



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**CARRERA AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:**

**INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD - CPA**

**TITULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL  
PROCEDIMIENTO EN LAS COBRANZAS DEL ESTUDIO JURÍDICO  
CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L. DEL CANTÓN  
GUAYAQUIL”**

**TUTORA:**

**Lcda. Mara Triviño Bonilla**

**AUTORAS:**

**Delgado Pombar Cinthya Patricia**

**Mayón Gamboa Nancy Janneth**

**GUAYAQUIL – GUAYAS – ECUADOR**

**AÑO 2019**

### **Certificado del Tutor de Titulación**

Mgs Mara Triviño Bonilla, en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados **DELGADO POMBAR CINTHYA PATRICIA Y MAYÓN GAMBOA NANCY JANNETH**, son autores de la Tesis de Grado titulada: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO EN LAS COBRANZAS DEL ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L. DEL CANTÓN GUAYAQUIL”**, 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.

**Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.**

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### Certificado del tribunal

El trabajo de investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO EN LAS COBRANZAS DEL ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L. DEL CANTÓN GUAYAQUIL” presentado por los egresados DELGADO POMBAR CINTHYA PATRICIA Y MAYÓN GAMBOA NANCY JANNETH, 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**

---

Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.

**Tutora trabajo investigación**

---

Ing. Rubén Mackay Vélez, MBA

**Miembro del tribunal**

---

Ing. Mercedes Espinoza Espinoza, Mgs.

**Miembro del tribunal**

### **Declaración de autoría**

**DELGADO POMBAR CINTHYA PATRICIA y MAYÓN GAMBOA NANCY JANNETH**, autores de este trabajo de titulación denominado “**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO EN LAS COBRANZAS DEL ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L. DEL CANTÓN GUAYAQUIL**”, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de **AUDITORÍA Y CONTABILIDAD** de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

---

**Delgado Pombar Cinthya Patricia**

---

**Mayón Gamboa Nancy Janneth**

## Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a:

Dios por permitirnos haber llegado al final de la carrera.

A nuestras familias quienes con amor y comprensión hicieron que todo el sacrificio y horas dedicadas con responsabilidad nos permitan llegar al término de la carrera, y los éxitos serán fruto de constancia y dedicación.

A nuestros padres (Guillermo y Angelita) que están en el cielo, que nos han acompañado siempre en todos los momentos felices y tristes de nuestras vidas, a ustedes... tenemos la convicción de que no los hemos defraudado.

A todo el personal docente de la Universidad San Gregorio y en especial a nuestras tutoras Ing. Mercedes Espinoza e Lcda. Mara Triviño, por todo el apoyo brindado durante la elaboración de este trabajo de titulación.

Cinthya Delgado Pombar / Nancy Mayón Gamboa

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar esta tesis a:

Mis hijos José Andrés y Nicolás y a mi esposo Víctor quienes nunca dudaron de mí y que cuando yo les decía que ya no podía, me inyectaban de energía y positivismo para no abandonar y continuar por el camino del éxito, ellos fueron siempre mi motor.

A mi mamá quien siempre ha sido una inspiración de lucha, que ha batallado las guerras más grandes y sigue en pie siempre ganándole a la vida.

Cinthy Patricia Delgado Pombar

## Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación a mis hijos Wilsey y Mayerli, por ser el motivo que me ha impulsado a continuar superándome en el campo profesional, y por el que no me he rendido a pesar de las muchas adversidades.

A mis padres Francisco y Angelita (+) por apoyarme incondicionalmente en este peldaño más de estudios, siendo el soporte en el momento más preciso, cuando más los he necesitado. Te lo dedico a ti madre mía, porque me dijiste que yo podía y lo he logrado.

Nancy Janneth Mayón Gamboa

## Resumen

El Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., de la ciudad de Guayaquil, presentaba problemas de liquidez de sus cuentas, debido a la inadecuada gestión de cobranzas que realizaban, evidenciándose que era necesario incluso contratar una persona para dicha actividad, porque la persona encargada de ello no cumplía a cabalidad con este rol. Se constató que el procedimiento de cobranzas no tenía un control oportuno y eficiente, a través de una matriz de riesgos. Esta desorganización daba origen a una iliquidez y retraso en el pago de las obligaciones del estudio jurídico tanto de proveedores como de empleados; la cartera no reflejaba valores confiables, no se distinguía entre lo que adeudaban y lo cobrado. En consecuencia, se efectuó una auditoría de gestión al control interno del procedimiento de cobranzas. El diseño de investigación fue el explicativo, los tipos de investigación fueron el descriptivo, correlacional y explicativo. La técnica fueron el análisis documental y encuesta. Las conclusiones más relevantes a las cuales llegaron las autoras fueron los hallazgos de auditoría y que corroboran el ineficiente procedimiento de las cobranzas, con la propuesta de establecer y mantener un control interno eficiente en el procedimiento de cobranza.

