento o políticas para otorgar los créditos en la compañía?</p> <p>No, no existen políticas y procedimientos dentro de la compañía puesto que es un negocio que recién comienza y no cuenta con muchos movimientos.</p> <p>2. ¿Existe políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar?</p> <p>No existen políticas ni procedimientos puesto que soy la única que se encarga de esta área.</p> <p>3. ¿Cuál es el documento soporte de la otorgación y aprobación del crédito?</p> <p>Es un documento que se llama hoja de negociación, y pagaré firmado por el cliente.</p> <p>4. ¿Cómo mide los vencimientos de los cobros?</p> <p>Con tablas elaboradas en Excel, en el momento que tengo un poco de tiempo los elaboro en Excel y los adjunto en mi escritorio para tener al pendiente en que día y mes vence.</p> <p>5. ¿Considera usted que la recuperación de cartera es eficiente?</p> <p>No, no es eficiente debido a que soy la encargada de cobros y pagos a la vez y también debo de ocuparme de gestionar tramites con la venta de los vehículos, por lo tanto, ciertas veces no compruebo las fechas de vencimiento en el día que deben de ser.</p>	

Entrevistado	Tania Flores
Cargo	Analista de crédito y cobranzas
<p>6. ¿Cuenta con un adecuado seguimiento de cobro, ya sea en llamadas, correos o email de manera anticipada al cliente antes del vencimiento?</p> <p>No esto lo hago ya cuando veo que esta vencida la cuota.</p> <p>7. ¿Cuál es el documento soporte que comprueba que el cliente canceló su cuota?</p> <p>Es un comprobante de Excel elaborado aquí en el computador, manejo 2 folders uno del secuencial de comprobantes de ingresos, y el otro que va adjunto con la copia de la factura, no entrego ningún soporte al cliente, en caso de que él lo requiera, envío fotos o saco una copia.</p> <p>8. ¿Cómo se procede al momento de atrasos de cuotas del cliente?</p> <p>Llamar al cliente, o que se comuniquen directamente con el gerente general, para que queden en debido acuerdo de cuando seria su aproximación de pago.</p> <p>9. ¿Se preparan de manera mensual informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?</p> <p>No, no se lo hace debido a que el contador no entrega de manera mensual dicha información, solo anual, porque así acordaron con el gerente ya sea por cuestión de honorarios, no lo sé tal vez.</p> <p>10. ¿Se cuenta con un sistema contable para el detalle de las cuentas por cobrar de manera sistematizada?</p> <p>Solo la que presente de manera anual el contador.</p>	

Entrevistado	CPA. Pedro Pihuave
Cargo	Contador
<p>1. ¿Existen políticas y procedimientos en la compañía?</p> <p>No, no existen políticas y procedimientos dentro de la compañía dado que es una empresa pequeña que recién inicio sus actividades de ventas de vehículos en el año 2019.</p> <p>2. ¿Existe políticas y procedimientos en el área de crédito y cuentas por cobrar?</p> <p>No existen políticas y procedimientos en dicha área debido a que solo es una persona quien se encarga de hacer el debido seguimiento a las cuentas por cobrar.</p> <p>3. ¿Está llevando de manera adecuada las normativas legales vigentes y las normas internacionales de información financiera?</p> <p>Sí, se está llevando de manera adecuada las normativas debido a que es así como se debe relacionar la información contable y financiera.</p> <p>4. ¿Cómo está registrando las cuentas por cobrar de la compañía?</p> <p>Las cuentas por cobrar se registran al mes vencido es decir se recolecta los comprobantes de ingreso con su debido depósito y se lo ingresa al sistema contable que manejo, al mes siguiente de su generación.</p> <p>5. ¿Existen cuentas incobrables y cuál es su tratamiento?</p> <p>No, no existe un tratamiento adecuado con las cuentas incobrables.</p>	

Entrevistado	CPA. Pedro Pihuave
Cargo	Contador
<p>6. ¿Existe conciliación y confirmación de saldos con sus clientes?</p> <p>Actualmente Guayaquil en el periodo fiscal 2019 no se hicieron estos procesos debido a que la compañía no tuvo la necesidad de presentar auditoría externa, mientras que en el año 2019 si lo hizo.</p> <p>7. ¿Cuál es el documento soporte que comprueba que el cliente canceló su cuota?</p> <p>El documento que lo comprueba es un comprobante de ingreso elaborado en formato Excel de la compañía, debido a que no cuentan en oficinas de Dunncarsa con un sistema contable, ya que soy una persona externa de la compañía que lleva la parte contable y tributaria.</p> <p>8. ¿Cómo se efectúan los indicadores financieros en base a la gestión de cobro?</p> <p>No se llevan ratios financieras para comprobar como es el seguimiento de la gestión de cobro.</p> <p>9. ¿Considera necesario que la compañía deba medir la liquidez?</p> <p>Por su puesto, debido que es una compañía de compraventa necesita tener la liquidez adecuada para abastecerse.</p> <p>10. ¿Se preparan de manera mensual informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?</p>	

Entrevistado	CPA. Pedro Pihuave
Cargo	Contador
<p>No se preparan de manera mensual los informes, debido a que dentro el acuerdo no es esta la información que se quedó en dar, solo información anual.</p> <p>11. ¿Se cuenta con un sistema contable para el detalle de las cuentas por cobrar de manera sistematizada?</p> <p>Si existe un sistema contable en donde se registra la información de cuentas por cobrar y se van saldando las cuentas, pero existen muchas veces diferencias debido a que la persona encargada de cobranza no lleva un orden adecuado en la gestión y soportes de los cobros, y muchas veces no se realizan los depósitos en el tiempo establecido.</p>	

Análisis e interpretación

En relación a las entrevistas realizadas al gerente general, contador y jefe de cobranzas, podemos manifestar que la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., desarrolla sus actividades en cada una de sus áreas sin contar con políticas, procedimientos para la gestión del correcto registro y recuperación de la cartera vencida, por lo tanto, las cobranzas presentan deficiencias que se ven reflejadas en los resultados de la liquidez de la compañía, ocasionando dificultades que afectan la operación, las mismas que son enlistadas a continuación.

- ✓ La COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. no cuenta con políticas ni procedimientos para la otorgación de créditos a los clientes, esto se debe a que la persona encargada lo ejecuta de manera empírica, dejando abierta la posibilidad de que

no se esté tomando en consideración determinados contingentes.

- ✓ El área de cobranzas no tiene conocimiento de políticas ni procedimientos en cuanto al análisis de control, seguimiento y registros de cobros, debido a que no existe sistematización para los comprobantes de la cartera recuperada, por lo tanto, para llegar a los saldos contables mensuales, se tiene que realizar manualmente la conciliación contra las cuentas por cobrar.
- ✓ Los registros contables son ingresados mensualmente en congruencia con las conciliaciones bancarias, sin embargo se identifica que existe un riesgo operativo de tipo de información, como de comprobantes no registrados, por la acumulación de trabajo, además no se realiza un análisis de la efectividad de la cobranza para determinar que la liquidez de la compañía es idónea para sostener los gastos operativos mensuales, esta gestión es importante para identificar las posibles mejoras que necesite implementar el negocio y no enfrentar inconvenientes de iliquidez.

4.2 Plan de Auditoría

4.2.1 Fase I Planificación

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

EXAMEN ESPECIAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR

HOJA DE INDICES

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

AD/4

1 - 1

<i>Examen especial</i>	
<i>Ref.</i>	<i>Papeles de trabajo</i>
AD	
AD/1	Orden de Trabajo
AD/2	Notificación
AD/3	Solicitud de información
AD/4	Hoja de Índices
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de distribución de actividades
AD/7	Hoja de distribución de tiempos
NP/1	Nómina del personal de auditoría
PP	<u>Planificación preliminar</u>
PP/1	Programa de Planificación Preliminar
PP/2	Informe de la Planificación Preliminar
PE	<u>Planificación específica</u>
PE/1	Programa de Planificación Específica
PE/2	Informe de la Planificación Preliminar
CI/1	Cuestionario de Control Interno
PE/3	Resumen de los Resultados de la Evaluación de Control
PE/4	Evaluación del Cuestionario de Control Interno
PA/1	Programa de Auditoría.
EJ	<u>Ejecución del trabajo</u>
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía
B	Componente de Control Administrativo
C	Componente de Control Financiero
I	<u>Informe</u>
I/1	Borrador del Informe
I/2	Informe final
I/3	Cronograma de recomendaciones

AD/5

1 - 1

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.**Examen especial de las cuentas por cobrar****Hoja de marcas****Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

Marcas	
Símbolo	Significado
√	Chequeado o Verificado
S	Documentación sustentatoria
△	Transacción rastreada
Σ	Comprobado sumas
α	Saldo auditado
©	Conciliado
¢	No confirmado
c	Confirmado
∅	Inspección física

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

AD/7
1 - 1

Examen especial de las cuentas por cobrar

Hoja de distribución de tiempos

Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

<i>Cronograma de auditoria por meses y días</i>																																	
FASES	DIAS %	MAYO					JUNIO															JULIO											
		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							
		27	28	29	30	31	03	04	05	06	07	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	01	02	03	04	05		
Planificación preliminar*	03 días 10%																																
Planificación específica**	04 días 13%																																
Ejecución de trabajo y análisis de resultados***	18 días 60%																																
Comunicación de resultados****	05 días 17%																																

* Del 27 de mayo al 29 de mayo de 2020.

** Del 30 de mayo al 04 de junio de 2020.

*** Del 05 de junio al 28 de junio de 2020.

**** Del 01 de julio al 05 de julio de 2020.

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Examen especial de las cuentas por cobrar

Hoja de distribución de actividades

Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

<i>Distribución de actividades</i>		
<i>Actividad</i>	<i>Días</i>	<i>Fecha</i>
Realizar el Programa de Planificación Preliminar	01	27 de mayo de 2020
Visita preliminar a las instalaciones de la compañía	01	27 de mayo de 2020
Requerimiento de información mediante oficio	01	27 de mayo de 2020
Resumen de Visita Preliminar (reconocimiento)	01	28 de mayo de 2020
Recepción de información documental solicitada	01	28 de mayo de 2020
Informe de Planificación Preliminar	01	29 de mayo de 2020
Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	30 de mayo de 2020
Elaboración del Control Interno	01	31 de mayo de 2020
Evaluación de Control Interno y Riesgo	01	03 de junio de 2020
Elaboración del Programa de Auditoría	01	04 de junio de 2020
Ejecución de examen especial – Hojas de Trabajo	15	05 de junio de 2020
Ejecución de examen especial – Hojas de Hallazgo	03	28 de junio de 2020
Presentación de Borrador de Informe	01	01 de julio de 2020
Presentación de Informe Final	04	05 de julio de 2020
<i>Elaborado: J. Veliz</i>		
<i>Revisado: L. Torres</i>		

PP/1

1 - 1

Programa de planificación preliminar					
Compañía: COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.					
Objetivo: Conocer la estructura, instalaciones, estatuto, procesos y demás aspectos de la funcionalidad de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil.					
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Enviar Oficio de Notificación de inicio de examen especial.	AD/2	J. Veliz / L. Torres	24/05/2020	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la Compañía.	--	J. Veliz / L. Torres	27/05/2020	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
3	Establecer comunicación con la dirección de la Compañía.	---	J. Veliz / L. Torres	27/05/2020	Requerida
4	Mantener conversaciones con los directivos de la Compañía.	---	J. Veliz / L. Torres	27/05/2020	Recepción
5	Enviar oficio de requerimiento de información.	AD/3	J. Veliz / L. Torres	27/05/2020	Hacer
6	Describir la nómina del personal que interviene en el Examen Especial.	NP/1	J. Veliz / L. Torres	27/05/2020	Explicar
7	Reconocimiento de las oficinas de la Compañía.	--	J. Veliz / L. Torres	28/05/2020	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
8	Analizar la base legal de constitución de la Compañía, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	--	J. Veliz / L. Torres	28/05/2020	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
9	Realizar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	J. Veliz / L. Torres	29/05/2020	

Orden de trabajo No. 001

Guayaquil, 24 de mayo del 2020

Tnlgo. Leonardo Torres.
JEFE DE EQUIPO AUDITOR
Ciudad.

De mi consideración:

Por medio de la presente pongo a su conocimiento que, con fecha 31 de mayo del 2020, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de un *Examen Especial al proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019*, mismo que a pedido de las partes interesadas fue aprobado mediante Oficio No. 001-02-2020, suscrito por el Señor Ronald Dunn, en calidad de Gerente General de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Es por esto por lo que presento ante usted los objetivos determinados para la auditoría antes mencionada, mismos que son los siguientes:

- ✓ Conocer la situación actual relacionada con el rubro, cuenta, componente o transacción sujeta a examen, su área operativa y crediticia de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Hay que especificar que procesos mantiene la Compañía, en función a los componentes del control interno.
- ✓ Determinar si existe el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y demás normas aplicables a las operaciones con relación a las cuentas por cobrar,

para así identificar si existen alteraciones que afectan el ser eficaz y eficiente en el logro de las metas.

- ✓ Realizar las pruebas de auditoría con el fin de obtener evidencia necesaria que soporte los hallazgos a encontrarse en el proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.
- ✓ Comunicar los resultados durante todo el proceso del examen, teniendo plena comunicación con el personal de la compañía examinada.
- ✓ Presentar una propuesta de mejoras al control interno, estableciendo procedimientos estructurados en base al proceso de cobro.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

SUPERVISOR: Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs.

JEFE DE EQUIPO 1: Leonardo Torres

MIEMBRO DEL EQUIPO: Joselyne Veliz.

Por lo antes expuesto, proceda de manera inmediata a realizar la visita a las instalaciones de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., con el fin de conocer a fondo la organización para así empezar con la elaboración de la planificación preliminar y específica, propios que serán desarrollados durante la ejecución de este Examen Especial del rubro antes detallado. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de los 30 días hábiles que se cuentan a partir de la notificación de la visita a la entidad, se entregará el informe de este tipo de Auditoria lo cual contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones y claro está los respectivos papeles de trabajo que respalden el trabajo.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Ing. Rommel Ivan Sacoto Ferrer, Mgs.
SUPERVISOR DE AUDITORÍA

NOTIFICACIÓN**Oficio No. 001**

Guayaquil, 24 de mayo de 2020

Señor
Ronald Dunn.
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.
Ciudad.

De mi consideración:

Cordialmente nos dirigimos a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Rommel Sacoto, se aprobó el inicio para la ejecución del *Examen Especial al proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019*, mismo que a pedido de la parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 001-02-2020, suscrito por usted, en calidad de Gerente General de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., a la vez comunicarle que dada la programación del equipo auditor, las visitas a la organización iniciarán con fecha 27 de mayo de 2020, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal de apoyo necesario para este examen especial de la Compañía, brinden toda su colaboración y predisposición para el acceso a la información, con fin de poder cumplir con los objetivos expuestos en la presente auditoría.

Cabe indicar que el examen especial en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- ✓ Conocer la situación actual relacionada con el rubro, cuenta, componente o transacción sujeta a examen, su área operativa y crediticia de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Especificar que procesos mantiene la Compañía, en función a los componentes del control interno.
- ✓ Determinar si existe el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y demás normas aplicables a las operaciones con relación a las cuentas por cobrar, para así identificar si existen alteraciones que afectan el ser eficaz y eficiente en el logro de las metas.
- ✓ Comunicar los resultados durante todo el proceso del examen, teniendo plena comunicación con el personal de la compañía examinada.
- ✓ Presentar una propuesta de mejoras al control interno, estableciendo procedimientos estructurados en base al proceso de cobro.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución planteado, el equipo de trabajo estará conformado por el Ing. Rommel Sacoto, en calidad de Supervisor de Auditoría, la Tnlgo. Leonardo Torres, jefe de equipo auditor y la Tnlga. Joselyne Veliz, como Auditor operativo.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Tnlgo. Leonardo Torres.

Tnlga. Joselyne Veliz

AUDITORES – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

SOLICITUD DE INFORMACIÓN**Oficio No. 002**

Guayaquil, 27 de mayo de 2020

Señor. Ronald Dunn.

GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Ciudad.

De mi consideración:

En conformidad a la programación para la ejecución de la *Examen Especial al proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 24 de mayo de 2020, me dirijo a usted para solicitar se me facilite la siguiente información:

- ✓ **Nómina de la alta dirección de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.**
- ✓ **Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la Compañía.**
- ✓ **Manuales, Reglamentos, Estatuto y documentación normativa interna.**
- ✓ **Reporte de estado de cumplimiento societario y tributario.**
- ✓ **Detalle de las medidas de control con las que cuenta en el área administrativo.**

En cuestión a la solicitud de esta información es porque formará parte de la evaluación preliminar del examen especial que se está suscitando, sin otro particular agradezco la pronta atención brindada al presente requerimiento.

