



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD - CPA

TEMA:

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA
SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A, DEL CANTÓN GUAYAQUIL
PERIODO 2019.**

AUTORA

LOPEZ SALCEDO GEMA

TUTORA

Ing. Julissa Mera Cambi, Mgs.

GUAYAQUIL- GUAYAS- ECUADOR

2021

Certificado del Tutor de Titulación

Ing. Julissa Mera Cambi Mgs., en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que la egresada **López Salcedo Gema**, es autora de la Tesis de Grado titulada: **“AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A, DEL CANTÓN GUAYAQUIL PERIODO 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. Julissa Mera Cambi, Mgs.

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del Tribunal

El trabajo de investigación “**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A, DEL CANTÓN GUAYAQUIL PERIODO 2019**”, presentado por la egresada **López Salcedo Gema**, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.

Coordinadora de la carrera

Ing. Julissa Mera Cambi, Mgs.

Tutor Trabajo de Investigación

Msc. Rommel Sacoto Ferrer

Miembro del tribunal

Msc. Ana María Molina

Miembro del Tribunal

Declaración de autoría

LÓPEZ SALCEDO GEMA, autora de este trabajo de titulación denominado **“AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A, DEL CANTÓN GUAYAQUIL PERIODO 2019”**, declaro que el mismo es de mi completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Gema López Salcedo

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

Agradecimiento

Agradezco y doy gracias a dios por mantenerme llena de salud y sabiduría, por permitirme disfrutar de mi familia que me han apoyado en cada decisión, a mis tutores por reforzar mis conocimientos porque sin ellos no hubiese sido posible terminar con éxito este trabajo.

Este es un momento muy especial que espero que perdure en el tiempo, no solo en la mente de las personas que agradecí sino a quienes que de una u otra manera me brindaron su apoyo de corazón y gracias a la vida por este nuevo triunfo.

Gema López Salcedo.

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi madre que me ha dado su apoyo incondicional en todo momento, por su sacrificio y esfuerzo por darme la oportunidad de estudiar y obtener un título para mi futuro y sobre todo por creer en mi capacidad. La ayuda que mi madre me ha brindado ha sido sumamente importante, no ha sido sencillo culminar este proyecto, sin embargo, siempre fuiste muy motivadora.

Gema López Salcedo



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO CARRERA
DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“Auditoria operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa
Cohym s.a, del cantón Guayaquil periodo 2019”**

López Salcedo Gema

Resumen

El centro odontológico Cohym S.A., dedicado a brindar servicios profesionales de odontología, anteriormente se desempeñaba como persona natural, decidiendo sus propietarios surgir como personas jurídicas, en este proceso de cambio han surgidos inconsistencias en el área de facturación, debido a la limitada supervisión de la gestión, a esto se suma la inasistencia de manuales de políticas para la aplicación de los procedimientos, esto limita la capacidad de desarrollo económico-financiero de la empresa, puesto que no tiene un control adecuado de los ingresos. Debido a la necesidad que presenta actualmente la empresa se aplicará la auditoria operativa en el área de facturación, en base a valorar la estructura del control interno, esto permitirá determinar los riesgos existentes, la eficiencia de los procesos y la eficacia del manejo y control de los ingresos.

Dentro de la presente investigación se fundamentan con marco legal, marco de referencias de trabajos científicos relacionados a al tema central, sin descartar los principios del control interno en la gestión de facturación, el resultado obtenido permitirá identificar las falencias y los errores en el procedimiento que se ejecutan actualmente en la empresa Cohym S.A.

Palabras clave: Auditoria, Facturación, Control Interno.



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO CARRERA
DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“Auditoria operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa
Cohym s.a, del cantón Guayaquil periodo 2019”**

López Salcedo Gema

Abstract

The Cohym SA dental center, dedicated to providing professional dental services, previously worked as a natural person, deciding its owners to emerge as legal entities, in this change process inconsistencies have arisen in the billing area, due to the limited supervision of the management, to this is added the absence of policy manuals for the application of procedures, this limits the capacity for economic-financial development of the company, since it does not have adequate control of income. Due to the need that the company currently presents, the operational audit will be applied in the billing area, based on assessing the internal control structure; this will allow determining the existing risks, the efficiency of the processes and the effectiveness of the management and control of income.

Within this research, they are based on a legal framework, framework of references of scientific works related to the central issue, without discarding the principles of internal control in billing management, the result obtained will allow the identification of shortcomings and errors in the procedure that are currently run by the company Cohym SA

Keywords: Audit, Billing, Internal Control,

Tabla de Contenido

Certificado del Tutor de Titulación.....	ii
Certificado del Tribunal	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Capítulo I.....	1
1 Problematización	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Antecedentes generales	1
1.3 Formulación del problema.....	3
1.4 Planteamiento del problema	3
1.5 Preguntas de investigación	5
1.6 Delimitación del problema	5
1.7 Justificación.....	6
1.8 Objetivos	7
1.8.1 Objetivo general	7
1.8.2 Objetivos específicos	7
Capítulo II.....	8
2 Contextualización	8
2.1 Marco teórico	8
2.1.1 Antecedentes de la auditoria, origen y evolución	8
2.1.2 Conceptos de auditoria.....	10

2.1.3	Objeto y alcance de la auditoria	11
2.1.4	Fases de la auditoria	13
2.1.5	Tipos de auditorias	18
2.1.6	Auditoria operativa definición, objetivo, características	19
2.1.7	Técnica de auditoria operativa	22
2.1.8	Control interno	24
2.1.9	Proceso de facturación	26
2.1.10	Control de los ingresos	28
2.2	Marco conceptual	30
2.3	Marco legal.....	32
2.3.1	Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA's).....	32
2.3.2	Definición y clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas.....	32
2.3.3	Normas generales o personales	33
2.3.4	Normas de ejecución del trabajo	33
2.3.5	Normas de preparación del informe.....	35
2.3.6	Normas internacionales de auditoría.....	36
2.3.7	NIC 18: Ingresos de actividades ordinarias	39
2.3.8	Normativa servicios de rentas internas del ecuador de factura electrónica.....	41
2.3.9	Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.....	43
2.4	Marco ambiental.....	44
2.4.1	Ministerio del ambiente Acuerdo ministerial No 061	44
2.5	Variables.....	48

2.5.1	Variable independiente: Proceso de facturación	48
2.5.2	Variable dependiente: Control de los ingresos.....	48
2.6	Operacionalización de las variables	49
Capítulo III.....		52
3	Marco Metodológico.....	52
3.1	Plan de investigación.....	52
3.2	Tipos de investigación.....	52
3.3	Fuentes de investigación	53
3.4	Población	54
3.5	Análisis de los resultados	55
Capítulo IV.....		57
4	Análisis de entrevista a los ejecutivos involucrados en la auditoría de la empresa.....	57
4.1	Técnica de entrevista	57
4.2	Plan de Auditoría.....	63
4.2.1	Planificación.....	66
4.2.3	Comunicación de resultados	109
Capítulo V.....		121
5	Propuesta.....	121
5.1	Título de la prepuesta	121
5.2	Datos informativos de la propuesta	121
5.3	Autores de la propuesta	121
5.4	Empresa auspiciante	121
5.5	Área que cubre la propuesta	121
5.6	Fecha de presentación	122

5.7	Fecha de culminación	122
5.8	Duración del proyecto	122
5.9	Participantes del proyecto	122
5.10	Objetivo general de la propuesta	122
5.11	Objetivos específicos	123
5.12	Beneficiarios directos	123
5.13	Beneficiarios indirectos	123
5.14	Impacto de la propuesta	124
5.15	Descripción de la propuesta	124
	Referencias	151
	Apéndices	153

Lista de Tabla

Tabla 1 Elementos que conforma el flujograma	25
Tabla 2 Variable independiente: Proceso de facturación.....	49
Tabla 3 Variable dependiente: Control de los ingresos	50
Tabla 4 Población.....	55

Capítulo I

1 Problematización

1.1 Tema

Auditoria operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa COHYM S.A, del cantón Guayaquil periodo 2019.

1.2 Antecedentes generales

En instancias primitivas los comerciantes plasmaban sus cuentas en tablas marcilla con la evolución y la implementación de la época industrial desde entonces hasta la actualidad es conocida como factura, dicho documento desde su origen y a nivel mundial fue un medio necesario para todo el comercio, puesto que en dicho documento se registra todas las ventas. Cabe recalcar que la factura tradicional es un documento mercantil en el cual consta de los datos tanto del comprador como del vendedor (Cortez, 2017, p. 6).

La factura tomó una importancia relativa a nivel de las actividades comerciales porque con ella se justifica y sobre todo se garantiza de manera legal la compra o la venta de un bien o la prestación de un servicio, comercializados por las empresas, por profesionales y comerciantes que tengas negociaciones establecidas. Este documento también consta como soporte tributario para fines fiscales y de tributos (Checa, 2012).

A nivel mundial se crearon controles aplicados a los procesos establecidos y direccionados en medir la eficacia de las operaciones en las organizaciones, unos de los controles los aplicaron en el proceso de facturación, puesto que alrededor del mundo en muchas empresas buscaban alternativas de obtener información relevante y oportuna de todas las actividades que se realizaban en la organización (Fonseca,

2011).

En el Ecuador se implementó la facturación física como un instrumento que permite emitir un comprobante de venta autorizado por el ente regulador servicios de rentas internas, este instrumento respaldaría las transacciones efectuadas por los denominados contribuyentes en la adquisición de bienes o por la prestación de servicios, estos comprobantes los expedían únicamente los centros autorizados, sin embargo, pese a los controles y a las grandes transformaciones que con transcurso del tiempo implementaba el (SRI), no tenía las garantías apropiadas en la facturación de las actividades comerciales (Mejias, 2012).

Es entonces donde el ente regulador de tributos el Servicio de Rentas Internas (SRI), entidad pública crea la facturación electrónica en 1997 como mecanismo para radicar la evasión tributaria y teniendo como finalidad incrementar la recaudación, no obstante, en materia tributaria se han evidenciado grandes avances tecnológicos que han permitido tener información de actualizadas de las empresas.

En el 2012 pese a la creación de la facturación electrónica, aun se evidenciaban fraudes en los procesos de facturación de las empresas al momento que realizaba sus transacciones comerciales, es allí donde el SRI propone implementar un proceso de facturación electrónica, como un sistema que cruce la información entre los contribuyentes, desde el uno de enero del 2018 el SRI hizo de carácter obligatorio la emisión de comprobantes electrónicos bajo el esquema de “off line”, hoy en día las transferencias de dominio se realizan en casi un 100% de manera electrónica. (Rodriguez, 2018).

Sin embargo, el control de los ingresos pese a todo lo implementado por el organismo de control, depende directamente del proceso de facturación que establezcan las empresas, al no contar con un eficiente proceso de facturación el

riesgo de incidencias de errores o fraudes incrementa, esto ocasiona que los ingresos tengan la fiabilidad en las transacciones comerciales.

Por todo lo antes mencionado que se debe aplicar una auditoria operativa al proceso de facturación antes del cierre fiscal de cada año para medir la eficiencia y determinar la eficacia de los procesos establecidos por la organización, puesto que la importancia del control interno ayudara a identificar de qué manera se lleva el control de los ingresos en la empresa COHYM S.A.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo la falta de control interno incide en el proceso de facturación para poder medir el grado de eficiencia y eficacia en el manejo de los ingresos de la sucursal de la empresa COHYM S.A., ubicada en Víctor Emilio Estrada en el cantón Guayaquil, provincia del guayas en el periodo fiscal 2019?

1.4 Planteamiento del problema

La empresa “COHYM S.A.”, es una empresa con sede principal en la ciudad de Guayaquil, dedicada a brindar servicios de odontologías especializadas, denominados consultorios de dentistas industrial, en la actualidad y pese a su corta edad en el mercado nacional cuenta con seis sucursales en todo el territorio nacional, es por ello que la sucursal ubicada en dirección de Víctor Emilio Estrada y las Monjas es considerada como el local principal, es por ello que en esta localidad se efectuara el presente trabajo de investigación para evaluar la eficiencia y la eficacia de los proceso en el área de facturación.

La empresa “COHYM S.A.”, inicio su actividad a cargo de su fundador el cual empezó como persona natural a brindar servicios odontológicos desde el 2009, teniendo buena aceptación decidieron transformarla en compañía y su constitución

surge el 14 de septiembre del 2017, dentro de su misma actividad con la que ejercía como persona natural.

Actualmente COHYM S.A., cuenta con los procesos establecidos desde su creación como compañía, estos procesos abarcan toda la estructura organizacional de la entidad, el control interno aplicado a los procedimientos de las actividades que se realizan no son evaluados periódicamente, esto conlleva a que surjan posibles falencias en el proceso de facturación como las que se detallan a continuación:

Se evidencia que la empresa COHYM S.A., no cuenta con políticas establecidas tampoco cuenta con manuales de procedimientos para segregar funciones en el área de facturación, esto conlleva a que las emisiones de las facturas contengan datos errados, puesto que la entidad no cuenta con una base de datos que permita tener un lineamiento apropiado.

COHYM S.A., no cuenta con un cronograma de tarifas para sus diferentes servicios que ofrece, siempre difieren los valores en las facturas siendo un mismo tratamiento, esto genera una mala imagen a la entidad e inconformidad con los clientes.

Una de las deficiencias que presenta la COHYM S.A., es al momento de aplicar las promociones que oferta la entidad, puesto que al no contar con un cruce de información no aplica de manera apropiada los descuentos en las facturas, esto se debe a que al no tener un mecanismo de control en las promociones que ejecuta el personal del área de facturación no aplica los porcentajes correspondiente en las facturas.

La entidad no cuenta con una persona que se encargue de supervisar los procedimientos que se deben aplicar en el área de facturación, es por esta razón que se reflejan los errores en las facturas emitidas.

Con todo lo antes mencionado se evidencia que la empresa no aplica controles apropiados en el área de facturación, y la deficiencia del control interno en manejo de ingresos generan inconsistencias en los resultados de las operaciones de la entidad.

1.5 Preguntas de investigación

1. ¿Qué es la auditoría operativa?
2. ¿Cuál es el propósito de aplicar una auditoría operativa?
3. ¿Cuáles son las técnicas aplicables en la auditoría operativa en el proceso de facturación?
4. ¿Qué es el control interno?
5. ¿Qué es el proceso de facturación?
6. ¿Cuáles son las etapas del proceso de facturación?
7. ¿Cuál es la importancia de aplicar un buen control interno en el proceso de facturación?
8. ¿Cómo influye el proceso de facturación en el manejo de los ingresos?
9. ¿Cuál es la importancia de un buen manejo de los ingresos?
10. ¿Qué resultados espera obtener con la aplicación de la auditoría operativa en la organización?

1.6 Delimitación del problema

Campo:	Auditoría y Contabilidad
Área:	Caja General
Aspecto:	Deficiencia en el proceso de facturación

Tema:	Auditoria operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa “COHYM S.A.”, del cantón Guayaquil periodo 2019.
Problema:	Evaluar el proceso de facturación para medir el grado de eficiencia y eficacia.
Delimitación espacial:	Empresa COHYM S.A.
Delimitación temporal:	Periodo de 1 de enero de 31 diciembre 2019
Línea de la investigación:	Proceso de control en las organizaciones

1.7 Justificación

La implementación de una auditoria operativa al proceso de facturación en la empresa “COHYM S.A.”, es viable puesto que con los resultados que se obtendrán a raíz del trabajo de investigación coadyuva a medir el nivel de confianza que presenta la entidad y consecuentemente direcciona el mejoramiento de todo el proceso de facturación.

Mediante la aplicación de esta herramienta se podrá evaluar los procesos en el área de facturación, empezando desde antes de emitir las facturas para corroborar el nivel de eficiencia que presenta y así poder comparar la información presentada con a información registrada.

Esta propuesta permitirá mejorar todas las actividades que se ejecutan en el proceso de facturación de la empresa COHYM S.A., esto ayudará a mitigar errores que presenta actualmente al momento de emitir los comprobantes de ventas, también contribuirá a establecer lineamientos apropiados para garantizar el manejo de los ingresos. Con los resultados que se obtendrán de la auditoria operativa al control interno del proceso de facturación, facilitara el uso de los recursos de la entidad.

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Aplicar una auditoria operativa al proceso de facturación mediante las normas internacionales de auditoria en la empresa COHYM S.A., ubicada en el cantón Guayaquil periodo 2019.

1.8.2 Objetivos específicos

- ❖ Fundamentar teorías, metodologías y técnicas aplicadas al proceso de facturación y su relación con el control interno.
- ❖ Diagnosticar la situación actual de los procesos de facturación en la empresa COHYM S.A.
- ❖ Ejecutar una auditoria operativa mediante la ejecución de la auditoria en el proceso de facturación de la empresa COHYM S.A.
- ❖ Elaborar una propuesta de mejora que contribuya a mitigar los riesgos existentes en la empresa COHYM S.A.

Conclusión del capítulo

Este trabajo investigativo tiene como finalidad conocer las incidencias existentes en el proceso de facturación en la sucursal de la empresa COHYM S.A., mediante la aplicación de técnicas apropiadas que permitan optimizar las actividades en el área de facturación, para evaluar el manejo de los ingresos.

Al efectuar la auditoria operativa al proceso de facturación, brindará indicadores que permitan medir el grado de eficiencia con la que cuentan los procedimientos en el área de caja de la sucursal de la empresa COHYM S.A., que ayuden a mejorar las falencias existentes para tener un apropiado control en el manejo de los ingresos.

Capítulo II

2 Contextualización

2.1 Marco teórico

2.1.1 Antecedentes de la auditoría, origen y evolución

Como toda ciencia, teoría, técnica que se implementa en lugares determinados con la finalidad de contribuir con el bienestar de las organizaciones, tiene su inicio y la auditoría sin lugar a duda con el trascurso del tiempo ha tomado un rol importante dentro y fuera de las empresas porque se ha convertido en una herramienta fundamental para medir la eficiencia en los procesos.

Según Constanza (2016) manifestó que:

La auditoría es tan antigua como la humanidad y tiene su origen en la práctica de la contabilidad, teniendo en cuenta el acelerado proceso evolutivo del mundo y que en el común de las personas existe una gran distorsión sobre el origen, evolución y conceptualización de la auditoría, lo interesante es que parecida a la contabilidad, pero los auditores perfeccionaron su trabajo y la dejaron solo para ser una revisora de cuentas (p. 3).

Esta ciencia surge con el advenimiento de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa, puesto que en su origen era utilizada para detectar fraudes o algún tipo de error en las finanzas de las organizaciones. Esta ciencia ha tenido inmensas dificultades en el campo teórico, cuando se le indaga por sus fundamentos y por sus estructuras conceptuales, solo en épocas actuales se le ha empezado a prestar la atención apropiada a este asunto (Morales, 2012).

Según Constanza (2016) indicó que:

La auditoría es un rol histórico constatable, están plenamente delineados en cuatro edades evolutivas, lo cual indicaría lo que fue el transcurso de la auditoría como parte de un proceso que se inició en la rendición de cuentas y se desarrolló en la fiscalización y en la actualidad se recontextualiza en el aseguramiento y la razonabilidad de la información presentada por parte de las organizaciones (p. 58).

El mismo autor mencionó que la edad de la prehistoria, la auditoría se originó como una actividad de fiscalización y verificación de los principios contables, mientras que en la edad media los hacendados y los grupos económicos favorecidos tenían que pagar su diezmo al virrey y para el control de esos ingresos estaban los auditores, en la edad industrial, a mediados del siglo XVIII surgieron las primeras máquinas de tejido, este hecho marco el nacimiento de las corrientes de auditoría, en la edad informática con la toma de conciencia de las empresas surgió la información que adquieren, conservan, procesan y emiten los auditores (p. 64).

Como se evidencia en la evolución de la auditoría en sus cuatro edades en el transcurrir del tiempo, estos momentos marcan el surgimiento de la aplicación de la auditoría, a partir de los acontecimientos históricos antes mencionados esta práctica se ha convertido en una herramienta que les permite a las organizaciones procesar y adquirir información apropiada para transparentar los resultados emitidos.

En la actualidad todos los profesionales que aplican las auditorías han captados los conocimientos de esta ciencia, sean de origen internos o externos el rol que desempeñen ayudan a mantener la integridad y a controlar la eficiencia de los estados financieros que se revelan en las entidades, este informe es un soporte parcial que sirve para cumplir con los organismos de control y obtener beneficios tales como préstamos a las entidades financieras (Luna, 2003).

Cabe recalcar que la auditoría no se realizara si las empresas no hubieran

evolucionado, dando como resultados la constitución de las entidades en donde estos organismos de control exigen la ejecución de esta herramienta fundamental para las organizaciones, puesto que hoy en día esta técnica permite evaluar y medir los procesos pre establecidos por las empresas. Es por ello que se definirá en un grado más amplio el concepto de la auditoría.

2.1.2 Conceptos de auditoría

Por su parte Alcívar, Brito, & Guerrero (2016) indicaron que:

“La auditoría la define como un proceso sistemático de obtener y evaluar los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero” (p. 34).

Puesto que la tarea del auditor se basa en analizar la exactitud y la veracidad de los registros contables que se les entregaron con el fin de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los mismos.

Mientras que para Holmes (2015) la definió a la auditoría como:

“Un examen de las demostraciones y registros administrativos contables en donde el auditor observa la integridad y autenticidad de los registros y de los documentos” (p. 13).

Por otro lado, universidad de Harvard establece que:

“la auditoría es el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar la razonabilidad, viabilidad y exactitud de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen” (p. 15).

Según Lara (2016) indicó que la auditoría implica someter a un proceso de revisión y supervisión la información presentada, por un experto profesional suficientemente cualificado con determinados procedimientos, actividades eh

informes, con la intención de obtener un alto grado de garantía de la correcta elaboración o desarrollo de los mismos (p. 19).

En síntesis, primarias la auditoria en sus inicios solo se limitó a verificar los registros contables, es decir que solo revisaba, observaba y corroboraba si los resultados presentados eran exactos, con el transcurso del tiempo en el campo de la auditoria se ha posesionado en las organizaciones tanto así que un auditor es un asesor influyente en los procesos, no obstante aún existen posturas en relación a que esta actividad solo debe de ser de carácter contable, puesto que la auditoria consiste en verificar la información económica-financiera, pero para ello es apropiado conocer el objeto y el alcance como se detalla a continuación:

2.1.3 Objeto y alcance de la auditoria

Para Díaz, Rodríguez, Pérez, & Amórtegui (2015), manifestó que: El objeto de una auditoria es reducir el riesgo de información de las empresas, en el cual se debe garantizar la viabilidad y veracidad de la información, puesto que con el transcurso del tiempo la auditoria tomó un papel importante en las entidades, es decir que es un proceso en donde se establece una cadena de lineamientos y parámetros que deben considerar para identificar la materialidad de los resultados y así garantizar la razonabilidad de los estados financieros (p. 25).

El objetivo de la auditoria consiste en brindar un informe a la entidad que solicita sus servicios profesionales, esto le proporciona tener una organización más eficiente, puesto que las recomendaciones ayudan a corregir las debilidades que aparezcan en el estudio realizado, para ello la auditoria les proporciona análisis, evaluaciones e información concerniente a los objetos de estudios o situaciones auditadas, por ende el auditor debe de ser un asesor de alta competitividad para la

organización (Montilla & Herrera, 2006, p. 17).

Mientras que Morales (2012) nos manifestó que el objeto de la auditoría es reducir el riesgo de información, lo cual disminuye el costo de obtener capital, es decir que el objeto consisten en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen. Puesto que el trabajo exhaustivo que aplican las entidades en todas sus áreas crea brechas que deben ser evaluadas, estas evaluaciones permiten mejorar el desempeño de sus actividades (p. 37).

El mismo Morales (2012) sostiene en su trabajo de investigación “Introducción a la auditoría”, el alcance de la auditoría deberá de cubrir el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno con respecto a la organización y calidad de ejecución que se tendrán en relación al desempeño de las responsabilidades que le fueron asignadas, un alcance definido apropiadamente garantizará un correcto lineamiento direccionado al área que será sometida al examen sistemático, para proporcionar resultados en base a los análisis y la revisión que se realiza (p. 45).

Se está en concordancia con los autores antes mencionado puesto que la auditoría juega un rol importante en las empresas, ya que en la actualidad es una herramienta apropiada para evaluar, controlar y supervisar los resultados presentados por las organizaciones. Para una mejor comprensión se definirá según su naturaleza las fases de la auditoría y su importancia en cada etapa que se aplican en las organizaciones.