Palabras claves:

Control Interno

Procedimiento

Cobranza



## Abstract

The Law Firm Corral Rosales Carmigniani Pérez CL, of the city of Guayaquil, had problems of liquidity of its accounts, due to the inadequate management of collections that were made, evidencing that it was even necessary to hire a person for said activity, because the person in charge of this did not fully comply with this role. It was found that the collection procedure did not have timely and efficient control, through a risk matrix. This disorganization gave rise to an illiquidity and delay in the payment of the obligations of the legal study of both suppliers and employees; the portfolio did not reflect reliable values, there was no distinction between what they owed and what was collected. As a result, a management audit was carried out on the internal control of the collection procedure. The research design was the explanatory, the types of research were descriptive, correlational and explanatory. The technique was documentary analysis and interview. The most relevant conclusions reached by the authors were the audit findings and that corroborate the inefficient collection procedures, with the proposal to establish and maintain an efficient internal control in the collection procedure.

Keywords:

Internal control

Process

Collections

## Tabla de contenidos

Certificado del Tutor de Titulación.....	ii
Certificado del tribunal .....	iii
Declaración de autoría .....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Tabla de contenidos .....	x
Lista de tablas .....	xiii
Lista de figuras.....	xiv
Capítulo I .....	2
1.1 Antecedentes .....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.2.1 Formulación de problema .....	6
1.2.2. Delimitación del problema.....	6
1.3. Justificación .....	7
1.4. Objetivos de la investigación .....	8
1.4.1 Objetivo general.....	8
1.4.2 Objetivos específicos .....	8
1.5 Conclusión 1 .....	8
Capitulo II.....	0
2.1. Marco teórico.....	0
2.1.1 Fundamentación teórica – metodológica de la auditoría de gestión con énfasis al control interno y su relación con la liquidez .....	0
2.1.2 Fundamentos de la Auditoría .....	0
2.1.3 Auditoría: definición.....	0
2.1.4 Importancia de la auditoría .....	12
2.1.5 Objetivos de la auditoría .....	12
2.1.6 Tipos de auditoría.....	12
2.2 Relación entre la auditoría de gestión y la auditoría operativa .....	13
2.2.1 Características de la auditoría de gestión .....	15
2.2.2 Objetivos de la auditoría de gestión.....	16
2.3 Fases de la auditoría.....	16

2.3.1.....Planeación de la auditoría	17
2.3.2 Ejecución de la auditoría.....	18
2.3.3 Presentación del informe de auditoría.....	20
2.4 Seguimiento de la auditoría .....	20
2.5 Hallazgos de auditoría.....	21
2.6 Control Interno.....	21
2.6.1 Importancia del control interno.....	23
2.6.2 Objetivos del control interno.....	23
2.6.3 Componentes del control interno .....	24
2.7 Marco referencial .....	30
2.8 Marco legal .....	33
2.9 Marco conceptual.....	53
2.10 Preguntas de investigación.....	55
2.11 Variables de la investigación .....	56
2.11.1 Variable independiente: .....	56
2.11.2 Variable dependiente: .....	56
2.12 Operacionalización de las variables .....	58
Variable independiente: Control interno al procedimiento de las cobranzas.....	58
2.13 Conclusión 2 .....	60
Capítulo III.....	61
3. Marco metodológico .....	61
3.1. Diseño de la investigación .....	61
3.2. Tipos de investigación .....	61
3.3. Fuentes de información.....	62
3.4. Elaboración de los instrumentos .....	63
3.5. Población.....	64
3.6. Muestras de la población .....	64
3.7. Análisis de los resultados.....	65
3.8 Conclusión 3 .....	65
Capitulo IV.....	66
4. Análisis e interpretación de los resultados .....	66
4.1. Aplicación de instrumentos.....	66
4.1.1 Encuesta aplicada al personal administrativo que labora en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., así como al Gerente General del mismo. ....	66
4.2 Plan de auditoría .....	84

4.2.1. ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L. ....	84
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.....	84
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....	102
4.2.1 Evaluación de control interno .....	103
4.2.2 EJECUCIÓN.....	112
4.2.3 Comunicación de resultados .....	136
4.3.1. Informe de auditoría.....	140
4.3.2 Información introductoria. ....	140
Marco legal .....	141
Capítulo V.....	147
5. Propuesta.....	147
5.1. Título de la propuesta.....	147
5.2. Datos informativos de la propuesta.....	147
5.3. Autoras de la propuesta.....	147
5.4. Empresa auspiciante.....	147
5.5. Área que cubre la propuesta.....	148
5.6. Participantes del proyecto .....	148
5.7. Objetivo general de la propuesta.....	148
5.8. Objetivos específicos .....	148
5.9. Beneficiarios directos.....	149
5.10. Beneficiarios indirectos .....	149
5.11. Impacto de la propuesta .....	149
5.12. Descripción de la propuesta .....	149
5.12.1. Actualización constante de la cartera del estudio jurídico .....	150
5.13 Indicadores .....	182
5.14 Flujoograma .....	188
5.15 Conclusión 5 .....	190
Referencias.....	191
APÉNDICES.....	196
Apéndice A .....	197