Sin más que acotar se suscribe de usted.

Atentamente,

Tnlgo. Leonardo Torres.

Tnlga. Joselyne Veliz

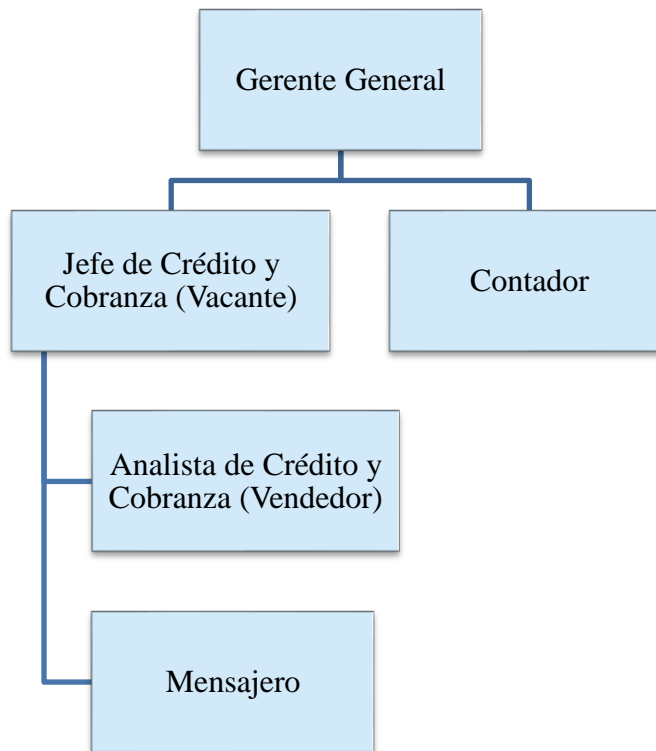
AUDITORES – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

Nómina del personal que interviene en el examen especial de las cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019

Nombres y apellidos	Cargo	Cédula
Ronald Dunn	Gerente General	1325138705
Pedro Piguave	Contador	1318624285
Tania Flores	Analista de Crédito y Cobranzas	1307426432

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.



Informe de la planificación preliminar**Elaborado por:** J. Veliz.**Fecha:** 29 de mayo de 2020**Revisado por:** L. Torres.**Antecedentes:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs., se aprobó el inicio para la ejecución de la Examen Especial al Proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 001-02-2020 suscrito por el Sr. Ronald Dunn, en calidad de Gerente General de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Detalle de acciones ejecutadas:

Conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la compañía se iniciaron con fecha 27 de mayo de 2019, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en las instalaciones de la Compañía, se mantuvo una reunión con el gerente general a fin de conocer a mayor detalle los procedimientos y áreas de la compañía; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables.

Las visitas se efectuaron a las instalaciones de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. ubicada en la Av. Elías Muñoz Vicuña #112 entre Av. Juan Orellana de la ciudad de Guayaquil. La primera acción fue el levantamiento de las áreas, por medio de la inspección es a nuestro conocimiento que la compañía se dedica a la compra y venta de vehículos nuevos y usados, existe una oficina para el Gerente General, el cubículo del Jefe de Cobranzas y Cubículo del contador y el mensajero tiene un escritorio quien se encarga de la gestión de trámites de la compañía.

Las conversaciones se sostuvieron con el Gerente General, contador y la jefa de cobranzas de la compañía, lo cual permitió ampliar el conocimiento de la manera en cómo se realiza los procesos de cuentas por cobrar y la percepción de todos sus colaboradores.

Resultados:

A producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura con la que está formada la organización, no cuentan con una planificación estratégica, y también visualizó los procesos de las cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., obteniendo referencias sobre sus principales procedimientos en el área auditada, identificando la deficiencia en la administración de los procesos de cobranza de acuerdo a la información obtenida con el personal de la compañía.

Al conocer más de las áreas de la compañía, se pudo observar que no existe una estructura extensa, ya que la compañía es considerada pymes, por lo cual los departamentos están acorde a sus funciones y, pero se observó que los procesos que este ejecuta no están claramente definidos para cada colaborador.

En cuanto a la interiorización al componente de control interno como prioridad, se pudo identificar que existen algunas deficiencias en cuanto a la administración de los sistemas de control de las cuentas por cobrar, de acuerdo con la información obtenida en las conversaciones sostenidas con la persona a cargo de esta área de la compañía.

Programa de planificación específica

PE/1

1 - 1

Compañía: COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Objetivo: Conocer la situación actual del control interno aplicado a los procesos de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil.

Alcance: Evaluar los niveles de riesgos a través de la ejecución del Cuestionario de Control Interno en los componentes de estructura organizacional, legal y normativa, área administrativa y área financiera de la compañía.

No.	Procedimiento	Ref.	Elab.	Fecha	Observaciones
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	J. Veliz / L. Torres	30/05/2020	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura organizacional, legal y normativa de la Compañía.	CI/1	J. Veliz / L. Torres	31/06/2020	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Administrativo de la Compañía.	CI/1	J. Veliz / L. Torres	31/06/2020	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Financiero de la Compañía.	CI/1	J. Veliz / L. Torres	31/06/2020	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	J. Veliz / L. Torres	03/06/2020	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	J. Veliz / L. Torres	03/06/2020	
7	Elaborar la matriz de riesgo de auditoría.	PE/4	J. Veliz / L. Torres	04/06/2020	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica.	PP/5	J. Veliz / L. Torres	04/06/2020	

4.2.2 Evaluación de Control interno

<u>Cuestionario de control interno</u>							CI/1 1 - 1	
Entidad: COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.							F. 31-05-2020	
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					<i>Supervisado por: Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs.</i>			
N.º	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		24	Si/No	7	29%	Bajo	71%	moderado
	Estructura organizacional, legal y normativa de la Compañía.	9		1	Observaciones			
1	¿Conoce la estructura del organizacional de la compañía?	1	SI	1				
2	¿Es previsiva la gerencia en la toma de decisiones para anticipar los riesgos que se presenten en la gestión de cobranzas?	1	NO	0	La gerencia no ha considerado los riesgos en la gestión de cobranzas, ya que han priorizado la venta sin analizar el buró de crédito del cliente.			
3	¿La organización cuenta con un manual de políticas y procedimientos de la gestión de cobro de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No se han establecido políticas para una gestión del cobro, solo se han dado disposiciones verbales para la gestión de cobranzas.			
4	¿La compañía ha establecido límites para el otorgamiento de financiamientos, con el propósito evitar los riesgos de liquidez?	1	NO	0	La compañía no ha establecido límites para el otorgamiento de crédito por lo que existe un riesgo de liquidez al no recuperar la cartera.			
5	¿Existe procedimiento para evaluaciones de la eficiencia en la gestión de la persona del área de cobranza?	1	NO	0	No existe procedimientos de evaluación al personal por lo que no se miden si existe riesgo en la gestión de recuperación de cartera.			
6	¿La compañía cuenta con la información suficiente para comunicar al cliente que está en mora?	1	NO	0	La compañía no cuenta con la suficiente información del cliente en cuanto a poder contactarlo, para una gestión de cobro.			
7	¿Se realiza las verificaciones de los reportes de cuentas por cobrar por maduración?	1	NO	0	Encontramos que no se emiten ningún tipo de reportes mensuales que sirvan para analizar el tiempo de mora de las cuotas vencidas.			
8	¿La empresa cuenta con contrato de servicio de buró de crédito?	1	NO	0	La compañía no tiene contratado un buró de crédito para validar la información de sus clientes.			

9	¿Es competente la persona responsable de la gestión de cobranza para desempeñar su función?	1	NO	0	Verificamos que la persona no está en plena competencia para realizar la función de cobranzas, le falta experiencia en el proceso de cobro.
	Componente de Actividades de Control de la Compañía.	7	-	2	
10	¿Se contabiliza oportunamente los cobros realizados?	1	NO	0	No se contabiliza oportunamente los cobros, ya que el contador los registra cada mes.
11	¿Se conservan el respaldo documental de manera organizada, identificando el contenido de los archivos?	1	NO	0	No archivan la información contable de las cuentas por cobrar de manera independiente y organizada, ya que la mezclan con papeles varios.
12	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar para determinar los saldos?	1	NO	0	No se han efectuado informes mensuales que revelen los saldos de los cobros por realizar.
13	¿Se tiene conocimiento de quien autoriza y aprueba los créditos a largo plazo de la compañía?	1	SI	1	
14	Existe un afianzamiento del personal que maneja la cobranza	1	NO	0	No está enfocado netamente en cobranza, lo que le dificulta mejorar la gestión de cobro.
15	¿Los créditos disponen de documentos soporte de garantía?	1	SI	1	
16	¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuenta de los saldos por cobrar?	1	NO	0	La persona encargada de la gestión de cobro no tiene sustento sobre la confirmación de saldos por cobrar.
	Componente de Control Financiero de la Compañía.	8	-	4	
17	¿Cumple de manera oportuna con las obligaciones tributarias y legales a las que se está sujeto con los entes de control?	1	SI	1	
18	¿Los registros contables de las ventas concilian con la información de las cuentas por cobrar?	1	SI	1	
19	¿La compañía aplica normas financieras para la provisión por perdidas esperadas?	1	NO	0	No, la compañía no ha considerado lo dispuesto por la NIIF 9 para provisionar perdidas por cartera que no pueda recuperar.
20	¿Se mantiene de manera sistematizada el registro contable?	1	SI	1	

21	¿La compañía realiza mediciones del nivel de los riesgos en los cobros vencidos?	1	NO	0	La compañía no está realizando un análisis de riesgos de la cartera vencida.
22	¿Se han implementado indicadores de control que permitan medir el riesgo en la liquidez de la compañía?	1	NO	0	La compañía no aplica análisis de riesgos con indicadores financieros para medir la liquidez.
23	¿Cuenta la Compañía con una cuenta de ahorros y/o corriente para la consignación de los ingresos, transferencias y giros de los gastos?	1	SI	1	
24	¿La compañía cuenta con programa de cómputo adecuado para el control de cuentas por cobrar?	1	NO	0	La compañía no cuenta con un sistema propio adecuado para el control de cuentas por cobrar.

Calificación total = CT	7	
Ponderación total = PT	24	
Nivel de confianza (norma 200): $NC = CT/PT * 100$	29.17%	Bajo
Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI = 100%NC%$	70.83%	Alto

***Resumen de los resultados de la evaluación del
control interno***

CI/2

1 - 1

Elaborado por: **J. Veliz.**

Revisado por: **L. Torres**

Fecha: **03 de junio de 2020**

Una vez aplicado el cuestionario de control interno, a la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., el equipo auditor pudo determinar los siguientes aspectos:

- ✓ La gerencia no ha considerado los riesgos en la gestión de cobranzas, ya que han priorizado la venta sin analizar el buró de crédito del cliente.
- ✓ No se han establecido políticas para una gestión del cobro, solo se han dado disposiciones verbales para la gestión de cobranzas.
- ✓ La compañía no ha establecido límites para el otorgamiento de crédito por lo que existe un riesgo de liquidez al no recuperar la cartera.
- ✓ No existe procedimientos de evaluación al personal por lo que no se miden si existe riesgo en la gestión de recuperación de cartera.
- ✓ La compañía no cuenta con la suficiente información del cliente en cuanto a poder contactarlo, para una gestión de cobro.
- ✓ Encontramos que no se emiten ningún tipo de reportes mensuales que sirvan para analizar el tiempo de mora de las cuotas vencidas.
- ✓ La compañía no tiene contratado un buró de crédito para validar la información de sus clientes.
- ✓ Verificamos que la persona no está en plena competencia para realizar la función de cobranzas, le falta criterio para comunicarse con el cliente.
- ✓ No, pasan algunos días hasta que el contador retira los documentos para su registro.
- ✓ No guardan la información contable de las cuentas por cobrar de manera independiente y organizada, ya que la mezclan con papeles varios.

- ✓ No se han efectuado informes mensuales que revelen los saldos de los cobros por realizar.
- ✓ La persona de cobranzas no está enfocada solo en cobranza, lo que le dificulta mejorar la gestión de cobro.
- ✓ La persona encargada de la gestión de cobro no tiene sustento sobre la confirmación de saldos por cobrar.
- ✓ No, la compañía no ha considerado lo dispuesto por la NIIF 9 para provisionar perdidas por cartera que no pueda recuperar.
- ✓ La compañía no está realizando un análisis de riesgos de la cartera vencida.
- ✓ La compañía no aplica análisis de riesgos con indicadores financieros para medir la liquidez.
- ✓ La compañía no cuenta con un sistema propio adecuado para el control de cuentas por cobrar.

Calificación de los riesgos de auditoría.

CI/3

1 - 1

Elaborado por: J. Veliz.

Revisado por: L. Torres

Fecha: 03 de junio de 2020

Calificación de los riesgos de auditoría.

Fórmula:

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

Ponderación Total	(PT)
Calificación Total	(CT)
Calificación Porcentual	(CP)
Nivel de Riesgo	(NR)

Determinación de los niveles de riesgo:

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

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{7 \times 100}{24} = \frac{700}{24} = 29.17\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100.00 - 29.17 = 70.83\%$$

Determinación del riesgo inherente:

Siendo la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. una compañía que se dedica a la venta de vehículos nuevos y usados que forma parte del sector automotriz de la ciudad, teniendo como entes de control a la UAFE y SUPERCIA, el equipo auditor ha definido los siguientes riesgos inherentes:

- ✓ **Riesgo de expansión:** Al tratarse de una concesionaria la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. tiene competidores más grandes y con una mejor proyección corporativa, por lo tanto, es indispensable que mejore su estructura organizacional y defina un plan estratégico que sea coherente con el mercado en el que incursiona ya que la oportunidad de desarrollo y expansión se afectaría teniendo limitaciones para captar más clientes.

- ✓ **Riesgo de administración:** En la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. al distribuirse las responsabilidades estos lineamientos deben ser claros y específicos en cada proceso, ocasionan carencia de la calidad en el servicio al cliente, en secuencia a eso se carece de la implementación de un sistema de control interno que le permita garantizar procesos eficientes y eficaces tanto en las entradas como salidas de la cadena de valor del negocio.

Fase I:	Evaluación de áreas críticas		PE/4	
Examen Especial al proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019				
Elab.: Leonardo Torres. Vald: Joselyne Veliz.		Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría		Fecha: 04 de junio de 2020
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Estructura organizacional, legal y normativa de la Compañía	<p>No se han establecido políticas para una gestión del cobro, solo se han dado disposiciones verbales para la gestión de cobranzas.</p> <p>La compañía no cuenta con la suficiente información del cliente en cuanto a poder</p>	<p>Verificar cumplimiento de Manuales de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar.</p> <p>Planificación estratégica de la compañía.</p>	<p>Verificar si la compañía ha definido políticas para la recuperación de las cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.</p>	<p>Analizar las políticas, manuales y procedimientos para el proceso aplicado para la gestión de cobro.</p>

	<p>contactarlo, para una gestión de cobro.</p> <p>La gerencia no ha considerado procedimientos de los riesgos en la gestión de cobranzas, ya que han priorizado la venta sin considerar analizar el buró de crédito del cliente.</p> <p>La compañía no ha establecido límites para el otorgamiento de crédito por lo que existe un riesgo de liquidez al no recuperar la cartera.</p>	<p>Revisión del historial crediticio del cliente en el Buró de crédito</p> <p>Requisitos para la concesión de crédito.</p>	<p>Verificación de solicitudes aprobadas versus facturación.</p> <p>Examinar los requisitos para la concesión de crédito.</p>	<p>Análisis los soportes de los créditos otorgados.</p> <p>Verificar el proceso de concesión de crédito.</p>
--	---	--	---	--

	<p>Verificamos que no se emiten ningún tipo de reportes mensuales que sirvan para analizar el tiempo de mora de las cuotas vencidas.</p> <p>La compañía no tiene contratado un buró de crédito para validar la información de sus clientes.</p> <p>Verificamos que la persona no está en plena competencia para realizar la función de cobranzas, le falta experiencia en el proceso de cobro.</p>	<p>Reportes de cartera vencida con estatus de las cuotas vencidas por cada cliente.</p> <p>Verificación de capacidad de endeudamiento del cliente.</p> <p>Evaluación de cumplimiento de funciones en la recuperación de cartera.</p>	<p>Verificar los reportes de las cuentas por cobrar con saldos en mora.</p> <p>Revisar si se analiza el riesgo de otorgamiento de crédito.</p> <p>Verificar el grado de cumplimiento de los deberes y responsabilidades del personal de cobranzas.</p>	<p>Análisis de cartera vencida.</p> <p>Comprobar el proceso de análisis para aprobar créditos.</p> <p>Comprobar la eficacia y eficiencia del personal de cobranzas.</p>
--	--	--	--	---