2.1.4 Fases de la auditoría

La auditoría consta de cuatro fases fundamentales para su aplicación, para Lara (2016), el trabajo de auditoría se desarrolla con una planificación previa del mismo, y para establecerla en las empresas se sigue un proceso concreto que se estructura de la siguiente manera:

- ❖ Planeación
- ❖ Ejecución
- ❖ Presentación de Informe
- ❖ Seguimiento

Esta estructura permite tener un orden cronológico de acorde a las actividades que se deben realizar para obtener resultados confiables, para ello se definirán cada una de las fases antes mencionadas para tener presente el rol fundamental que tienen cada una de estas etapas en la aplicación de la auditoría.

2.1.4.1 Fase de planeación, definición, características, elementos

Para Blanco (2017) expresó en su trabajo de investigación (Auditoría integral: normas y procedimientos) que la fase de planeación es la:

La planeación implica el desarrollo de una estrategia general para el enfoque, énfasis, oportunidad y conducción del contrato y del plan de trabajo con un detallado enfoque de la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditorías que se van a realizar y lo racional de su elección. Una planeación adecuada ayuda a asegurar que se ha dedicado suficiente atención a las áreas importantes del trabajo, que los problemas potenciales son identificados de manera oportuna (p. 54).

Mientras Vargas (2014) indicó que:

La garantía de la planeación en la auditoria es la efectividad en que se requiere las actividades con orden y propósito, señalar las necesidades fundamentales y proporcionar una base para el control interno de la organización. Esta etapa preliminar es donde el auditor tiene una estrecha conexión con la empresa a ser auditada, esto le permite obtener información relevante al auditor para aplicar los lineamientos apropiados que se ejecutaran a lo largo de la auditoria (p. 49).

Para Bonilla (2015), indicó que las características de la planeación de la auditorias: Son guías detalladas sobre los procedimientos y las pruebas que se van a realizar, cada procedimiento es de carácter metodológico que permite ordenar, controlar y desarrollar con responsabilidad y juicio profesional el proceso del examen, debe de contar con las normas y técnicas de auditorías, mediante las marcas y referencias se indica la ubicación y las pruebas realizadas y su contenido debe de ser sencillo y flexible, y en construida con anticipación a la etapa de planeación de la auditoria (p. 44).

Los elementos de la planeación son el conocimiento y la comprensión de la empresa que será sujeta a la auditoria, al visitar las instalaciones y conocer mediáticamente el proceso interno de la organización le facilita medir los riesgos, al realizar la entrevista y las encuestas con los resultados se corroborará la información que se estima obtener para realizar un análisis comparativos (Garcia, 2016, p. 18).

Dentro de la planeación de la auditoria se debe considerar que esta sub dividida en dos, como la planeación preliminar y la planeación especifica esta división permite que la empresa a ser auditada esté informada antes, durante y después del examen realizado por parte del equipo auditor, para ello cada planeación tiene lineamientos en donde se definen la aplicación de las técnicas que ayudara a

enmarcar e ingresar a la fase de la ejecución.

2.1.4.2 Fase de ejecución

En esta etapa es donde se lleva a cabo el plan de trabajo que previamente fue aprobado por la empresa que está en pleno proceso de auditoría, también es considerado como programa e auditoria es aquí donde se verifica el cumplimiento de los procedimientos, mediante las técnicas que el auditor considera pertinente, para recopilar la información suficiente y competente que le soportara la opinión que emita.

Para Muñoz (2006) mencionó que en:

La ejecución de la auditoria inicia con la aplicación de los programas específicos producidos en la fase anterior, y continua con la obtención de información y la verificación de los resultados, sobre todo se basa en identificar los hallazgos y las conclusiones por cada componente que considera pertinente el equipo auditor, sobre todo en la comunicación a la administración de la empresa para resolver los problemas de las operaciones (p. 235).

Los elementos de la etapa de ejecución contribuirán para obtener los resultados que se utilizaran en la elaboración del informe, estos elementos son adjuntados y recopilan la información necesaria que sirve para salvaguardar la información que se obtuvo en la aplicación de la auditoria, los elementos que se utilizan en esta fase son los que se detallan a continuación:

- ❖ Cedulas analíticas
- ❖ Hojas de calculo
- ❖ Cuestionarios
- ❖ Papeles de trabajo
- ❖ Aplicación de pruebas de auditoria

- ❖ Aplicación de técnicas y procedimientos de auditorias
- ❖ Supervisión de auxiliares, factores a revisar
- ❖ Fuente de estudios, investigación preliminar
- ❖ Elementos específicos, programas de trabajo
- ❖ Diagnostico preliminar

Con todas las técnicas antes expuestas se obtienen los resultados de acuerdo a los cálculos y a las técnicas aplicadas, esto permite tener la información apropiada y oportuna para que la auditoria tenga los soporte adecuados que permita sustentar la opinión del equipo auditor (Alvarado, 2016, p. 31).

2.1.4.3 Presentación de informe

En la fase de la presentación de informe es la parte posterior a la revisión de los resultados de los papeles de trabajos, y de todas las técnicas que se utilizaron para evaluar los procedimientos de la organización, una vez que estos elementos están resueltos se consideran los resultados para emitir una opinión en base a los hallazgos encontrados por el equipo auditor, cabe mencionar que existen cuatros tipos de opiniones como se detallan a continuación:

- ❖ Opinión limpia
- ❖ Opinión con salvedades
- ❖ Opinión desfavorable
- ❖ Abstención de opinar

Para Arenas (2008) mencionó que:

Una opinión limpia se da cuando la información presentada por la entidad en términos de carácter financiero representa la imagen fiel, es decir que los resultados de las operaciones contienen información necesaria, suficiente y cumplen con los

parámetros de los principios de la contabilidad en su elaboración, en donde satisface plenamente la razonabilidad de los resultados emitidos (p. 20).

El mismo Arena expresa que una opinión con salvedad, es aplicable cuando existen una o varias condiciones que están relacionada estrechamente con los procesos contables, siempre y cuando tengan importancia relativa en los resultados presentados por la entidad, es decir, cuando se expresa “excepto que” y el auditor en el informe utiliza el término que está en desacuerdo con la información (Arenas, 2008, p. 21).

Para Dextre (2015) indicó que:

Una opinión negativa o adversa (desfavorable), es el tipo de opinión que emite el auditor siempre y cuando en la aplicación de su examen se obtenga evidencias para concluir con las incorrecciones que tengan significativamente importancia relativa en los resultados que presento la entidad, al emitir este tipo de opinión el auditor debe sustentar los resultado de la auditoria con las evidencias que recopiló (p. 34).

El mismo Dextre en su intervención:

La abstención de opinar por parte del auditor es cuando no se obtuvo evidencia suficiente para obtener la materialidad de los resultados, esto no permite dar una opinión clara, puesto que las incorrecciones detectadas generalizan múltiples incertidumbres y esto ocasiona la limitación del alcance es de carácter muy significativo que impide la formación de una opinión (p. 35).

Con las fases de auditoría definidas se continuará con los tipos de auditorías existentes, como método de resumen para profundizar en la auditoria operativa que es el estudio principal de esta investigación, como nos van manifestar los siguientes autores bajo su descripción.

2.1.5 Tipos de auditorías

Los tipos de auditorías se consideran según el objeto a examinar y según el sujeto quien la realiza, como es el caso de según quien la realiza puede ser de carácter interno o externo como se detalla a continuación.

Para Hevia (2010) manifestó en su intervención que:

La auditoría interna se puede concebir como una parte del control interno, esta práctica la realiza una persona bajo relación de dependencia en la organización con un grado de independencia para realizar el trabajo objetivamente, y una vez obtenidos los resultados le informa a la dirección de la organización. También esta auditoría es llamada el órgano asesor de la dirección que busca la manera de dotar a la empresa de una mayor eficiencia con el constante y progresivo perfeccionamiento de políticas, métodos y procedimientos (p. 4).

Mientras que Cañibano (2013) en su intervención indico que:

La auditoría externa es el objetivo de un examen a los estados financieros de una compañía, por parte de un auditor independiente, que cuando tenga los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de la auditoría, emitirá una opinión sobre los mismos resultados que reflejan la razonabilidad de la información que le fue entregada. Este tipo de auditoría por su condición de que el auditor es ajeno a la empresa tiene efectos para terceros que requieran la información (p. 53).

Los tipos de auditorías según su objeto son los que se detallan a continuación:

- ❖ Auditoría operativa
- ❖ Auditoría bancaria
- ❖ Auditoría gubernamental
- ❖ Auditoría forense

- ❖ Auditoría financiera
- ❖ Auditoría ambiental

2.1.6 Auditoría operativa definición, objetivo, características e importancia

Para efecto del presente trabajo de investigación se citará varios autores en la cual definirá a la auditoría operativa que es el objeto de estudio, para ello se debe indicar que este tipo de auditoría se centra en medir la eficiencia, la eficacia y la economía de las operaciones de las organizaciones.

Según González (2013) definió a la auditoría operativa que:

“Sirve para hacer el análisis de una parte o de toda una organización para evaluar sus sistemas, sus controles y su desempeño, de acuerdo a los objetivos de su administración”.

“Esta auditoría se centra en medir la eficacia de los procesos y la eficiencia de los procedimientos en las operaciones, esto obtiene un informe sobre las debilidades del control interno” (p. 50).

Para Díaz, Rodríguez, Pérez, & Amórtegui (2012) indicaron que:

La auditoría operativa u operacional es el examen crítico, analítico, objetivo, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro, para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa (p. 4).

La auditoría operativa observa, recopila, analiza y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, esto depende del área donde

se realizará la auditoria, ubicando el grado de efectividad que tienen los procesos en la compañía auditada y de cuan eficientes se han utilizados los recursos, estos pueden ser materiales como de carácter financiero (Alvarado, 2016, p. 32).

El objetivo de la auditoria operativa es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con los fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas, para garantizar el cumplimiento de las políticas, los métodos que se aplican y la verificación del control interno (Díaz, Rodríguez, Pérez, & Amórtegui, 2012, p. 46).

Otros objetivos e la auditoria operativa:

- ❖ Optimizar o hacer más eficientes los ingresos.
- ❖ Reducir los costos y los gastos (de producción, los costos de transporte, los costos administrativos y otros costos).
- ❖ Mejorar los métodos operacionales para incrementar la rentabilidad o para minimizar pérdidas.
- ❖ Determinar si se han cumplido las políticas, los procedimientos y las prácticas de trabajo que permitan alcanzar el éxito planificado.
- ❖ Informar oportunamente los cambios que rentabilicen la operación.
- ❖ Anticiparse en la formulación e implementación de los cambios que mejoren a la organización en general (González O. , 2013).

Dentro de las características de la auditoria operativa tenemos las que se detallan a continuación:

- ❖ Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- ❖ Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.

- ❖ Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman decisiones, así ellos pueden planificar mejor.
- ❖ De acuerdo a las circunstancias pueden practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- ❖ La auditoría operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- ❖ El auditor operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción políticas y estrategia de empresas entre otras más.
- ❖ No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa (Díaz, Rodríguez, Pérez, & Amortegui, 2015).

La importancia de la auditoría operativa es utilizada como un instrumento para las organizaciones como un control adicional y posterior a las operaciones que realizan frecuentemente sobre la administración general, puesto que con los resultados que se obtienen se logran tomar decisiones en el tiempo apropiado.

Según López (2017) manifestó que la importancia de la auditoría operativa tiene un significado muy importante para el sector público, porque normalmente el sector privado la utiliza como un instrumento en el cual determina su eficiencia y efectividad. Este instrumento es la medición de la utilidad neta, los ingresos y gastos de la empresa que están íntimamente relacionados, es decir que si la empresa produce efectividad es eficiente, de lo contrario se tomara medidas correctivas en su

control interno (p. 47).

Se puede manifestar que los objetivos, características e importancias de la auditoría operativa es el nexo que determina la planificación preliminar con la planificación específicas, puesto que mediante la implementación de estos elementos se identificarán las áreas que tienen deficiencias, estas deficiencias pueden ser por las políticas que están establecidos en el control interno y no se están aplicando las prácticas de las mismas apropiadamente en el área determinada, para ello completarían las técnicas que se aplican en la auditoría operativa.

2.1.7 Técnica de auditoría operativa

En la auditoría operativa las técnicas son, métodos o modos de actuar que permiten al auditor obtener información destinada a sustentar, con evidencia suficiente y pruebas auténticas, su opinión o juicio sobre alguna materia objeto de su análisis e investigación, las técnicas más utilizadas son las que se detallan a continuación (Villaroel, 2007, p. 16).

Estudio general. - Esta técnica comprende el estudio y análisis de los aspectos generales del problema, situación y/o empresa, que pueda ser significativos en su calidad de información para el auditor, mediante la aplicación de esta técnica el auditor obtendrá la información general de la organización que necesita para conocer para elaborar su programa de trabajo como se detallan a continuación:

- ❖ El examen de la documentación
- ❖ La información ocular
- ❖ Descripciones escritas (Villaroel, 2007, p. 17).

Entrevista. – Esta técnica se aplica para recoger información formulando preguntas a los empleados relacionados con el problema, las entrevistas se deben planificar y así aprovechar el tiempo del entrevistado, se debe considerar en esta

técnicas que las respuestas es una parte minúscula de la información y que se puede mecanizar los resultados al suministrar elementos de juicios muy satisfactorios (Villaroel, 2007, p. 17).

Correlación con información conexas. – Esta técnica es aplicada a la información que obtiene el auditor y la relaciona con la información conexas de la propia empresa, con el objeto de constatar la confiabilidad y la validez de los resultados, esta información le servirá de evidencia para la información de un juicio (Villaroel, 2007, p. 18).

Observación. – Esta técnica nos permite tener un amplio panorama del área en donde se va a realizar el examen sistemático, es fundamental conocer el clima laboral y las condiciones físicas, esto permite iniciar los indicadores establecidos para medir y evaluar los procesos tanto administrativos como estratégicos (Alvarado, 2016, p. 35).

Análisis. – En esta técnica se examina cuidadosamente la información recopilada, se comprueba la veracidad, la calidad y la relevancia relativa antes los hechos advertidos en la etapa de la investigación, para poder definir el o los problemas que tienen en el control interno la entidad (Villaroel, 2007, p. 18).

Papeles de trabajo. - Esta técnica es utilizada en el proceso del auditor en donde se registra y describen las técnicas y los procedimientos aplicados, las pruebas realizadas y la información obtenida son consideradas como el soporte principal para realizar las conclusiones. Estos son testimonio del trabajo realizado y el respaldo de su juicio al momento de preparar el informe de la auditoría (Bonilla, 2010, p. 51).

Con la aplicación de las técnicas de auditoría se comprobarán los resultados presentado por la empresa con la finalidad de medir la eficacia en los procesos establecidos de un área determinada, dando como resultado la evaluación del control

interno el cual, refleja el nivel de riesgo o el nivel de confianza cuenta la organización.

2.1.8 Control interno

Para Dante & Abdelnur (2015) manifestó en su intervención que:

El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información en general. La auditoría constituye la herramienta del examen los procesos de las empresas es el objeto del examen, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el control interno en las organizaciones (p. 35).

Es de suma importancia considerar que el sistema como esta dinamizado e integra el control interno derivado de los cinco componentes en el cual está estructurado y se incursiona en sus 17 principios de control. El diseño y la implementación de los controles relevantes para cada principio y componente, requiere de juicio y serán diferentes de acuerdo a la organización (Ruiz, 2015, p. 71).

Los componentes el sistema como en marco al control interno son cinco:

- ❖ Ambiente de control
- ❖ Evaluación de riesgos
- ❖ Actividades de control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Actividades de monitoreo

Cada componente consta de varios principios que estructuran todo el sistema como en el marco del control interno. Estos principios delimitan la aplicación de los procesos y sus procedimientos, para cada compañía cambia la implementación de los principios debido a la actividad de sus procesos operativos y su infraestructura organizacional, que para ellos se simplifican los procesos en figuras denominadas

flujogramas.






Para Ucha (2011) indicó que:


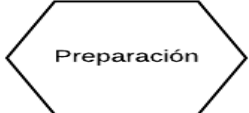
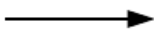
Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir que esta herramienta consiste en representar gráficamente las situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos, con esto el flujograma hace más sencillo el análisis de un determinado proceso (p. 34).

Esta herramienta visual que permite identificar de manera sencilla los pasos que se deben seguir tiene varias figuras que van de acorde a las actividades que se deben realizar de acuerdo a la naturaleza de los procedimientos que se quieren implementar esto permite tener un amplio control de las actividades que están establecidas y si optimizan el tiempo de su función.

Tabla 1

Elementos que conforma el flujograma

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

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

2.1.9 Proceso de facturación

Este es un proceso de compra a pago; desde la perspectiva del comprador, y uno de pedido a cobro desde la perspectiva del vendedor, juntos reciben el nombre de proceso comercial. Por consiguiente, desde el punto de vista del proceso de negocio, una factura nunca es un documento aislado, sino que siempre es el resultado y está ligado con otras actividades (González, 2011).

Para Jiménez (2014) manifestó que:

El proceso de facturación consiste en la admisión que es la recepción de datos del cliente, solicitud de datos, formas de pago, registros de información en el sistema e impresión de la factura a entregar, en este ciclo de transacción siempre ha formado parte de un conjunto más amplio de procesos de negocio en el comercio que incluyen la aplicación de un servicio o la entrega de mercadería y se recauda el pago final (p. 14).

Una factura es un documento mercantil que indica una compra-venta de un bien o la prestación de un servicio, entre otras cosas, debe incluir toda la información de la operación comercial. En definitiva, se puede decir que la factura es la acreditación de una transferencia de un producto o un servicio adquirido, en este proceso el pago lo realiza el adquirente y recauda el vendedor tras la compra del

mismo (Jiménez, 2014).

2.1.9.1 Importancia de la facturación

La facturación y todo su proceso en las entidades es considerada un área muy importante y trascendental, puesto que por un lado es el encargado de la expedición de las facturas que se materializan y documentan los ingresos de las empresas y por otro lado tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas por partes de los proveedores en función de que estas cumplan con los requisitos exigidos por la normativa actual vigente en materia de la facturación (González, 2011, p. 57).

2.1.9.2 Etapas del proceso de facturación

Para Ovieda & Leuro (2011) indicó que el proceso de facturación está dividido en cinco etapas, las cuales cuentan con lineamientos precisos para la aplicación de los procedimientos detallados para cada acción en el proceso de facturación como las que se detallan a continuación:

Contratación de servicios. – Esta etapa consiste en un mutuo acuerdo para llevar a cabo unas series de actividades en donde se contrae como consecuencia del proceso de negociación entre ambas partes en el cual el cumplimiento recíprocamente está obligado, desde el punto de vista del proceso de negocio es la parte inicial para el proceso de facturación.

Admisión. – A diferencia de la etapa anterior, en esta fase se brinda información pertinente para el direccionamiento de los servicios que se ofrecen, estos lineamientos son implementados como mecanismos de control para la captación de los servicios que se ofrecen, en el cual deben contar con un instructivo de verificación de normas internas de control.

Registro de los servicios. – En esta etapa es donde se concentra la parte más importante del proceso de facturación, en esta fase se registra los datos correctamente, se identifican posibles errores, se monitorea todo lo facturado porque esos valores son los ingresos de la empresa y por eso se debe estar muy pendiente de la falta de información porque puede afectar la calidad de los registros.

Liquidación y elaboración de la factura. – Se debe tener presente y estar pendiente de los cambios que se puedan originar tanto en las normativas contables actualmente vigentes como en las reformas que imponga el servicio de rentas internas (SRI), para la emisión de la factura. Para el manejo y revisión de las tarifas de cada registro en los casos de las promociones existentes y demás cambios que se efectuó.

Gestión de recaudo del efectivo. – Esta fase se encarga de la captación del efectivo, esto también ayuda a tener un seguimiento de la facturación controlando los ingresos por los servicios ofrecidos, aplicando los indicadores de gestión, para determinar si se aplican los descuentos en las promociones que ofrece las empresas.

2.1.10 Control de los ingresos

El control de ingresos es la clave para saber la rentabilidad de nuestras actividades, este control exhaustivo permitirá planificar cambios a tiempo, antes de que afecte los beneficios futuros. Precisamente para llevar el control de los ingresos existen técnicas aritméticas para determinar un valor razonable proyectado en base a las ventas de la empresa (Mejias, 2012, p. 31).

2.1.10.1 ¿Qué es un ingreso?

Para Raffino (2018) manifestó en su intervención que:

Se denomina ingreso al incremento de los recursos económicos que presenta

una organización, una persona natural que obtiene la remuneración por su labor y que constituye un aumento del patrimonio neto de los mismos. Este término se emplea con significados técnicos similares en distintos ámbitos del quehacer económico y administrativo, dependiendo del sentido específico, el ingreso puede ser una variable considerada a la hora de medir el desempeño económico y financiero (p. 25).

2.1.10.2 Ingresos imputados a los resultados

Estos ingresos denominados imputados a los resultados son aquellos que se tienen en cuenta para determinar el resultado del ejercicio fiscal, es decir si existió una pérdida o se generó ganancias, cuyo propósito es identificar las ventas realizadas en el año fiscal, para ello estos ingresos se clasifican en dos grupos:

- ❖ Ingresos de explotación
- ❖ Ingresos financieros (Alcarria, 2009, p. 28).

Ingresos de explotación. – Estos ingresos están relacionados con la actividad económica habitualmente de la empresa, tanto de sus activos como de sus pasivos no financieros, es decir que sus ingresos son considerados por la venta de mercadería, la prestación de servicios, por ganancias de comisión por arrendamientos, etc. En el cual estos ingresos son provenientes del giro del negocio sin tener origen de carácter financieros (Alcarria, 2009, p. 30).

Ingresos financieros. - A diferencia de los ingresos de explotación estos ingresos provienen de activos, pasivos y operaciones financieras, es decir que son ingresos provenientes por dividendo de acciones, por conceptos de intereses ganados por inversiones de corto o largo plazo, también son considerados las ventas de las acciones o los valores de renta fija (Alcarria, 2009, p. 30).

2.1.10.3 Ingresos imputados al patrimonio

Para Mejías (2012) indicó que:

Los ingresos imputados al patrimonio son aquellos que no son considerados resultados del periodo y son vinculados directamente al patrimonio, se debe estimar la naturaleza de estos ingresos puesto que en su mayoría son ajustes por cambios del valor tanto de los activos como de la disminución de los pasivos tales como: beneficios en el valor de instrumento financieros disponible para la venta, deferencia de conversión, ingresos por subvenciones de capital, ingresos por revaloración de activos, deterioro del valor actual, etc (p. 13).

2.2 Marco conceptual

Gestión de recaudo. – Es recoger, una suma de dinero concreta, definiendo como un proceso de recibir algún tipo de recurso en especial dinero, en términos contables esto es el acopio de recursos monetarios, en el cual solo se refiere a la parte de recolectar dinero de la empresa.

Registro de servicios. – Es la funcionalidad que permite procesar los documentos de manera eficaz, para mantener una política de servicio satisfactoria al cliente, en este ámbito se puede crear, actualizar y rediseñar los documentos registrado. Esto crea movimientos en otras áreas que garantizan una correcta ejecución.

Ingresos de explotación. – Este tipo de ingreso es el que obtiene la empresa con relación a su actividad económica habitual al realizar su objeto social.

Ingresos financieros. – Estos recogen todos aquellos ingresos que son derivados de las operaciones financieras, es decir de inversiones realizadas por algún excedente en el área de tesorería de la empresa que tienen como resultado la

ganancia de un interés.

Examen sistemático. – Es la evaluación o la revisión de alguien o de algo con la finalidad de conocer sus características, particularmente esta revisión tiene parámetros establecidos en orden de aplicación es por ello que es sistemático y progresivo.

Dolo. –Este término es engaño, fraude o simulación llevados a cabo maliciosamente con la intención y la finalidad de dañar algo o a alguien, es decir voluntad deliberada de cometer un delito.

Información conexa. – Es la comparación de información o datos que tienen conexión directa entre ámbitos relacionados a mismo fin.

Flujograma. – Es conocido como diagrama de flujo, porque es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir que es la representación gráfica de una situación, hecho o movimiento.

Eficiencia. – Es la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función encomendada.

Eficacia. – Es el grado de consecución de los objetivos fijados realizados en el menor tiempo y utilizando menos recursos.