**Lista de tablas**

Tabla 1: Control de procedimientos de cobranzas .....	66
Tabla 2: Manual de procedimientos de cobranzas .....	67
Tabla 3: Vencimiento de cuentas de clientes .....	68
Tabla 4: Porcentajes de cobros.....	69
Tabla 5: Periodicidad de cobranza .....	70
Tabla 6: Confirmaciones de recepción de facturas .....	71
Tabla 7: Contingencia de facturas manuales.....	72
Tabla 8: Facturas manuales registradas en sistema.....	73
Tabla 9: Gestión de cobranzas posterior a emisión de facturas .....	74
Tabla 10: Problemas por falta de liquidez .....	75
Tabla 11: Supervisión de la cobranza .....	76
Tabla 12: Control de facturas clientes con morosidad.....	77
Tabla 13: Frecuencia de reporte.....	78
Tabla 14: Auditoría de gestión de cobranzas .....	79
Tabla 15: Indicadores para mejorar el control del procedimiento de gestión .....	80
Tabla 16: Personal con capacidad para ejercer la cobranza.....	81
Tabla 17: Medición de gestión de cobranza.....	82

## Lista de figuras

Figura 1: Fases de la auditoría .....	17
Figura 2: ¿Con qué frecuencia se efectúan controles en el procedimiento de cobranzas .....	66
Figura 3: ¿Considera usted que es necesario que la empresa posea un manual de procedimientos, para el departamento de cobranza?.....	67
Figura 4: Considera usted que la gestión de cobranzas se debe realizar a: .....	68
Figura 5: ¿De las facturas que se emiten en el mes, qué porcentaje se cobra? .....	69
Figura 6: ¿Con qué periodicidad se gestiona la cobranza? .....	70
Figura 7: ¿Con qué frecuencia se realiza confirmaciones de recepción de las facturas, luego de ser emitidas y enviadas electrónicamente?.....	71
Figura 8: ¿Qué porcentaje de facturas manuales el mes se usan como contingentes?.....	72
Figura 9: ¿De las facturas emitidas manualmente, qué porcentaje son registradas en el sistema de forma inmediata?.....	73
Figura 10: ¿Luego de ser emitidas las facturas, después de qué tiempo empieza la gestión de cobranzas?.....	74
Figura 11: ¿Se observa problemas por falta de liquidez? .....	75
Figura 12: ¿La gestión de cobranzas, con qué frecuencia es supervisada?.....	76
Figura 13: ¿Considera usted que existe un control en la emisión de facturas, incluyendo a clientes que tienen un índice alto de morosidad? Justifique su respuesta si ésta es negativa. ....	77
Figura 14: ¿Si existen reportes de gestión de cobranzas, cada que tiempo son remitidos a la gerencia? .....	78
Figura 15: ¿Considera pertinente que la gestión de cobranza sea auditada para que sea evaluada? Justifique su respuesta.....	79
Figura 16: ¿Los reportes de gestión de cobranza receptados por la gerencia, sirven como indicadores para mejorar el control del procedimiento de dicha gestión? Justifique su respuesta.....	80
Figura 17: ¿Considera que el personal encargado de la gestión de cobranza tiene la capacidad suficiente para ejercer dicho cargo? Justifique su respuesta. ....	81
Figura 18: ¿Se miden los resultados de la gestión de cobranzas y se toman medidas correctivas a las mismas?.....	82
Figura 19: Organigrama Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C. L. ....	142
Figura 20: Formato "Conozca a sus clientes" .....	166
Figura 21: "Reporte de gestión de cobranza" .....	167
Figura 22: "Reporte de recaudación" .....	168

Figura 23: "Consolidado de recaudación" ..... 169

Figura 24: Flujograma de procedimiento de cobranzas ..... 188

# Capítulo I

## 1.1 Antecedentes

Las sociedades desde sus inicios buscan la forma de satisfacer sus necesidades para él y su familia, sobre todo en las más básicas, como de alimentación, vestimenta entre otras. Algunos poseían un tipo de alimento, de los cuales otros carecían, lo que conlleva a realizar el intercambio de estos productos. Sin embargo, existían personas que poseían alimentos mucho más que otros, y encontraron la forma de entregarlos, con la promesa de que sean devueltos en un determinado tiempo (Singer, 2008, p. 26).

La satisfacción de las necesidades ha sido el punto central tanto de las familias como el de las organizaciones, las que se han preocupado por producir ingresos que conlleven a mejorar sus condiciones de vida. A nivel empresarial lo que se busca es elaborar bienes o servicios de alta calidad, a un nivel bajo de costo para así tener alta rentabilidad al venderlos. Al efectuar la venta del producto, las empresas optan por hacerlo ya sea al contado o a crédito, tomando en consideración las condiciones del comprador para otorgar dichos créditos (Serrano, 2014, p. 210).

Los créditos se otorgan bajo diversas condiciones, todas éstas dependen del giro del negocio como tal, siendo lo más básico de vender bienes para satisfacer las necesidades del consumidor. Por otra parte, en una empresa se analiza la capacidad de pago del cliente para otorgar dicho crédito, de tal manera que se asegura de que estos valores retornen con la rentabilidad esperada. Todos estos diversos tipos de negocio son manejados con ventas a crédito, pero por cada negocio el tiempo que se otorga y la forma de cobrar es distinta (Castro, 2014, p. 2).