Componente de Actividades de Control de la Compañía	Riesgo de control/ Alto: 70.83%			
	<p>No se contabiliza oportunamente los cobros, ya que el contador los registra cada mes.</p>	<p>Registro inmediato de los ingresos.</p>	<p>Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva.</p>	<p>Analizar los ingresos, recibidos vs lo declarado al SRI</p>
	<p>No guardan la información contable de las cuentas por cobrar de manera independiente y organizada, ya que la mezclan con papeles varios.</p>	<p>Conservar y archivar la información contable.</p>	<p>Comprobar la existencia de los soportes físicos sin faltantes.</p>	<p>Tomar muestras de los físicos para verificar que no existan errores en los registros de las cuentas por cobrar</p>
	<p>La persona encargada de la gestión de cobro no tiene sustento sobre la confirmación de saldos por cobrar.</p>	<p>Envió de confirmaciones de saldo.</p>	<p>Revisar el proceso de confirmación de los saldos</p>	<p>Elaboración de cédula de confirmación de saldos.</p>

<p>Componente de Control Financiero de la Compañía</p>	<p>Riesgo de Control Alto: 70.83%</p> <p>No, la compañía no ha considerado lo dispuesto por la NIIF 9 para provisionar perdidas por cartera que no pueda recuperar.</p> <p>La compañía no está realizando un análisis de riesgos de la cartera vencida.</p> <p>La compañía no aplica análisis de riesgos con indicadores financieros para medir la liquidez.</p> <p>La compañía no cuenta con un sistema propio adecuado para el control de cuentas por cobrar.</p>	<p>Norma Internacional Información Financiera 9.</p> <p>Análisis de Ratio de rotación de cartera.</p> <p>Provisión que se le otorga a la cartera incobrable.</p> <p>Seguridad de la información.</p>	<p>Verificar que los registros contables se hayan realizado en los tiempos y formas establecidas según la norma.</p> <p>Procedimiento para analizar las cuentas por cobrar</p> <p>Verificar el procedimiento de la gestión de cartera.</p> <p>Validar la seguridad del sistema contable.</p>	<p>Comprobar la aplicación de la norma internacional de contabilidad para el registro de las cuentas por cobrar.</p> <p>Realizar el análisis de la ratio de liquidez de la empresa.</p> <p>Analizar los reportes de las cuentas por cobrar que da el sistema.</p>
---	--	--	--	---

*Análisis de riesgos en base a los resultados
del control interno.*

PE/4.1

1 - 1

Elaborado por: J. Veliz.

Revisado por: L. Torres

Fecha: 04 de junio de 2020

La aplicación general del Control Interno nos da como resultado un riesgo de control del 70.83% lo cual se constituye en un riesgo alto para la empresa, siendo los principales factores:

- ✓ Existe carencia de la implementación de políticas y procedimientos actualizados y eficientes en la compañía por lo que su estructura funcional y administrativa dentro del departamento de cobranza, tiene falencias que reflejan riesgos financieros y de negocio.
- ✓ No se ha realizado capacitación periódica del personal de la empresa para establecer métodos de cobros, lo que ocasiona que no se lleve un control eficiente y los reportes no son actualizados constantemente. La información sobre los informes de resultado de la gestión de cobranzas que se entregan a la dirección no es confiable, el cual influye en la toma de decisiones de la empresa.
- ✓ Deficiencia en las aplicaciones de las normativas contables y financieras, lo que nos ayudaría a determinar la liquidez de la compañía como se la evalúa. Ya que surgen necesidades en cuanto a un proceso sistematizado que ayude a optimizar recursos de la compañía.
- ✓ Carencia en la ejecución de los procesos administrativos relacionados con el departamento de cobranza, por lo que no se han establecido medidas de control adecuadas para el funcionamiento operativo de las cuentas por cobrar, ni se han establecido políticas que contribuyan a la recuperación de cartera vencida por parte de la venta de vehículos.
- ✓ Deficiencias en el proceso de registro de los cobros, lo que ocasiona un riesgo de que se extravíe la información, ya que no se ha evaluado el realizar ingresos y conciliaciones diarias de las cuentas por cobrar, en cuanto el Gerente General no ha establecido indicadores de control, ni se han efectuado análisis comparativos que denoten si la compañía está encaminada de manera adecuada al crecimiento operacional.

PE/5

1 - 1

Informe de Planificación Específica**Elaborado por:** J. Veliz.**Revisado por:** L. Torres**Fecha:** 04 de junio de 2019**Antecedentes:**

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs., se aprobó el inicio para la ejecución de la Examen Especial al Proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No.001-02-2020, suscrito por el Sr. Ronald Dunn de Rodríguez, en calidad de Gerente General de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A..

Detalle de acciones ejecutadas:

Acorde a la programación del equipo auditor, después de la ejecución de la visita previa hacia la compañía, se elaboró y ejecutó la Evaluación de Control Interno, mismo que fue aplicado de manera absoluta a la Compañía, en donde no existe la diferenciación de sus actividades respectivas, es por esto que se consideraron tres componentes: Estructura Organizacional, Actividades de Control y Control Financiero; dentro de lo cual se realizó el análisis respectivo de los puntos débiles en base a la determinación del nivel de riesgo, y a su vez este fue analizado en los plazos señalados.

Resultados:

Resultado de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar:

- ✓ Evaluación del Control Interno con sus componentes, para así estar al tanto de la exactitud de la información del departamento de cuentas por cobrar por venta de vehículos, de este modo verificar si se llevan políticas y procedimientos, financieros y sistemas de evaluación y control implementados en el área.
- ✓ Elaboración de la medición y comparación a través de indicadores financieros sobre los resultados de los procesos de cuentas por cobrar.
- ✓ Evaluación y calificación del riesgo de auditoría y establecimiento del enfoque de auditoría.
- ✓ Determinación en los niveles de riesgo que se toman en cuenta con los resultados del control interno aplicado en los componentes, estructura organizacional, actividades de control y control financiero.

Requerimiento de auditoría:

Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.

Equipo multidisciplinario:

Supervisor de Auditoría, jefe de equipo auditor y Miembro del equipo.

Recursos materiales y financieros

Material de trabajo:	USD. 170.25
✓ Papelería y oficina	USD. 30.15
✓ Impresiones y fotocopiado	USD. 45.00
✓ Espiralado y encuadernación	USD. 95.10
Viáticos y movilización:	USD. 150.00
✓ Jefe de Equipo Auditor	USD. 75.00
✓ Auditor Operativo	USD. 75.00
Total	USD. 320.25

4.3 Fase II Ejecución

Fase II:	Programa de Auditoría		PA/1		
Entidad: COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					
Componente / Cuenta: Cuentas por Cobrar					
Objetivo: Aplicar procedimientos de auditoria que permitan establecer la probabilidad y pertinencia en la ejecución de las actividades que están relacionadas con el control interno de la compañía, a través de matrices, cédulas analíticas y cálculos necesarios para encontrar evidencia suficiente y relevante que permitan emitir un criterio de auditoría.					
#	Procedimientos: Agregar detalle de pruebas sustantivas	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Fecha	Estimado / Utilizado		
1	Analizar las políticas, manuales y procedimientos para el proceso aplicado para la gestión de cobro.	06/06/2020	2días/2días	J. Veliz/ L. Torres.	A1
2	Análisis de los soportes de los créditos otorgados. Verificar el proceso de concesión de crédito. Comprobar el proceso de análisis para aprobar créditos.	10/06/2020	2días/2días	J. Veliz/ L. Torres.	A2
3	Determinar el proceso aplicado para la gestión de cobro. Análisis de cartera vencida.	12/06/2020	2días/2días	J. Veliz/ L. Torres.	A3

4	Analizar los reportes de las cuentas por cobrar que da el sistema.	14/06/2020	2días/1días	J. Veliz/ L. Torres.	B1
5	Comprobar la aplicación de la norma internacional de contabilidad para el registro de las cuentas por cobrar.	14/06/2020	2días/1días	J. Veliz/ L. Torres.	B1.1
6	No guardan la información contable de las cuentas por cobrar de manera independiente y organizada, ya que la mezclan con papeles varios. Tomar muestras de los físicos para verificar que no existan errores en los registros de las cuentas por cobrar	17/06/2020	2día/1día	J. Veliz/ L. Torres.	B2
7	Analizar los ingresos, recibidos vs lo declarado al SRI	18/06/2020	2días/1días	J. Veliz/ L. Torres.	B3
8	Realizar el análisis de la ratio de liquidez de la empresa.	20/07/2020	2días/1días	J. Veliz/ L. Torres.	C1
Elab: Leonardo Torres					
Valid: Joselyne Veliz					
Supervisado por: Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs.					
Fecha: 05 de junio de 2020					

4.3.1 Papeles de Trabajo.

PT: A1			
COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.			
Auditoría operativa al proceso de cobranza correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019			
Elaborado por: J. Veliz.		Fecha: 06 de junio de 2020	
Revisado por: L. Torres			
Verificación de políticas y manuales de procedimientos			
Manuales de procesos	Aplicado		Observaciones
	Si	No	
Estructura organizacional			Carencia de segregación de funciones en departamento
¿Las funciones del personal en cada cargo están definidas por escrito?		X	
¿Se ha capacitado sobre el control de las cuentas por cobrar al responsable de cobranzas?		X	
¿Se aplica indicadores que permitan medir el cumplimiento de las metas de gestión de cobranza?		X	
Políticas			Cuentan con reglamento interno, pero no se socializa al personal, a su vez está vencido el mismo. Falta de conocimientos financieros para la otorgación de créditos. Segregación de funciones en el área de cobros.
Existe dirección financiera con políticas de crédito.		X	
Ejecución y socialización del reglamento interno en el departamento		X	
La Gerencia y área de cobranzas posee un manual de procesos y procedimientos con las políticas establecidas en la misma, en el área de cobros y créditos a los clientes.		X	
Procedimientos			No se elaboran los procesos y procedimientos adecuados en cuentas por cobrar. Incongruencia en la información física de cuentas por cobrar.
Elaboración de actividades para la continua recuperación de cartera		X	
Autorización de aprobaciones de créditos, y comprobantes de depósitos de los clientes.	X		
Existen registros contables que arroje los saldos en cuentas por cobrar mensualmente.		X	
Análisis de clientes, plazos de pagos, porcentaje de intereses, soportes de cobros a largo plazo.		X	

Resumen: Al observar el control interno de la compañía se puede verificar que no cuentan con un manual de procedimientos, para proceder a ejecutarlo de una forma adecuada y poder trabajar de manera eficiente y eficaz, para el logro de los resultados.

PT: A2

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Auditoría operativa al proceso de cobranza

Correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Elaborado por: J. Veliz.

Revisado por: L. Torres

Fecha: 12 de junio de 2020

Segmentación de función de autorización de crédito

Revisión	Detalle de la revisión	Cumple	No Cumple	Marca
1	Existe alguna política para evaluar el riesgo al otorgar crédito		X	√
2	El encargado de cobranzas tiene otras actividades administrativas a cargo	X		√
3	Se mide un porcentaje de interés específico para cada cliente	X		√
4	Se comprueba que el cliente sea acto para un otorgamiento de crédito		X	√
5	Existe documento legal que soporte la otorgación de crédito en caso de morosidad		X	√
			√ Verificación	

Conclusión: Con la debida observación se pudo dar como respuesta que carecen de políticas para otorgamiento del crédito, no cuentan con un documento soporte en cuentas por cobrar a largo plazo en caso de que un cliente no cancele la deuda, el documento soporte es solo un pagaré académico.

PT: A3					
COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.					
Auditoría operativa al proceso de cobranza					
Correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					
Elaborado por: J. Veliz.					
Revisado por: L. Torres					
Fecha: 06 de junio de 2020					
Matriz de cartera vencida					
N.º	N.º Factura	Nombre del Representante	Valor de Vehículo	Meses Vencidos	Saldo Contable
1	001-001-76	Flores Robayo Roberto Andrés	\$35,990.00	7	\$6,817.79
2	001-001-79	Rodríguez Córdova Luis Fernando	\$12,990.00	6	\$5,532.29
3	001-001-134	Industrial Katton S.A. Inkatonsa	\$32,890.00	4	\$9,572.00
		TOTAL	\$81,870.00		\$21,922.08
Conclusión: Con la debida revisión en las cuentas por cobrar se puede evidenciar que un 32% de sus cuentas por cobrar, está como cartera vencida por más de 7 meses, lo cual genera riesgo para la compañía ya que afecta a la liquidez del negocio.					\$21,922.08 Σ

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.									PT: B1
Auditoría operativa al proceso de cobranza									
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019									
Elaborado por: J. Veliz Revisado por: L. Torres					Fecha: 14 de junio del 2020				
Analítica de saldos contables versus anexos de carteras de crédito									
Código	Documentos Por Cobrar	Saldo Según Contabilidad		Ajuste y Reclasificación			Saldo Según Auditoria		
		Debito	Crédito	Debito	Crédito		Debito	Crédito	
1002	Deudores								
100201	Cuenta por cobrar clientes	\$ 69,009.31			\$ 6,817.79	√	\$62,191.52		
100202	Cuenta por cobrar empleados			\$ 6,817.79		√	\$ 6,817.79		
	TOTAL	\$69,009.31		Σ \$ 6,817.79	\$ 6,817.79	Σ	\$69,009.31		A
<p>Trabajo Realizado: Debido a los procedimientos de auditoría, se realizó una muestra de documentos por cobrar saldos registrados según contabilidad y estos son razonables, sin embargo, encontramos que, debido a un compromiso verbal, la mamá del cliente asume de garante.</p>									

Observación: Se tiene que reclasificar un valor de la Cuenta por cobrar clientes a la Cuenta por cobrar empleados por un valor de \$6,817.79 ya que la jefa de cobranza es garante del crédito de su hijo y él no terminó de cancelar.
Agregar la prueba sustantiva con la referencia de donde se toma la reclasificación

A	Saldo auditado
Σ	Comprobado sumas
√	Chequeado o Verificado

PT: B1.1						
COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.						
Auditoría operativa al proceso de cobranza						
Correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019						
Elaborado por: J. Veliz.						
Revisado por: L. Torres				Fecha: 06 de junio de 2020		
Matriz de confirmación de saldos de cartera						
N.º	Fecha facturada	N.º Factura	Cliente	Saldo Contable	Saldo Confirmado	Diferencia
1	20/7/2018	001-001-42	Ricaurte Sánchez Patricia	\$3,520.00	\$2,933.00	\$587.00
2	01/0/2019	001-001-70	Fuentes Romero Yulissa	\$2,046.00	\$2,046.00	\$0.00
3	13/3/2019	001-001-76	Flores Robayo Roberto	\$6,817.79	\$6,817.79	\$0.00
4	6/5/2019	001-001-79	Rodríguez Córdova Luis	\$3,895.52	\$3,150.00	\$745.52
5	13/5/2019	001-001-81	Mendoza Viteri Brenda	\$6,248.00	\$6,248.00	\$0.00
6	31/5/2019	001-001-85	Corozo León Víctor	\$4,890.00	\$4,890.00	\$0.00
7	13/8/2019	001-001-127	Consorcio Jurídico Larrea Laws Cía. Ltda.	\$10,160.00	\$8,949.52	\$1,210.48
8	3/9/2019	001-001-129	Landívar González Oscar	\$14,700.00	\$13,980.00	\$720.00
9	25/10/2019	001-001-134	Industrial Katton S.A. Inkatonsa	\$9,572.00	\$9,572.00	\$0.00
10	11/12/2019	001-001-003	Riera Solís Silvia Noemí	\$7,160.00	\$7,160.00	\$0.00
			TOTAL	\$69,009.31	\$65,746.31	\$3,263.00
Conclusión: mediante reclasificación y confirmación de saldo se obtuvo evidencia con exactitud de las cuentas por cobrar, ya que ciertos clientes han cancelado y en contabilidad no está actualizado el saldo.						\$3,263.00 α

La presente no es un requerimiento de pago, sino una solicitud de confirmación del saldo de su cuenta con nosotros como sigue:

Guayaquil, 6 de junio del 2020

Señora
Ricaurte Sánchez Patricia
 Ciudad. -

De nuestra consideración:

Su cuenta en nuestros libros al 31 de diciembre del 2019 presenta un saldo a nuestro favor de US\$ \$3,520.00 (TRES MIL QUINIENTOS VEINTE 00/100dólares americanos).