Objetividad. – Se refiere a expresar o exponer la realidad tal cual es en ese momento, es decir que es imparcial al momento de indicar los resultados.

Razonabilidad. – Este término se refiere a la condición de aquello que resulta razonable y que, por lo tanto, es acorde a la razón de los resultados emitidos.

Ingresos. – Es el incremento de los recursos económicos, puede tratarse como un incremento al valor de tus activos o a la remuneración de tu salario.

Dictamen de auditoria. – Es el documento formal que suscribe el auditor conforme a las normas de su profesión.

Sistematización. – Es el proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos que se presenta en los procesos.

2.3 Marco legal

2.3.1 Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA's)

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

2.3.2 Definición y clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas

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

2.3.3 Normas generales o personales

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

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

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

2.3.4 Normas de ejecución del trabajo

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de

normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual se requiere previamente un adecuado planeamiento estratégico y evaluación del control interno. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

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

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

Evidencia suficiente y competente: Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría, la evidencia es un conjunto de hechos

comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión, las evidencias serán suficientes cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobado.

2.3.5 Normas de preparación del informe

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

Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados: El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, estos principios son reglas generales adoptadas como guías y como fundamento en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes o también podríamos conceptualarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable, sin embargo merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamientos profesional.

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

2.3.6 Normas internacionales de auditoría

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

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

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

NIA 230 Responsabilidad del auditor en la preparación de la documentación: El proceso de documentación de la auditoría es quizás el momento más importante y trascendental del trabajo del auditor, dado que es la oportunidad para acceder y obtener evidencia sobre cada una de las aseveraciones (afirmaciones)

de la auditoría en forma suficiente y apropiada, entonces toda esta evidencia se debe vincular en los papales de trabajo, como garantía que el trabajo se llevó a cabo con la diligencia profesional que corresponde.

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

NIA 265: Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente: La norma internacional de auditoría 265 presenta la responsabilidad del auditor de comunicar oportuna y apropiadamente a los encargados del gobierno corporativo y administración las deficiencias encontradas en el control interno durante el desarrollo de la auditoría de estados financieros, para que ellos sigan las acciones pertinentes. Para esto el auditor debe tener un conocimiento claro del control interno de la entidad, para que al momento de evaluar los riesgos de representación errónea se apliquen los procedimientos de auditoría apropiados.

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

financieros sujetos a examen, originados por una acción fraudulenta o debido a error.

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

NIA 450: Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas: La norma Internacional de auditoría 450 presenta la responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las representaciones erróneas identificadas durante la auditoría, incluyendo las no corregidas, en los estados financieros. El auditor debe evaluar el efecto de las representaciones erróneas, incluyendo las no corregidas, identificadas durante la auditoría de estados financieros, para determinar si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

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

De acuerdo con la NIA 505, el auditor debe diseñar e implementar procedimientos de confirmación externa para obtener evidencia de auditoría relevante y confiable. Esta evidencia en forma de confirmaciones externas puede ser

más confiable que la evidencia generada internamente en la entidad y permite obtener un alto nivel de confiabilidad y seguridad que requiere el auditor para responder a los riesgos significativos debidos a fraude o error.

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

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

2.3.7 NIC 18: Ingresos de actividades ordinarias

Objetivo. - Los ingresos son definidos, en el marco conceptual para la preparación y presentación de estados financieros la principal preocupación en la contabilización de ingresos de actividades ordinarias es determinar cuándo deben ser reconocidos. El ingreso de actividades ordinarias es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad y estos beneficios puedan ser medidos con fiabilidad.

Esta norma identifica las circunstancias en las cuales se cumplen estos criterios para que los ingresos de actividades ordinarias sean reconocidos. También suministra una guía práctica sobre la aplicación de tales criterios, como incrementos

en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad.

El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias. Los ingresos de actividades ordinarias propiamente dichos surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías, el objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable de los ingresos de actividades ordinarias que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos.

Alcance. - Esta norma debe ser aplicada al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

- ❖ Venta de bienes;
- ❖ La prestación de servicios; y
- ❖ El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías y dividendos.

Prestación de servicios. - Cuando el resultado de una transacción, que suponga la prestación de servicios, pueda ser estimado con fiabilidad, los ingresos de actividades ordinarias asociados con la operación deben reconocerse, considerando el grado de terminación de la prestación final del periodo sobre el que se informa. El resultado de una transacción puede ser estimado con fiabilidad cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- ❖ El importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad;

- ❖ sea probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción;
- ❖ El grado de realización de la transacción, al final del periodo sobre el que se informa, pueda ser medido con fiabilidad; y
- ❖ Los costos ya incurridos en la prestación, así como los que quedan por incurrir hasta completarla, puedan ser medidos con fiabilidad.

2.3.8 Normativa servicios de rentas internas del Ecuador de factura electrónica.

La facturación electrónica es otra forma de emisión de comprobantes de venta que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para su autorización por parte del SRI, garantizando la autenticidad de su origen e integridad de su contenido, ya que incluye en cada comprobante la firma electrónica del emisor.

Desde mayo del 2002, existe en Ecuador un entorno legal y fiscal apto para enviar y recibir comprobantes electrónicos. A partir de esa fecha numerosas empresas han utilizado la facturación electrónica. Hoy en día en Ecuador se intercambian millones de facturas entre empresas de todos los sectores y tamaños.

Desde el 6 de mayo de 2013 a raíz de la RESOLUCIÓN NAC-DGERCGC13-00236, la factura electrónica empezó a ser obligatoria en Ecuador para aquellos sectores económicos seleccionados por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

La Resolución NAC-DGERCGC17-00000430, publicada mediante Registro Oficial 59, el 17 de agosto del 2017, establece a los sujetos pertenecientes al régimen general obligados a emitir comprobantes de venta, comprobantes de retención y documentos complementarios de manera electrónica.

La resolución está vigente desde el 01 de enero del 2018 y cumpliendo con las reformas establecidas en la resolución NAC-DGERCGC17-00000568. Se recuerda a la comunidad que el Servicio de Rentas Internas expresa en el artículo 1 que están obligados a emitir facturas, comprobantes de retención, guías de remisión, notas de crédito y débito, a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente:

- ❖ Proveedores del Estado, cuya facturación en el ejercicio fiscal anterior sea igual o superior al valor de ingresos establecido para estar obligados a llevar contabilidad;
- ❖ Contribuyentes cuya facturación en el ejercicio fiscal anterior sea igual superior al valor de ingresos establecido para estar obligados a llevar contabilidad, y que al menos el 50% de la misma corresponda a transacciones efectuadas directamente con exportadores;
- ❖ Personas naturales y sociedades cuyos ingresos anuales del ejercicio fiscal anterior sean iguales o superiores al monto contemplado para pequeñas y medianas empresas, en el Reglamento a la Estructura e Institucionalidad de Desarrollo Productivo de la Inversión y de los mecanismos e instrumentos de fomento productivo, establecidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones;
- ❖ Sujetos pasivos del Impuesto a los Consumos Especiales (ICE);
- ❖ Sujetos pasivos del Impuesto Redimible a las Botellas Plásticas no Retornables (IBPNR);
- ❖ Contribuyentes que soliciten al Servicio de Rentas Internas la devolución del Impuesto Redimible a las Botellas Plásticas no Retornables IBPNR;
- ❖ Productores y comercializadores de alcohol;

- ❖ Titulares de concesiones mineras, contratos de explotación minera, licencias y permisos, así como de las autorizaciones para instalar y operar plantas de beneficio, fundición y refinación, y de licencias de comercialización; en general, todos los titulares de derechos mineros, excluidos los que se encuentran bajo el régimen de minería artesanal;
- ❖ Contribuyentes que desarrollen la actividad económica de elaboración y refinado de azúcar de caña.
- ❖ Sujetos pasivos importadores habituales de bienes;
- ❖ Sujetos pasivos que tengan la calidad de agentes de aduana, de conformidad con la licencia otorgada por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, para el efecto;
- ❖ Sujetos pasivos que presten servicios de transporte de valores y especies monetarias, a través de vehículos blindados; y,
- ❖ Sujetos pasivos dedicados a la venta, cesión o transferencia de cartera, a cualquier título.

2.3.9 Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

Art. 1.- Comprobantes de venta. - Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos: a) Facturas; b) Notas de venta - RISE; c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios; d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras; e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y, f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

Art. 5.- Autorización de impresión de los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención. - Los sujetos pasivos solicitarán al Servicio de Rentas Internas la autorización para la impresión y emisión de los comprobantes de venta y sus documentos complementarios, así como de los comprobantes de retención, a través de los establecimientos gráficos autorizados, en los términos y condiciones del presente reglamento.

Art. 8.- Obligación de emisión de comprobantes de venta y comprobantes de retención. - Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aun cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado.

Art. 10.- Sustento de costos y gastos. - Para sustentar costos y gastos del adquirente de bienes o servicios, a efectos de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, se considerarán como comprobantes válidos los determinados en este reglamento, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el mismo y permitan una identificación precisa del adquirente o beneficiario.

2.4 Marco ambiental

2.4.1 Ministerio del ambiente Acuerdo ministerial No 061

Art. 1 Ámbito. - El presente libro establece los procedimientos y regula las actividades y responsabilidades públicas y privadas en materia de calidad ambiental. Se entiende por calidad ambiental al conjunto de características del ambiente y la naturaleza que incluye el aire, el agua, el suelo y la biodiversidad, en relación a la

ausencia o presencia de agentes nocivos que puedan afectar al mantenimiento y regeneración de los ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos de la naturaleza.

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

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

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

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

También implica, la responsabilidad extendida y compartida por toda la

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

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

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

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

- ❖ Manejo integral de residuos y/o desechos;
- ❖ Responsabilidad extendida del productor y/o importador;
- ❖ Minimización de generación de residuos y/o desechos;
- ❖ Minimización de riesgos sanitarios y ambientales;
- ❖ Fortalecimiento de la educación ambiental, la participación ciudadana y una mayor conciencia en relación con el manejo de los residuos y/o desechos;
- ❖ Fomento al desarrollo del aprovechamiento y valorización de los

residuos y/o desechos, considerándolos un bien económico, mediante el establecimiento de herramientas de aplicación como el principio de jerarquización:

1. Prevención
 2. Minimización de la generación en la fuente
 3. Clasificación
 4. Aprovechamiento y/o valorización, incluye el re uso y reciclaje
 5. Tratamiento y
 6. Disposición Final.
- ❖ Fomento a la investigación y uso de tecnologías que minimicen los impactos al ambiente y la salud;
 - ❖ Aplicación del principio de prevención, precautorio, responsabilidad compartida, internalización de costos, derecho a la información, participación ciudadana e inclusión económica y social, con reconocimientos a través de incentivos, en los casos que aplique;
 - ❖ Fomento al establecimiento de estándares mínimos para el manejo de residuos y/o desechos en las etapas de generación, almacenamiento temporal, recolección, transporte, aprovechamiento, tratamiento y disposición final;
 - ❖ Sistematización y difusión del conocimiento e información, relacionados con los residuos y/o desechos entre todos los sectores;
 - ❖ Aquellas que determine la Autoridad Ambiental Nacional a través de la norma técnica correspondiente.

2.5 Variables

2.5.1 Variable independiente: Proceso de facturación

2.5.2 Variable dependiente: Control de los ingresos

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Variable independiente: Proceso de facturación

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Proceso de facturación. - Es el proceso de registro, valorización y liquidación de los procedimientos, actividades y consumos prestados a un cliente para efectos de cobro (Ovieda & Leuro, 2010)	Contratación de servicios	% De control de procedimientos	¿Considera usted necesario contar con la información de las promociones previo a la contratación de los servicios para la emisión de la factura?	Entrevista, información documental, observación.
	Admisión	% Cumplimiento de políticas y procedimientos	¿Existe manuales de procedimientos que permitan efectuar la correcta recolección de datos de los clientes?	
	Registro de servicios	% Validación de datos de los clientes % Verificación de las tarifas de promociones	¿Existe una base de datos de los clientes para la emisión de las facturas? ¿Considera usted necesario que el personal encargado de la facturación cuente con un listado de las tarifas de promociones?	
	Liquidación y elaboración de la factura	% De cumplimiento de los procedimientos % Errores en la facturación	¿Conoce usted si existen constantemente errores al momento de la emisión del comprobante de venta?	
	Gestión de recaudo del efectivo	% Arqueos de cajas % determinación del efectivo	¿Considera usted necesario efectuar los arqueos de cajas frecuentemente?	

Operacionalización de las variables

Tabla 3

Variable dependiente: Control de los ingresos

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
El control de ingresos es la clave para saber la rentabilidad de nuestras actividades, este control exhaustivo permitirá planificar cambios a tiempo, antes de que afecte los beneficios futuros. (Mejias, 2012, p. 31).	Ingresos imputados a los resultados	% Ingresos de explotación % Ingresos financieros	¿Considera usted que la emisión errada de los comprobantes de venta afecta los ingresos dirigidos a los resultados? ¿Cree usted que la falta de control en la facturación entre los servicios brindados y los servicios facturados afectan los ingresos? ¿De qué manera afectarían los ingresos al no emitir las facturas por los servicios brindados?	Entrevista, información documental, observación.
	Ingresos imputados al patrimonio	% de revaloración de los activos	¿Conoce usted si la empresa cuenta con otros tipos de ingresos que no pertenecen a la actividad económica habitual?	

Conclusión del capítulo

En esta etapa del trabajo de investigación comprende las definiciones, la evolución y las etapas de la auditoría desde sus inicios y de cómo se aplicaba para impedir el cometimiento de errores en su ejecución, dentro de los antecedentes referenciales se consideran temas de investigaciones similares que comprenden un estudio documental que permite tener lineamientos en base al tema central.

Para efecto de este trabajo de investigación se estructuró con el marco conceptual para tener definición de términos técnicos para dar una mejor comprensión y entendimiento, también se consideró el marco legal en el cual reposa las leyes, los reglamentos, las normas aplicables entre otros cuerpos legales actualmente vigente en nuestro país, el cual está sujeta la auditoría operativa.

Cabe mencionar que la ejecución de la auditoría operativa al proceso de facturación tendrá importantes directrices a la estructura del control interno de la empresa, en el cual consiste en la implementación de técnicas que permitan verificar e identificar los riesgos.

Capítulo III

3 Marco Metodológico

3.1 Plan de investigación

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

Campo: Esta investigación es de campo debido a que es realizada en situ en la compañía COHYM S.A., en el cual se aplica las técnicas y los instrumentos para recabar la información que determine las falencias encontradas en el proceso de facturación, esta información estará sujeta a la práctica para una mayor ejecución de la problemática central mediante la aplicación de una auditoria operativa.

3.2 Tipos de investigación

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

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

Analítica. - Es de carácter analítico y después del levantamiento de la

información en la planificación preliminar, en el cual se describió las causas probables de la problemática central y de los efectos que inciden en los datos del proceso de facturación, su aplicación se realizará mediante el análisis de los documentos, como las facturas, que permitan obtener información apropiadas y precisas para mitigar las falencias y brindar soluciones en el proceso de facturación.

Descriptiva. - Mediante la aplicación de este tipo de investigación se realiza el reconocimiento del problema, se describe las causas que lo originan para así tener una visión de las mismas. Una vez claramente identificadas las causas se describen los efectos que producen en el proceso de facturación, esto ayuda a tener una clara descripción del problema que presenta la empresa COHYM S.A., y así tener un amplio conocimiento de o los problemas que afectan a la entidad.

Exploratoria. – Este tipo de investigación se realiza para destacar todos los aspectos fundamentales y los que están direccionados al proceso que será evaluado, con la información que se obtiene de los otros tipos de investigación se hará el reconocimiento global del control interno del proceso de facturación de la empresa COHYM S.A.

3.3 Fuentes de investigación

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

Primarias. – Estas fuentes se aplica mediante encuesta o las entrevistas al personal del departamento en el cual se va a ejecutar la auditoría en situ, puesto que ellos son los encargados del proceso de facturación dentro de la empresa, esto

permite tener y contar con información relevante para definir las causas que aquejan a la empresa COHYM S.A.

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

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

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

Entrevista. – Esta técnica es utilizada directamente a la/s personas que están directamente en el área administrativa para medir el grado de conocimiento del proceso de facturación y de sus procedimientos.

Observación. – La observación se la utiliza para conocer los pasos que se realizan en el área que va a ser auditada, esta forma visual ayuda a tener información de cómo cada colaborador ejecuta sus funciones establecidas en la empresa COHYM S.A.

3.4 Población

La población es el total del universo en el cual forma parte de un área o un lugar determinado, es decir que es un conjunto de una misma especie que están

habitando en un lugar determinado, esta población se enfoca en cada uno de los individuos que conforma toda la población.

Tabla 4

Población

Item	Cargo	Población
1	Administrador	1
2	Contador	1
3	Asistente administrativa	1
4	Cajeros/Supervisores	3
Total		6

Elaborado por López Gema

Muestra

La muestra es una fracción del total de la población, para efecto del presente trabajo de investigación no se va a considerar una muestra para delimitar los datos de la empresa COHYM S.A., en el área de facturación.

3.5 Análisis de los resultados

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

Conclusión del capítulo

Este capítulo se extiende desde las fuentes bibliográficas hasta el análisis de los resultados, destacando las técnicas que se van a implementar en la ejecución de la auditoría, considerando las fuentes de investigación y los tipos de metodologías a

aplicar en el presente estudio.

Para el correcto uso de los tipos de investigación se destaca el exploratorio, el descriptivo, el analítico y el correlacional, que permitirá tener resultados viables que permitirán identificar los riesgos y las deficiencias existentes, cabe mencionar que la población es un instrumento importante en el presente estudio puesto que en base a esto se aplicara las técnicas de encuestas o entrevista y la técnicas de observación ocular para la ejecución de la auditoria operativa en el proceso de facturación.

Capítulo IV

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

4.1 Técnica de entrevista

Entrevistado	Personal de la empresa
Cargo	Administradora de la sucursal
<p>1.- ¿Considera usted necesario contar con la información de las promociones previo a la contratación de los servicios para la emisión de la factura?</p> <p>Las promociones son eventuales, en su gran mayoría son permanente. Si bien es cierto los clientes deben presentar un cupón para acceder al descuento que está reflejado en el ticket de la promoción, ahora siempre se notifica con anticipación los meses de promociones y como se debe aplicar, estas promociones están directamente direccionadas a otorgar un descuento para los clientes que requieren de nuestros servicios.</p> <p>2.- ¿Existe manuales de procedimientos que permitan efectuar la correcta recolección de datos de los clientes?</p> <p>Actualmente no contamos con manuales de procedimientos, esto se debe a que hace poco tenemos vida jurídica antes se laboraba como persona natural sin ser compañía, hoy en día que ya somos compañía esta figura cambia y debemos tener establecidos los procesos, pero eso será en periodos posteriores, cabe mencionar que cada cliente que ingresa a nuestras instalaciones queda registrado en la tabla de información que tiene el personal de recepción.</p> <p>3.- ¿Existe una base de datos de los clientes para la emisión de las facturas?</p> <p>Actualmente no contamos con facturación electrónica las facturas se las realiza de manera manual, y los datos existentes de los clientes son manejados en Excel</p>	

como tablas de información donde se detalla el tratamiento aplicado, los porcentajes de descuentos por las diferentes promociones y el valor del servicio brindado por la empresa.

4.- ¿Considera usted necesario que el personal encargado de la facturación cuente con un listado de las tarifas de promociones?

Es apropiado que el personal cuente con información sobre las promociones y de cómo se deben aplicar a cada servicio que se ofrece, también considero apropiado que el personal de caja en general cuente con todos los implementos necesario para cumplir su labor incluidas las capacitaciones y más aún en los temas que tiene importancia significativa para la empresa.

5.- ¿Conoce usted si existen constantemente errores al momento de la emisión del comprobante de venta?

En efecto, de acuerdo a las quejas de los clientes puedo constatar que existen errores constantemente y ese porcentaje de error sube cuando se aplican diferentes promociones, es por ello que los clientes tienen molestias al momento de la emisión de los comprobantes de venta, por varias razones como por ejemplo la aplicación de la tarifa de descuentos por la promoción a que aplicó, los porcentajes de retenciones entre otras circunstancias.

6.- ¿Considera usted necesario efectuar los arqueos de cajas frecuentemente?

Los arqueos de cajas son esenciales para tener información actualizada, estas acciones deben de tomarla la parte contable es decir el contador, porque el departamento contable es el encargado de precautelar el buen uso de los recursos económicos de la empresa, ahora si se realizan arqueos de manera periódica no tengo el conocimiento.

7.- ¿Cree usted que la falta de control en la facturación entre los servicios brindados y los servicios facturados afecten los ingresos?

Por supuesto que sí, esta es una brecha que no se puede dejar abierta porque después no estaremos buscando soluciones sino culpables de algún delito o fraude, y no solo afecta en ese sentido, sino que más bien repercute en la parte institucional de la empresa por sus valores presentado no son reales, a esto le

sumamos la probabilidad de que se le notifique a la empresa evasiones de impuestos.

8.- ¿Considera usted que la emisión errada de los comprobantes de venta afecta los ingresos dirigidos a los resultados?

Yo considero que todo error tiene consecuencias y si hablamos de valores monetarios tiene un doble impacto, porque al no estar bien emitidos los comprobantes de ventas no se pueden medir los resultados de manera acertada, ahora en la empresa está trabajando para reducir ese impacto.

9.- ¿De qué manera afectarían los ingresos al no emitir las facturas por los servicios brindados?

Como lo mencione anteriormente si no se emitimos un comprobante de venta con cada servicio que brindamos corremos el riesgo que se nos notifique o peor aún nos clausuren el local por evasión tributaria esto sería en el peor de los casos, claro que tampoco se pudiera medir el margen de rentabilidad en la empresa porque no se tiene controlado los ingresos y se puede malversar ese dinero que ingresa a diario.

10.- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con otros tipos de ingresos que no pertenecen a la actividad económica habitual?

No por el momento no cuenta con otra fuente de ingresos, puesto que lo indique al inicio de la entrevista recién hemos adquirido vida jurídica, antes éramos persona natural y por el momento la empresa no dispone de propiedades de inversión, solo cuenta con los ingresos de la actividad económica.

Entrevistadora: Gema López Salcedo

Fecha: 24-04-2020

Entrevistado	Personal de la empresa
Cargo	Contador
<p>1.- ¿Considera usted necesario contar con la información de las promociones previo a la contratación de los servicios para la emisión de la factura?</p> <p>Más que necesario sería una herramienta útil para el personal que está vinculado al proceso de facturación así se evitarían errores en la emisión de los comprobantes de ventas.</p> <p>2.- ¿Existe manuales de procedimientos que permitan efectuar la correcta recolección de datos de los clientes?</p> <p>Actualmente se da una inducción de forma verbal para que el personal de caja realice las actividades en el área, pero en síntesis no existen manuales de procedimientos establecidos.</p> <p>3.- ¿Existe una base de datos de los clientes para la emisión de las facturas?</p> <p>No existe ninguna base de datos solo se archiva la información en Excel y en base a tablas con filtros se localiza la información.</p> <p>4.- ¿Considera usted necesario que el personal encargado de la facturación cuente con un listado de las tarifas de promociones?</p> <p>Esa sería la solución a los problemas que presenta el personal de caja, así ayudaría a reducir la cantidad de errores en los comprobantes emitidos.</p> <p>5.- ¿Conoce usted si existen constantemente errores al momento de la emisión del comprobante de venta?</p> <p>Los errores son constantes y eso dificulta mi labor porque tengo que corregir frecuentemente los asientos y se tiene que volver a calcular los porcentajes de retenciones, adicional a estos se suma que se dificulta la planificación tributaria porque los clientes que tienen convenios con sus empresas nos rechazan las facturas y tenemos que dar de baja tanto la factura como la retención.</p>	

6.- ¿Considera usted necesario efectuar los arquezos de cajas frecuentemente?

Yo considero que, si sería necesario, aunque actualmente no se realizan los arquezos de caja periódicamente, por la falta de tiempo.

7.- ¿Cree usted que la falta de control en la facturación entre los servicios brindados y los servicios facturados afecten los ingresos?

Por supuesto, primero porque no se puede obtener los saldos reales, segundo no se puede medir el total de los ingresos y por último puede ocurrir un fraude.

8.- ¿Considera usted que la emisión errada de los comprobantes de venta afecta los ingresos dirigidos a los resultados?