Las empresas que se proponen un crecimiento acelerado, así mismo asumen riesgos mayores, y uno de los más relevantes es exponer su capital en manos de personas que cumplan ciertas reglas y políticas de tipo crediticio. Tienen la convicción empresarial que el crédito constituye una pieza fundamental en el desenvolvimiento de sus actividades económicas, para llegar a niveles de crecimiento esperado y mantenerse en el mundo global competitivo (Castro, 2014, p. v).

Esta es la tendencia que surge de grandes empresas de potencias como son Estados Unidos de América, Japón y China, como ha sido el caso de la compañía Coppel que han apostado tanto al marketing como a la utilización de la herramienta del crédito para sobresalir de las diferentes situaciones o crisis económicas en las que se han sumergido en distintas épocas. El éxito que han logrado radica especialmente en la eficiente gestión de cobranza de tales créditos, lo que le ha permitido alcanzar un sitio relevante dentro de las empresas de tipo departamental que se sostienen de los créditos (Castro, 2014, p. v).

Al exponer el capital de trabajo, las empresas deben priorizar la gestión de cobranzas y para ello pueden planificar estrategias de cobro o llevar a cabo el pago de las deudas que mantiene los clientes con una empresa o persona. Se debe realizar esta gestión de cobranza, la misma que tiene que ser efectiva; llevar una buena relación de negocios con el cliente, ofrecerle alternativas para que éste tenga algunas opciones de cancelar las obligaciones sin inconvenientes.

Al mantener negocios con los clientes, conlleva un intercambio de información que le proporciona a la empresa la posibilidad de formar o estructurar un banco de información, el mismo que tiene que estar actualizado para obtener la eficacia de la

gestión realizada. De ello surge el procedimiento aplicado en la gestión de cobranza, el mismo que se debe de llevar bajo directrices que buscan la efectividad de las gestiones que se emprendan para lograr los resultados.

El proceso de la cobranza se lo realiza a través de procedimientos y de gestiones, donde en algunas ocasiones existen demoras o retrasos en ejecutarse, esto se da porque la atención en la gestión no es priorizada y carece de conocimiento de quien debe realizar o llevar a cabo la misma. La forma metódica sería la más idónea, de acuerdo a un esquema programado, donde se utilice como herramienta de apoyo la cartera vencida de la empresa; empezando a barrer con los que tienen vencimientos por caer, debiendo ser gestionados primero, y los que estén por vencer, comenzar con la gestión preventiva.

Al gestionar las cobranzas de manera inadecuada, surge la necesidad de que se lleve un control exhaustivo en los procedimientos que se están llevando a cabo, para que se pueda dar con el problema de fondo, logrando darle una solución y a la vez organizar las áreas relacionadas dejando plasmado un referente para que no se repita el error que se estaba cometiendo.

De manera que las empresas, para evitar problemas económicos, legales y otros, se ven en la necesidad de buscar y mantener en orden la administración de las mismas, por lo que recurren al control interno con el afán de planificar y cumplir los objetivos de estas organizaciones y lograr erradicar los problemas en un futuro. Por tal razón este control interno es llevado a cabo por la administración, donde se involucra a todo el personal para que cumplan con el manejo adecuado de los sistemas o departamento que conforman la misma (Iturriaga, 2016, p. 27).

El control interno es manejado por la administración o un Auditor interno encargado de mantener todo controlado, quien, a través de programas, cronogramas y sistemas de auditoría, llevará el manejo y logro de los objetivos que la empresa se ha propuesto. Es por eso que se debe enfocar en la importancia del control, de analizar las normas que se deben cumplir y de evitar cometer errores, es así como el auditor debe tener plena responsabilidad al momento de detectar los mismos (Barquero, 2013, p. 3).

## **1.2. Planteamiento del problema**

El estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., cuenta con una cartera de clientes muy representativa y son su soporte para el giro del negocio, sus servicios prestados corresponden generalmente a asesoría en el campo civil y societario, laboral, tributario, aduanero, arbitraje y mediación, los mismos que cancelan anticipadamente el 40% del valor total del servicio prestado; quedando la diferencia por cobrar, valor que depende exclusivamente del procedimiento de la gestión de cobranza que efectúe la persona encargada.

A través de la observación realizada en algunas ocasiones, las autoras de este trabajo de investigación destacan algunas falencias que se presentan en el procedimiento de gestión de cobranzas, las mismas que se detallan así:

- ✓ Se observa que nadie controla o supervisa los procedimientos de las cobranzas, se factura y se cobra de una manera desordenada.
- ✓ No existe un manual que detalle los procesos en los departamentos que tiene el estudio jurídico.