Le(s) solicitamos se sirva(n) comparar el referido saldo con sus libros y devolverles esta solicitud directamente a Nuestros Auditores Externos – Torres Veliz & Asociados C. Ltda., a la dirección: Junín 114 y Malecón, Edificio Torres del Río piso 6 oficina 8 Guayaquil – Ecuador, o al Email ileonardotorres157@hotmail.com - yosiveliz-95@hotmail.es , después de firmar al pie de la sección “A” sí el saldo está correcto, o en la sección “B” si no lo está, en este último caso, indicando cuál es el saldo correcto y anexar estado de cuenta.

Le anticipamos nuestro agradecimiento por su pronta contestación.

De usted Cordialmente,

Sr. Ronald Dunn
Gerente

“A”
 Señores:
 El saldo de U.S.\$a que se refiere
 Esta carta es correcta.

“B”
 Señores:
 El saldo de U.S.\$ 3520,00, a
 Que se refiere esta solicitud no es
 Correcto, siendo el correcto U.S.\$ \$ 2,933.00...

Firma:

Firma:

Fecha:

Fecha:

La presente no es un requerimiento de pago, sino una solicitud de confirmación del saldo de su cuenta con nosotros como sigue:

Guayaquil, 6 de junio 2020

Señor
Rodríguez Córdova Luis Fernando
 Ciudad.

De nuestra consideración:

Su cuenta en nuestros libros al 31 de diciembre del 2019 arroja un saldo a nuestro favor de US\$ \$3,895.52 (TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO 52/100 dólares americanos).

Le(s) solicitamos se sirva(n) comparar el referido saldo con sus libros y devolverles esta solicitud directamente a Nuestros Auditores Externos – Torres Veliz & Asociados C. Ltda., a la dirección: Junín 114 y Malecón, Edificio Torres del Río piso 6 oficina 8 Guayaquil – Ecuador, o al Email ileonardotorres157@hotmail.com - yosiveliz-95@hotmail.es, después de firmar al pie de la sección “A” sí el saldo está correcto, o en la sección “B” si no lo está, en este último caso, indicando cuál es el saldo correcto y anexar estado de cuenta.

Le anticipamos nuestro agradecimiento por su pronta contestación.

De usted Cordialmente,

Sr. Ronald Dunn
Gerente

“A”	“B”
Señores:	Señores:
El saldo de U.S.\$a que se refiere	El saldo de U.S.\$ 3895. 52., a
Esta carta es correcta.	Que se refiere esta solicitud no es
	Correcto, siendo el correcto U.S.\$3150.00.
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

La presente no es un requerimiento de pago, sino una solicitud de confirmación del saldo de su cuenta con nosotros como sigue:

Guayaquil, 6 de junio 2020

Señor
Consorcio Jurídico Larrea Laws Cía. Ltda.
 Ciudad. -

Estimado señor:

Su cuenta en nuestros libros al 31 de diciembre del 2019 arroja un saldo a nuestro favor de US\$ \$10,160.00 (DIEZ MIL CIENTO SESENTA 00/100 dólares americanos).

Le(s) solicitamos se sirva(n) comparar el referido saldo con sus libros y devolverles esta solicitud directamente a Nuestros Auditores Externos – Torres Veliz & Asociados C. Ltda., a la dirección: Junín 114 y Malecón, Edificio Torres del Río piso 6 oficina 8 Guayaquil – Ecuador, o al Email ileonardotorres157@hotmail.com - yosiveliz-95@hotmail.es, después de firmar al pie de la sección “A” sí el saldo está correcto, o en la sección “B” si no lo está, en este último caso, indicando cuál es el saldo correcto y anexas estado de cuenta.

Le anticipamos las gracias por su pronta contestación.

De usted Cordialmente,

Sr. Ronald Dunn
Gerente

“A”

Señores:
 El saldo de U.S.\$a que se refiere
 Esta carta es correcta.

“B”

Señores:
 El saldo de U.S.\$ 10.160, a
 Que se refiere esta solicitud no es
 Correcto, siendo el correcto U.S.\$ \$8,949.52.

Firma:

Firma:

Fecha:

Fecha:

La presente no es un requerimiento de pago, sino una solicitud de confirmación del saldo de su cuenta con nosotros como sigue:

Guayaquil, 6 de junio 2020

Señor
Landívar González Oscar Rene
 Ciudad. -

Estimado señor:

Su cuenta en nuestros libros al 30 de diciembre del 2019, arroja un saldo a nuestro favor de US\$ \$14,700.00 (CATORCE MIL SETECIENTOS 00/100 dólares americanos).

Le(s) solicitamos se sirva(n) comparar el referido saldo con sus libros y devolverles esta solicitud directamente a Nuestros Auditores Externos – Torres Veliz & Asociados C. Ltda., a la dirección: Junín 114 y Malecón, Edificio Torres del Río piso 6 oficina 8 Guayaquil – Ecuador, o al Email ileonardotorres157@hotmail.com - yosiveliz-95@hotmail.es, después de firmar al pie de la sección “A” si el saldo está correcto, o en la sección “B” si no lo está, en este último caso, indicando cuál es el saldo correcto y anexar estado de cuenta.

Le anticipamos las gracias por su pronta contestación.

De usted Cordialmente,

Sr. Ronald Dunn
 Gerente

“A”	“B”
Señores:	Señores:
El saldo de U.S.\$a que se refiere	El saldo de U.S.\$ \$14,700.00., a
Esta carta es correcta.	Que se refiere esta solicitud no es
	Correcto, siendo el correcto U.S.\$ \$13,980.00.
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

PT: B2

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Auditoría operativa al proceso de cobranza correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Elaborado por: J. Veliz.

Revisado por: L. Torres

Fecha: 18 de junio de 2020

Matriz de verificación de conservación de archivo

Reuniones sesionadas en el año 2019	Marzo				Octubre				Diciembre			
	Foliado		Archivado		Foliado		Archivado		Foliado		archivado	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Registro de Actas de Reuniones y Resoluciones.		X		X		X	X			X	X	
Registro de cobros		X	X			X	X			X	X	
Registro de declaraciones al SRI	X			X		X		X		X	X	
Registro de llamadas a clientes por cartera vencida		X		X		X		X		X		X
Registro de comunicaciones recibidas		X		X		X		X		X		X
Informes de la Gerencia		X		X		X		X		X		X
Pagos de aportes, impuestos, tasas y contribuciones	X		X		X		X		X		X	
Orden en documentos soporte de pagaré y contratos con clientes	X		X		X		X		X		X	

Resumen: En relación con la revisión efectuada en los meses de marzo, octubre y diciembre se pudo determinar que en la Compañía no se efectúa de manera adecuada el proceso de archivo y control documental.

Observación: La compañía no tiene organización de los documentos.

C

PT: B3

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

Auditoría operativa al proceso de cobranza correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Elaborado por: J. Veliz.

Revisado por: L. Torres

Fecha: 18 de junio de 2020

**Verificación de ingresos facturados vs. Declaraciones SRI, en relación de las cuentas por cobrar
Total, de vehículos vendidos: 10**

Meses	Ingresos facturados Vs. SRI	Cuentas por cobrar	Diferencia	Revisado
Marzo				
Contabilidad	\$105,711.49	\$31,713.45	\$2180.00	SI
Sri	\$105,711.49			
Octubre				
Contabilidad	\$73,437.49	\$14,687.49	\$ 0.00	SI
Sri				
Diciembre				
Contabilidad	\$16,508.93	\$7,160.00	\$ 0.00	SI
Sri	\$16,508.93		\$ 0.00	
Total	\$195,657.91	\$53,560.94	\$2,180.00	SI

Conclusión: Del análisis de unas muestras de 3 meses los cuales son marzo, octubre y diciembre del 2019 entre ingresos facturados y declaraciones del servicio de rentas internas (SRI) y cuentas por cobrar, no existe un índice adecuado para la Compañía, puesto que existen variaciones acordes al número de vehículos vendidos.

Σ

4.4 Hojas de hallazgos.

Hoja de hallazgo # 001	
COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. <i>Auditoría operativa al proceso de cobranza correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</i>	
Elaborado por: J. Veliz / L. Torres Aprobado: Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs.	Fecha elaboración: 06 de junio de 2020 Fecha aprobación: 07 de junio de 2020
Descripción del Hallazgo:	Al efectuar el examen especial a las Cuentas por Cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., el equipo auditor verificó en primera instancia que no existe políticas ni procedimientos establecidos por escrito para la recuperación de la cartera, además la persona responsable esta gestión realiza varias actividades, por lo que ha causado que no se emitan reportes con saldos conciliados, que tenga un control de los vencimientos de algunos plazos y realizar el seguimiento al cliente con el fin de que se ponga al día en sus cuotas vencidas, esta situación también afecta la liquidez de la compañía por el retorno tardío de los flujos.
Condición:	La compañía no cuenta con políticas ni procedimientos establecidos por escrito para la gestión de cobranza.
Criterio:	NIIIF. – 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 organización, que suele ser el precio de la totalidad de lo facturado. 11.9 Un instrumento de deuda que podría convertirse inmediatamente en una cuenta por cobrar si el emisor incumpliese el pago de un interés o del principal.
Causa:	La persona realiza varias actividades que le desvían del objetivo de recuperar la cartera por vencer o

	vencida de la compañía y no tiene procedimiento a los cuales regirse para cumplir objetivos.
Efecto:	por lo que ha causado que no se emitan reportes con saldos conciliados, que tenga un control de los vencimientos de algunos plazos y realizar el seguimiento al cliente con el fin de que se ponga al día en sus cuotas vencidas, esta situación también afecta la liquidez de la compañía por el retorno tardío de los flujos. Al cliente con cuotas vencidas porque el control no es el adecuado.
Conclusiones:	La COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., no dispone de políticas y procedimientos para la gestión de cobranzas, por lo tanto, el personal encargado del área de cobro y créditos cumplen parcialmente sus funciones, porque además realiza otras actividades lo que le desenfoca de una gestión eficiente de la gestión de cobros, ya que aplica su mejor criterio para realizar los cobros, seguimiento y control de clientes en mora pero sin tecnificar su gestión dificultando que los flujos de caja tengan una rotación normal.
Recomendaciones:	A Gerencia de la Compañía: Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar, que establezca las responsabilidades de la persona que ocupe el cargo de gestión de cobranzas para que pueda cumplir sus funciones y desempeñarse, cumpliendo de manera eficiente los procesos a seguir.

Hoja de hallazgo # 002	
COMPañÍA DUNNCARSA S.A. <i>Auditoría operativa al proceso de cobranza correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</i>	
Elaborado por: J. Veliz / L. Torres Aprobado: Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs.	Fecha elaboración: 06 de junio de 2020 Fecha aprobación: 07 de junio de 2020
Descripción del Hallazgo:	<p>Al realizar el examen especial de las Cuentas por Cobrar en la COMPañÍA DUNNCARSA S.A., el equipo auditor determinó que existen diferencias en el saldo contable que es USD 69,009.31 el mismo que fue verificado con confirmaciones al cliente, donde se identificó que el total de estas suman USD 65,746.31, dando una diferencia de USD 3,263.00</p> <p>Según indagaciones ciertos clientes en ocasiones entregan a gerencia cheques en garantía que en lo posterior son devueltos, porque ocasionalmente deciden cancelar en efectivo, pero en esos casos gerencia toma el dinero sin que se cumpla el proceso de registro contable del ingreso, además ha olvidado realizar la reposición lo que origina problemas de liquidez.</p>
Condición:	El saldo contable de las Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre del 2019 presenta inconsistencias.
Criterio:	<i>Proceso de registro contable del ingreso. (Control Interno)</i>
Causa:	Gerencia toma el dinero sin notificar a contabilidad
Efecto:	Desvió de fondos, afectación en el flujo de caja de la compañía. Emisión de saldos errados.
Conclusiones:	El no cumplir con los procesos contables desde la propia administración genera riesgos de control, riesgos contables y financieros al no cumplir y hacer cumplir los procesos contables.
Recomendaciones:	<p>A Gerencia y personal de cobros de la Compañía: Efectuar autorizaciones, revisiones, conciliaciones y actualizaciones semanales de las Cuentas por Cobrar verificando que coincidan los registros contables, estados de cuentas bancarios, facturas emitidas y estados financieros. Informar al cliente los saldos pendientes de manera mensual, para así conciliar la información entre las partes.</p>

Hoja de hallazgo # 003	
COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. <i>Auditoría operativa al proceso de cobranza correspondiente al periodo del</i> <i>01 de enero al 31 de diciembre de 2019</i>	
Elaborado por: J. Veliz / L. Torres Aprobado: Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs.	Fecha elaboración: 06 de junio de 2020 Fecha aprobación: 07 de junio de 2020
Descripción del Hallazgo:	En conformidad a lo indicado por la persona de cobranza se pudo conocer que la empresa no tiene convenio, ni un contrato con un buró de información crediticia, por lo tanto, las concesiones de cupos de crédito autorizadas por gerencia a los clientes se realizan sin conocer su historial crediticio o referencial de su situación financiera, solo emiten el contrato de compra venta, factura, hoja de negociación y pagaré académico en donde consta el plazo, la deuda y el interés acorde a los meses o años establecidos. Tampoco se impide la concesión de cupos de crédito a clientes, no se establecen límites de crédito, pero sí fechas de cobros que si bien este se atrasa no existen recargos adicionales por el atraso.
Condición:	La compañía no efectúa evaluaciones 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. La Ley de Régimen tributario interno establece que el monto máximo de deducibilidad de la provisión de cuentas incobrables no debe ser superior al 1% de la cartera total generada en el año.

Causa:	No se realizan revisiones del historial de créditos de las personas naturales o societarias que adquieren los vehículos ofertados por la compañía, debido a que no se ha contratado un servicio de buró de créditos, tampoco se consideran recargos en intereses adicionales por mora.
Efecto:	Carencia de una base financiera sólida para la evaluación y toma de decisiones al momento de conceder cupo de créditos por la venta de vehículos, 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 cartera venida o lo que es más significativo Cuentas Incobrables.
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 a la generación de cartera venida o lo que es más significativo Cuentas Incobrables.
Recomendaciones:	<p>A Gerencia de la Compañía:</p> <p>Contratar un servicio de buró de crédito y capacitar a la persona de cobranza que emita la revisión y evaluación del historial crediticio del cliente previo a las concesiones de cupos.</p> <p>Contratar un analista de crédito para un eficiente control e indicador financiero correcto al otorgar un financiamiento.</p> <p>Establecer a detalle mayoritario el dato completo del cliente, dirección domiciliaria, email, teléfono, etc., para tener como respaldo si se atrasa en algún pago.</p> <p>Realizar un seguimiento a los clientes con deudas cada mes para conocer de forma actualizada su comportamiento en cuanto a su historial crediticio.</p>

Hoja de hallazgo # 004	
COMPañÍA DUNNCARSA S.A. <i>Auditoría operativa al proceso de cobranza correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</i>	
Elaborado por: J. Veliz / L. Torres Aprobado: Ing. Rommel Iván Sacoto Ferrer, Mgs.	Fecha elaboración: 06 de junio de 2020 Fecha aprobación: 07 de junio de 2020
Descripción del Hallazgo:	En conformidad a lo detectado por el equipo auditor, pudo constatar que no se lleva de manera adecuada los procedimientos contables, entre personal de cobranza y contador, puesto que existen deficiencias en la entrega de documentación de cobros realizados, al contador, puesto que este brinda sus servicios de manera externa y utiliza un sistema contable fuera de la compañía, el contador no presenta de manera mensual los saldos de cuentas por cobrar ya que existen atrasos en la información dada por cobranzas, es decir papeletas de depósitos entregadas a destiempo lo que retrasa la actualización de la contabilidad y emisión de reportes oportunamente.
Condición:	No existen procedimientos de contabilidad claramente definidos con respecto a la gestión de cobros.
Criterio:	NIF C-3 Cuentas por cobrar: Usar metodologías y procesos en la gestión de cobros, desde un seguimiento por la máxima autoridad, al ser un rubro de la parte medular de un negocio, parte importante dentro de una información financiera, se derivan de los ingresos propios y otras que no tienen que ver con el negocio, un buen control permite llevar de manera adecuada en cumplimiento en la contabilidad.
Causa:	La falta de organización del personal de cobranzas y el desconocimiento de la disponibilidad de efectivo existente en el área de cobranzas, está propiciando que se omitan procedimientos a seguir y que tome más tiempo la adquisición de nuevos vehículos por falta de informes mensuales, para la toma de decisiones de gerencia.