Desde el punto de vista contable si afecta de manera directa porque no se está calculando un monto real, este puede ser muy alto con puede ser bajo y la única manera de calcular los ingresos es con el comprobante de venta emitido correctamente.

9.- ¿De qué manera afectarían los ingresos al no emitir las facturas por los servicios brindados?

Al no emitir la factura por un servicio brindado no se tendría veracidad de ese valor, tampoco se podría controlar los ingresos que tendría la empresa y eso es un riesgo muy alto que no se puede considerar que ocurra.

10.- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con otros tipos de ingresos que no pertenecen a la actividad económica habitual?

Hasta el momento no se obtienen otros tipos de ingresos por parte de la empresa, solo se contabiliza los montos registrados por el ejercicio económico que desarrolla a diario.

Entrevistadora: Gema López Salcedo

Fecha: 25-04-2020

Análisis e interpretación

Una vez culminada las entrevistas al personal relacionado con el proceso de facturación se presentan los resultados obtenidos del área a auditar de acuerdo a la planificación preliminar en la sucursal de la empresa COHYM S.A., por posibles deficiencias en el control interno establecidas de manera verbal, puesto que no cuenta actualmente con políticas establecidas que pueda dar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. A continuación, se detallan las falencias encontradas:

- ❖ Los entrevistados manifiestan que la empresa debido a que se ha obtenido vida jurídica hace poco tiempo no cuenta con políticas, instructivos, manuales de procedimientos en el proceso de facturación, solo se le indica al personal de manera verbal las funciones que deben realizar en el área de caja, pero el personal no conoce sus funciones específicas.
- ❖ No se realizan arqueo de caja, debido a que no cuentan con una planificación de actividades, tampoco realizan revisiones periódicas de los saldos, principalmente de los comprobantes emitidos solo reciben la documentación y es probable que se archive si la debida revisión.
- ❖ Otra situación que aqueja a la empresa COHYM S.A., es que no cuenta actualmente con un programa para la base de datos de los clientes, solo se está realizando un control en Excel de los registros de los clientes, adicional a esto no se puede evidenciar que se tenga un control en los datos ingresados y más aún en las promociones aplicadas según corresponda el caso.
- ❖ Finalmente, la sucursal de la empresa COHYM S.A., tiene frecuentemente la devolución de los comprobantes de ventas emitidos por el errado cálculo de los porcentajes de las promociones y los porcentajes de las retenciones.

4.2 Plan de Auditoría

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		AD/4 1 - 1
AUDITORÍA OPERATIVA HOJA DE ÍNDICES		
<u>INDICES</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>	
AD	<u>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</u>	
AD/1	Orden de Trabajo	
AD/2	Notificación	
AD/3.1	Correspondencia Enviada	
AD/4	Hoja de Índices	
AD/5	Hoja de marcas	
AD/6	Hoja de distribución de actividades	
AD/7	Hoja de distribución de tiempo	
PP	<u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u>	
PI/1	Programa de Planificación Preliminar	
PP/2	Reporte de la Planificación Preliminar	
PE	<u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>	
PE/1	Programa de Planificación Específica	
CI/1	Cuestionario de Control Interno	
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	Valoración, mitigación y control de riesgos.	
C	Sistemas de evaluación, seguimiento y monitoreo al control de procesos del área de tesorería	
I	<u>INFORME</u>	
I/1	Borrador del Informe	
I/2	Informe Final	
I/3	Cronograma de recomendaciones	
<i>Elaborado por: Gema López S.</i>		
<i>Validado por: Ing. Julissa Mera.</i>		
<i>Fecha elaboración: 29-04-2020</i>		
<i>Fecha aprobación: 29-04-2020</i>		

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		AD/5 1 - 1
HOJA DE MARCAS		
<u>SIGNIFICADO</u>	<u>SÍMBOLO</u>	
Chequeado o Verificado	√	
Documentación sustentatoria	S	
Transacción rastreada	,	
Comprobado sumas	Σ	
Saldo auditado	α	
Conciliado	©	
Área auditada	€	
Confirmado	c	
Inspección física	Ø	
<i>Elaborado por: Gema López S.</i> <i>Validado por: Ing. Julissa Mera.</i>		
<i>Fecha elaboración: 29-04-2020</i> <i>Fecha aprobación: 29-04-2020</i>		

**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA
EMPRESA COHYM S.A PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

AD/6 1 - 1

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS

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

Elaborado por: Gema López S.

Validado por: Ing. Julissa Mera.

Fecha elaboración: 29-04-2020

Fecha aprobación: 29-04-2020

4.2.1 Planificación

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			AD/7 1 - 1
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES			
#	ACTIVIDAD	DÍAS	FECHA
1	Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	24/05/2020
2	Visita Preliminar a la empresa	01	10/05/2020
3	Solicitud de información mediante oficio	01	15/05/2020
4	Resumen de Visita Preliminar (inspección)	01	20/05/2020
5	Recepción de información documental requerida	01	28/05/2020
6	Reporte de Planificación Preliminar	01	30/05/2020
7	Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	01/06/2020
8	Elaboración del Control Interno	01	03/06/2020
9	Evaluación de Control Interno y Riesgo	01	07/06/2020
10	Elaboración del Programa de Auditoría	01	10/06/2020
11	Ejecución de auditoría operativa– Hojas de Trabajo	01	13/06/2020
12	Ejecución de auditoría operativa – Hojas de Hallazgo	15	28/06/2020
13	Presentación de Borrador de Informe	03	30/06/2020
14	Presentación de Informe Final	01	02/07/2020
15	Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	04	02/07/2020
<i>Elaborado por: Gema López S.</i>			
<i>Validado por: Ing. Julissa Mera.</i>			
<i>Fecha elaboración: 29-04-2020</i>			
<i>Fecha aprobación: 29-04-2020</i>			

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019				PI/1 1 – 1
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
Objetivo: Conocer la infraestructura, las instalaciones, los estatutos, los procesos y demás aspectos vinculados al funcionamiento de la empresa “COHYM” S.A.				
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	15/05/2020	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la empresa.	--	17/05/2020	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
3	Mantener conversaciones con la directiva de la empresa.	--	18/05/2020	
4	Mantener conversaciones con el administrador de la empresa.	--	19/05/2020	
5	Remitir oficio de solicitud de información.	AD/3.1	20/05/2020	
6	Elaborar la nómina del personal que interviene en la auditoría operativa	NP/1	22/05/2020	
7	Conocer las áreas y departamentos de la empresa.	--	24/05/2020	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
8	Verificar la base legal de constitución de la compañía, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	--	26/05/2020	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
9	Elaborar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	28/05/2020	
Elaborado por: <i>Gema López S.</i>				
Validado por: <i>Ing. Julissa Mera.</i>				
Fecha elaboración: <i>05-05-2020</i>				
Fecha aprobación: <i>05-05-2020</i>				

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA
COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2019**

**AD/1
1 - 2**

Orden de trabajo No. 001

Guayaquil, 15 de mayo del 2020

Sra.

Gema López S.

JEFE DE EQUIPO AUDITOR

Ciudad.

De mi consideración:

Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 10 de mayo de 2020, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de “AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PROVINCIA DEL GUAYAS PERIODO FISCAL 2019”, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 000017-AOHM-2020, suscrita por la Srta. Stephanie Rojas Ferrín, en calidad de administradora de la sucursal de la empresa “COHYM” S.A.

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

- ❖ Conocer la situación actual del control interno aplicado en procesos de facturación de la sucursal de la empresa COHYM S.A. de la ciudad de Guayaquil.

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

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

SUPERVISOR: Ing. Julissa Mera Msc.

JEFE DE EQUIPO 1: Gema López Salcedo

MIEMBRO DEL EQUIPO: Gema López Salcedo

Por lo antes expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la sucursal de la empresa “COHYM” S.A., a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de la auditoría operativa. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Ing. Julissa Mera Msc.
SUPERVISOR DE AUDITORÍA

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA
COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2019**

**AD/2
1 - 1**

NOTIFICACIÓN

Oficio No. 001

Guayaquil, 17 de mayo del 2020

Srta.
Stephanie Rojas Ferrín.
**ADMINISTRADORA DE LA SUCURSAL DE LA EMPRESA “COHYM”
S.A.**
Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Ing. Julissa Mera Msc, se aprobó el inicio para la ejecución “AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA “COHYM” S.A, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019”, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. AOHM-2020-017-Oficio, suscrito por usted, en calidad de administrador de la sucursal en la empresa COHYM S.A., a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 28 de Mayo de 2020, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal administrativo y operativo del área de facturación, brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.

Es menester indicar que la auditoria operativa en cuestión se efectuará cumpliendo

con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

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

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por la Ing. Julissa Mera Msc, en calidad de Supervisor de Auditoría, la Srta. Gema López Salcedo, Jefe de equipo auditor.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Gema López S.

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

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA
COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2019**

**AD/3
1 - 1**

COMUNICACIÓN

Oficio No. 002

Guayaquil, 20 de mayo del 2020

Srta.

Stephanie Rojas Ferrín

**ADMINISTRADORA DE LA SUCURSAL DE LA EMPRESA “COHYM”
S.A.**

Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución de la *auditoría operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa COHYM S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 del 15 de mayo del 2020, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

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

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

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Gema López S.

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

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE
FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA
COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2019**

**NP/1
1 - 1**

ELAB: Gema López S. / **VALID:** Ing. Julissa Mera.

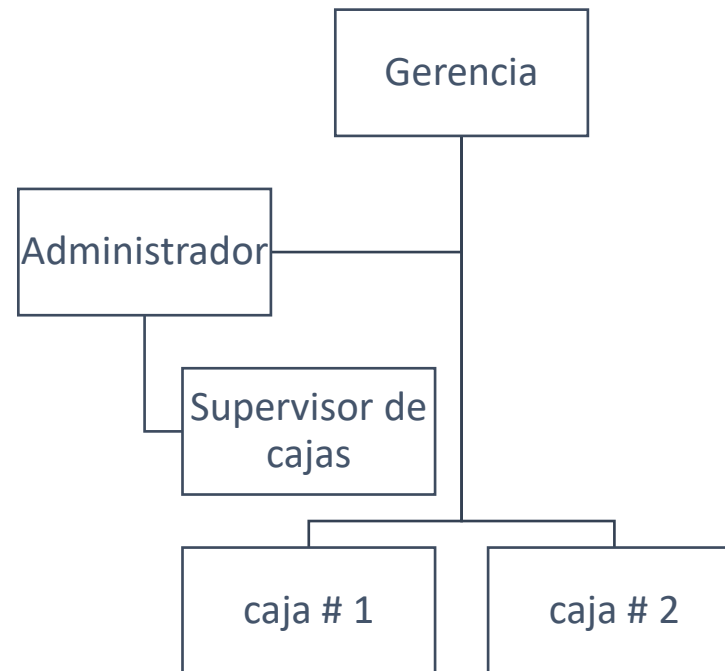
F. 22-05-2020

Nómina del personal que interviene en la **AUDITORÍA OPERATIVA AL
PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA
COHYM S.A. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019.**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA	FIRMA
Stephanie Rojas Ferrín	Administradora de la sucursal	0930998752	
Gabriela Aroca Plaza	Contador	1250214002	
María Cecilia Pino	Asistente	0934722516	
Katty Solórzano	Supervisora/ Cajera	0920010739	
Valeria Sotomayor	Cajera	0942801275	
Adriana Celi	Cajera	0926488618	

Organigrama

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019



PP/1
1 - 2

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por: Gema López S.

Revisado por: Ing. Julissa Mera Msc.

Fecha: 28 de mayo de 2020

ANTECEDENTES:

Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Ing. Julissa Mera Msc, se aprobó el inicio para la auditoría operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa COHYM S.A., correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. AOHM-2020-017- Oficio, suscrito por la Srta. Stephanie Rojas Ferrín, en calidad de administradora de la sucursal de la empresa COHYM S.A.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 10 de mayo del 2020, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en la sucursal de la empresa, se mantuvieron reuniones con la administradora a fin de conocer en mayor proporción los procesos y áreas de la empresa; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables. Las visitas se efectuaron en la sucursal de la empresa Cohym S.A., ubicada en Víctor Emilio Estrada de la ciudad de Guayaquil, debido a que cada sucursal lleva sus propios registros de contabilidad se centraliza en este distrito y es donde reposa la información documentada que servirá como evidencia para la ejecución de la auditoría, la primera acción realizada fue el levantamiento de las áreas, observando que en la empresa se ejecutan procesos relacionados a los ingresos que provienen de la venta de los servicios odontológicos, los departamentos no están estructurados y no cuenta con una comunicación fluida con las demás áreas vinculada al proceso de facturación.

Las conversaciones se mantuvieron con la administradora de la sucursal de la empresa y con la contadora, lo cual permitió conocer de una mejor forma en cómo se administra y se distribuye todo el proceso de facturación.

PP/1
2 - 2

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por: Gema López S.

Revisado por: Ing. Julissa Mera Msc.

Fecha: 30 de mayo de 2020

RESULTADOS:

Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional de la sucursal de la empresa Cohym S.A., obteniendo referencias sobre la misión, visión, objetivos, políticas establecidas, así como de las principales actividades y procesos que se ejecutan en la organización. Se obtuvo un conocimiento más amplio sobre las áreas del centro odontológico, observando que tiene una estructura adecuada, el cual está acorde para la prestación de sus servicios odontológicos y sus procesos que se ejecutan, conociendo además que, a la fecha de la auditoría operativa, la empresa es una compañía que pertenece al sector societario, regulada por la Superintendencia de Compañías y obligada a auditorías externas anualmente como una medida de control, para salvaguardar los activos de la empresa y garantizar la veracidad del patrimonio de la misma.

En cuanto a la interiorización al componente de control interno se pudo claramente identificar la existencia de algunas deficiencias en cuanto a la administración de los sistemas de control en el proceso de facturación, de acuerdo a la información obtenida en las conversaciones sostenidas mediante las entrevistas con el personal involucrado de la empresa, por ello se desarrollará y aplicará un cuestionario de evaluación de control interno a la administradora de la sucursal, para identificar el nivel de confianza y los riesgos a los que está expuesta la compañía, además de la observación de procesos y revisión de información documentada de las transacciones realizadas.

PE/1
1 - 1

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Institución: Sucursal del centro odontológico Cohym S.A.

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

Objetivo: Conocer la situación actual de los procesos aplicados a la facturación en la sucursal de la compañía centro odontológico Cohym S.A. ubicada en Víctor Emilio Estrada de la ciudad de Guayaquil.

Alcance: Evaluar los niveles de riesgo mediante de la ejecución del cuestionario de control interno en los componentes: estructura organizacional de la compañía, actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos, monitoreo de la información del área de facturación de la sucursal de la empresa “Cohym S.A.” para determinar la situación actual y la estructura del Control Interno aplicado en el centro odontológico.

No	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	G López	03/06/2020	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura organizacional de la compañía.	CI/1	G López	04/06/2020	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de actividades de control, Evaluación, control y mitigación de riesgos.	CI/1	G López	05/06/2020	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de monitoreo y confiabilidad de la información de la gestión de cobranza.	CI/1	G López	06/06/2020	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	G López	07/06/2020	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	G López	08/06/2020	
7	Elaborar la matriz de riesgo de auditoría y evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno	PE/4	G López	09/06/2020	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica	PP/5	G López	10/06/2020	

4.2.1.1 Evaluación de control interno

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						CI/1 1-3		
ELAB: Gema López S. / VALID: Ing. Julissa Mera Msc.						F. 03-06-2020		
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019								
N ^a	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		25	Si/No	8	32 %	Bajo	68 %	Alto
	Estructura organizacional de la compañía Cohym S.A	7	-	1	OBSERVACIONES			
1	¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos para el proceso de facturación?	1	NO	0	No cuenta la empresa con manuales de procedimientos para las funciones del procesos de facturación.			
2	¿Existen políticas establecidas para el proceso de recepción del dinero de las cajas?	1	NO	0	El personal de caja solo receipta el dinero de acuerdo a su experiencia.			
3	¿Los registros contables de los ingresos recibidos son realizados en base a las Normas NIIF 15?	1	SI	1				
4	¿Están definidas las actividades para detectar tarjetas clonadas o billetes falsos?	1	NO	0	No existen políticas o manuales que definan las actividades de detectar billetes falsos o tarjetas clonadas.			
5	¿Existen controles para verificar que los porcentajes de retenciones que se efectúan son los apropiados?	1	NO	0	No existe controles que permita verificar los porcentajes de retención que se aplican.			
6	¿Se dio por escrito las funciones y responsabilidades al personal de caja sobre las recaudaciones de la venta del día?	1	NO	0	No se socializa al personal encargado de caja sobre como tener la responsabilidad de los ingresos diarios.			
7	¿Existe una actualización de los procedimientos del área del proceso de facturación?	1	NO	0	La empresa no cuenta con procedimientos establecidos para el área de facturación.			

Actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos en el proceso de facturación.		9	-	4	OBSERVACIONES
8	¿Se revisa frecuentemente la documentación que garantiza la veracidad de las ventas?	1	NO	0	No se realiza una revisión a fondo sobre la documentación existente.
9	¿Se verifican los precios, las promociones, los descuentos en todas las facturas emitidas a los clientes?	1	NO	0	No se verifican los precios, cuando ocurre alguna inconsistencia solo se resuelve con una nueva facturación.
10	¿Son comparados los saldos de los cuadros de las cajas con los valores reflejados en el sistema?	1	SI	1	
11	¿Se realizan arqueos de cajas de manera sorpresiva y periódica?	1	NO	0	No se realiza arqueos de cajas de manera periódicas ni sorpresivas.
12	¿Se revisan los cierres de cajas de manera diarias para conciliar los valores de las ventas con las facturas emitidas?	1	NO	0	No se realizan las revisiones de los valores de las ventas con las facturas emitidas.
13	¿Se archivan la documentación soporte que respalde los ingresos derivados de las ventas del día?	1	SI	1	
14	¿Se verifican que las papeletas de depósitos cuadren con las ventas registradas en el sistema de forma diaria?	1	SI	1	
15	¿Existe un registro de los clientes frecuentes que tienen acceso a un descuento?	1	SI	1	
16	¿Se realizan informes mensuales de los ingresos de las ventas?	1	NO	0	No se realiza informes mensuales solo se arma la información para los temas tributarios.
Monitoreo y confiabilidad de la información del proceso de facturación.		9	-	3	OBSERVACIONES
17	¿Se ha diseñado controles que permitan asegurar los recursos y los procesos del área de	1	NO	0	La empresa no cuenta con controles establecidos en el área de facturación.

	facturación?				
18	¿La gerencia evalúa el funcionamiento de los resultados del área de facturación?	1	NO	0	No se realizan evaluaciones de los resultados existentes.
19	¿Existen medidas de control que permitan conocer el índice de errores por cada cajero?	1	NO	0	No se ha implementado controles para medir los errores por cada cajero.
20	¿Se realizan capacitaciones al personal encargado del proceso de facturación?	1	NO	0	No existen reportes de la capacitaciones impartidas.
21	¿Existe una persona responsable para el control de la documentación soporte del área de facturación?	1	SI	1	
22	¿Existe un control de la secuencia de las facturas emitidas de forma diaria?	1	SI	1	
23	¿Se realizan conciliaciones bancarias de forma mensual?	1	NO	0	Se lo hace, pero de forma mensual
24	¿La empresa cuenta con facturación electrónica?	1	NO	0	No se ha implementado la facturación electrónica.
25	¿El supervisor de caja verifica que los cierres de caja tenga adjunto la información respectiva de las ventas diarias?	1	SI	1	
Calificación total = CT		8			
Ponderación total = PT		25			
Nivel de confianza (norma 200): $NC = CT/PT * 100$		32 %		BAJA	
Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI = 100\%, NC\%$		68 %		ALTO	

4.2.1.2 Medición de los niveles de confianza y riesgos de control

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		PE/3 1 – 3	
ELAB: Gema López S. / VALID: Ing. Julissa Mera Msc.		F. 07-06-2020	
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:			
	Baja	Moderada	Alta
Confianza	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Riesgo	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
	Alto	Moderado	Bajo
$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{8 \times 100}{25} = \frac{800}{25} = 32\%$			
$NR = 100\% - CP = 100 - 32 = 68\%$			
Nota: En base a los resultados obtenidos de forma global el nivel de confianza de la sucursal de la compañía se ubica en el 32 %, con estos resultados se considera que existe un riesgo alto de 68%, por lo que necesario aplicar pruebas de cumplimiento y/o sustantivas en la auditoria operativa al proceso de facturación.			
<u>DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:</u>			
De acuerdo a la actividad económica de la compañía COHYM S.A., el equipo auditor ha identificado los siguientes riesgos.			

<p style="text-align: center;">AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">PE/3 2-3</p>
<p>ELAB: Gema López S. / VALID: Ing. Julissa Mera Msc.</p>	<p style="text-align: center;">F. 07-06-2020</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="312 488 1372 1037">❖ Riesgos inherentes: El centro odontológico Cohym S.A., pertenecer al sector de servicios, es por ello que en sus operaciones tiene un nivel de riesgo inherente que está vinculado a las actividades cotidiana que realiza la compañía y sus ventas está relacionada al giro del negocio, estos riesgos son constantes debido al mercado que es cambiante y siempre debe de estar a la vanguardia de la tecnología, puesto que los servicios que ofrecen están vinculados a aparatos sofisticados que le permite al profesional cumplir con el servicio que ofrecen. <li data-bbox="312 1077 1372 1989">❖ Riesgos de operaciones: Por la cantidad que tiene la compañía de sus operaciones a Cohym S:A., se le dificulta el control en los procesos de facturación en la sucursal antes mencionada, se pudo identificar en los componentes de evaluación de riesgos y monitoreo no se realiza una revisión a fondo sobre la documentación existente, tampoco verifican los precios de las promociones ofertadas y cuando ocurre un error solo se resuelve con una nueva facturación, adicional a esto se suma que no se realizan arqueos de caja de forma periódica y sobre todo no revisan los valores de las ventas con la información de las facturas emitidas, esto presenta un alto nivel de riesgo, situación considerada grave desde la estructura del control interno del proceso de facturación evaluado, puesto que no existe medidas que permitan disminuir los riesgos existente, este escenario revela la probabilidad de alta pérdida de recursos financieros y organizacional de la compañía. 	

<p style="text-align: center;">AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p style="text-align: center;">PE/3 3-3</p>
<p>ELAB: Gema López S. / VALID: Ing. Julissa Mera Msc.</p>	<p style="text-align: center;">F. 07-06-2020</p>
<p>❖ Riesgos de administración: los controles internos en la compañía Cohym S.A son deficientes, porque no cuenta con políticas, manuales e instructivo establecidos que permitan definir los procedimientos en el proceso de facturación, la gerencia no socializa al personal encargado de caja sobre cómo manejar los ingresos diarios, inclusive le será difícil hacer proyecciones para crecer e innovar ya que no puede identificar las ventajas y desventajas en cada cambio, esto se suma el deficiente monitoreo de los errores de los cajeros en los porcentaje de retenciones, adicional no se considera importante actualizar la información de manera periódica las conciliaciones bancarias, al ser una compañía dedicada a brindar servicios odontológicos se convierte en una empresa de servicio cuyo ente controlador y regulador es la Superintendencia de Compañías, por lo tanto, está obligada a auditorías externas anualmente, de prevalecer los riesgos detectados en la fase preliminar y específica de la auditoría operativa ocasionaría a la compañía pérdidas de recursos y un bajo índice de rentabilidad a larga escala. Con todo lo antes expuesto es necesario que la alta gerencia tenga en cuenta la importancia de aplicar medidas del control interno, puesto que al no considerar estas deficiencias pueden incrementar los niveles de riesgos en la operación.</p>	

4.2.1.3 *Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría*

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			PE/4 1 – 3	
ELAB: Gema López S. / VALID: Ing. Julissa Mera Msc.			F. 09-06-2020	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Estructura organizacional de la compañía Cohym S.A	<p>R.C. alto: 68%</p> <ul style="list-style-type: none"> - La compañía no cuenta con políticas ni manuales de procedimientos para las funciones del proceso de facturación. - La compañía no tiene definidas las actividades para detectar billetes falsos o las tarjetas clonadas. - No existen controles para verificar los porcentajes de retenciones que se aplican. - La compañía no le socializa al personal encargado de caja sobre el manejo y control de los ingresos diarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuales de procesos. - Instructivo de procedimientos. - Estructura del control interno. - Políticas contables 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar manuales de políticas del proceso de facturación. - Verificar manuales de funciones del proceso de facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar los saldos contables del efectivos y sus equivalentes.