- ✓ Clientes mantienen vencidas sus cuentas por más de 80 días, se observa la cartera con clientes que no han cancelado facturas emitidas de 70 y 80 días de mora.
- ✓ No existe periodicidad en la gestión de cobranzas ya que el personal encargado de emitir la factura, no realiza seguimiento al envío de la misma, para confirmar que haya sido recibida y consultando cuándo se puede retirar el pago.
- ✓ La base de información de la cartera se mantiene desactualizada, ya que en ocasiones se emiten las facturas de forma manual y éstas no se registran dentro del sistema.
- ✓ No se efectúa un seguimiento que guarde relación, entre la factura emitida y el tiempo de gestión de cobranza.
- ✓ Los pagos a proveedores y personal administrativo, se ven afectados por que existen retrasos en los mismos, al no tener retorno de las ventas efectuadas, la liquidez se ve afectada y afecta al flujo mensual.

De lo anterior expuesto la propuesta que surge es que se realice una auditoría de gestión aplicada al procedimiento de las cobranzas, que permita revisar y evaluar la eficiencia del control interno en su procedimiento. Por tanto es necesario descubrir los hallazgos de auditoría así como sustentar los resultados de dicha auditoría y proponer una posible solución al problema por el que atraviesa el estudio jurídico, lo ideal es que la recuperación de valores sea gestionada a tiempo, considerando que la empresa posee la tecnología adecuada, los programas suficientes para esta gestión; sin embargo no es realizada eficientemente, afectando seriamente la liquidez del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. Se propone así, una auditoría de gestión al control interno en el procedimiento de las cobranzas.

### 1.2.1 Formulación de problema

¿Cómo las falencias del control interno en el procedimiento de las cobranzas inciden en la falta de liquidez en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., ubicado en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el período fiscal 2017?

### 1.2.2. Delimitación del problema

Campo:	Auditoría y control
Área:	Departamento de cobranzas
Aspecto:	Falta de liquidez
Tema:	Auditoría de gestión al procedimiento de control interno en las cobranzas del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. del cantón Guayaquil
Problema:	Falta de liquidez para cumplir con las obligaciones
Delimitación espacial:	Estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. del cantón Guayaquil, provincia del Guayas
Delimitación temporal:	Período desde 01 de enero al 31 de diciembre del 2017
Línea de investigación:	Procesos de control en las organizaciones

### Variables de la investigación

**Variable independiente:** Control interno en el procedimiento de las cobranzas

**Variable dependiente:** Falta de liquidez

### 1.3. Justificación

La gestión de cobranzas dentro de una organización, constituye una herramienta primordial para que el valor de las ventas efectuadas a créditos, retornen en cantidades y tiempos estipulados previamente. En el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. los servicios que se prestan por conceptos de gestiones legales y jurídicas, son en un alto porcentaje (60%) a crédito; de ahí la importancia en que la gestión de la cobranza sea efectuada de forma eficiente.

Considerando que del 100% de los ingresos, solo el 40% son generados en efectivo, y con ello no se cubren todas las obligaciones del estudio; de donde se deduce que gran parte de ellas se presupuestan que sean cubiertas con las recaudaciones de las ventas a crédito. Por consiguiente, es necesario hacer una revisión a la gestión del control interno del procedimiento de cobranzas, que pueden determinar las falencias y posibles soluciones al mismo.

El beneficio o utilidad práctica que brinde este trabajo investigativo a las partes interesadas, como son accionistas, junta directiva, personal administrativo, entre otros; consiste en que los problemas de liquidez que actualmente presenta el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. pueden ser mermados mediante la aplicación de un eficiente control interno en el procedimiento de las cobranzas, siempre que su ejecución sea llevada a cabalidad para obtener los resultados esperados.

Considerando los beneficios anteriores, se distingue que también lleva inherente un beneficio o relevancia social, ya que, al efectuarse una eficaz aplicación al control interno del procedimiento de la gestión de cobranzas, la reacción inmediata será el incremento de liquidez en los ingresos, que serán destinados a cumplir con todas las

obligaciones administrativas, laborales y financieras, lo cual permitirá que el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., continúe con sus actividades empresariales que son la prestación de servicios legales y jurídicos.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1 Objetivo general**

Realizar una auditoría de gestión al control interno del procedimiento de cobranzas para verificar la falta de liquidez en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

- ✓ Fundamentar desde la teoría científica y metodológicas los aspectos relacionados a la auditoría de gestión y control interno en las cobranzas para poder detectar el problema de la falta de liquidez
- ✓ Diagnosticar la situación actual del procedimiento de cobranzas en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.
- ✓ Demostrar los informes del resultado del diagnóstico, empleando procedimientos de auditoría para determinar cómo se encuentra la situación actual del procedimiento de cobranzas en el estudio jurídico.
- ✓ Estructurar la propuesta de solución, luego de identificar los hallazgos respecto a los procedimientos de cobranzas mediante la aplicación de la auditoría de gestión,

#### **1.5 Conclusión 1**

Al término de este capítulo se deja establecido los antecedentes en base a las diferentes actividades de un negocio y concretamente en lo que respecta a las

cobranzas y la importancia de ella para la liquidez de la empresa. Se plantea el objetivo general el mismo que se obtendrá mediante los objetivos específicos ya enunciados; la justificación encierra aspectos como la relevancia de la investigación, el beneficio social, la metodología a seguir y la utilidad práctica que genera el trabajo expuesto.