<p>Efecto:</p>	<p>La falta de organización y no disponer de un procedimiento en el área de cobranza, ha provocado que se entregue a destiempo información relevante como la actualización de saldos de cuentas por cobrar, lo que causa un incremento de la cartera en mora.</p>
<p>Conclusiones:</p>	<p>Es necesario diseñar e implementar políticas y programas para los procedimientos que deben aplicar en la gestión de la recuperación de cartera. Asimismo, se concluye que es necesario conciliar previamente los saldos para conocer la disponibilidad de efectivo a fin de cumplir de manera oportuna y a tiempo con las obligaciones financieras adquiridas.</p>
<p>Recomendaciones:</p>	<p>A Gerencia de la Compañía: Capacitar al personal en el manejo de los procedimientos contables necesarios para cumplir con la preparación para la gestión de cobros y poder efectuar con responsabilidad correctas decisiones.</p> <p>Al contador Establecer cronograma de visitas, para el respectivo proceso de información a tiempo, y poder generar estados financieros mensuales para una eficiente toma de decisiones.</p>

4.5 Fase III Comunicación de resultados

4.5.1 Notificación de resultados

Guayaquil, 05 de julio de 2020

Señor
Ronald Dunn.
GERENTE GENERAL
COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.
Ciudad.

De nuestra consideración:

De acuerdo con autorización mediante Oficio No. CTTAEA-2020-003-Oficio, suscrito por el Sr. Ronald Dunn, en calidad de Gerente General de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., de la ciudad de Guayaquil, para la ejecución de la Examen Especial al Proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo de este, me es complaciente comunicarle que hemos dado por concluido a las visitas en la Compañía por lo que, de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores del Examen Especial, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado.

De acuerdo con lo programado, se auditó los procedimientos de recaudación de cuentas por cobrar aplicado en la compañía, analizando además el entorno interno y externo de la compañía, así como los principales factores de riesgo. Realizamos nuestra Examen Especial de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno en Ecuador, y Reglamento Interno de la compañía. Dichas normas requieren que una auditoria se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga

confiabilidad en cuanto al diseño y aplicación de un adecuado sistema de recaudación de cuentas por cobrar. La auditoría incluye la evaluación sobre las evidencias obtenidas en la revisión de las cuentas por cobrar de la Compañía, por lo cual consideramos que el mismo proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., este se presenta inadecuado en los aspectos de mayor importancia para la compañía, como son los siguientes aspectos:

- ✓ Falta de control en los archivos de la documentación principal que se maneja en la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. no se encuentran debidamente archivados para su constatación y conservación.
 - ✓ La Compañía no cuenta con un manual de políticas y procedimientos de recaudación control y registro de las cuentas por cobrar, documento legal inexistente. que soporte una cuenta por cobrar
 - ✓ No se ha efectuado un adecuado control de documentos y calculo a los porcentajes de interés en otorgamiento de crédito.
 - ✓ La persona encargada de cobranzas y contador realizan parte de las actividades relacionadas con la facturación y contabilización de las cuentas por cobrar, en orden inespecífico, según las necesidades de información por parte de la Administración.
- Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Tnlgo. Leonardo Torres

Tnlga. Joselyne Veliz

SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

4.5.2 Informe de auditoría.

Información introductoria.

Motivo de la Auditoría.

La Auditoría Operativa al Proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, fue ejecutado en atención a la autorización de ejecución del Proyecto Investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2019-032-Oficio, suscrito por el Sr. Ronald Dunn de Rodríguez, en calidad de Gerente General de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos de la Auditoría.

Objetivo general.

Realizar una Auditoría Operativa al Proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, a fin de mejorar los procesos del área administrativa y financiera.

Objetivos Específicos.

- ✓ Conocer la situación actual del área de cuentas por cobrar aplicado en la gestión administrativa y financiera de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Describir la forma de aplicación de los procesos de otorgamiento de crédito y gestión de las cuentas por cobrar de la Compañía, en función a los componentes del control interno.

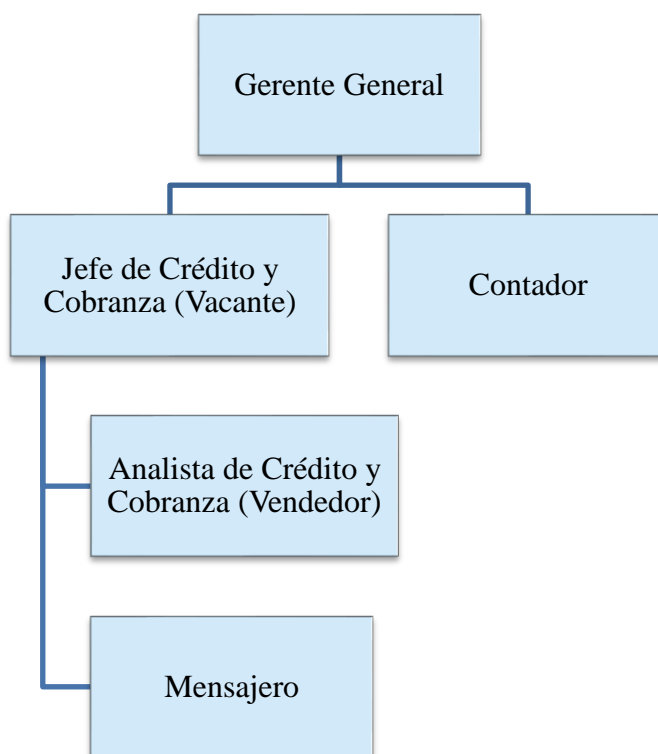
- ✓ Analizar las fases y normativas del área de cuentas por cobrar para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de las metas.
- ✓ Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro de la gestión administrativa y financiera.

Alcance de la Auditoría.

La Auditoría Operativa al Proceso de cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. de la ciudad de Guayaquil, se aplicará al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019.

Base legal.

La COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. se encuentra ubicada en el cantón Guayaquil Cdla. la Atarazana, se dedica a la compraventa de vehículos nuevos y usados desde agosto del año 2017, donde obtiene la aprobación legal de la superintendencia de compañías del mismo mes y año, pasó a ser regulada por la Unidad de Análisis Financiero (UAFE) desde el año 2018.

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.**

Objetivos de la empresa:

- ✓ Desarrollar una Planificación Estratégica para la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., a través de un análisis interno y externo lo cual permitirá establecer estrategias oportunas mediante las cuales la compañía centre sus actividades para de esta manera alcanzar el crecimiento y fortalecimiento de esta.
- ✓ Realizar un diagnóstico situacional interno y externo de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. a fin de identificar sus puntos críticos, recursos, fortalezas, oportunidades, amenazas, debilidades.
- ✓ Elaborar procesos eficaces que permitan a la Gerente General cambiar los puntos conflictivos que conlleven a fortalecer las actividades de la Compañía.
- ✓ Asignar parámetros que permitan la implementación de los diferentes ejes administrativos determinados en la planificación estratégica propuesta

Evaluación del proceso de Recaudación de cuentas por cobrar

La presente Examen Especial se realizó, con la finalidad de conocer los procesos de recaudación de cuentas por cobrar ejecutados en la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., donde se identificó el registro, control y seguimiento inadecuado, del dinero que ingresa a la Compañía, lo cual será de utilidad para que se puedan tomar las decisiones más acertadas al objeto de optimizar los recursos de la compañía.

4.5.3 Cuerpo del informe

Resultados de la Auditoría

Hallazgo 1

Al efectuar el examen especial a las Cuentas por Cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., el equipo auditor verificó en primera instancia que no existe políticas ni procedimientos establecidos por escrito para la recuperación de la cartera, además la persona responsable esta gestión realiza varias actividades, por lo que ha causado que no se emitan reportes con saldos conciliados, que tenga un control de los vencimientos de algunos plazos y realizar el seguimiento al cliente con el fin de que se ponga al día en sus cuotas vencidas, esta situación también afecta la liquidez de la compañía por el retorno tardío de los flujos.

Condición:

La compañía no cuenta con políticas ni procedimientos establecidos por escrito para la gestión de 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 organización, que suele ser el precio de la totalidad de lo facturado.

11.9 Un instrumento de deuda que podría convertirse inmediatamente en una cuenta por cobrar si el emisor incumpliese el pago de un interés o del principal.

Causa:

La persona realiza varias actividades que le desvían del objetivo de recuperar la cartera por vencer o vencida de la compañía y no tiene procedimiento a los cuales regirse para cumplir objetivos.

Efecto:

Por lo que ha causado que no se emitan reportes con saldos conciliados, que tenga un control de los vencimientos de algunos plazos y realizar el seguimiento al cliente con el fin de que se ponga al día en sus cuotas vencidas, esta situación también afecta la liquidez de la compañía por el retorno tardío de los flujos. Al cliente con cuotas vencidas porque el control no es el adecuado.

Conclusiones:

La COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., no dispone de políticas y procedimientos para la gestión de cobranzas, por lo tanto, el personal encargado del área de cobro y créditos cumplen parcialmente sus funciones, porque además realiza otras actividades lo que le desenfoca de una gestión eficiente de la gestión de cobros, ya que aplica su mejor criterio para realizar los cobros, seguimiento y control de clientes en mora pero sin tecnificar su gestión dificultando que los flujos de caja tengan una rotación normal.

Recomendaciones:**A Gerencia de la Compañía:**

Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar, que establezca las responsabilidades de la persona que ocupe el cargo de gestión

de cobranzas para que pueda cumplir sus funciones y desempeñarse, cumpliendo de manera eficiente los procesos a seguir.

Hallazgo 2

Al realizar el examen especial de las Cuentas por Cobrar en la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., el equipo auditor determinó que existen diferencias en el saldo contable que es USD 69,009.31 el mismo que fue verificado con confirmaciones al cliente, donde se identificó que el total de estas suman USD 65,746.31, dando una diferencia de USD 3,263.00

Según indagaciones ciertos clientes en ocasiones entregan a gerencia cheques en garantía que en lo posterior son devueltos, porque ocasionalmente deciden cancelar en efectivo, pero en esos casos gerencia toma el dinero sin que se cumpla el proceso de registro contable del ingreso, además ha olvidado realizar la reposición lo que origina problemas de liquidez.

Condición:

El saldo contable de las Cuentas por Cobrar al 31 de diciembre del 2019 presenta inconsistencias.

Criterio:

Proceso de registro contable del ingreso. (Control Interno)

Causa:

Gerencia toma el dinero sin notificar a contabilidad

Efecto:

Desvió de fondos, afectación en el flujo de caja de la compañía. Emisión de saldos errados.

Conclusiones:

El no cumplir con los procesos contables desde la propia administración genera riesgos de control, riesgos contables y financieros al no cumplir y hacer cumplir los procesos contables.

Recomendaciones:**A Gerencia y personal de cobros de la Compañía:**

- ✓ Efectuar autorizaciones, revisiones, conciliaciones y actualizaciones semanales de las Cuentas por Cobrar verificando que coincidan los registros contables, estados de cuentas bancarios, facturas emitidas y estados financieros.
- ✓ Informar al cliente los saldos pendientes de manera mensual, para así conciliar la información entre las partes.

Hallazgo 3

En conformidad a lo indicado por la persona de cobranza se pudo conocer que la empresa no tiene convenio, ni un contrato con un buró de información crediticia, por lo tanto, las concesiones de cupos de crédito autorizadas por gerencia a los clientes se realizan sin conocer su historial crediticio o referencial de su situación financiera, solo emiten el contrato de compra venta, factura, hoja de negociación y pagaré académico en donde consta el plazo, la deuda y el interés acorde a los meses o años establecidos.

Tampoco se impide la concesión de cupos de crédito a clientes, no se establecen límites

de crédito, pero sí fechas de cobros que si bien este se atrasa no existen recargos adicionales por el atraso.

Condición:

La compañía no efectúa evaluaciones 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.

La Ley de Régimen tributario interno establece que el monto máximo de deducibilidad de la provisión de cuentas incobrables no debe ser superior al 1% de la cartera total generada en el año.

Causa:

No se realizan revisiones del historial de créditos de las personas naturales o societarias que adquieren los vehículos ofertados por la compañía, debido a que no se ha contratado un servicio de buró de créditos, tampoco se consideran recargos en intereses adicionales por mora.

Efecto:

Carencia de una base financiera sólida para la evaluación y toma de decisiones al momento de conceder cupo de créditos por la venta de vehículos, 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 cartera venida o lo que es más significativo Cuentas Incobrables.

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 a la generación de cartera venida o lo que es más significativo Cuentas Incobrables.

Recomendaciones:

A Gerencia de la Compañía:

- ✓ Contratar un servicio de buró de crédito y capacitar a la persona de cobranza que emita la revisión y evaluación del historial crediticio del cliente previo a las concesiones de cupos.
- ✓ Establecer a detalle mayoritario el dato completo del cliente, dirección domiciliaria, email, teléfono, etc., para tener como respaldo si se atrasa en algún pago.

- ✓ Realizar un seguimiento a los clientes con deudas cada mes para conocer de forma actualizada su comportamiento en cuanto a su historial crediticio.

Hallazgo 4

En conformidad a lo detectado por el equipo auditor, pudo constatar que no se lleva de manera adecuada los procedimientos contables, entre personal de cobranza y contador, puesto que existen deficiencias en la entrega de documentación de cobros realizados, al contador, puesto que este brinda sus servicios de manera externa y utiliza un sistema contable fuera de la compañía, el contador no presenta de manera mensual los saldos de cuentas por cobrar ya que existen atrasos en la información dada por cobranzas, es decir papeletas de depósitos entregadas a destiempo lo que retrasa la actualización de la contabilidad y emisión de reportes oportunamente.

Condición:

No existen procedimientos de contabilidad claramente definidos con respecto a la gestión de cobros.

Criterio:

NIF C-3 Cuentas por cobrar: Usar metodologías y procesos en la gestión de cobros, desde un seguimiento por la máxima autoridad, al ser un rubro de la parte medular de un negocio, parte importante dentro de una información financiera, se derivan de los ingresos propios y otras que no tienen que ver con el negocio, un buen control permite llevar de manera adecuada en cumplimiento en la contabilidad.

Causa:

La falta de organización del personal de cobranzas y el desconocimiento de la disponibilidad de efectivo existente en el área de cobranzas, está propiciando que se omitan procedimientos a seguir y que tome más tiempo la adquisición de nuevos vehículos por falta de informes mensuales, para la toma de decisiones de gerencia.

Efecto:

La falta de organización y no disponer de un procedimiento en el área de cobranza, ha provocado que se entregue a destiempo información relevante como la actualización de saldos de cuentas por cobrar, lo que causa un incremento de la cartera en mora.

Conclusiones:

Es necesario diseñar e implementar políticas y programas para los procedimientos que deben aplicar en la gestión de la recuperación de cartera. Asimismo, se concluye que es necesario conciliar previamente los saldos para conocer la disponibilidad de efectivo a fin de cumplir de manera oportuna y a tiempo con las obligaciones financieras adquiridas.

Recomendaciones:**A Gerencia de la Compañía:**

Capacitar al personal en el manejo de los procedimientos contables necesarios para cumplir con la preparación para la gestión de cobros y poder efectuar con responsabilidad correctas decisiones.

Al contador

Establecer cronograma de visitas, para el respectivo proceso de información a tiempo, y poder generar estados financieros mensuales para una eficiente toma de decisiones.

Capítulo V

5. Propuesta

5.1 Título de la propuesta

Elaboración de un manual de políticas y procedimientos que permita administrar eficientemente el crédito y controlar las cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

5.2 Autores de la propuesta

Tnlga. Joselyne Victoria Veliz Navarrete

Tnlgo. Iván Leonardo Torres León

5.3 Auspiciante

COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

5.4 Área que cubre la propuesta

Departamento de cobranzas de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

5.5 Fecha de presentación

La presentación del manual de políticas y procedimientos a la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. se realizará 48 horas después que el tribunal de sustentación de la carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio haya aprobado el trabajo de tesis.

5.6 Fecha de terminación

La fecha de terminación del presente trabajo se dará toda vez que en un lapso de 60 días habiendo presentado la propuesta a los administradores de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. hayan institucionalizado y socializado el manual de políticas y procedimientos a los funcionario y colaboradores y posterior a esa fecha se realice la implementación del proceso.

5.7 Duración del proyecto

El manual de políticas y procedimiento tendrá una duración de un año, posterior a esa fecha la administración considerará pertinente su actualización de acuerdo con las necesidades del giro del negocio.

5.8 Participantes del proyecto

El gerente general de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

El contador de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

El jefe de crédito y Cobranza de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

El analista de crédito y cobranza de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

El mensajero de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

5.9 Objetivo General de la propuesta

Creación de un manual de políticas y procedimientos que permita administrar eficientemente el otorgamiento de crédito y controlar las cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. que le permita a mediano plazo obtener indicadores de análisis, para mejorar los problemas de liquidez.

5.10 Objetivos específicos

- ✓ Definir e institucionalizar las políticas relacionadas con el proceso de crédito y cobranza de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.
- ✓ Establecer los roles y funciones de los colaboradores inmersos en el proceso de cuentas por cobrar.
- ✓ Aplicar los procedimientos adecuados para la apropiada administración de la cartera que permitan mejorar el ambiente de control y los índices de liquidez.
- ✓ Determinar dentro del presente instrumento la aplicación de las normativas vigentes relacionadas con la administración de las cuentas por cobrar.