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			PE/4 2 – 3	
ELAB: Gema López S. / VALID: Ing. Julissa Mera Msc.			F. 09-06-2020	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos en el proceso de facturación	R.C. alto: 68% <ul style="list-style-type: none"> - No se realiza la revisión de los documentos existentes. - No se verifican los precios, cuando ocurre alguna inconsistencia solo se resuelve con una nueva factura. - No se realizan arqueos de caja de manera periódicas. - No se realizan las revisiones de los valores de las ventas con las facturas emitidas. - No se realizan informes mensuales solos se cuadra la información para la planificación tributaria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura del control interno. - Manual de políticas de procesos. - Archivos de cierre y arqueos de cajas. - Archivo de información documentada. - Políticas de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar Archivos de los cierres de caja y los arqueos efectuados. - Verificar los documentos que respalde los saldos de caja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar arqueo de caja. - Elaborar sumaria del efectivo y sus equivalentes. - Elaborar analítica del efectivo y sus equivalentes. - Comprobar los depósitos y los cobros de las ventas realizadas.

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			PE/43 – 3	
ELAB: Gema López S. / VALID: Ing. Julissa Mera Msc.			F. 09-06-2020	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Monitoreo y confiabilidad del control interno en el proceso de facturación	<p>R.C. alto: 68%</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se ha implementado controles para medir los errores por cada cajero. - No se realiza evaluaciones de los resultados existentes. - No se realizan conciliaciones bancarias de manera periódicas. - No existen reportes de capacitaciones impartidas al personal. - La empresa no cuenta con controles establecidos para para el área de facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura de control interno. - Análisis de variaciones. - Conciliaciones bancarias. - Estructura de control interno - Archivo de información documentada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la evidencia de las capacitaciones impartidas. - Verificar los documentos de las evaluaciones realizadas a los controles del proceso de facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobar porcentaje de incidencia de errores.

ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO	PE/4 - 1
<p>Elaborado por: Gema López S.</p> <p>Revisado por: Ing. Julissa Mera Msc.</p> <p>Fecha: 10/06/2020</p>	
<p>La aplicación en general del Control Interno aplicado en el proceso de facturación denota un riesgo de control del 68 % lo cual se constituye en un riesgo alto para el centro odontológico COHYM S.A., siendo estos los principales factores:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ La compañía no cuenta actualmente con políticas, ni manuales de procedimientos para las funciones del proceso de facturación, a esto le sumamos que no se definen actividades para la detección de billetes falsos o tarjetas clonadas.❖ No cuenta con la revisión de los documentos existentes, no verifica los precios de los servicios que oferta, solo resuelve en caso de error con otra factura, no cuenta con arqueos de caja de manera periódica, tampoco realizan la revisión de los valores de las ventas con las facturas emitidas.❖ No cuenta con informes mensuales, solo se cuadra la información para fines tributarios, a esto le sumamos que no tiene controles para medir los errores de los cajeros, no se realizan conciliaciones bancarias de manera periódica, a esto le sumamos que no existe reportes de las capacitaciones realizadas al personal de caja.❖ No se realiza evaluaciones de los resultados existentes, adicional la compañía no le socializa al personal encargado en el proceso de facturación sobre el manejo y control de los ingresos diarios.	


<u>INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>	PE/5 - 1
Elaborado por: Gema López. Revisado por: Ing. Julissa Mera Msc. Fecha: 10/06/2020	
ANTECEDENTES: Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Ing. Julissa Mera Msc, se aprobó el inicio para la ejecución de la auditoría operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa COHYM S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. AOHM-2020-017-oficio, suscrito por la Srta. Stephanie Rojas Ferrin, en calidad de administradora de la sucursal del centro odontológico Ubicado en Víctor Emilio Estrada en el Cantón Guayaquil.	
DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS: Conforme la programación del equipo auditor, posterior a la ejecución de la visita previa a la entidad, se preparó y ejecutó la Evaluación de Control Interno, mismo que fue aplicado en el proceso de facturación, para efecto de lo cual se consideraron tres componentes: estructura organizacional de la compañía, actividades de control, evaluación y mitigación de riesgos, monitoreo y confiabilidad de la información en el proceso de facturación; en base a la determinación del nivel de riesgo.	
RESULTADOS: Producto de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisión del sistema de control interno en el área de facturación con el objetivo de conocer y comprender los métodos establecidos en la organización, mediante el levantamiento de funciones, cronograma de capacitaciones, manuales de procedimientos entre otra información relevante relacionada con las actividades realizadas que sirvan para la elaboración de pruebas de cumplimiento. ❖ Realizar pruebas sustantivas a la muestra aleatoria de transacciones que servirán para obtener evidencia y comprobar las transacciones y la razonabilidad de los saldos del efectivo y sus equivalente auditadas. 	

4.2.1.4 Programa de Auditoria

Fase II:		<u>PROGRAMA DE TRABAJO</u>		PA/1	
<p>Entidad: Centro odontológico COHYM S.A. Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2019 Componente / Cuenta: Control Interno en el proceso de facturación.</p>					
<p>Objetivo: Ejecutar procedimientos que permitan determinar la probidad y pertinencia en la ejecución de las actividades inmersa en el proceso de facturación, mediante la aplicación de cedulas analíticas, y cálculos necesarios para suministrar el nivel de seguridad razonable en relación a la eficiencia de las operaciones del centro odontológico.</p>					
#	Procedimiento	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Fecha	Estimado/ Utilizado		
1	Elaborar un Check list para verificar las pruebas de cumplimiento.	13/06/2020	1 día	G. López	PT/A1
2	Solicitar los saldos contables del efectivo y sus equivalentes.	14/06/2020	1 día	G. López	PT/A2
3	Realizar Arqueos de caja.	15/06/2020	1 día	G. López	PT/B1
4	Elaborar analítica de caja.	18/06/2020	3 días	G. López	PT/B2
5	Elaborar sumaria del efectivo y sus equivalentes.	21/06/2020	3 días	G. López	PT/B3
6	Comprobar depósitos de cobros de las ventas realizadas.	24/06/2020	2 días	G. López	PT/C1
7	Comprobar porcentaje de incidencia de errores.	26/06/2020	2 días	G. López	PT/C2
8	Elaborar las hojas de hallazgos de la auditoria.	28/06/2020	2 días	G. López	H/A
9	Elaborar el informe borrador.	30/06/2020	2 días	G. López	I/B
Elaborado: Gema López			Aprobado: J Mera. Fecha: 11/06/2020		

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019							PT/ A1
Elaborado por: Gema Lopez				Aprobaado por: Ing. Julissa Mera Msc.			
Fecha: 13/06/2020							
HOJA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST)							
COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS ESTABLECIDAS							
ASPECTOS ESTABECIDOS	EXISTE		CUMPLE		EXISTE RESPALDO		OBSERVACIÓN
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Verificar manuales de politicas del proceso de facturacion.		X		X		X	No se evidencia politicas establecidas para el area de facturacion.
Verificar manuales de funciones del proceso de facturacion.		X		X		X	No se evidencia manuales de funciones.
Verificar los archivos existente de los cierre de caja y arqueos efectuados.	X			X	X		Existen los archivos pero solo son elaborados cada fin de mes para temas tributarios.
Verificar los documentos que respalde los saldos de caja.	X			X	X		La documentacion no cuenta con los soportes correspondientes.
Verificacion de la matriz de capacitaciones impartidas al personal de caja.		X		X		X	No existe plan anual de capacitaciones para el personal de caja.
Verificar que los soporte de informacion documentada del area de facturacion.	X			X	X		Los soporte de informacion documentada esta incompleta.
Verificar los manuales del control interno.		X		X		X	No existe manuales de aplicación al control interno.
Verificar los documentos de las evaluaciones realizadas a los controles del proceso de facturacion.		X		X		X	No se evidencia evaluaciones a los controles de facturacion.
Verificar que se aplique controles apropiadamente para los errores del área de facturación.		X		X		X	No existe controles para mitigar los errores del area de facturacion.
Resumen: Se encontró que no se cumplen funciones ni responsabilidades por cuanto no existe un manual de políticas establecidas para el área de facturación.							Ø

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		PT/ A2-1
Elaborado por: Gema Lopez		Aprobaado por: Ing. Julissa Mera Msc.
Fecha: 15/06/2020		
CONFIRMACION DE SALDO DEL EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTE RECIBIDA		
Guayaquil, 15 de Junio del 2020		
Señores		
AUDITORES		
Guayaquil.		
De nuestra concideraciones:		
<p>En contestacion a su solicitud con fecha 15 de Junio del 2020, le informamos que los saldos contables al 31 de diciembre del 2019 de la cuenta del efectivo y sus equivalentes son:</p>		
NUMERO DE CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO CONTABLE AL 31/12/2019
1.1.01.01.0001	Caja	\$ 300.00
1.1.01.02.0001	Caja General	\$ 350.00
1.1.02.01.0002	Banco Pichincha C.A.	\$ 10,391.73
Sin otro particula, me despido de usted.		
Atentamente		
Gabriela Aroca Contadora		

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019					PT: B1	
ELABORADO POR: Gema López			REVISADO POR: Ing. Julissa Mera Msc.			
Fecha: 15/06/2020						
ARQUEO DE CAJA GENERAL						
Monto Caja General		\$ 350.00		RESPONSABLE		Katty Solórzano
Billetes			Monedas			
Denominación	Unidades	Total	Denominación	Unidades	Total	
\$ 100.00	0	-	\$1.00	5	\$ 5.00	
\$ 50.00	0	-	\$0.50	8	\$ 4.00	
\$ 20.00	3	\$ 60.00	\$0.25	10	\$ 2.50	
\$ 10.00	2	\$ 20.00	\$0.10	0	\$ -	
\$ 5.00	3	\$ 15.00	\$0.05	0	\$ -	
Valor total en Billetes		\$ 95.00		Valor total en Monedas		\$ 11.50
Cheques			Valor total arqueo		\$ 311.50	
Bancos	N° Cheque	Valor				
Pichincha	374	\$ 40.00	Sobrante / Faltante		\$ - 38.50	
Bolivariano	281	\$ 65.00				
Guayaquil	138	\$ 20.00				
Austro	6218	\$ 30.00				
Guayaquil	274	\$ 50.00				
Valor total en Cheques		\$ 205.00				
<p>Acta del arqueo de Caja general: Siendo las 11:00 am, ante la auditora Gema López, el custodio de la caja general Katty Solórzano presentó todos los valores en efectivo y los documentos existente al momento de realizar el arqueo de caja, el cual suma el monto de treientos once dólares con cincuenta centavos de dólar de los Estados Unidos de Norteamérica (\$ 311.50), y que al ser comparado con las facturas emitidas al día del arqueo en caja general se detectó un faltante de treinta y ocho dólares con cincuenta centavos de dólar de los estados unidos de Norteamérica (\$ 38.50).</p>						
Responsable de efectuar el arqueo Equipo Auditor Nombre: Gema López Firma: _____				Responsable del efectivo Custodio Katty Solórzano Firma: _____		
						

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019					PT: B1-1
ELABORADO POR: Gema López			REVISADO POR: Ing. Julissa Mera Msc.		
Fecha: 15/06/2020					
ARQUEO DE CAJA					
Monto Caja # 1		\$ 150.00	RESPONSABLE	Valeria Sotomayor	
Billetes			Monedas		
Denominación	Unidades	Total	Denominación	Unidades	Total
\$ 100.00	0	-	\$1.00	35	\$ 35.00
\$ 50.00	1	\$ 50.00	\$0.50	22	\$ 11.00
\$ 20.00	15	\$ 300.00	\$0.25	30	\$ 7.50
\$ 10.00	6	\$ 60.00	\$0.10	42	\$ 4.20
\$ 5.00	10	\$ 50.00	\$0.05	15	\$ 0.75
Valor total en Billetes		\$ 460.00	Valor total en Monedas		\$ 58.45
Valor total del efectivo				\$	518.45
Diferencia menos fondos Fijos				\$ -	150.00
Valores según sistema de facturación				\$	415.53
Diferencia sistema vs efectivo				\$	- 47.08
<p>Acta del arqueo de Caja # 1: Siendo las 11:10 am, ante la auditora Gema López, el custodio de la caja #1 Valeria Sotomayor presentó todos los valores en efectivo y los documentos existente al momento de realizar el arqueo de caja, el cual suma el monto de quinientos dieciocho dólares con cuarenta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de Norteamérica (\$ 518.45), y que al ser comparado con las facturas emitidas al día del arqueo en la caja # 1 se detectó un faltante cuarenta y siete dólares con ocho centavos de dólar de los estados unidos de Norteamérica (\$ 47.08).</p>					
Responsable de efectuar el arqueo Equipo Auditor Nombre: Gema López Firma: _____			Responsable del efectivo Custodio Valeria Sotomayor Firma: _____		
Ø					

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019					PT: B1-2
ELABORADO POR: Gema López					REVISADO POR: Ing. Julissa Mera Msc.
Fecha: 15/06/2020					
ARQUEO DE CAJA					
Monto Caja # 2		\$ 150.00	RESPONSABLE	Adriana Celi	
Billetes			Monedas		
Denominación	Unidades	Total	Denominación	Unidades	Total
\$ 100.00	0	-	\$1.00	33	\$ 33.00
\$ 50.00	0	-	\$0.50	29	\$ 14.50
\$ 20.00	25	\$ 500.00	\$0.25	27	\$ 6.75
\$ 10.00	11	\$ 110.00	\$0.10	22	\$ 2.20
\$ 5.00	7	\$ 35.00	\$0.05	18	\$ 0.90
Valor total en Billetes		\$ 645.00	Valor total en Monedas		\$ 57.35
Valor total del efectivo				\$	702.35
Diferencia menos fondos Fijos				\$ -	150.00
Valores según sistema de facturación				\$	521.47
Diferencia sistema vs efectivo				\$	- 30.88
<p>Acta del arqueo de Caja general: Siendo las 11:30 am, ante la auditora Gema López, el custodio de la caja # 2 Adriana Celi presentó todos los valores en efectivo y los documentos existente al momento de realizar el arqueo de caja, el cual suma el monto de setecientos dos dólares con treinta cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de Norteamérica (\$ 702.35), y que al ser comparado con las facturas emitidas al día del arqueo en la caja # 2 se detectó un faltante de treinta dólares con ochenta y ocho centavos de dólar de los estados unidos de Norteamérica (\$ 30.88).</p>					
Responsable de efectuar el arqueo Equipo Auditor Nombre: Gema López Firma: _____			Responsable del efectivo Custodio Adriana Celi Firma: _____		
Ø					

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM
S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

PT: B2

ELABORADO POR: Gema López

REVISADO POR: Ing. Julissa Mera Msc.

FECHA: 18/06/2020

ANALÍTICA DE CAJA

Cuenta	Descripción	Saldo al 31-dic-19	Índice	Ajustes		Saldo Ajustado	Reclasificación		Saldo Final Auditoria
				Debe	Haber		Debe	Haber	
1.1.01.0001	Caja general	\$ 350.00	PT: B1		\$ 38.50	\$ 38.50	\$ -	\$ -	\$ 311.50
1.1.01.0002	Caja # 1	\$ 150.00	PT: B1-1		\$ 47.08	\$ 47.08	\$ -	\$ -	\$ 102.92
1.1.01.0003	Caja # 2	\$ 150.00	PT:B1-2		\$ 30.88	\$ 30.88	\$ -	\$ -	\$ 119.12
TOTALES		\$ 650.00	√		\$ 116.46 α	\$ 116.46 α	\$ -	\$ -	\$ 533.54

Resumen: se evidencia que existe un faltante en los saldos de caja por motivos de errores al momento de emitir las facturas.

√ = Verificado con los auxiliares al 31/12/2019

α = Saldo auditado

**AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM
S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

PT: B3

ELABORADO POR: Gema López

REVISADO POR: Ing. Julissa Mera Msc.

FECHA: 21/06/2020

SUMARIA DEL EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES

CUENTAS	DESCRIPCIÓN	Ref. a P/T	REGISTROS 31/12/2019	MARCA	AJUSTE Y/O RECLASIFIC.	SALDOS INFORME 31/12/2019
1.1.01.01.0001	Caja	PT:B1-1/2	\$ 300.00	√	\$ 77.96	\$ 222.04
1.1.01.02.0001	Caja General	PT:B1	\$ 350.00	√	\$ 38.50	\$ 311.50
1.1.02.01.0002	Banco pichincha	PT: A2-1	\$ 10,391.73	√	\$ 253.20	\$ 10,138.53
TOTALES			\$ 11.041.73	√	\$ 369.66 α	\$ 10,672.07 α

OBSERVACIONES:

1 Se recibe por parte del contador la confirmación de saldo del efectivo en caja en el cual es de \$ 300.00 al 31/12/2019.

2 Se evidencia un faltante en Caja # 1 de \$ 47.08 en efectivo del arqueo realizado.

3 Se detecta otro faltante en la Caja # 2 de \$ 30.88 en efectivo del arqueo realizado.

4 No se evidencia que se haya realizado los arqueo de caja de forma periódica, no existe actas que los respalde.

5 No se evidencia que revisen la secuencia de los formatos premunero de las facturas pre impresas como medidas de control en cuantos a los valores que recaudan en las ventas.

6 No se evidencia que se realicen los cierres de caja diarios el cual permita controlar y conocer los totales de las ventas del día y la cantidad del depósito a realizar por parte de la sucursal.

7 Se detectó que el supervisor de la sucursal es quien se encarga de las recepciones de los pagos efectuados con cheques.

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
21/06/2020	<u>INSTRUMENTOS FINANCIEROS</u> Cuenta por cobrar a empleados	\$ 116.46	\$ 116.46	
	<u>EFFECTIVO EQUIVALENTE AL EFFECTIVO</u> Caja General			\$ 116.46
	P/R. el faltante de caja encontrado en el arqueo realizado por parte del auditor.			
TOTALES			\$ 116.46	\$ 116.46

✓ = Verificado con auxiliares al 31/12/2019.

α = Saldo auditado

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019					PT/ CI
Elaborado por: Gema Lopez		Aprobaado por: Ing. Julissa Mera Msc.			
Fecha: 24/06/2020					
DEPOSITOS Y COBROS DE LAS VENTAS REALIZADAS					
Codigo	Tipo	Saldo según sistema	Deposito	Diferencia	Observacion
C.K.S	57119994	\$ 1,739.48	\$ 1,739.48	-	S/N
C.V.S	57119982	\$ 1,592.33	\$ 1,522.30	\$ 70.03	Error Facturacion
C.A.C	58003731	\$ 2,273.06	\$ 2,272.90	\$ 0.16	Faltante
C.K.S	58003752	\$ 2,184.16	\$ 2,184.16	-	S/N
C.V.S	58003773	\$ 1,243.09	\$ 1,223.09	\$ 20.00	Error Facturacion
C.A.C	58003799	\$ 1,582.39	\$ 1,582.00	\$ 0.39	Faltante
C.K.S	58003806	\$ 2,133.83	\$ 2,113.83	\$ 20.00	Error Facturacion
C.V.S	58003815	\$ 2,526.12	\$ 2,520.12	\$ 6.00	Faltante
C.A.C	58003835	\$ 1,394.44	\$ 1,384.44	\$ 10.00	Faltante
C.K.S	58003872	\$ 1,283.29	\$ 1,283.29	-	S/N
C.V.S	58003897	\$ 1,483.52	\$ 1,483.52	-	S/N
C.A.C	58004322	\$ 1,671.02	\$ 1,671.02	-	S/N
C.K.S	58004105	\$ 2,313.75	\$ 2,313.75	-	S/N
C.V.S	58004392	\$ 1,352.84	\$ 1,312.34	\$ 40.50	Error Facturacion
C.A.C	58004521	\$ 1,106.47	\$ 1,101.17	\$ 5.30	Faltante
C.K.S	58004734	\$ 2,153.03	\$ 2,133.00	\$ 20.03	Faltante
C.V.S	58004903	\$ 2,301.12	\$ 2,288.19	\$ 12.93	Faltante
C.A.C	58005129	\$ 1,520.18	\$ 1,510.18	\$ 10.00	Faltante
C.K.S	58005312	\$ 1,325.05	\$ 1,325.05	-	S/N
C.V.S	58005607	\$ 1,613.26	\$ 1,613.26	-	S/N
C.A.C	58005851	\$ 1,403.01	\$ 1,382.53	\$ 20.48	Error Facturacion
C.K.S	58005956	\$ 1,050.27	\$ 1,040.27	\$ 10.00	Faltante
C.V.S	58006208	\$ 2,103.48	\$ 2,103.48	-	S/N
C.A.C	58006533	\$ 2,042.09	\$ 2,034.71	\$ 7.38	Faltante
TOTAL		\$ 41,391.28	\$ 41,138.08	\$ 253.20	Ø

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			PT/ C2
Elaborado por: Gema Lopez		Aprobaado por: Ing Julissa Mera Msc.	
Fecha: 24/06/2020			
INCIDENCIAS DE ERRORES EN VENTAS			
Cajeros	N° Caja	Novedad	Valor
Katty Solorzano	G	Error al registrar la venta	\$ 39.94
Katty Solorzano	G	No aplica % de retencion	\$ 24.90
Katty Solorzano	G	No aplica promociones	\$ 35.96
Katty Solorzano	G	Cliente solicita promocion	\$ 29.90
Katty Solorzano	G	Error de facturacion	\$ 14.37
Katty Solorzano	G	Error al registrar la venta	\$ 24.38
Katty Solorzano	G	Error de facturacion	\$ 28.31
Katty Solorzano	G	Cliente solicita descuento por promocion	\$ 11.92
Valeria Sotomayor	# 1	No aplica promociones	\$ 15.92
Valeria Sotomayor	# 1	No aplica promociones	\$ 25.34
Valeria Sotomayor	# 1	Error de facturacion	\$ 31.95
Valeria Sotomayor	# 1	Error registrar venta	\$ 68.18
Valeria Sotomayor	# 1	Error de facturacion	\$ 29.90
Valeria Sotomayor	# 1	Error registrar venta	\$ 34.72
Valeria Sotomayor	# 1	Cliente solicita descuento por promocion	\$ 28.52
Valeria Sotomayor	# 1	Error de facturacion	\$ 19.99
Adriana Celi	# 2	Error de facturacion	\$ 17.39
Adriana Celi	# 2	Error al registrar la venta	\$ 63.92
Adriana Celi	# 2	No aplica promociones	\$ 19.93
Adriana Celi	# 2	Error de facturacion	\$ 30.56
Adriana Celi	# 2	Error registrar venta	\$ 28.46
RESUMEN:			
Se evidencia que existen errores al momento de emitir la factura por parte del personal de caja, puesto que no se aplica los porcentajes de descuentos por promociones y en ocasiones no aplican las retenciones, solo emiten una nueva factura.			

AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			PT/ C2-1										
Elaborado por: Gema Lopez		Aprobaado por: Ing. Julissa Mera Msc.											
Fecha: 24/06/2020													
INCIDENCIA DE ERRORES POR CAJEROS													
CAJEROS	VALOR	CANTIDAD DE ERRORES	PORCENTAJE										
Katty Solorzano	\$ 209.68	8	33.58 %										
Valeria Sotomayor	\$ 254.52	8	40.76 %										
Adriana Celi	\$ 160.26	5	25.66 %										
TOTAL	\$ 624.46	21	100 %										
<p style="text-align: center;">CANTIDAD DE ERRORES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CAJERO</th> <th>CANTIDAD DE ERRORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Katty Solorzano</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Valeria Sotomayor</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Adriana Celi</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>21</td> </tr> </tbody> </table>				CAJERO	CANTIDAD DE ERRORES	Katty Solorzano	8	Valeria Sotomayor	8	Adriana Celi	5	TOTAL	21
CAJERO	CANTIDAD DE ERRORES												
Katty Solorzano	8												
Valeria Sotomayor	8												
Adriana Celi	5												
TOTAL	21												
<p style="text-align: center;">INCIDENCIA DE ERRORES POR CAJERO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CAJERO</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Katty Solorzano</td> <td>33,58%</td> </tr> <tr> <td>Valeria Sotomayor</td> <td>40,76%</td> </tr> <tr> <td>Adriana Celi</td> <td>25,66%</td> </tr> </tbody> </table>				CAJERO	PORCENTAJE	Katty Solorzano	33,58%	Valeria Sotomayor	40,76%	Adriana Celi	25,66%		
CAJERO	PORCENTAJE												
Katty Solorzano	33,58%												
Valeria Sotomayor	40,76%												
Adriana Celi	25,66%												
<p>Se evidencia que el mayor indice de error en la emision de la factura corresponde a Valeria Sotomayor con el 40.76 % de incidencias de errores.</p>													

4.2.2.1 Hojas de Hallazgos

HOJA DE HALLAZGO # 001	
AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	
Elaborado: Tnlga. Gema López	Aprobado: Ing. Julissa Mera Msc. Fecha elaboración: 28 junio del 2020
Descripción del Hallazgo:	El centro odontológico COHYM S.A., no existen manuales de políticas y procesos establecidos en el área de facturación.
Condición:	En Cohym S.A., el personal de caja de la sucursal Víctor Emilio Estrada tiene falencias en los procesos de facturación en el cual no realizan los cierres de cajas diarios.
Criterio:	<p>En cuanto a lo observado el equipo auditor pudo constatar que no existen políticas establecidas, en cuanto a esto se tomará como normativa la determinación de la administración.</p> <p><u>Determinación por la administración:</u></p> <p><i>La administración efectuará las determinaciones directas o presuntivas referidas, en los casos en que fuere procedente.</i></p> <p><i>Deberes formales:</i></p> <p><i>Son deberes formales o responsable de emitir y realizar los respectivos documentos (Facturas, notas de ventas, retenciones).</i></p> <p><i>Emisión de comprobante de ventas.</i></p> <p><i>Deberán emitir y entregar los comprobantes de ventas en todas las transferencias de la prestación de servicios que efectúa Cohym S.A, independientemente de su valor y de los contratos celebrados.</i></p> <p><i>Todos los valores en efectivos seran sujetos a verificaciones mediante arqueos de cajas de forma periodicas y sorpresivas.</i></p>
Causa:	A falta de políticas de procedimientos para el proceso de facturación y por la ausencia de controles por parte de la administración el personal de caja frecuentemente repite los errores, y no realizan los cierres de caja diarios para determinar los saldos de las ventas del día.
Efecto:	Al no contar con procesos establecidos por parte de la

	<p>administración y al no tener un sistema de control interno genera que no se cuente con la información actualizada, puesto que no se lleva el control de las facturas que se utilizan en las ventas.</p>
<p>Conclusiones:</p>	<p>En cuanto a las técnicas aplicadas al control interno en las pruebas de cumplimiento del centro odontológico COHYM S.A. el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Que la gerencia ha inobservado en cuanto al cumplimiento de la obligaciones y responsabilidades al no contar con la debida planificación estratégica. ❖ Que la administradora de la sucursal que gestiona en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, desconoce de las irregularidades que están presente en su gestión, en cuanto que no realiza reuniones con su personal a cargo.
<p>Recomendación:</p>	<p><u>Al gerente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitar información al administrador de la sucursal para planificar estratégicamente acciones en base a los resultados que se presenten en la sucursal. <p><u>Al Administrador:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar medidas de control que permitan mitigar los riesgos existentes en la sucursal. <p><u>Al contador:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar y presentar un que permitan establecer los procedimientos. Establecer los manuales

HOJA DE HALLAZGO # 002	
AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	
Elaborado: Tnlga. Gema López	Aprobado: Ing. Julissa Mera Msc. Fecha elaboración: 28 junio del 2020
Descripción del Hallazgo:	En cuanto a la falta de políticas establecidas la sucursal del centro odontológico COHYM S.A., no lleva un control adecuado de los depósitos de las ventas realizadas.
Condición:	A falta de procedimientos establecidos por parte de la administración del centro odontológico, se evidencia los reportes de los depósitos efectuados no están acorde al módulo de ventas en el sistema, esto ocurre debido a que no se realiza los cierres de las ventas de forma diaria.
Criterio:	<p>Al no contar con manuales de políticas se debe direccionar un proceso de control interno al momento de efectuar los depositos diarios:</p> <p><u>Control para cierre de cajas y control de deposito:</u></p> <p><i>El primer control que se realiza es el conteo de todo el dinero, en el caso de existir alguna diferencia el administrador debera sustentarlo y ajustarlo.</i></p> <p><i>El segundo control es el cierre de caja diario por usuario en el que el supervisor del area revisa y valida la informacion del sistema con los documentos fisicos, en caso de faltantes el usuario repone de manera inmediata, si existe sobrante se valida la informacion.</i></p> <p><i>El administrador realiza el resumen de las ventas en donde se detallan los valores que se deben enviar a depositar.</i></p> <p><i>El admintsrador tiene que efectuar la verificacion diaria para comprobar que los depositos realizados en la cuenta de la empresa sean iguales a los valores recibidos.</i></p> <p><i>Todos los valores en efectivos seran sujetos a verificaciones mediante arqueos de cajas de forma periodicas y sorpresivas.</i></p>

Causa:	A falta de política se determina que el personal de caja no realiza el cierre de caja de forma diaria, esto incurre en que no se tenga la información soporte para confirmar los depósitos de los saldos de las ventas del día.
Efecto:	A consecuencia de que no están establecidos los procedimientos incurre en que el personal encargado de caja realicen depósitos con saldos que son inferiores a los que se encuentran en el sistema, a esto le sumamos que no se evidencia actas de arqueos de cajas realizados es por ellos que existen faltantes y errores en la emisión de las facturas (Anexo PT:C1).
Conclusiones:	<p>En cuanto a la evaluación de las actividades de control el equipo auditor concluye en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Que al gerente inobservo las funciones realizadas por la sucursal en cuanto a los depósitos realizados por parte del personal de caja, a esto se le suma que no solicito los cierres de caja para verificar los depósitos realizados. ❖ Que el administrador de la sucursal no gestionó el cumplimiento de las obligaciones en los depósitos realizados, que no reviso que se realicen los cierres de caja y que anexas las papeletas de depósitos como documento soporte.
Recomendación:	<p><u>Al Contador:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitar de manera diaria los cierres de cajas con su respectivo documento soporte para revisar la información con el módulo de venta, revisar los depósitos de forma periódica.

HOJA DE HALLAZGO # 003	
AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA SUCURSAL DE LA EMPRESA COHYM S.A PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	
Elaborado: Tnlga. Gema López	Aprobado: Ing. Julissa Mera Msc. Fecha elaboración: 28 junio del 2020
Descripción del Hallazgo:	Incidencia de errores por parte del personal encargado en el proceso de facturación de la sucursal del centro odontológico COHYM S.A.
Condición:	En cuanto a la existencias de políticas se evidencia que existe incidencias de errores por parte del personal de caja en cuanto la emisión de las facturas, la aplicación de los porcentajes de descuentos por promociones y esto conlleva al mal cálculo de las retenciones.
Criterio:	<p>En base a lo establecido en el reglamento de la emision por el servicio de rentas interna en la elaboracion y aplicacion de los procedimientos para la emision de las facturas:</p> <p><u>Art 2 Documentos complementarios:</u> <i>Son documentos complementarios a los comprobantes de venta</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Notas de creditos</i> 2. <i>Notas de debitos</i> 3. <i>Guias de remision</i> <p><u>Art 3 Comprobante de retencion:</u> <i>Son comprobantes de retencion los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retencion en cumplimiento de lo dispuesto en la ley de regimen tributario interno.</i></p> <p><u>Art 11 Facturas:</u> <i>Se emitiran y entregaran facturas con acoasion de la transferencias de bienes, de la prestacion de servicios o la realizacion de otras transacciones gravadas.</i></p> <p><u>Art 19 Requisitos de llenado para facturas:</u> <i>Las facturas contendran la siguiente informacion no impresa sobre la transaccion:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Identificacion del adquiriente con sus nombres y apellidos</i>

2. *Descripcion o concepto del bien transferido o del servicio prestado*
3. *Precio unitario de los bienes o del servicio*
4. *Valor Subtotal de la transaccion, sin incluir impuesto*
5. *Descuentos o bonificaciones*
6. *Impuesto al valor agregado*
7. *Fecha de emision*
8. *Firma del adquiriente del bien o del servicio*

Art 39 Requisitos para los comprobantes de retencion:

Los comprobantes de retencion deberan contener los siguientes requisitos:

1. *Numero, dia,mes y año de la autorizacion*
2. *Numero del registro unico de contribuyente del emisor*
3. *Apellidos y nombres, denominacion o razon social del emisor*
4. *Denominacion del documento “comprobante de retencion”*
5. *Numeracion de quince digitos*
6. *Direccion de la matriz del emisor*
7. *Fecha de caducidad*
8. *Numero del registro unico de contribuyentes, nombres y apellidos*

Art 40 Requisitos de llenado para los comprobantes de retencion:

Se incluirea en los comprobantees de retencion como informacion no preimpresa la siguiente:

1. *Apellidos y nombres, denominacion o razon social*
2. *Numero de registro unico de contribuyente*
3. *Impuesto por el cual se efectua la retencion en la fuente*
4. *Denominacion y numero del comprobante de venta que motiva la retencion*
5. *El valor de la transacion o del monto de la transferencia*
6. *El porcentaje aplicado para la retencion*
7. *Valor del impuesto retenido*

	<p>8. <i>El ejercicio fiscal al que corresponde la retencion</i></p> <p>9. <i>La fecha de emision del comprobante de retencion</i></p> <p>10. <i>Al firma del agente de retencion</i></p>
Causa:	A falta de políticas establecidas se consideran los errores frecuentemente en el proceso de facturación, esto incurre en que el personal de caja no realiza las retenciones apropiadas al momento de emitir la factura, a esto le adicionamos que no se aplican las promociones que oferta el centro odontológico.
Efecto:	En cuanto a las evidencias encontradas mediante las técnicas aplicadas, a falta de políticas establecidas en el centro odontológico incurre en que el personal encargado del proceso de facturación tiene errores frecuentes al momento de emitir la factura, sea por no aplicar los descuentos de las promociones, o calcular mal las retenciones (Anexo PT C2).
Conclusiones:	<p>En base a las técnicas aplicadas el equipo auditor concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Que el administrador en cuanto a la información presentada a inobservado el control de las actividades en cuanto al proceso de facturación. ❖ Que el contador no ha solicitado información de manera eficiente a la sucursal para elaborar los estados financieros.
Recomendación:	<p><u>Al gerente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La gerencia deberá solicitar información actualizada a la sucursal en donde contenga el informe de las promociones que oferta. <p><u>Al administrador:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar una tabla en donde el personal de caja tenga la información necesaria para aplicar las promociones y las tarifas preferenciales a los clientes. <p><u>Al contador:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacitar al personal de caja para obtener resultados eficiente al momento de la emisión del comprobante de venta.

4.2.3 Comunicación de resultados

Guayaquil, 30 de junio de 2020

Srta., Stephanie Rojas Ferrin

**ADMINISTRADORA DE LA SUCURSAL DEL CENTRO ODONTOLOGICO
COHYM S.A.**

Ciudad.

De nuestra consideración:

Mediante la aprobación según Oficio No. 000017-AOHM-2020, suscrito por usted, en calidad de administradora de la sucursal del centro odontológico COHYM S.A., para la ejecución de la auditoría operativa al proceso de facturación correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo del mismo, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a la sucursal ubicado en Víctor Emilio Estrada, por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores de la auditoría, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo lo auditado.

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

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

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

- ❖ La compañía no cuenta con políticas establecidas que permitan establecer los procesos en el área de facturación.
- ❖ No se aplica el control adecuado para custodiar los valores a depositar y para custodiar la documentación.
- ❖ La compañía no realiza los arqueos de caja de manera periódica, no se considera los errores frecuentes por parte del personal de la sucursal.
- ❖ No se ha podido comprobar la razonabilidad de los resultados del proceso de facturación debido a las diferencias encontradas en la auditoría operativa.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Tnlga. Gema López

SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE

AUDITORÍA

4.2.3.1 Informe de auditoria

Motivo de la auditoria

La auditoría operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa Cohym S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, fue ejecutado en atención a la autorización del proyecto investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoria y Contabilidad de la universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante oficio No AOHM-2020-017 suscrito por el señorita Stephanie Rojas Ferrin en calidad de administradora de la sucursal de la empresa COHYM S.A.

Objetivos de la auditoria

Objetivo general

Ejecutar la auditoria operativa al proceso de facturación mediante la observancia de las normas internacionales de auditoria, y las normas de auditoria generalmente aceptadas para establecer el manejo de los ingresos de la sucursal del centro odontológico COHYM S.A. ubicada en Víctor Emilio Estrada Cantón Guayaquil, provincia del Guayas periodo 2019.

Objetivos específicos

- ❖ Aplicar teórica y metodológicamente las auditorias operativas en relación al control interno del proceso de facturación y cómo influye en el manejo de los ingresos del centro odontológico COHYM S.A.
- ❖ Determinar mediante la aplicación de la auditoria operativa las incidencias del control interno en el proceso de facturación y la

afectación del manejo de los ingresos en la sucursal del centro odontológico COHYM S.A.

- ❖ Presentar los informes de resultados de la auditoria.
- ❖ Presentar la propuesta de solución.

Alcance de la auditoria

La auditoría operativa al proceso de facturación en la sucursal del centro odontológico COHYM S.A., ubicado en Víctor Emilio Estrada en el Cantón Guayaquil Provincia del Guayas se aplicará en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Base Legal

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

Las siglas utilizadas en la auditoria operativa son las siguientes:

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

Objetivos de la institución

Ser líderes en el mercado brindando un servicio de salud bucal con eficiencia, mediante tecnologías que garanticen los resultados deseados por nuestros clientes.

Cuerpo del informe

Hallazgo 001

El centro odontológico COHYM S.A., no se cumplen con funciones por cuanto no existen manuales de políticas y procesos establecidos en el área de facturación.

Condición. - En Cohym S.A., el personal de caja de la sucursal Víctor Emilio Estrada tiene falencias en los procesos de facturación en el cual no realizan los cierres de cajas diarios.

Criterio. - En cuanto a lo observado el equipo auditor pudo constatar que no existen políticas establecidas, en cuanto a esto se tomará como normativa la ley orgánica del régimen tributario interno.

LORTI, Determinación por la administración:

- ❖ La administración efectuará las determinaciones directas o presuntivas referidas en el código tributario, en los casos en que fuere procedente.

Código tributario:

- ❖ **Art. 96 Deberes formales:** Son deberes formales de los contribuyentes o responsable, emitir y realizar los respectivos documentos (Facturas, notas de ventas, retenciones) relacionados con los hechos generadores relacionado a la actividad económica.

Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen

Tributario Interno.

- ❖ **Art. 41 Emisión de comprobante de ventas:** Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de ventas en todas las transferencias de bienes y la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados.

Conclusiones. - En cuanto a las técnicas aplicadas al control interno en las pruebas de cumplimiento del centro odontológico COHYM S.A. el equipo auditor concluye:

- ❖ Que la gerencia ha inobservado en cuanto al cumplimiento de la obligaciones y responsabilidades al no contar con la debida planificación estratégica.
- ❖ Que la administradora de la sucursal que gestiona en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, desconoce de las irregularidades que están presente en su gestión, en cuanto que no realiza reuniones con su personal a cargo.

Recomendaciones:

Al gerente: Solicitar información al administrador de la sucursal para planificar estratégicamente acciones en base a los resultados que se presenten en la sucursal.

Al Administrador: Elaborar medidas de control que permitan mitigar los riesgos existentes en la sucursal.

Al contador: Elaborar y presentar un manual de políticas que permitan establecer los procedimientos.

Hallazgo 002

En cuanto a la falta de políticas establecidas la sucursal del centro odontológico COHYM S.A., no lleva un control adecuado de los depósitos de las ventas realizadas.

Condición. - A falta de procedimientos establecidos por parte de la administración del centro odontológico, se evidencia los reportes de los depósitos efectuados no están acorde al módulo de ventas en el sistema, esto ocurre debido a que no se realiza los cierres de las ventas de forma diaria.

Criterio. - Al no contar con manuales de políticas se debe direccionar un proceso de control interno al momento de la emisión de la factura como lo estipula la normativa del servicios de rentas internas:

Código tributario:

- ❖ **Art. 96 Deberes formales:** Son deberes formales de los contribuyentes o responsables de emitir y realizar los respectivos documentos (Factura, notas de ventas) relacionados con los hechos generadores relacionado a su actividades economicas.

Reglamento Para La Aplicación Ley Orgánica De Régimen Tributario**Interno:**

- ❖ **Art. 41 Emision de comprobantes de ventas:** Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados.

Reglamento de comprobantes de ventas, retencion y documentos

complementarios:

- ❖ **Art 11 Facturas:** Se emitiran y entregaran facturas con acoasion de la transferencias de bienes, de la prestacion de servicios o la realizacion de otras transacciones gravadas.
- ❖ **Art 19 Requisitos de llenado para facturas:** Las facturas contendran la siguiente informacion no impresa sobre la transaccion:
 1. Identificacion del adquiriente con sus nombres y apellidos
 2. Descripcion o concepto del bien transferido o del servicio prestado.
 3. Precio unitario de los bienes o del servicio.
 4. Valor Subtotal de la transaccion, sin incuir impuesto.
 5. Descuentos o bonificaciones.
 6. Impuesto al valor agregado.
 7. Fecha de emision.
 8. Firma del adquiriente del bien o del servicio.

Conclusiones. - En cuanto a la evaluaci3n de las actividades de control el equipo auditor concluye en:

- ❖ Que al gerente inobservo las funciones realizadas por la sucursal en cuanto a los dep3sitos realizados por parte del personal de caja, a esto se le suma que no solicito los cierres de caja para verificar los dep3sitos realizados.
- ❖ Que el administrador de la sucursal no gestion3 el cumplimiento de las obligaciones en los dep3sitos realizados, que no reviso que se realicen los cierres de caja y que anexas las papeletas de dep3sitos como documento soporte.

Recomendaciones:

Al Contador: Solicitar de manera diaria los cierres de cajas con su respectivo documento soporte para revisar la información con el módulo de venta, revisar los depósitos de forma periódica.

Hallazgo 003

Incidencia de errores por parte del personal encargado en el proceso de facturación de la sucursal del centro odontológico COHYM S.A.

Condición. - En cuanto a las existencias de políticas se evidencia que existe incidencias de errores por parte del personal de caja en cuanto la emisión de las facturas, la aplicación de los porcentajes de descuentos por promociones y esto conlleva al mal cálculo de las retenciones.

Criterio. - En base a lo establecido en el reglamento de la emisión por el servicio de rentas interna en la elaboración y aplicación de los procedimientos para la emisión de las facturas:

Art 2 Documentos complementarios: Son documentos complementarios a los comprobantes de venta:

- ❖ Notas de créditos.
- ❖ Notas de débitos.
- ❖ Guías de remisión

Art 3 Comprobante de retención: Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la ley de régimen tributario interno.

Art 11 Facturas: Se emitiran y entregaran facturas con acoasion de la transferencias de bienes, de la prestacion de servicios o la realizacion de otras transacciones gravadas.

Art 19 Requisitos de llenado para facturas: Las facturas contendran la siguiente informacion no impresa sobre la transaccion:

- ❖ Identificacion del adquiriente con sus nombres y apellidos.
- ❖ Descripcion o concepto del bien transferido o del servicio prestado.
- ❖ Precio unitario de los bienes o del servicio.
- ❖ Valor Subtotal de la transaccion, sin incurrir impuesto, Descuentos o bonificaciones.
- ❖ Impuesto al valor agregado.
- ❖ Fecha de emision.
- ❖ Firma del adquiriente del bien o del servicio

Art 39 Requisitos para los comprobantes de retencion: Los comprobantes de retencion deberan contener los siguientes requisitos:

- ❖ Numero, dia, mes y año de la autorizacion.
- ❖ Numero del registro unico de contribuyente del emisor.
- ❖ Apellidos y nombres, denominacion o razon social del emisor.
- ❖ Denominacion del documento “comprobante de retencion”.
- ❖ Numeracion de quince digitos.
- ❖ Direccion de la matriz del emisor.
- ❖ Fecha de caducidad.
- ❖ Numero del registro unico de contribuyentes, nombres y apellidos.

Art 40 Requisitos de llenado para los comprobantes de retencion: Se incluiren en los comprobantes de retencion como informacion no preimpresa la siguiente:

- ❖ Apellidos y nombres, denominacion o razon social.
- ❖ Numero de registro unico de contribuyente.
- ❖ Impuesto por el cual se efectua la retencion en la fuente.
- ❖ Denominacion y numero del comprobante de venta que motiva la retencion.
- ❖ El valor de la transacion o del monto de la transferencia.
- ❖ El porcentaje aplicado para la retencion.
- ❖ Valor del impuesto retenido.
- ❖ El ejercicio fiscal al que corresponde la retencion.
- ❖ La fecha de emision del comprobante de retencion.
- ❖ Al firma del agente de retencion.

Conclusiones. – En base a las técnicas aplicadas el equipo auditor concluye:

- ❖ Que el administrador en cuanto a la información presentada a inobservado el control de las actividades en cuanto al proceso de facturación.
- ❖ Que el contador no ha solicitado información de manera eficiente a la sucursal para elaborar los estados financieros.

Recomendaciones:

Al gerente: La gerencia deberá solicitar información actualizada a la sucursal en donde contenga el informe de las promociones que oferta.

Al administrador: Elaborar una tabla en donde el personal de caja tenga la información necesaria para aplicar las promociones y las tarifas preferenciales a los clientes.

Al contador: Capacitar al personal de caja para obtener resultados eficientes al momento de la emisión del comprobante de venta.

Capítulo V

5 Propuesta

5.1 Título de la prepueta

Elaboración de un manual de políticas y procedimientos aplicado al proceso de facturación en la sucursal de la empresa COHYM S.A.

5.2 Datos informativos de la propuesta

País: Ecuador
Provincia: Guayas
Cantón: Guayaquil
Campo: Auditoria
Área: Proceso de facturación
Problema: Deficiencias en el proceso de facturación.

5.3 Autores de la propuesta

La autora de este trabajo de investigación es:

❖ Gema López Salcedo

5.4 Empresa auspiciante

La empresa auspiciante es el centro odontológico COHYM S.A., en el que se implementara el manual de políticas y procedimientos para el correcto manejo de los ingresos en el área de facturación.

5.5 Área que cubre la propuesta

La propuesta está dirigida en el proceso de facturación específicamente en el manejo de los ingresos de la sucursal de la empresa COHYM S.A.,

5.6 Fecha de presentación

La presentación del manual de políticas y procedimientos se presentará una vez sea aprobado el proyecto por parte del tribunal de sustentaciones de la carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo en marzo del 2021.

5.7 Fecha de culminación

Una vez aprobada la propuesta por parte del tribunal de la carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, y con consentimiento de la empresa auspiciante se dispondrá de un lapso de 60 días para la implementación de manual de políticas en el área del proceso de facturación.

5.8 Duración del proyecto

El tiempo del presente proyecto es de un año y debe ser estudiado y actualizarlo a partir desde su aprobación y consentimiento.

5.9 Participantes del proyecto

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

- ❖ Stephanie Roas Ferrin (Administradora de la sucursal).
- ❖ Gabriela Aroca Plaza (Contadora).
- ❖ Katty Solórzano (Supervisora / Cajera).
- ❖ María Cecilia Pino (Asistente).
- ❖ Valeria Sotomayor (Cajera).
- ❖ Adriana Celi (Cajera).

5.10 Objetivo general de la propuesta

Diseñar un manual de políticas y procedimientos aplicado en el proceso de

facturación mediante la aplicación de los principios del control interno para salvaguardar el manejo de los ingresos en la empresa COHYM S.A.

5.11 Objetivos específicos

- ❖ Definir políticas y procedimientos que contribuya a mejorar el proceso del área de facturación de la empresa COHYM S.A.
- ❖ Implementar los procedimientos a aplicar en el proceso de facturación para disminuir los riesgos mediante un apropiado control interno.
- ❖ Determinar las responsabilidades de los cajeros en el área de facturación para controlar el manejo de los ingresos, del supervisor para gestionar y controlar el cumplimiento de los procedimientos.

5.12 Beneficiarios directos

- ❖ Los accionistas de la empresa COHYM S.A.
- ❖ Los colaboradores del centro odontológico específicamente los involucrados en el proceso de facturación.
- ❖ Los clientes
- ❖ Proveedores

5.13 Beneficiarios indirectos

- ❖ La universidad san Gregorio de Portoviejo.
- ❖ Autora de la tesis.
- ❖ Organismos de control
- ❖ La comunidad
- ❖ Entes reguladores

5.14 Impacto de la propuesta


La presente propuesta permitirá mantener un adecuado control interno en el proceso de facturación, mediante políticas establecidas y procedimientos apropiados que coadyuve a determinar las responsabilidades que deben dar cumplimiento en el área de facturación para garantizar un apropiado manejo en el control de los ingresos.