## **Capítulo II**

### **2.1. Marco teórico**

#### **2.1.1 Fundamentación teórica – metodológica de la auditoría de gestión con énfasis al control interno y su relación con la liquidez**

#### **2.1.2 Fundamentos de la Auditoría**

Las actividades empresariales de la actualidad se encuentran inmersas en un contexto muy competitivo y globalizado, donde las altas líneas de dirección deben tomar decisiones acertadas encaminadas a que sus organizaciones mantengan una visión de crecimiento sostenible. Un aporte de confianza para estas decisiones, es extendido por los resultados que se puedan obtener de trabajos realizados por auditores, los mismos que hacen estudios a los estados financieros de las organizaciones (García, 2014, p. 4).

De este modo la opinión del auditor es relevante para inversionistas, que desean incrementar sus recursos financieros; para los que otorgan créditos, así como socios de las empresas auditadas. Es un factor de confianza que, al momento de decidir las partes interesadas, lo hacen con la convicción de que los resultados sean más apegados a la realidad organizacional. Por ello, es necesario mencionar las bases o fundamentos de la Auditoría, parte esencial de este trabajo investigativo.

#### **2.1.3 Auditoría: definición**

Según Gorocica (2004) “la auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas” (p. 13).

Se encuentra una definición distinta al autor citado anteriormente como la de Franklin (2007) quien afirma que “la auditoría es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (p. 11).

Considerando estas definiciones, Anguiano (2005) difiere de ellos al destacar que la Auditoría es una herramienta de control, por lo tanto, encierra todos los aspectos o actividades de una organización, y no solo centrarse en la parte administrativa. Puede ser aplicada tanto en producción, gestiones de ventas, talento humano, finanzas, gestiones de cobranzas, entre otras. Y es precisamente esa necesidad de controlar todas las áreas, es de donde se desprenden las distintas clases o tipos de auditoría (p. 17).

Por tales definiciones es que las autoras asumen la definición de Anguiano, por cuanto la auditoría se puede utilizar en todos los ámbitos de las empresas, sean estos financieros, administrativos y contables, pues como la herramienta que es, servirá para hallar las inconsistencias que no pueden ser detectadas a simple vista, y que solo el auditor podrá encontrar luego de revisar, observar y analizar todas las evidencias encontradas para emitir su informe a la administración y se tomen los correctivos que puedan mantener el control que le permitan alcanzar los objetivos propuestos.

De esto se puede resumir que la auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación.

#### **2.1.4 Importancia de la auditoría**

La auditoría es de suma importancia, ya que depende de la credibilidad que le dé el auditor a la información que revelará, de la situación real de los estados financieros o el manejo de una empresa; y con esto se llevará un buen manejo de la misma y la administración podrá dar a los directivos o dueños de estas compañías el adecuado estado de situación (Gutierrez, 2011, p. 1).

#### **2.1.5 Objetivos de la auditoría**

El mundo empresarial actual ha obligado a las empresas a crecer y aumentar sus actividades siendo en algunos casos más complejas para poderlas controlar, pero que es indispensable para continuar manteniéndose en su mercado. Es en ese preciso momento en que la auditoría es acogida como la herramienta que contribuya para mejorar los resultados de todas las operaciones de la organización. Por lo tanto, este es el objetivo principal de la auditoría, del cual se desprenden los siguientes:

El resultado de auditoría debe estar en virtud de su naturaleza misma, es decir dentro de las normas de calidad, características que deben tener el profesional que la ejerza, es decir independencia y ética profesional. La auditoría persigue realizar una evaluación a todas las operaciones ejecutadas por la empresa, con el fin de verificar que cada una, de manera independiente y en conjunto, contribuya a alcanzar los objetivos y mejores resultados posible (Rojas, 1998, pp. 11-12).

#### **2.1.6 Tipos de auditoría**

Se conoce que la auditoría desde sus diferentes puntos de vista, se puede clasificar según (Gutierrez, 2011, p. 5) de la siguiente manera:

Por la naturaleza del profesional:

- ✓ Auditoría externa

- ✓ Auditoría interna
- ✓ Auditoría gubernamental

Por los objetivos perseguidos:

- ✓ Auditoría financiera o contable
- ✓ Auditoría operativa
- ✓ Auditoría de gestión

Por la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados:

- ✓ Auditoría completa o convencional
- ✓ Auditoría parcial o limitada

Por su obligatoriedad:

- ✓ Auditoría obligatoria
- ✓ Auditoría voluntaria

Por la técnica utilizada:

- ✓ Auditoría de comprobantes
- ✓ Auditoría por controles

Para los fines pertinentes de este estudio las autoras estiman que es conveniente destacar o hacer énfasis en la auditoría según los objetivos perseguidos, por cuanto lo que se propone es incrementar la liquidez que actualmente está afectada por el poco control interno en el procedimiento de la gestión de cobranzas, es decir, el objetivo primordial es aplicar una auditoría por objetivos que es, en definitiva, alcanzar una mayor liquidez en la empresa. Así se mencionan definiciones de la auditoría financiera, operativa y de gestión.