5.11 Beneficiarios directos

La presente propuesta tiene como beneficiarios directos a:

- ✓ Propietarios de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.
- ✓ Empleados de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.

5.12 Beneficiarios indirectos

- ✓ Clientes externos de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.
- ✓ Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- ✓ Autores de la Tesis

5.13 Impacto de la propuesta

A través de la presente propuesta se estima que en el mediano plazo la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. mejore los indicadores de liquidez producto de la eficiente administración del crédito y la cobranza implementada a partir de la

institucionalización del manual de políticas y procedimientos sugerido por los autores.

5.14 Descripción de la propuesta

En el desarrollo del examen especial realizado a las Cuentas por Cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. con periodo 01 de enero a 31 de diciembre del 2019 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 determina que es necesario proponer el diseño de un manual que permita a la gerencia y empleados llevar a cabo dichos procedimientos de forma eficiente, teniendo una guía y disposiciones adecuadas orientadas a que se ejecuten las acciones necesarias para un correcto proceso.

La COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. requiere aplicar las herramientas disponibles para el desarrollo de normas y disposiciones claras y bien definidas, una vez que se identificado cada actividad que se desarrolla en los procesos de concesión de crédito y la gestión de la recuperación de cartera, la administración también podrá disponer de información confiable para el análisis del comportamiento del negocio y la gestión de sus funcionarios si la elaboración e implementación es acertada.

En ese sentido se propone como la mejor alternativa la creación de los manuales de políticas y procesos, los mismos que deben facilitar el conocimiento y la comprensión e interpretación de cualquier funcionario que se encuentre el cargo o se postule para este, de este modo las acciones a ejecutarse en cada área operativa tendrá una fuente de información relevante en la que puede apoyarse en caso de tener dudas sobre la resolución de alguna circunstancia que se presente en las

negociaciones, por lo cual, estas políticas y procedimientos deben ser cumplidos con total apego y responsabilidad y en un entorno de cambio o crecimiento estas se pueden ir mejorando de acuerdo a las necesidades que presente la organización.

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.

Se presenta el siguiente manual de políticas y procedimientos que han sido diseñados con el objetivo de facilitar información de manera inequívoca y precisa a las colaboradoras que intervienen en cada uno de los procesos, los mismos que podrán ejecutar sus funciones en el área de concesión de crédito y recuperación de cartera de una forma ágil y dinámica donde se logró eficiencia y eficacia, para satisfacción del cliente y tranquilidad de la administración. Las políticas y procedimientos para la concesión de los créditos, a su vez son instrumentos de control al establecer los lineamientos a los que se tienen que regir para evitar o minimizar los riesgos de una gestión ineficiente y conseguir las metas propuestas en la planificación de las ventas, con créditos seguros y cobranza efectiva.



DUNNCARSA

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA LA
ADMINISTRACION DEL CRÉDITO Y LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA COMPAÑÍA
DUNNCARSA S.A.**

Año 2021

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo.....	2
3. Alcance.....	3
4. Políticas.....	3
4.1 Políticas de concesión de crédito.....	5
4.2 Políticas para la cobranza y recaudaciones.....	12

1. Introducción

Las ventas son el pilar fundamental para la continuidad de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. localizada en la ciudad de Guayaquil, y el otorgamiento de crédito es proceso que acompaña a las ventas para alcanzar las metas establecidas. Es de vital importancia determinar y ejecutar políticas y procesos que permitan llevar un estricto control al momento de:

- ✓ Concesión crédito
- ✓ Gestión de cobranza

Todo esto con la finalidad de que las operaciones se realicen de manera eficiente y así poder mantener un flujo de efectivo constante de manera que no afecte en el cumplimiento de las obligaciones de la compañía.

2. Objetivo

Crear un manual de políticas y procedimientos que permita administrar eficientemente el otorgamiento de crédito y controlar las cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. que le permita a mediano plazo obtener indicadores de análisis, para mejorar los problemas de liquidez.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- ✓ Definir e institucionalizar las políticas relacionadas con el proceso de crédito y cobranza de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.
- ✓ Establecer los roles y funciones de los colaboradores inmersos en el proceso de cuentas por cobrar.

- ✓ Aplicar los procedimientos adecuados para la apropiada administración de la cartera que permitan mejorar el ambiente de control y los índices de liquidez.
- ✓ Determinar dentro del presente instrumento la aplicación de las normativas vigentes relacionadas con la administración de las cuentas por cobrar.

3. Alcance

La estructura de este plan de políticas y procedimiento para la concesión de créditos y la correcta gestión en las cuentas por cobrar es muy importante, ya que explica de manera detallada las condiciones y el tratamiento que maneja las ventas a crédito hacia los clientes a corto y largo plazo en este tipo de negocio. Este manual de políticas y procesos para la concesión de créditos y cuentas por cobrar rige para todo el personal involucrado en el proceso de gestión de crédito y el cobro de la empresa. La guía que se establece en este manual es de obligatoriedad para el personal del área de cartera de la empresa, el incumplimiento o el hacer caso omiso al mismo, generará sanciones disciplinarias al personal encargado que lo infrinja.

4. Políticas

Las políticas deben estar enfocadas a establecer normas de control interno para una eficiente concesión de créditos, alineados a los parámetros de la compañía, con el fin de minimizar riesgos en cuentas por cobrar, teniendo relación directa desde su inicio con la identificación del cliente, otorgamiento del crédito y cobro de este.

Misión

Brindar el mejor asesoramiento al cliente, crear planes crediticios accesibles y limitar los riesgos para la compañía con estricto apego a las políticas y procedimientos.

Visión

Convertirnos en un aliado estratégico para nuestros clientes, y expandir nuestro negocio para ser la empresa líder de productos y soluciones de automoción.

Valores

- ✓ Buscamos la excelencia en la atención al cliente.
- ✓ Ofrecemos en el mercado las mejores soluciones en comercialización de vehículos nuevos y usados.
- ✓ Compromiso de la alta dirección para que la experiencia comercial sea de satisfacción, tanto para sus clientes, proveedores, colaboradores y sociedad en general.
- ✓ Nos caracterizamos por garantizar el cumplimiento de los requisitos acuerdos realizados, protegiendo la información generando confianza organizacional.
- ✓ La COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. reconoce la importancia de los recursos que intervienen de las partes interesadas o vinculados directa o indirectamente por lo que asegura el acatamiento de los requisitos aplicables.
- ✓ Actuar con transparencia e integridad, para crear lazos basados en la confianza y el respeto, con la finalidad de fomentar relaciones comerciales duraderas.


4.1 Políticas de concesión de crédito

- ✓ Los créditos que otorgue la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. deberán cumplir con los requisitos exigidos dentro de la presente política los cuales se diferenciarán de acuerdo con la naturaleza del cliente, persona natural o jurídica y son los siguientes:

Requisitos para Concesión de Crédito	
Personas naturales	Personas jurídicas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cotización ✓ Solicitud de otorgamiento de crédito ✓ Copia cédula del deudor y cónyuge ✓ Copia actualizada de servicios básicos: agua, electricidad o teléfono. ✓ Roles de pago en caso de ser trabajador en relación de dependencia. ✓ Declaraciones del IVA de los últimos 6 meses, junto con estados de cuentas bancarias que reflejen dichos ingresos, del sujeto que trabaja de manera independiente. ✓ Copia de última declaración de impuestos (anual) ✓ Ruc si es trabajador independiente ✓ 2 referencias comerciales ✓ 2 referencias personales ✓ Firmar un pagaré debidamente suscrito a favor de la empresa Dunncarsa S.A., si se efectúan créditos a largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cotización ✓ Solicitud de otorgamiento de crédito ✓ Nombramiento notariado y actualizado del representante legal ✓ Copia de cédula del representante legal ✓ Copia del RUC actualizado ✓ Declaraciones del IVA de los últimos 6 meses, junto con estados de cuentas bancarias que reflejen dichos ingresos. ✓ Copia de última declaración de impuestos (anual) ✓ 2 referencias comerciales ✓ Cuenta corriente activa ✓ Estado financiero actual ✓ Firmar un pagaré debidamente suscrito a favor de la empresa Dunncarsa S.A., si se efectúan créditos a largo plazo.

- ✓ El cliente interesado deberá llenar el formulario de solicitud de crédito y entregar debidamente firmado conforme a su documento de identidad, los documentos que acompañan a la solicitud deberán ser legibles y veraces.
- ✓ Para iniciar cualquier trámite de crédito el Jefe de Crédito y Cobranza deberá verificar la información proporcionada por el cliente, comprobando la legitimidad de los documentos y corroborando la veracidad de los datos, de las personas naturales y compañías, acorde a la política vigente de crédito.
- ✓ Toda solicitud de crédito superior a \$20,000.00 deberá adjuntar información de un garante.
- ✓ El solicitante del crédito deberá tener una edad superior a los 24 años, y tener al menos un año de estabilidad laboral.
- ✓ Todas las solicitudes de crédito deberán contar con la autorización del cliente, para el análisis de su perfil financiero en el buró de crédito, con lo cual, se determinará el nivel de riesgo del crédito.
- ✓ Para el envío a aprobación de un crédito, el Score Crediticio del cliente deberá ser igual o superior a 700 puntos o calificación buena.
- ✓ Todas las ventas ejecutadas y aprobadas deberán suscribir previo a la entrega del vehículo, el contrato de Compra Venta con la correspondiente Reserva de Dominio.
- ✓ Todos los créditos otorgados deberán insertarse en el expediente de crédito de cada cliente, situados en el archivo activo de la empresa, si un cliente tiene más de un crédito, deberá identificarse con la separata y la codificación del crédito, para facilitar el control y seguimiento.
- ✓ El área competente deberá mantener actualizado el archivo activo en un sitio adecuado para la conservación de los documentos.

- ✓ El área competente deberá llevar el control de los expedientes que se han procesado, y también de aquellos que están pendientes por aprobar.
- ✓ El gerente general autorizará el crédito, toda vez que el cliente cumpla con la documentación respectiva (solicitud, revisión de documentos, evaluación del sujeto de crédito).
- ✓ Los créditos otorgados por la empresa se sujetarán a las tasas de interés activas publicadas en la página web del Banco Central del Ecuador.

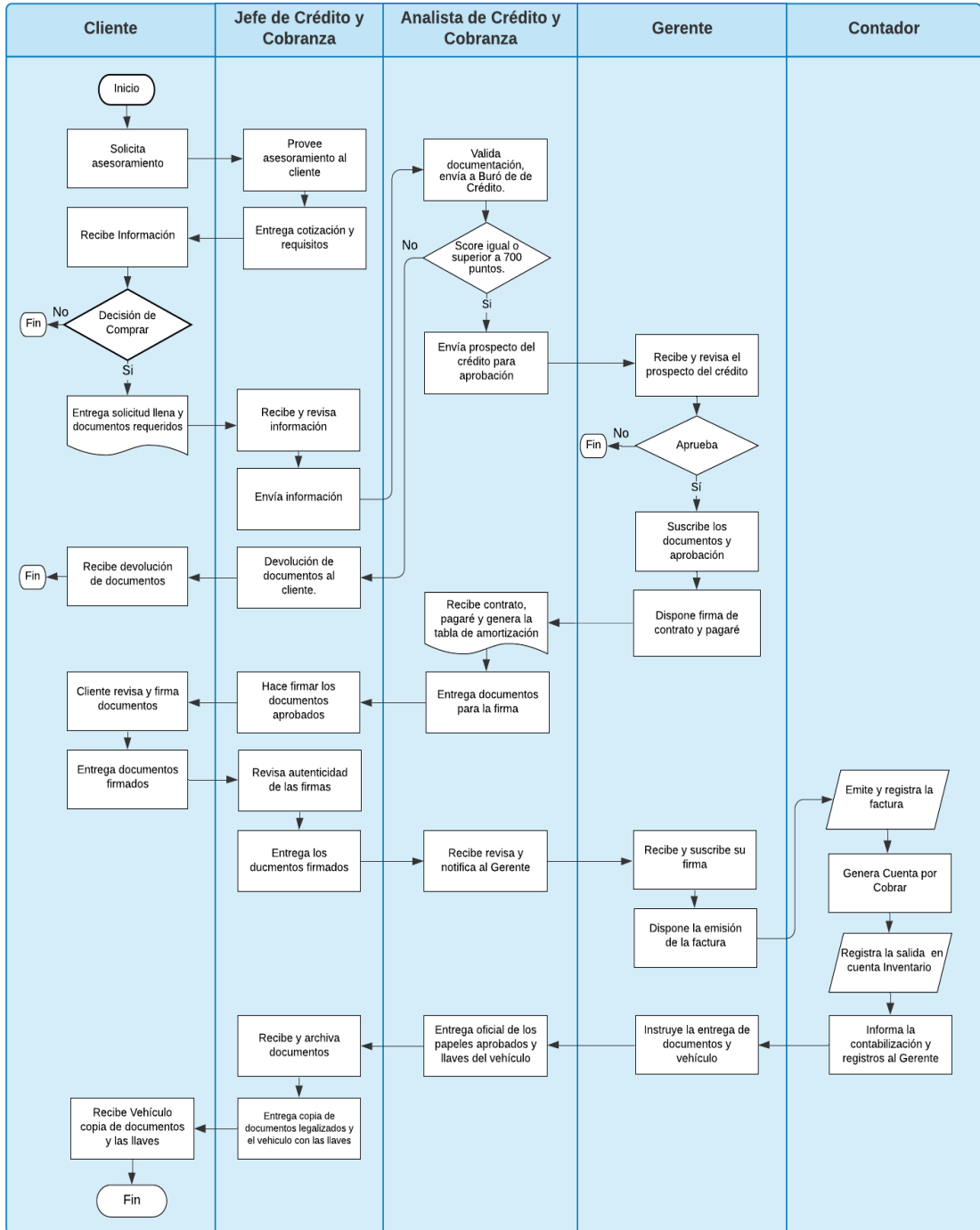
 DUNNCARSA		Manual de Políticas y Procedimientos de Concesión de Créditos y Control de Cuentas por Cobrar		Versión: 1.0
Departamento de Crédito y Cobranzas				Página 1 - 4
PROCESO		Concesión de Crédito		Proceso: V - 01
RESPONSABLES		Cliente, Analista de Crédito y Cobranza, Jefe de Crédito y Cobranza, Contador, Gerente.		
Nro .	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1.	Cliente	Solicitar asesoramiento	El cliente visita la concesionaria y solicita información de vehículos, costos y planes de financiamiento.	
2.	Analista de Crédito y Cobranza	Proveer asesoramiento al cliente.	Atender las consultas del cliente, informar a detalle los planes de financiamiento a los que puede acceder.	Catálogo de vehículos
3.	Analista de Crédito y Cobranza	Entregar cotización y requisitos.	Elaborar la cotización y proporcionar el detalle de los requisitos que debe cumplir el cliente.	Cotización y detalle de requisitos.
4.	Cliente	Recibir la información	Evalúa los costos y requisitos que debe cumplir.	

5.	Cliente	Desiste de la compra	No se interesa por adquirir ningún vehículo.	
6.	Cliente	Decide comprar	Toma la decisión y solicita el crédito, pide el inicio del trámite.	
7.	Cliente	Entrega solicitud llena y documentos requeridos	Reúne toda la información solicitada y la entrega en el plazo requerido, junto con el formulario de solicitud de crédito llenado y firmado.	Documentos para el crédito
8.	Analista de Crédito y Cobranza	Recibir y revisar información del cliente	Verificar que el formulario esta llenado sin enmendaduras y los datos sean los correctos, y tenga coherencia con la documentación adjunta. Organizar un folio y entregar al Jefe de Crédito y Cobranza	Solicitud de concesión de crédito llenada y requisitos recibidos
9.	Analista de Crédito y Cobranza	Enviar información	Enviar información recibida del cliente al Jefe de Crédito y Cobranza para su revisión	
10.	Jefe de Crédito y Cobranza	Validar documentación y enviar al buró de crédito	Revisar la información recibida, verificar validez, legitimidad, confirmar referencias, organizar un folio, y enviar los datos del cliente al buró de crédito para su análisis.	Información del cliente
11.	Analista de Crédito y Cobranza	Comunicar y devolver información al cliente.	Informa que el score crediticio es inferior a 700 puntos. Devolver la información al cliente.	Información del cliente
12.	Cliente	Recibe devolución de información	Es informado de su score crediticio desfavorable para acceder al crédito.	Documentos personales
13.	Jefe de Crédito y Cobranza	Enviar prospecto de crédito a aprobación	Verificar score crediticio es igual o superior a 700 puntos, para enviar prospecto de crédito a aprobación.	Informe de Score Crediticio y folio.