5.15 Descripción de la propuesta


Como resultado de la auditoría realizada al proceso de facturación en la sucursal de la empresa Cohym S.A., se recomendó diseñar e implementar un manual de políticas y procedimiento que permita garantizar mantener un apropiado control de los ingresos vinculado a determinar roles y funciones que deben dar cumplimiento.


La propuesta está estructurada como se indica a continuación.


- Objetivos
- Alcance
- Políticas generales
- Procedimientos
- Flujogramas
- Apéndices


	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
<h1>Manual de políticas y procedimientos para el proceso de facturación</h1>		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera


	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 1
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
CONTENIDO		
Objetivo.....		2
Alcance.....		2
Código de ética.....		2
Políticas.....		5
Procedimientos.....		10
Flujogramas.....		12
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera


	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 2
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
<p>Objetivo</p> <p>Determinar las políticas y los procedimientos del proceso de facturación mediante los principios del control interno para obtener un correcto manejo de los ingresos en la compañía COHYM S.A.</p> <p>Alcance</p> <p>El presente manual consta en su estructura principal en gestionar el proceso de facturación, enmarcando las actividades inmersas con la entrada del efectivo, las acciones de cobro en caja, en la custodia del efectivo y en la emisión del comprobante de venta regido por el código tributario actualmente vigente seguido del reglamento para la emisión de los comprobantes de venta, hasta la contabilización del efectivo que realiza el área contable en el registro de las cuentas y control de que se cumpla por parte del cajero la normativa de facturación.</p> <p>Código de ética</p> <p>El código de ética profesional del centro odontológico está estructurado de principios y valores reconocido por cada colaborador que se desempeña en el centro odontológico COHYM S.A., que actúan directamente en las funciones administrativas, operativa y personales, en el cual fija la conducta permitida dentro de la compañía.</p>		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	PAG. - 3
<p>Principios del código de ética</p> <p>Integridad</p> <p>El colaborador de Cohym S.A., tiene rectitud honorable de la veracidad, lealtad y respeto en las prestaciones de servicios profesionales que otorga la compañía.</p> <p>Objetividad</p> <p>Es la imparcialidad consiente que tiene el colaborador de Cohym S.A., para evitar prejuicios, conflicto de intereses o influencia indebida de terceros.</p> <p>Competencia</p> <p>Amparar la calidad del conocimiento de todos los colaboradores del centro odontológico Cohym S.A., en el desarrollo de habilidades, acorde a las circunstancias, eventos y actividades de los servicios profesionales contratados por el cliente.</p> <p>Confidencialidad</p> <p>Respetar la confianza depositada en la reserva de la información, sin afectar la transparencia por el desempeño de los servicios prestados.</p> <p>Conducta</p> <p>Proceder con prudencia y conocimiento en el cumplimiento legal, normativo y reglamentario, para evitar cualquier desacreditación de los servicios profesionales prestados en el centro odontológico Cohym S.A.</p>		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 4
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
Valores del código de ética		
<p>Honestidad</p> <p>El colaborador de Cohym S.A., tiene la responsabilidad consigo mismo y con los demás en relación con la calidad de su trabajo en el compromiso de sus funciones dando ejemplo de rectitud y profesionalismo.</p>		
<p>Respeto</p> <p>Los colaboradores de Cohym S.A., es amable, culto y considerable con su entorno en general, implica asumir la más alta responsabilidad con sus compañeros, proveedores y clientes.</p>		
<p>Compromiso</p> <p>Su trabajo y desempeño debe reflejar su obligación en las acciones que realiza, en deber del centro odontológico Cohym S.A.</p>		
<p>Responsabilidad laboral</p> <p>Los colaboradores de Cohym S.A., debe de asumir la responsabilidad de las funciones en consecuencia a las decisiones o actos que toman.</p>		
<p>Trabajo en equipo</p> <p>Intercambiar las acciones, experiencias e ideas para lograr resultados enmarcados en los objetivos del centro odontológico Cohym S.A., armonizando las labores para el cumplimiento de las metas propuesta y asegurando un efectivo desarrollo general.</p>		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	PAG. - 5
<p>4 Políticas generales</p> <p>4.1 Esta sesión proporciona lineamientos para la aplicación de las políticas establecidas en donde se detallan los cambios y correcciones de errores en el proceso de facturación.</p> <p>4.2 Todos los servicios que brinda el centro odontológico COHYM S.A, debe seguir las políticas establecidas en este manual.</p> <p>4.3 Se considera para brindar el servicio de odontología, los datos personales de los clientes, las tarifas se aplican única y exclusivamente en el comprobante de venta.</p> <p>4.4 Las tarifas promocionales solo se aplican en las condiciones y en los periodos para lo cual fueron creadas.</p> <p>4.5 Todas las tarifas de los servicios que brinda el centro odontológico COHYM S.A, deben ser previamente notificadas y autorizada por la gerencia o administrador.</p> <p>4.6 En caso de que el cliente adquiera un tratamiento completo de varias secciones deberá de abonar el 50 % de su valor estipulado.</p> <p>4.7 En caso de que el cliente confirme la asistencia y no acuda podrá re agendar con una sanción del 10% del valor estipulado.</p> <p>4.8 Solo se podrá aplicar descuentos en las tarifas asignadas solo en el caso de que el gerente autorice las promociones.</p>		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	PAG. - 6
<p>Políticas para el Gerente o Administrador</p> <p>4.9 Toda información relevante y relacionada con el área de facturación deberá de ser notificado al personal encargo del área de facturación, mediante correo electrónico de carácter obligatorio por parte del Gerente o Administrador.</p> <p>4.10 Para efecto de las tarifas de los servicios ofertados por el centro odontológico Cohym S.A., el gerente o administrador debe de actualizar y comunicar de manera mensual según cronograma establecido los valores actualizados.</p> <p>4.11 En las promociones otorgada por Cohym S.A., el Gerente o Administrador de las sucursales deberá de comunicar los porcentajes a calcular.</p> <p>4.12 El Gerente o administrador de las sucursales deberá de solicitar la información (apertura y cierre de caja, los arqueos correspondientes, el informe de los valores receptados) al finalizar el día.</p> <p>4.13 Toda la información requerida por el gerente o administrador de las sucursales debe de ser entregada en físico para su revisión.</p> <p>4.14 En caso de algún cometimiento de error en la emisión del comprobante de venta el Gerente o Administrador deberá de cumplir con las acciones correctivas y solucionar de manera inmediata el conflicto inesperado.</p> <p>4.15 El Gerente o Administrador de las sucursales será el encargado de supervisar y monitorear el cumplimiento de las políticas establecidas en el presente manual.</p>		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 7			
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020				
Políticas para el Supervisor de Caja					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;"> ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C. </td> <td style="width: 33%; padding: 5px;"> REVISADO POR: Ing. Julissa Mera </td> <td style="width: 33%; padding: 5px;"> APROBADO POR: Ing. Julissa Mera </td> </tr> </table>			ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera			

4.16 El supervisor de caja enviara mediante correo al gerente o administrador de las sucursales los cierres de caja realizados de forma diaria, incluidos los documentos de respaldo.

4.17 En caso de devolución de dinero deberá de solicitar autorización al gerente o administrador de las sucursales, también deberá llenar y firmar un comprobante de devolución de efectivo.

4.18 Todo pago efectuado por el cliente con tarjeta de crédito deberá de revisar, corroborar la información y generar el voucher de la transacción.


4.19 Si el pago se realiza con billetes de denominaciones de 50 o 100 dólares, deberá de registrar la serie del billete en el reporte de registro.


4.20 El supervisor será el encargado de verificar y receiptar el dinero con los documentos de caja al realizar el cierre de forma diaria.


4.21 Así mismo deberá de emitir un informe de los valores receiptado por las ventas del día al gerente o administrador de las sucursales, especificando el monto a ser depositado.


4.22 El supervisor de caja será la persona encargada de realizar los depósitos de forma diaria sin la autoridad de transferir la responsabilidad a terceras personas.

4.23 Así mismo deberá de enviar via correo electrónico al administrador, archivar los comprobantes del depósito realizado por fecha de emisión.

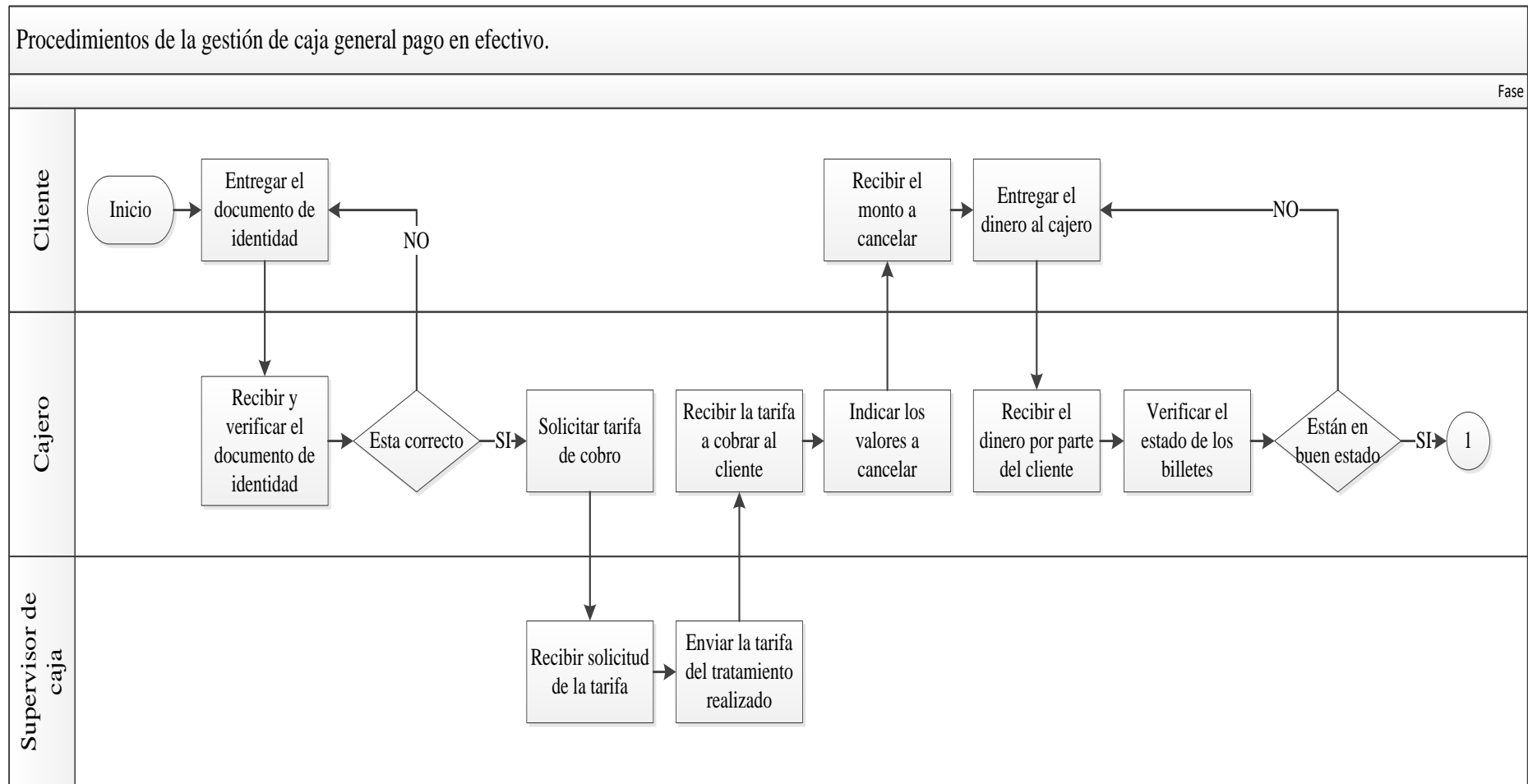
	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	PAG. - 8
<p>Políticas para el auxiliar de Caja o Cajero</p> <p>4.24 El personal de caja debe de realizar la venta del servicio acorde a las tarifas establecidas y aprobadas por la administración.</p> <p>4.25 Debe de tener un folder para archivar la documentación física de las ventas realizadas, así mismo deberá de tener ordenada y clasificada por el día de transacción.</p> <p>4.26 Para la emisión del comprobante de venta el cajero debe de solicitar la presentación física de la cedula de ciudadanía, no se aceptarán copia de cédulas, ni en mal estado, caducadas o deterioradas.</p> <p>4.27 El cajero o auxiliar de caja debe de asegurarse que el cliente sea la misma persona que consta en la cedula, los documentos no son transferibles.</p> <p>4.28 En caso de que el cliente no presente cedula de ciudadanía y tenga la licencia de conducir se le pedirá autorización al administrador de la sucursal.</p> <p>4.29 Para la recaudación de efectivo el cajero debe de constatar que el billete esté en condiciones favorables, si en tales casos el billete está en malas condiciones o a su vez es falso automáticamente se le devolverá al cliente.</p> <p>4.30 En caso que el cliente pague con billetes con denominaciones de 50 o 100 dólares, el cajero deberá comunicar al supervisor de caja para que registre la serie de los billetes en su registro.</p>		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	PAG. - 9
<p>Políticas para el auxiliar de Caja o Cajero</p> <p>4.30 En caso de que el pago se con cheques el cajero deberá de constatar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de emisión del cheque (verificar formato de banco). • Firma del dueño del cheque (verificar con la cedula). • Que este dirigido a nombre del centro odontológico Cohym S.A. <p>4.31 El cajero deberá de sacar una copia al cheque y hacer firmar al cliente como respaldo de la información soporte.</p> <p>4.32 No se admiten cheque endosados a terceros ni de terceros todos los cheques deberán de ser emitido a nombre del centro odontológico COHYM S.A.</p> <p>4.33 En caso de pagos con tarjeta de crédito o débito el supervisor deberá de deslizar la tarjeta por el lector una sola vez en caso de que no tenga respuesta solicitara otra tarjeta u otra forma de pago.</p> <p>4.34 Es de estricta obligación de validar la fecha de caducidad de la tarjeta y la firma del voucher con el documento de identidad por parte del supervisor de caja.</p> <p>4.35 Una vez efectuado el cobro mediante la tarjeta de crédito o débito el cajero deberá de registrar en el sistema la modalidad de pago.</p> <p>4.36 No se puede aplicar dos voucher electrónico a una misma factura, se deberá hacer de manera individual.</p>		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 10
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
5 Procedimientos		
PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CAJA GENERAL		
PAGO EN EFECTIVO		
RESPONSABLE	DETALLE	
Cliente	Entregar el documento de identidad.	
Cajero	Recibir y verificar el documento de identidad.	
Cajero	Solicitar la tarifa del tratamiento realizado al supervisor de caja.	
Supervisor de caja	Enviar la tarifa del tratamiento realizado al cajero.	
Cajero	Recibir la tarifa a cobrar al cliente.	
Cajero	Indicar el valor a cancelar por los servicios profesionales prestados.	
Cliente	Entregar el dinero en efectivo al cajero.	
Cajero	Recibir el dinero en efectivo por parte del cliente.	
Cajero	Verificar el estado de los billetes.	
Cajero	Verificar las denominaciones de los billetes	
Cajero	Enviar al supervisor los billetes en caso de que las denominaciones sean de \$ 50 o \$100 dólares.	
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

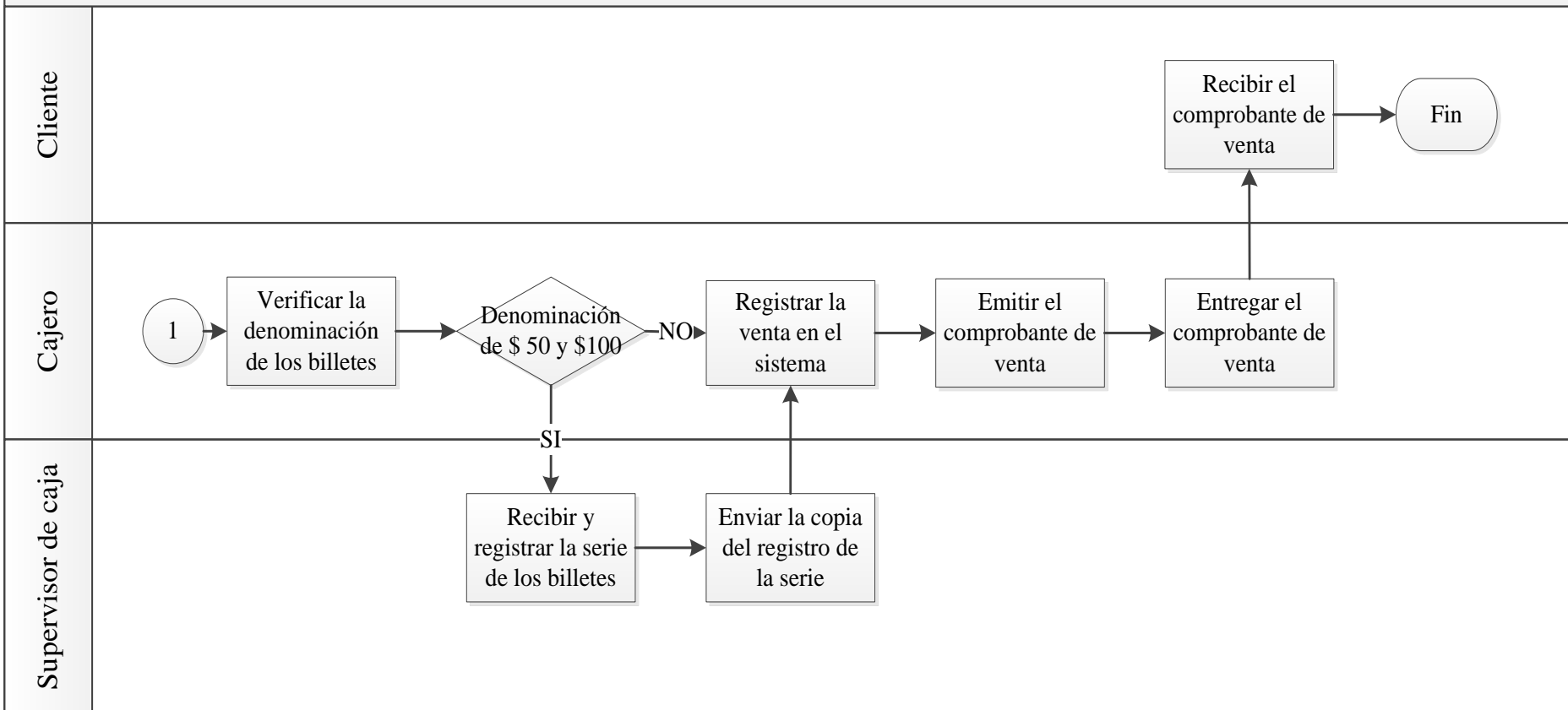
	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 11
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CAJA GENERAL		
PAGO EN EFECTIVO		
RESPONSABLE	DETALLE	
Supervisor de caja	Recibir los billetes de \$ 50 y \$100 dólares.	
Supervisor de caja	Registrar la serie de los billetes de \$ 50 y \$ 100 dólares americanos en el reporte de registro.	
Supervisor de caja	Enviar al cajero los billetes y la copia del registro de serie.	
Cajero	Recibir los billetes y la copia de registro de los billetes por parte de supervisor.	
Cajero	Registrar la venta en el Sistema.	
Cajero	Emitir el comprobante de venta y las retenciones correspondientes (según el caso).	
Cajero	Entregar el comprobante de venta al cliente.	
Cliente	Recibir el comprobante de venta por parte del cajero.	
Fin del procedimiento		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera


Flujograma de procedimiento de la gestión de caja genera pago en efectivo. PAG. - 12





Procedimiento de la gestión de caja general pago en efectivo

Fase

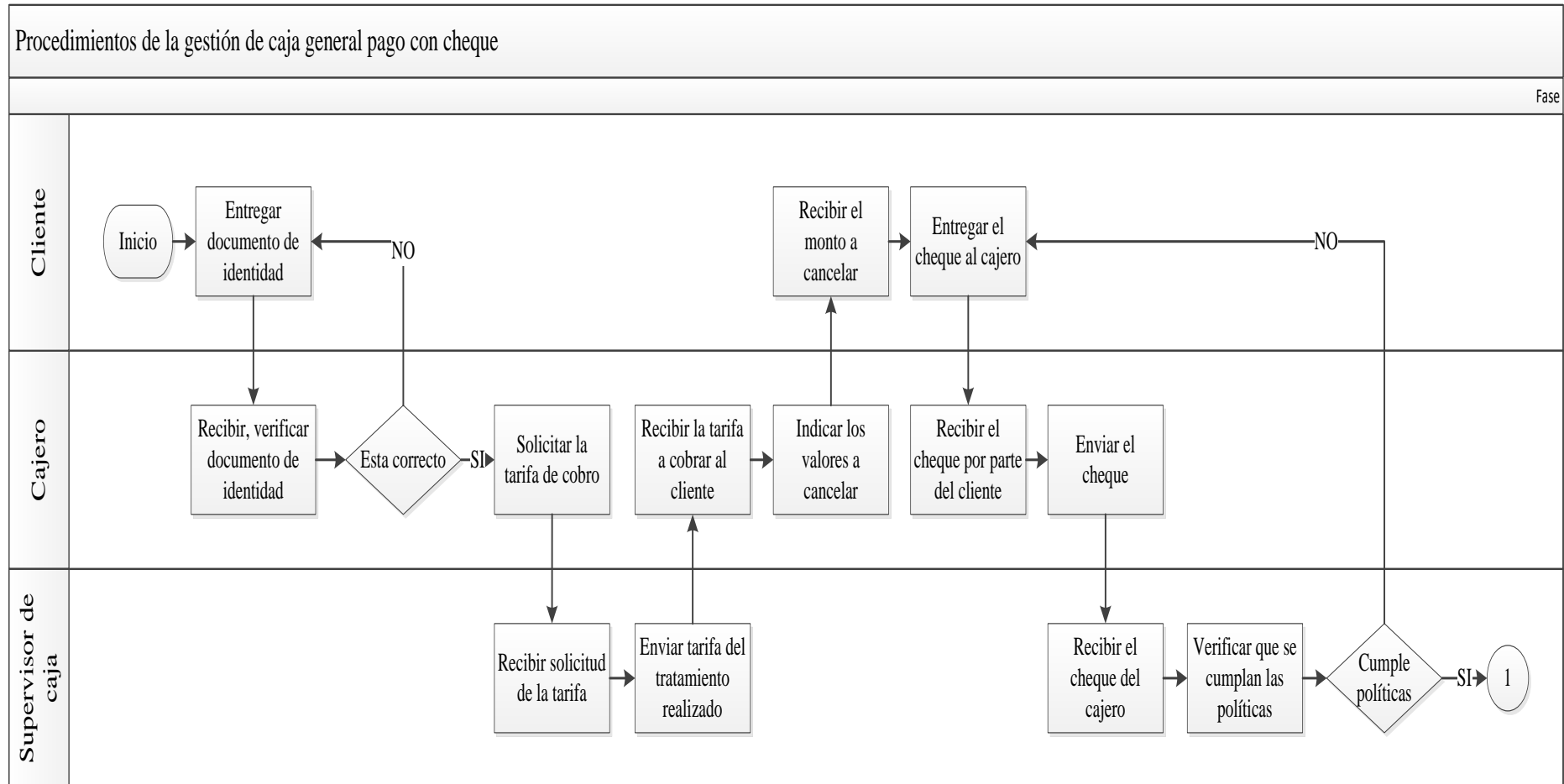


	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 13
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CAJA GENERAL		
PAGO CON CHEQUE		
RESPONSABLE	DETALLE	
Cliente	Entregar el documento de identidad.	
Cajero	Recibir y verificar el documento de identidad.	
Cajero	Solicitar la tarifa del tratamiento realizado al supervisor de caja.	
Supervisor de caja	Enviar la tarifa del tratamiento realizado al cajero.	
Cajero	Recibir la tarifa a cobrar al cliente.	
Cajero	Indicar el valor a cancelar por los servicios profesionales prestados.	
Cliente	Entregar el cheque al cajero.	
Cajero	Recibir el cheque por parte del cliente.	
Cajero	Enviar el cheque al supervisor para verificación y cumplimiento de las políticas.	
Supervisor de caja	Recibir el cheque por parte del cajero.	
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 14
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CAJA GENERAL		
PAGO CON CHEQUE		
RESPONSABLE	DETALLE	
Supervisor de caja	Verificar la firma del cheque con la cedula de identidad, la fecha de emisión deberá de tener el formato aprobado por el banco y que este dirigido a nombre del centro odontológico Cohym S.A.	
Supervisor de caja.	Sacar una copia al cheque.	
Supervisor de caja.	Enviar al cajero el cheque con la copia del cheque.	
Cajero	Recibir el cheque junto con la copia.	
Cajero	Solicitar la firma del cliente en la copia del cheque.	
Cliente	Firmar la copia entregada por el cajero.	
Cajero	Recibir la copia firmada por parte del cliente	
Cajero	Registrar la venta en el Sistema.	
Cajero	Emitir el comprobante de venta y las retenciones correspondientes (según el caso).	
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