## **2.2 Relación entre la auditoría de gestión y la auditoría operativa**

“La auditoría operativa consiste en determinar si el control interno existente en una sociedad es el mejor que se pueda conseguir para garantizar que las diferentes

transacciones se están realizando de la forma más ventajosa posible. Se trata de analizar no la operación contable, sino todos los procedimientos relacionados con esa operación” (Ormaechea, 2005, p. 16).

“La auditoría de gestión es una actividad de auditoría que tiene por objeto la verificación del proceso de toma de decisiones que sigue la gerencia de una entidad, con el propósito de alcanzar los propósitos y objetivos marcados por la misma (Enguídanos, 2008, p. 32).

Al hacer una revisión a las definiciones antes expuestas, las autoras destacan que existe una relación muy estrecha entre la auditoría operativa y de gestión, Según Montes (2014) pues señala que cuando surgió la auditoría de gestión, ya se conocía con otros términos a la misma, llamándola auditoría para la dirección, de rendimiento, comprensivas, e incluso también se la llamó operativa, marcando la diferencia entre una auditoría administrativa y/o financiera (p. 21).

Para hacer énfasis en este trabajo de investigación, se enuncian algunos conceptos de auditoría de gestión:

Proporcionada por la contabilidad interna y externa y que será utilizada por los directivos para la toma de decisiones (Pombo, 2016, p. 522).

Se define “como el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir un informe profesional, referido a la evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones (productividad, Auditoría de desempeño), la eficacia en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección de la entidad (desvíos entre los objetivos planificados y el código de ética empresarial de la entidad, la equidad social en el manejo de los alcanzados, Auditoría de cumplimiento de objetivos) y los aspectos relacionados” (Melini, 2003, pp. 16-17).

En consecuencia, las autoras asumen la definición de Melini, sobre la auditoría de gestión, por cuanto enfatiza la evaluación de la eficiencia sobre las operaciones empresariales, que deben establecerle dentro de los objetivos primordiales de la organización. Es decir, que se mide el cumplimiento de objetivos en una relación que se correspondan con los recursos utilizados; lo que se puede traducir en que, si se utilizan menos recursos y se obtienen mayores resultados, es que ha existido una eficiente gestión; y viceversa. Y esto lo determinará la auditoría de gestión, que encontrará las evidencias para demostrarlo.

### **2.2.1 Características de la auditoría de gestión**

Como el auditor debe realizar de manera eficaz y a tiempo una gestión en donde pueda identificar, evaluar y comunicar a través de un informe a la administración, las amenazas que pongan en peligro o riesgo su trabajo y no le permitan continuar con el objetivo de buscar las evidencias para llevar un adecuado control interno a todo el manejo o funcionamiento de las empresas, para lo que debe de considerar, según el autor (Montes, 2014, p. 26):

- ✓ Las estrategias que se enfocan a los aspectos que las resoluciones señalen o en las circunstancias críticas de la empresa, que el auditor pueda identificar y poder desarrollar su trabajo.
- ✓ Las objetivas que se deben asegurar al desarrollarse, ya que, con las evidencias encontradas, se pueda otorgar conclusiones bien fundamentadas.
- ✓ Las confiables se deberá presentarse el informe o reportes de forma veraz y exacta, para que sean interpretadas de la mejor manera y sin riesgo a errores.
- ✓ Las diligentes se tendrá que responder de forma diligente e inmediata todos los requerimientos que la administración solicite.

- ✓ Las efectivas el auditor tiene que elaborar sus recomendaciones y conclusiones, para que se tomen las acciones preventivas y correctivas de aquellas situaciones o eventos que fueran detectados.

### **2.2.2 Objetivos de la auditoría de gestión**

El objetivo que la auditoría de gestión tiene es determinar si las empresas han cumplido con lo planificado en un tiempo propuesto y con los recursos necesarios para conseguir tal fin; además se pueden destacar otros objetivos como son (Montes, 2014, p. 26):

- ✓ Determinar que se maneje adecuadamente la organización.
- ✓ Verificar si existen objetivos y planes coherentes y realistas.
- ✓ Vigilar la existencia de las políticas adecuadas y que éstas se cumplan.  
Comprobar la veracidad de la información y de los controles que se llevan.  
Verificar la existencia de los procedimientos adecuados de operación y su eficiencia.
- ✓ Comprobar que los recursos que se utilizan se manejen adecuadamente.