14.	Gerente	Recibe y revisa prospecto de crédito	Recibir y revisar la información del prospecto de crédito para decidir aprobarlo o no.	
15.	Gerente	Aprobación	Evaluar la documentación y resultados del buró para determinar riesgos y conceder o negar el crédito.	Documentos del cliente
16.	Gerente	Suscripción de documentos y aprobación	Suscribe los documentos con la aprobación del crédito.	
17.	Gerente	Dispone firma de contrato y pagaré	Solicitar la firma del contrato de compra venta y pagaré a la orden de la compañía.	
18.	Jefe de Crédito y Cobranza y Cobranza	Recibe contrato, pagaré y genera la tabla de amortización	Verifica aprobación del contrato, pagaré y genera la tabla de amortización	
19.	Jefe de Crédito y Cobranza y Cobranza	Entregar documentos para la firma	Entrega documentos al analista para que recoja la firma	
20.	Analista de Crédito y Cobranza	Hacer firmar los documentos aprobados	Solicitar la firma del cliente tanto del Contrato de Compra Venta con Reserva de Domino pagaré y tabla de amortización luego de su revisión.	Contrato de compra venta con reserva de dominio, pagaré, tabla de amortización.
21.	Cliente	Revisar y firmar los documentos	Aceptar términos del contrato y firmarlo junto al pagaré y tabla de amortización.	
22.	Cliente	Entregar documentos firmados	Entregar los documentos habilitantes de la compra a crédito del vehículo	Contrato, pagaré, otros.
23.	Analista de Crédito y Cobranza	Verificar autenticidad de las firmas	Comprueba las firmas conforme documentos personales del cliente.	
24.	Jefe de Crédito y Cobranza y Cobranza	Entregar documentos firmados	Revisa y entregar al gerente el contrato y pagare firmados.	
25.	Gerente	Suscribir su firma en el contrato	Suscribir su firma en los documentos habilitantes para legalizar la venta	Contrato de compra venta con reserva de dominio, pagaré, tabla de amortización.
26.	Gerente	Disponer emisión de factura	Solicitar al contador la emisión de la factura de venta.	

27.	Contador	Emitir y registrar la factura	Generar la factura y deducir impuestos y realizar el registro en la contabilidad.	Factura
28.	Contador	Generar Cuenta por Cobrar	Generar la cuenta por cobrar en el sistema contable.	
29.	Contador	Registrar la salida en la cuenta de Inventario	Registro contable de la salida del vehículo en la cuenta de Inventarios o existencias.	
30.	Contador	Informa la contabilización y registros al gerente	Informar al gerente de la contabilización y registros realizados para los fines pertinentes.	
31.	Gerente	Instruye entrega de documentos y vehículo	Disponer la entrega del vehículo, así como los papeles legalizados.	
32.	Jefe de Crédito y Cobranza	Entrega oficial de los papeles aprobados y llaves del vehículo	Entregar al analista de crédito los papeles del vehículo y comprobantes de la compraventa junto con las llaves	
33.	Analista de Crédito y Cobranza y Cobranza	Recibir y archivar documentos de la venta y el vehículo	Genera un folio para control interno de la venta del vehículo y la cobranza posterior.	
34.	Analista de Crédito y Cobranza y Cobranza	Entrega copia de documentos legalizados y el vehículo con las llaves	Revisar y entregar los documentos del vehículo, así como las llaves concluyendo el proceso de la venta.	
35.	Cliente	Recibe vehículo, copia de documentos y las llaves	Verificar que los documentos y el estado del vehículo estén en orden.	Papeles del carro y la compra.

Flujograma de Procedimiento de Concesión de Crédito



4.2 Políticas para la cobranza y recaudaciones

La política de gestión de cobro está enfocada a la recuperación efectiva de la cartera corriente y vencida, para garantizar la liquidez de la compañía y a su vez pueda cumplir con los compromisos económicos adquiridos, en ese sentido se detalla para cumplimiento de los intervinientes los siguientes:


Políticas de Cobranza y recaudaciones

- ✓ Las políticas de cobranza tendrán que ser analizadas de manera periódica en coherencia con las circunstancias y necesidades de la compañía, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.
- ✓ Para toda gestión de cobro se deberá disponer de las mejores herramientas disponibles en el mercado, para facilitar la transacción que debe realizar el cliente, tales como débito a cuenta, transacciones online, pagos con tarjeta de crédito, etc.
- ✓ Toda recaudación en efectivo y cheque no podrá estar en custodia de cobranzas, estos fondos deben ser depositados de manera inmediata en el mismo día, o máximo a primera hora en el siguiente día hábil.
- ✓ Siempre que el cliente notifique un pago, deberá adjuntar el respectivo documento soporte, tales como, comprobantes de depósitos, transferencias electrónicas, pagos con tarjetas de crédito, y estas a su vez, deben constar a nombre de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A.
- ✓ Si un cliente cancela por adelantado, el gerente será el único funcionario autorizado para realizar descuento por pronto pago, y será aplicado únicamente a los intereses.
- ✓ El responsable de las cobranzas enviará comunicaciones 5 días previo a vencer las operaciones, en la fecha límite de pago y mientras se encuentre en

mora, se contactará al cliente de manera telefónica, comunicados directos por correo electrónico, mensajes de texto al celular, y mensajes de voz pregrabados.

- ✓ Cuando un cliente no efectúe la cancelación oportuna de sus obligaciones, generará mora, y se cargará valores adicionales por gestión cobranza, en proporción a los días de vencimiento.
- ✓ En toda operación crediticia que tenga un vencimiento superior a 5 días, Cobranzas deberá iniciar la gestión de recuperación de cartera, para lo cual, aplicará notificaciones por medio de los canales de comunicación disponibles.
- ✓ El área encargada de las cobranzas dispondrá de un archivo con la información conciliada de cada cliente, la misma que deberá estar actualizándose de acuerdo con los nuevos créditos y cobros realizados.
- ✓ Cobranzas presentará a la gerencia en periodos mensuales, un reporte con el estatus consolidado y conciliado de cada cliente debidamente identificado y con indicadores de cumplimiento e incumplimiento de los pagos.
- ✓ Las operaciones crediticias que entren en mora a partir de los 30 días se someterán a la imputación de interés por mora, según el porcentaje publicado en la página web del Banco Central del Ecuador.
- ✓ La COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. podrá ejercer acción legal con fines de embargo de los vehículos que hayan superado los 90 días de mora, y que no han demostrado intención de pago.
- ✓ La COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A. deberá contar con los servicios de un asesor jurídico para ejecutar las acciones legales pertinentes, con la finalidad de precautelar posibles deudas incobrables.

- ✓ Se gestionará el levantamiento de los gravámenes de los vehículos una vez que el cliente haya realizado la cancelación total de la operación crediticia.
- ✓ El incumplimiento o caso omiso de estas normas serán consideradas como faltas graves y ocasionarán las sanciones disciplinarias que correspondan.

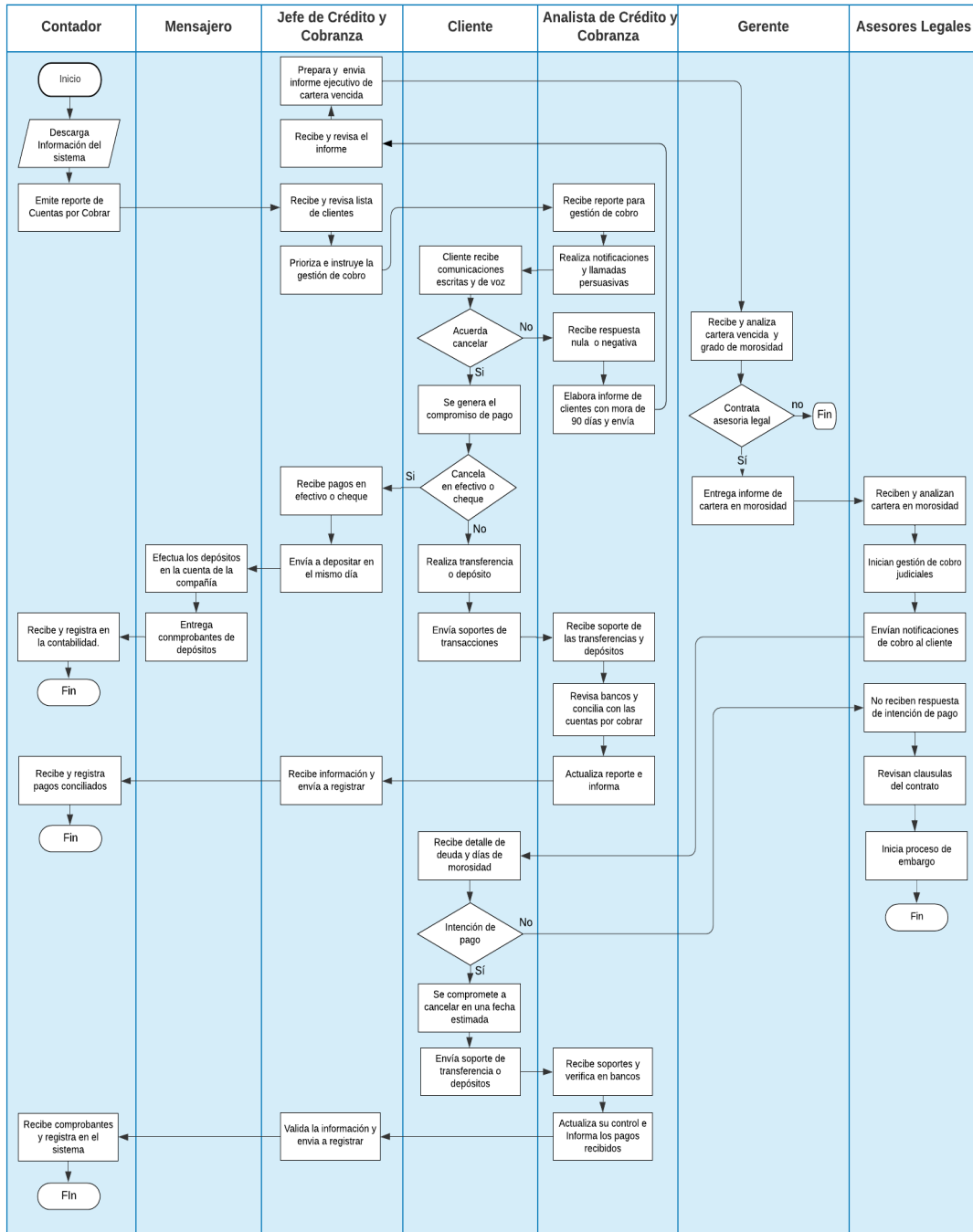
 DUNNCARSA		Manual de Políticas y Procedimientos de Concesión de Créditos y Control de Cuentas por Cobrar		Versión: 1.0
Departamento de Crédito y Cobranzas				Página 1 - 4
PROCESO		Control de Cuentas por Cobrar		Proceso: V - 01
RESPONSABLES		Contador, Analista de Crédito y Cobranza, Mensajero, Jefe de Crédito y Cobranzas, Gerente, Asesores Jurídicos.		
Nro .	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DETALLE DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1.	Contador	Descarga información del sistema	Descargar información de los registros de las cuentas por cobrar	
2.	Contador	Emitir reporte de Cuentas por Cobrar	Emitir de manera mensual el reporte de los registros contables relacionados con las Cuentas por Cobrar y sus saldos.	Mayor de las cuentas por cobrar.
3.	Jefe de Crédito y Cobranza	Recibir y revisar la lista de Clientes	Verificar la lista de clientes que deben ser gestionados para la recuperación de la cartera.	
4.	Jefe de Crédito y Cobranza	Priorizar e instruir gestión de cobro	Identificar los clientes con cartera vencida, y el tiempo impago para evaluar riesgos.	
5.	Analista de Crédito y Cobranza	Recibir reporte para gestión de cobro	Recibe un reporte de las Cuentas por Cobrar con el estatus de los clientes, para gestionar oportunamente los cobros.	Reporte de cobros
6.	Analista de Crédito y Cobranza	Realizar notificaciones y llamadas persuasivas	Debe enviar notificaciones persuasivas, por los medios de comunicación disponibles, además de las llamadas directas al cliente en mora.	Reporte de gestión de cobro.

7.	Cliente	Recibe comunicaciones escritas y voz	El cliente atiende los mensajes de comunicación de cobro, y recordatorios de pago para que no caiga en mora	
8.	Cliente	Acuerda cancelar	El cliente justifica su atraso y acuerda cancelar	
9.	Cliente	Genera el compromiso de pago	Cliente es consciente de la deuda y se compromete a cancelar deuda	
10.	Cliente	Cancela en efectivo o cheque	El cliente se acerca personalmente a la concesionaria a cancelar en efectivo o en cheque.	Comprobante de pago
11.	Analista de Crédito y Cobranza	Recibir pagos en efectivo o cheque	Procesar los pagos clientes que se acercan a cancelar en la concesionaria.	Cheques, dinero en efectivo.
12.	Analista de Crédito y Cobranza	Enviar a depositar el mismo día	Enviar a depositar de manera inmediata, todo pago que se reciba en efectivo o cheque, en el mismo día o máximo al siguiente día laborable.	
13.	Mensajero	Efectuar los depósitos en la cuenta de la compañía	Depositar en la cuenta de la compañía los cobros en efectivo o cheque, en el mismo día o máximo al siguiente día laborable.	Cheques, dinero en Efectivo
14.	Mensajero	Entrega comprobantes de depósitos.	Entregar a cobranzas los comprobantes de depósitos, para la asignación del pago al cliente en los controles generales e individuales.	Comprobantes de depósitos
15.	Contador	Recibe y registra en la contabilidad	Verificar el valor, cliente y el pago recibido para registrar en la cuenta contable por cobrar y actualizar saldos.	Comprobante de ingreso
16.	Cliente	Realizar transferencia o depósito	Utiliza medios electrónicos para realizar los pagos	Detalle de transferencia o depósito
17.	Cliente	Enviar soporte de transacciones	Remite los comprobantes que respaldan las transferencias y depósitos	Correo, imagen, WhatsApp
18.	Analista de Crédito y Cobranza	Recibir soporte de las transferencias y depósitos	Recibir y validar los comprobantes de las transacciones que envía el cliente.	
19.	Analista de Crédito y Cobranza	Revisar bancos y conciliar con las cuentas por cobrar	Debe verificar en la cuenta bancaria que todos los depósitos se hayan realizado correctamente.	Estados de cuenta

20.	Analista de Crédito y Cobranza	Actualizar reporte e informar	Actualiza su base de datos e informa al jefe de la gestión.	
21.	Analista de Crédito y Cobranza	Entrega comprobantes de depósito conciliados	Entregar al contador las papeletas de depósito una vez realizada la actualización en los reportes de control de la gestión de cobros.	Papeletas de depósito selladas por cobranzas
22.	Jefe de Crédito y Cobranza	Recibir información y envía a registrar	Revisa los cobros realizados y envía a registrar en las cuentas contables del cliente	
23.	Contador	Recibe y registra pagos conciliados	Revisar fecha de pago, operación que acredita y cliente que cancela, registrar en la Cuenta por Cobrar Clientes y archivar los soportes recibidos.	Detalle de cobros con soportes adjuntos.
24.	Analista de Crédito y Cobranza	Recibir respuesta nula o negativa	Las notificaciones realizadas por medio de llamadas, mensajes de texto, WhatsApp, correo electrónico no surgen efecto.	Registro de gestión
25.	Analista de Crédito y Cobranza	Elaborar informe de clientes con 90 días de mora y envía	Con las respuestas nulas del cliente elabora un informe con los clientes que tienen 90 días de vencimiento en sus cuotas.	Informe cartera en morosidad
26.	Jefe de Crédito y Cobranza	Recibir y revisar el informe	Una vez recibido el informe revisa el índice de clientes en mora	
27.	Jefe de Crédito y Cobranza	Preparar y enviar informe ejecutivo de cartera vencida	Con los datos recibidos elabora informe ejecutivo para enviar a gerencia	Informe ejecutivo
28.	Gerente	Recibir y analizar cartera vencida y grado de morosidad	Recibe el informe ejecutivo lo analiza, comprueba la materialidad de la cartera vencida	
29.	Gerente	Contratar asesoría legal	Decide contratar la asesoría legal para gestionar la recuperación de cartera con más de 90 días en mora	Acuerdo de servicio
30.	Gerente	Entregar informe de cartera de morosidad	Envía el informe para evaluación de la asesoría legal y posterior gestión de cobro	Informe ejecutivo
31.	Asesores legales	Recibir y analizar cartera en morosidad	Reciben el informe y evalúan las acciones a tomar para recuperar la cartera en mora	
32.	Asesores legales	Iniciar gestión de cobro judicial	Planifican las acciones pertinentes e inician la gestión de cobro	

33.	Asesores legales	Enviar notificaciones de cobro al cliente	Comienzan enviando las notificaciones a los clientes con el detalle de la deuda vencida	Notificaciones escritas
34.	Cliente	Recibir detalle de deuda y días de morosidad	Recibe las notificaciones y verifica la información detallada.	Notificaciones escritas
35.	Cliente	Intención de pago	Demuestra intención de pago informando de su próximo pago	
36.	Cliente	Comprometerse a cancelar en fecha estimada	Se compromete a cancelar en una fecha prudente para poder cumplir.	
37.	Cliente	Envía soporte de transferencia o depósito	Realizar el pago por medio de transferencia o depósito y envía los comprobantes.	
38.	Analista de Crédito y Cobranza	Recibir soportes y verificar en bancos	Conciliar los pagos recibidos verificando en la cuenta de la compañía que conste el efectivo	Conciliación bancos/ Cuentas por Cobrar
39.	Analista de Crédito y Cobranza	Actualiza su control e Informa los pagos recibidos	Ingresa los cobros validados en su reporte e informa.	Reporte de control de cobro
40.	Jefe de Crédito y Cobranza	Valida la información y envía a registrar	Verifica los clientes que han cancelado y envía a registrar en la contabilidad	
41.	Contador	Recibe comprobantes y registra en el sistema	Revisar fecha de pago, operación que acredita y cliente que cancela, registrar en la Cuenta por Cobrar Clientes y archivar los soportes recibidos.	Comprobante de ingreso
42.	Asesores legales	No reciben respuesta de intención de pago	El cliente no se pronuncia a favor de un cumplimiento de pago	
43.	Asesores legales	Revisan cláusulas del contrato	Se analizan las cláusulas del contrato para las siguientes acciones legales	
44.	Asesores legales	Inicia proceso de embargo	Con toda la documentación legal inician proceso de embargo del bien.	