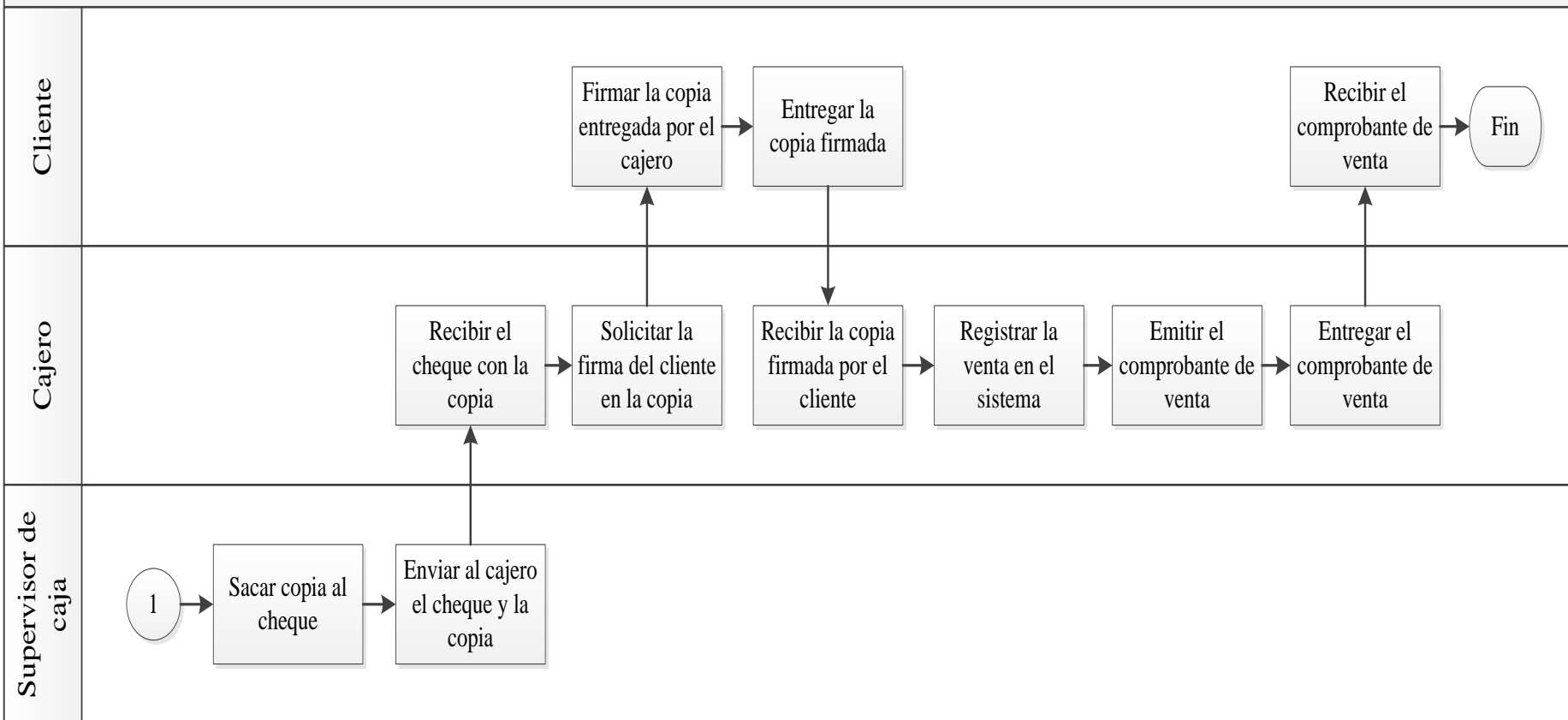
	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 15
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CAJA GENERAL		
PAGO CON CHEQUE		
RESPONSABLE	DETALLE	
Cajero	Entregar el comprobante de venta al cliente.	
Cliente	Recibir el comprobante de venta por parte del cajero.	
Fin del procedimiento		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera


Flujograma de procedimiento de la gestión de caja genera pago con cheque. PAG. – 16





Procedimientos de la gestión de caja general pago con cheque

Fase

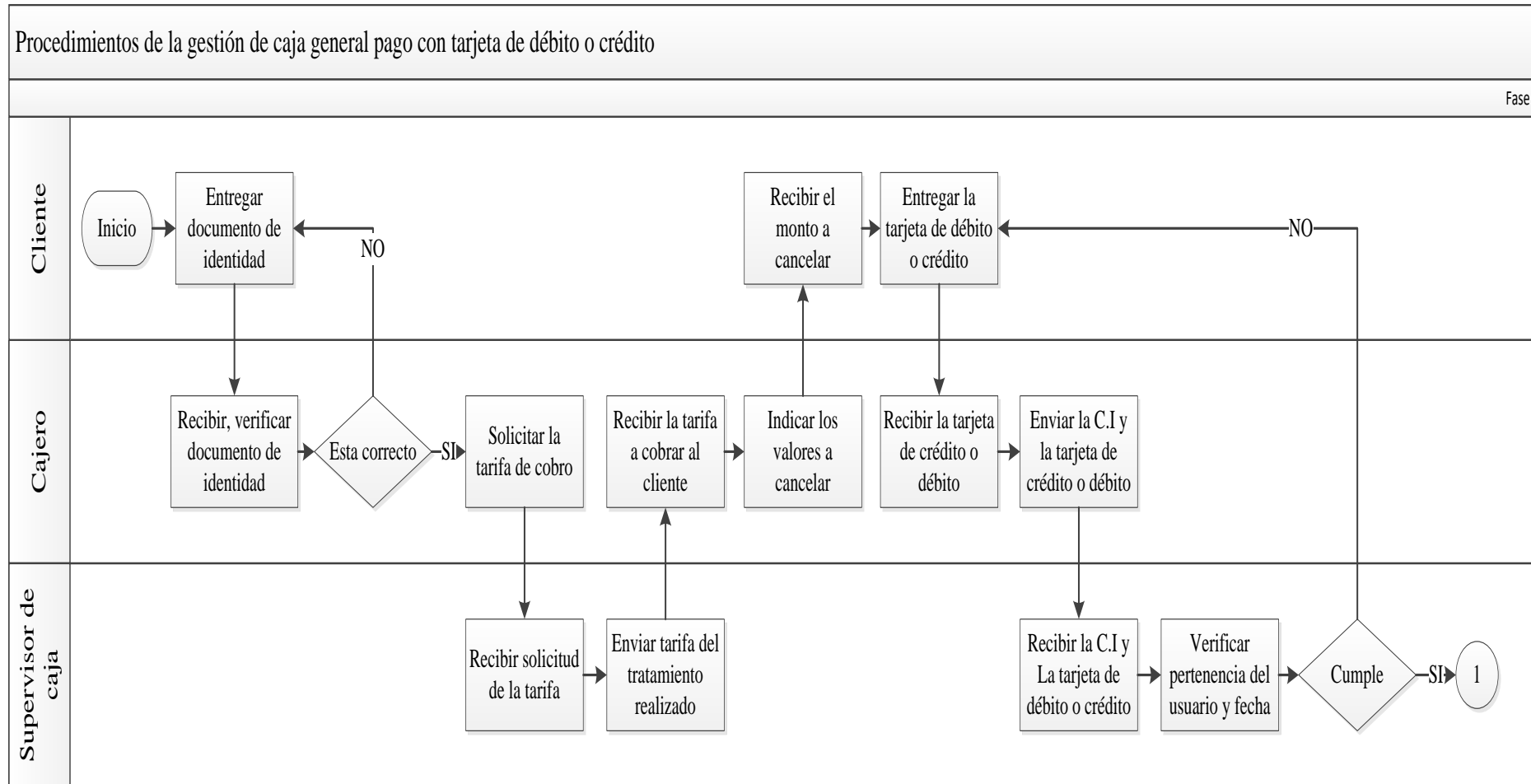


	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 18
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CAJA GENERAL		
PAGO TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO		
RESPONSABLE	DETALLE	
Cliente	Entregar el documento de identidad.	
Cajero	Recibir y verificar el documento de identidad.	
Cajero	Solicitar la tarifa del tratamiento realizado al supervisor de caja.	
Supervisor de caja	Enviar la tarifa del tratamiento realizado al cajero.	
Cajero	Recibir la tarifa a cobrar al cliente.	
Cajero	Indicar el valor a cancelar por los servicios profesionales prestados.	
Cliente	Entregar la tarjeta de débito o crédito al cajero	
Cajero	Recibir la tarjeta de crédito o débito por parte del cliente.	
Cajero	Enviar la tarjeta y la cedula del cliente al supervisor.	
Supervisor de caja	Recibir del cajero la tarjeta de débito o crédito.	
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 19
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CAJA GENERAL		
PAGO TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO		
RESPONSABLE	DETALLE	
Supervisor de caja	Verificar la fecha de caducidad de la tarjeta (sea de débito o crédito), y que pertenezca al dueño de la cedula de identidad.	
Supervisor de caja	Deslizar la tarjeta por el lector una sola vez, en caso de no contar con cupo disponible o no tener respuesta por la entidad financiera deberá solicitar otra tarjeta u otra forma de pago.	
Supervisor de caja	Enviar la tarjeta, la cedula y el voucher electrónico al cajero.	
Cajero	Recibir la tarjeta, la cedula y el voucher.	
Cajero	Solicitar la firma del cliente en el voucher.	
Cliente	Firmar el voucher otorgado por el cajero.	
Cajero	Recibir la copia firmada por parte del cliente	
Cajero	Registrar la venta en el Sistema.	
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

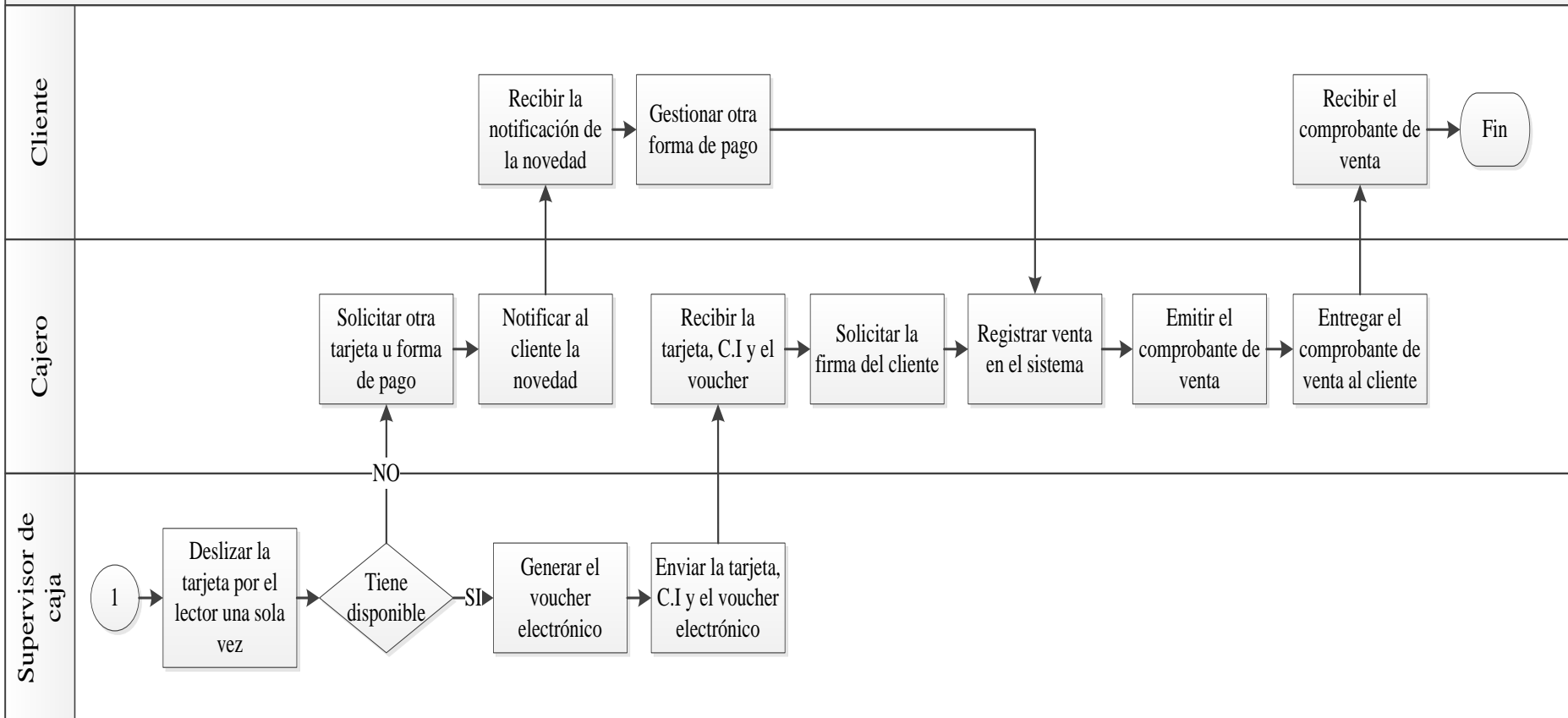
	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020 PAG. - 20
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	
PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CAJA GENERAL		
PAGO TARJETA DE DÉBITO O CRÉDITO		
RESPONSABLE	DETALLE	
Cajero	Emitir el comprobante de venta y las retenciones correspondientes (según el caso).	
Cajero	Entregar el comprobante de venta al cliente.	
Cliente	Recibir el comprobante de venta por parte del cajero.	
Fin del procedimiento		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera


Flujograma de procedimiento de la gestión de caja genera pago con tarjeta de débito o crédito. PAG. – 21



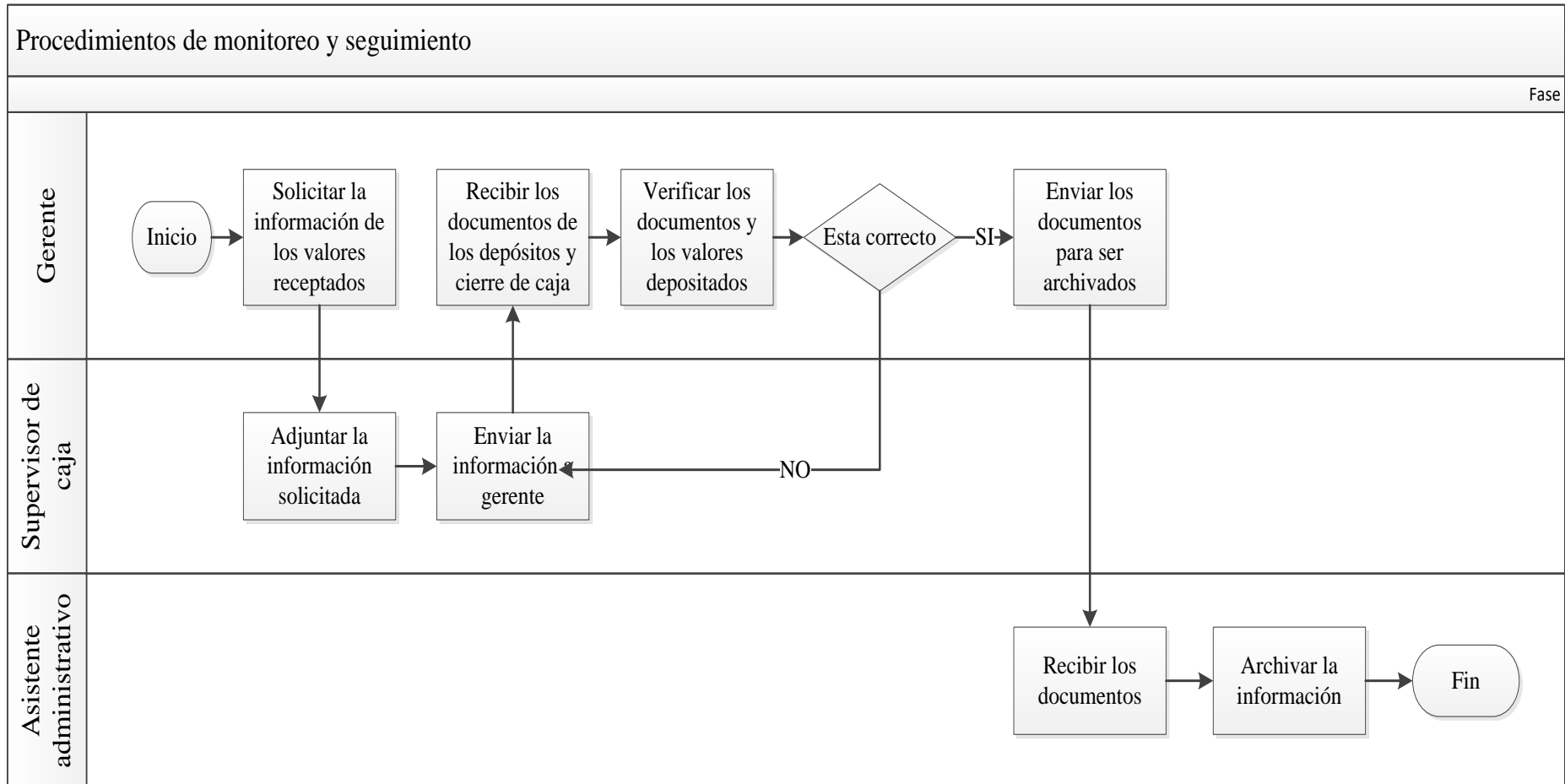
Procedimientos de la gestión de caja general pago tarjeta de crédito o débito

Fase



	FECHA DE ELABORACION: 10/12/2020	CODIGO: MPP-PF-2020
	FECHA DE APROBACION: 10/2/2020	PAG. - 23
PROCEDIMIENTOS DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO		
RESPONSABLE	DETALLE	
Gerente o administrador	Solicitar al supervisor de caja la información de los valores receiptados al finalizar el día.	
Supervisor de caja	Adjuntar la información solicitada por el administrador o gerente.	
Supervisor de caja	Enviar la información de las aperturas y cierres de cajas, anexando el comprobante del depósito del día anterior de los valores recaudados.	
Gerente o administrador	Recibir los documentos solicitados.	
Gerente o administrador	Verificar los documentos y los valores depositados por el supervisor.	
Gerente o administrador	Enviar los documentos al asistente para archivar la información.	
Asistente administrativo	Recibir los documentos por parte del gerente.	
Asistente administrativo	Archivar la información.	
Fin del procedimiento		
ELABORADO POR: Tnlga. Gema López C.	REVISADO POR: Ing. Julissa Mera	APROBADO POR: Ing. Julissa Mera

Flujograma de procedimientos de monitoreo y seguimiento PAG. – 24.



Referencias

- Alcarria, J. (2009). contabilidad financiera I. publicaciones de la universitat jaume.
- Alcivar, F., Brito , M., & Guerrero, M. (2016). Auditorias en las empresas. CE
Contribuciones a la Economía.
- Alvarado, M. (2016). características y componentes de la auditoria. Chile.
- Arenas, P. (2008). Tipos de opinion. Informes de auditorias, 18-26.
- Blanco, Y. (2017). Auditoria integral: normas y procedimientos. vLex, 53-192.
- Bonilla. (2010). evolucion de la auditoria. Chile.
- Bonilla, M. (2015). Características de los programas de auditoria. Privided by
Auditool, 41-58.
- Cañibano, L. (2013). Curso de auditoria contable. Madrid: ed. piramide.
- Checa, E. (2012). Proceso integral de la actividad comercial. España: Editex.
- Constanza , E. (2016). Auditoria origen y evolucion. Bogota: Graficos unilibre.
- Cortez, R. (2017). la evolucion del comercio. mexico: Arxif edi.
- Dante, O., & Abdelnur, G. (2015). El sistema de control interno y su importancia en
la auditoria.
- Dextre, J. (2015). un encuentro con la auditoria gubernamental. revista lider, 35.
- Díaz, H., Rodríguez, J., Pérez, C., & Amórtegui, V. (2012). Auditoria general y de
control interno.
- Diaz, H., Rodriguez, J., Perez, C., & Amortegui, V. (2015). origen, evolucion e
importancia de la auditoria operativa. Mexico.

- Fonseca, O. (2011). Sistema de control interno para las organizaciones. Lima:
Instituto de Investigacion accountability y control.
- García, T. (2016). elementos de la auditoria. Chile.
- González. (2011). los procesos de facturacion y sus incidencias. barcelona.
- González, O. (2013). auditoria operacional. Ultimas noticias e informacion, 48-52.
- Hevia, E. (2010). Manual de auditoria interna. Barcelona: Centrum edition.
- Holmes, C. (2015). definicion de la auditoria. barcelona.
- Jiménez, R. (2014). Etapas-del-proceso-de-facturacion.
- Lara Bueno, M. (2016). Auditoria concepto y evolucion. vLex españa, 19-24.
- López, V. E. (2017). las fases de la auditoria. Mexico.
- Luna, Y. (2003). Auditoria Integral Normas y Procedimientos. colombia: Ecoe
Ediciones.
- Mejias, M. (2012). Ventas y Marketing. Barcelona.
- Montilla, O., & Herrera, L. (2006). El deber er de la auditoria. Estudios Gerenciales,
15-22.
- Morales, H. (2012). evolucion de la auditoria.
- Muñoz, C. (2006). auditoria en sistemas computacionales. mexico: pearson
educacion.
- Ovieda, I., & Leuro, M. (2010). Facturación y auditoria en cuentas de salud. Bogotá:
Ecoe ediciones.
- Ovieda, j., & Leuro, M. (2011). procesos de la facturacion.

Raffino, M. E. (2018). concepto de los ingresos. Argentina.

Rodriguez, C. (2018). el impacto de la facturacion eletronica en nuestros medios.

Colombia: patria.

Ruiz, M. (2015). COSO marco de referencia para la implementacion, gestion y control de un adecuado sistema de control interno. Mexico.

Ucha, F. (2011). diagrama de flujo en los procesos.

Vargas, A. (2014). tipos de auditorias y sus fases para la aplicacion. mexico.

Villaroel, E. (2007). auditoria operativa. univerdidad central.

APÉNDICE



Apéndice A

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

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

Tema: Auditoria operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa Cohym S.A., del cantón Guayaquil periodo 2019.

Objetivo: Entrevistas realizadas a la administradora de la sucursal y contadora, para obtener información necesaria y conocer si el proceso de facturación incide en control de los ingresos de la empresa Cohym S.A.

Siga las siguientes instrucciones

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

DESARROLLO

- 1.- ¿Considera usted necesario contar con la información de las promociones previo a la contratación de los servicios para la emisión de la factura?**
- 2.- ¿Existe manuales de procedimientos que permitan efectuar la correcta recolección de datos de los clientes?**
- 3.- ¿Existe una base de datos de los clientes para la emisión de las facturas?**
- 4.- ¿Considera usted necesario que el personal encargado de la facturación cuente con un listado de las tarifas de promociones?**
- 5.- ¿Conoce usted si existen constantemente errores al momento de la emisión del comprobante de venta?**
- 6.- ¿Considera usted necesario efectuar los arqueos de cajas frecuentemente?**
- 7.- ¿Cree usted que la falta de control en la facturación entre los servicios brindados y los servicios facturados afecten los ingresos?**
- 8.- ¿Considera usted que la emisión errada de los comprobantes de venta afecta los ingresos dirigidos a los resultados?**
- 9.- ¿De qué manera afectarían los ingresos al no emitir las facturas por los servicios brindados?**
- 10.- ¿Conoce usted si la empresa cuenta con otros tipos de ingresos que no pertenecen a la actividad económica habitual?**

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por: Gema López Salcedo.