Flujograma de Procedimiento de Cuentas por Cobrar



Referencias

- Aguilar Quezada, C. (2010). *Examen especial al rubro de cuentas por cobrar clientes ejercicio 2010 de la Empresa Rutas Fronterizas Rio Amazonas S.A.* Loja.
- Aguilar, C. (2010). *Examen especial al rubro de cuentas por cobrar clientes ejercicio 2010 de la Empresa Rutas Fronterizas Rio Amazonas S.A.* Loja.
- Almeida, A. (2017). *Academia Edu*. Obtenido de Academia Edu:
https://www.academia.edu/14533865/HALLAZGOS_DE_AUDITORIA
- Baena, G. (2017). Obtenido de
file:///D:/Users/Ivan%20Torres/Downloads/Metodologia_de_la_investigacion_Grupo_Ed.pdf
- Bembibre, C. (Marzo de 2013). *Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/fraude.php>
- Cevallos Rodríguez, R. (2019). *AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS DE LA EMPRESA PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. PORTOVIEJO.*
- Cevallos, R. (2019). *AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS DE LA EMPRESA PRODUCTOS Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS PROYSA S.A. PORTOVIEJO.*
- Cigoña. (25 de Abril de 2014). *Pymes y Autonomos*. Obtenido de Pymes y Autonomos: <https://www.pymesyautonomos.com/fiscalidad-y-contabilidad/las-provisiones-y-su-importancia-en-el-resultado-contable>

Ciifen. (2009). *Centro Internacional para la investigacion del fenomeno del niño*.

Obtenido de Centro Internacional para la investigacion del fenomeno del niño:

http://www.ciifen.org/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=84&Itemid=336&lang=es

citado por Suárez, H. V. (2017). *DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA*. Guayaquil.

De la Peña, A. G. (2014). *AUDITORÍA. UN ENFOQUE PRÁCTICO*. Mexico: Editorial Paraninfo, 2014.

Estupiñan Gaitan , R. (2006). *Administracion de Riesgos E.R.M. y Auditoria Interna*. Bogota: Editorial Ecoediciones.

Fiallos, F., & Toscano, E. (2016). *El proceso de otorgamiento de credito y su incidencia en la cartera vencida en la empresa Central Car S.A*. Ambato.

FundingCircle . (2018). *QUE ES EL RATIO DE LIQUIDEZ*. Obtenido de QUE ES EL RATIO DE LIQUIDEZ: <https://www.fundingcircle.com/es/diccionario-financiero/ratio-liquidez#:~:text=Ratios%20de%20liquidez%20de%20las,cobrar%20se%20convierten%20en%20efectivo>.

Gestiopolis.com. (17 de 06 de 2002). *¿Qué es solvencia financiera? ¿Cómo se analiza?* Obtenido de *¿Qué es solvencia financiera? ¿Cómo se analiza?*: <https://www.gestiopolis.com/que-es-solvencia-financiera-como-se-analiza/>

Gitman, L. (2003). *ADMINISTRACION FINANCIERA*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA*. MEXICO: PEARSON EDUCACION pag 65.

- Gooderl, J. L. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas: Lanzamiento Y Crecimiento de Iniciativas de Emprendimiento*. Cengage Learning Editores, 2012.
- Granel, M. (20 de 01 de 2020). *¿Qué es la liquidez de una empresa en contabilidad? Ejemplos*. Obtenido de *¿Qué es la liquidez de una empresa en contabilidad? Ejemplos*: <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos>
- Horngren Harrison, O. (2010). *Contabilidad Octava Edición*. Mexico: Prentice Hall.
- Iturriaga, C. K. (2017). *Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia* (Vol. 1). (2. IMCP, Ed.) Mexico: IMCP, 2017.
- Jordán Guillén, C. (2015). *ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN FINANCIERO, LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD COMO HERRAMIENTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL*. Machala.
- Jordán, C. (2015). *ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN FINANCIERO, LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD COMO HERRAMIENTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL*. Machala.
- López Domínguez, I. (03 de marzo de 2019). *Management Empresarial*. Obtenido de Management Empresarial:
<http://www.managementempresarial.com/diccionario/exigibilidad.html>
- Lopez, D. A. (18 de 01 de 2017). *Gestión y Administración*. Recuperado el 05 de 03 de 2020, de Gestión y Administración:
<https://www.gestionyadministracion.com/auditoria/auditoria-externa.html>
- López, I. (03 de marzo de 2019). *Management Empresarial*. Obtenido de Management Empresarial:
<http://www.managementempresarial.com/diccionario/exigibilidad.html>

- Madariaga, J. G. (2004). *Manual práctico de auditoría*. España: Grupo Planeta (GBS), 2004.
- Malagón, G. L., Galán, R. M., & Pontón, G. L. (2003). *Auditoría en Salud. Para una gestión eficiente*. (2 ed.). (2. Ed. Médica Panamericana, Ed.) Bogota, Colombia: Ed. Médica Panamericana, 2003.
- María, S. H. (2017). *DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA*. Guayaquil.
- Meza Vargas, C. (2007). *Contabilidad Analisis de Cuentas*. Costa Rica: EUNED.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad Analisis de Cuentas*. Costa Rica: EUNED.
- Molina, S. (2015). *El ciclo del crédito*. Madrid, España: LID Editorial 2015.
- Morales, A. C., & Morales, J. C. (2014). *Credito y Cobranza* (1 ed.). San Juan Tihuaca, Colombia: Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, C. R. (2002). *Auditoría en sistemas computacionales*. Mexico, Mexico: Pearson Educación, 2002.
- Nuñez, D., & Asociados. (20 de 11 de 2013). *Nuñez Dubon y Asociados*. Recuperado el 11 de 03 de 2020, de Nuñez Dubon y Asociados:
<http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>
- Perez, J., & Gardey, A. (2014). *Definicion.De*. Obtenido de Definicion.De:
<https://definicion.de/obligacion-tributaria/>
- Pérez, S. (2017). *La Contabilidad Sistematizada*. Obtenido de La Contabilidad Sistematizada: <https://www.monografias.com/trabajos97/contabilidad-sistematizada/contabilidad-sistematizada.shtml>
- Pickett, S. K. (2007). *Manual Basico de Auditoria*. (2. Grupo Planeta (GBS), Ed.) Rino Unido: Grupo Planeta (GBS), 2007.

- Piñeiro, C., De Llano, P., & Álvarez, B. (2006). *Dirección Financiera. Modelos Avanzados de Decisión con Excel*. Madrid, España: Delta Publicaciones, 2006.
- Quindemil, E., & Rumbaut, F. (2014). La información y la comunicación en la gestión organizacional: retos en el contexto universitario. *Articulos Cientificos* , 54 - 67.
- Ramirez, C. (2016). *Contabilidad Financiera II*. El Salvador: Francais De la Rochefoucauld. Obtenido de SlideShare.
- Ramírez, V. (2016). Modelo de Créditos-Cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito. Santo Domingo, Santo Domingo, Ecuador.
- Sanabria Bolaños, S. (2016). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SUS EFECTOS EN LA LIQUIDEZ EN LA FACULTAD DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR, LIMA, PERÍODO 2010-2015*. Lima: Peru pag28.
- Sanabria, S. (2016). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SUS EFECTOS EN LA LIQUIDEZ EN LA FACULTAD DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR, LIMA, PERÍODO 2010-2015*. Lima: Peru.
- Stevens, R. (13 de 07 de 2017). *Rankia*. Obtenido de Rankia:
<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Sy Corvo, H. (2018). *Administración y Finanzas*. Obtenido de
<https://www.lifeder.com/margen-bruto-de-utilidad/>
<https://www.lifeder.com/margen-bruto-de-utilidad/>
- Tapia, C. (2016). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. (2. IMCP, Ed.) Mexico, Mexico: IMCP, 2016.

Tapia, C. K. (2016). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. (2. IMCP, Ed.) Mexico, Mexico: IMCP, 2016.

Tapia, C., Rueda de León, R., & Silva, R. (2017). *Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia*. (2. IMCP, Ed.) Mexico, Mexico: IMCP, 2017.

Veliz, J., & Torres, L. (2020).

Zambrano, A. C., & Quiroz, S. E. (2019). *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. PORTOVIEJO.*

Apéndice A

Comprobante de ingreso

DUNNCARSA S.A.		<small>DIR: Av. Elio Muñoz Viqueña 112 Y Juan Orrellana, Cda. Atarézana Pira 1 Teléfono: 0998293049 E-mail: trabajo@dunncarsa.com</small>		COMPROBANTE	
RUC 0993046647001				DE INGRESO No. 0001	
				AÑO	MES
				DÍA	\$
RECIBÍ DE					
LA SUMA DE:					
POR CONCEPTO DE :					
FORMA DE PAGO:					
CÓDIGO	CONCEPTO	DÉBITO	CRÉDITO		
CHEQUE N.		EFFECTIVO		<small>FIRMA Y SELLO DEL BENEFICIARIO</small>	
BANC		CUENTA			
PREPARADO	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO		
				CC/RUC	

Apéndice B

Pagaré para concesionarias

PAGARE No. _____

Yo, _____ (*Deudor*), mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, por medio del presente escrito manifiesto, lo siguiente: **PRIMERO:** Que debo y pagaré, incondicional y solidariamente a la orden de _____ (*Nombre del Acreedor*) o a la persona natural o jurídica a quien el mencionado acreedor ceda o endose sus derechos sobre este pagaré, la suma cierta de _____ PESOS MCTE. (\$ _____,00), pesos moneda legal colombiana. **SEGUNDO:** Que el pago total de la mencionada obligación se efectuará en un sólo contado, el día ____ del mes de _____ del año _____ en las dependencias de _____ (*Nombre del Acreedor*) ubicada en la ciudad de _____, o en su cuenta bancaria n. _____ del Banco _____. **TERCERO:** Que en caso de mora pagaré a _____ o a la persona natural o jurídica a quien el mencionado acreedor ceda o endose sus derechos, intereses de mora a la más alta tasa permitida por la Ley, desde el día siguiente a la fecha de exigibilidad del presente pagaré, y hasta cuando su pago total se efectúe. **CUARTO:** Expresamente declaro excusado el protesto del presente pagaré y los requerimientos judiciales o extrajudiciales para la constitución en mora. **QUINTO:** En caso de que haya lugar al recaudo judicial o extrajudicial de la obligación contenida en el presente título valor será a mi cargo las costas judiciales y/o los honorarios que se causen por tal razón.

En constancia de lo anterior, se suscribe en la ciudad de _____, a los ____ días del mes de _____ del año _____.

EL DEUDOR,

Apéndice C

Contrato de Compraventa

CONTRATO DE COMPRAVENTA DE VEHÍCULO

Comparecen a la celebración del presente contrato de compraventa, por una parte _____, por sus propios y personales derechos, parte a la que para efectos del presente contrato se le denominará “**El Vendedor**”; y, por otra parte, _____, igualmente por sus propios y personales derechos, a quien para efectos del presente instrumento se lo denominará como “**El Comprador**”. Las comparecientes son mayores de edad, de estado civil _____, domiciliadas en _____, hábiles para ejercer derechos y contraer obligaciones.

Una vez identificadas las partes, es decisión de éstas el celebrar el presente contrato de compraventa de vehículo, al tenor de las cláusulas que se estipulan a continuación:

PRIMERA: ANTECEDENTES. - a) “**El Vendedor**”, es propietario del vehículo de las siguientes características:

Marca :
Modelo :
Año. Fab :
Motor No. :
Serie No. :
Placas No. :
Color :

b) “**El Vendedor**”, declara que, sobre el vehículo de su propiedad, no pesa gravamen alguno, prohibición de enajenar; y, menos antecedentes ante las Jefaturas o Juzgados de Tránsito del país.

c) Igualmente, “**El Vendedor**” declara que el vehículo se encuentra en perfecto estado y que periódicamente ha sido sujeto de mantenimientos y chequeos mecánicos para su óptimo funcionamiento.

d) “**El Comprador**”, declara expresamente su intención de adquirir el vehículo descrito y que además ha realizado las verificaciones mecánicas básicas, en un taller de su confianza.

SEGUNDA: COMPRAVENTA. - Con los antecedentes expuestos, “**El Vendedor**” da en venta y perpetua enajenación a favor de “**El Comprador**”, el vehículo descrito en el literal “A” de la cláusula segunda del presente contrato. “**El Vendedor**” se compromete a hacer entrega de toda la documentación inherente al vehículo para efectos del traspaso de dominio y matriculación ante las autoridades de tránsito competentes.

TERCERA: PRECIO. - El precio que las partes han pactado para la presente negociación, asciende a la suma de _____ Dólares de los Estados Unidos de América (USD \$ _____), que “**El Comprador**” entrega a “**El Vendedor**” en efectivo y a su entera satisfacción, sin tener en el futuro que realizar ningún reclamo al respecto.

CUARTA: ENTREGA. - “**El Vendedor**”, hace entrega del vehículo en su estado actual al momento de la suscripción del presente instrumento; y, a su vez “**El Comprador**” lo acepta, tomando la posesión de este.

QUINTA: CONTROVERSIAS. - En caso de suscitarse controversias que se deriven de la presente estipulación, las partes se someten al trámite Verbal Sumario ante los Jueces de lo Civil de _____.

Las partes, de común acuerdo expresan su anuencia y sometimiento a la totalidad de las cláusulas que preceden, expresando dicha aceptación con sus firmas habituales en tres ejemplares de idéntico valor y tenor.

En _____, a los ____ días del mes de _____ de 202_.

Apéndice D

Certificado de petición para el examen especial



DUNNCARSA S.A.

Av. Elías Muñoz Vicuña # 112 entre Av. Juan Orellana
Teléf. 042-937362
Guayaquil-Ecuador

Guayaquil, febrero 06 del 2020

Señores
UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
Ciudad.

De mis consideraciones:

Yo, **RONALD HAROLD DUNN MORALES**, con C.I. No. 0904457595, en mi calidad de Representante Legal de la compañía DUNNCARSA S. A. con RUC No. 0993046647001, autorizo a **JOSELYNE VICTORIA VELIZ NAVARRETE** con C.I. No. 0951540491, e **IVAN LEONARDO TORRES LEÓN** con C.I. No. 0925126443, hacer uso del nombre de la compañía DUNNCARSA S.A. para la realización de un trabajo de estudio que se denominará, examen especial de las cuentas por cobrar de la compañía antes mencionada durante el periodo fiscal 2019, por lo cual se facilitará la información necesaria que servirá para su proyecto de tesis.

Los Sres. **JOSELYNE VICTORIA VELIZ NAVARRETE** e **IVAN LEONARDO TORRES LEÓN**, están autorizados de hacer uso del presente certificado en los tramites que consideren pertinentes para temas estudiantiles, mas no para tramites judiciales.



Sr. Ronald Harold Dunn Morales
Representante Legal