### **2.3 Fases de la auditoría**

Las fases de la auditoría son:

- ✓ Planeación
- ✓ Ejecución
- ✓ Presentación del Informe
- ✓ Seguimiento



**Figura 1:** Fases de la auditoría

**Fuente:** ESPE Universidad de las Fuerzas Armadas

### 2.3.1 Planeación de la auditoría

Esta es la primera fase de la auditoría, en la cual se deben hacer consideraciones con respecto a la empresa que se va auditar. La planeación consiste en elaborar un plan estratégico que comprende desde la selección del equipo auditor hasta la visita in situ a la entidad; con la finalidad de conocer cada una de las actividades de la empresa, y para ello el auditor debe considerar dos normas de auditoría generalmente aceptadas como mínimo, e incluso si no llegare a concretarse el contrato de auditoría; y éstas son: el cuidado y diligencia profesional y la obtención de la evidencia suficiente y competente (Arter, 2004, p. 35).

Durante esta fase se utilizará como herramientas las entrevistas que se realizará al gerente de la empresa, quien debe proporcionar las políticas y los procedimientos de la misma, de igual forma indicar a qué jefes departamentales se debe dirigir para recabar información del área a auditar. Otra técnica a utilizarse en esta planeación es la observación, que le permitirá tener una visión previa de los diferentes procesos de la empresa a auditar. Otra herramienta es el análisis documental que llevará a conclusiones más concretas y fiables.



### **2.3.2 Ejecución de la auditoría**

A esta fase también se la denomina auditoría in situ o fase activa y es en donde se pone en práctica toda la programación que se ha hecho con antelación o en la planeación de la misma. El propósito que persigue es encontrar las evidencias suficientes y adecuadas con las cuales se verifique toda la información obtenida en la fase de planeación; en esto incluye todos los sistemas de gestión de la empresa. Así se puede determinar puntos fuertes y débiles para compararlos entre los requisitos establecidos y la evidencia recabada (Equipo Editorial, 2017, p. 89).

Dentro de esta fase, se llevan cabo las pruebas de control y las de procedimientos para constatar si se están cumpliendo con las políticas y disposiciones de la empresa, así como también las de control interno. Los hallazgos que se obtengan permitirán efectuar la evaluación de tales procedimientos a fin de que el auditor emita su informe de acuerdo a su criterio profesional, identificando en él las responsabilidades de esos resultados.

#### ***2.3.2.1 Herramientas que utiliza la ejecución de la auditoría***

##### **Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo son evidencia documental de auditoría, y para realizarlos deben cumplir ciertos atributos y requisitos para que sean de aporte fundamental de la misma.

Los papeles de trabajo comprenden el total de los documentos, es un compendio de toda la información utilizada y de todas las pruebas que se realizaron en la fase de ejecución, para que el auditor se forme la idea y preparar su informe que ha de presentar a la Dirección (Mira, 2006, p. 207).

El objetivo general de los papeles de trabajo es contribuir a la planificación y ejecución de la auditoría, en su supervisión y revisión, y además proporcionar información que respalden el trabajo del auditor.

### **Requisitos para los papeles de trabajo**

A los papeles de trabajo también se los conoce como cédulas y deben mantener ciertos elementos y uniformidad, estos requisitos son:

1. Poner el encabezamiento en la parte superior, al lado izquierdo. Éste debe contener:
  - ✓ Nombre de la entidad objeto de Auditoría
  - ✓ Área que se audita (efectivo, cuenta inventarios, etc.).
  - ✓ Fecha o período que se revisa, según el caso que puede ser en letras o en números.
2. Utilizar el cuño de identificación, en la parte superior derecha. Lugar que permitirá fácil localización de la hoja de trabajo. El cuño de identificación contendrá:
  - ✓ PT (Identifica el papel de trabajo que se habilita)
  - ✓ Auditor (iniciales del auditor)
  - ✓ Fecha (fecha en que se habilita el papel de trabajo)
3. Objetivos: en cada hoja deben indicarse los objetivos de cada rubro.
4. Alcance: En cada una debe mencionarse el alcance que tiene la revisión, en porcentaje y cantidad, para que se pueda determinar la confiabilidad y razonabilidad de esas cifras.

5. Procedimiento: Por cada rubro le corresponde una hoja de trabajo, en la que conste los datos antes expuestos y el respectivo procedimiento que se aplicaron en esa revisión, para lograr el propósito u objeto de auditoría.
6. Conclusión: Cada hoja de trabajo contendrá la conclusión de ese rubro.
7. Marcas de auditoría: En cada hoja se señalan los símbolos o marcas de procedimientos que se han utilizado en esa revisión. Además, se indica la fuente de la información, o algún cruce de auditoría para indicar de dónde se originó el dato.
8. Firmas y fechas: Tanto las personas que elaboran los Papeles de Trabajo, así como también quienes revisan, deberán anotar sus iniciales o firma para establecer su responsabilidad (Ramírez, 2005, p. 18).

### **2.3.3 Presentación del informe de auditoría**

El informe de auditoría comprende las conclusiones a las que ha llegado el auditor por medio de las evidencias y hallazgos que le permiten emitir un dictamen de la Auditoría. Para la presentación de este informe, es necesaria una reunión final con la alta gerencia para exponer o publicar de una manera formal los resultados de la Auditoría efectuada, de igual forma hacer las respectivas recomendaciones que permitan implementar cambios para lograr cumplir los objetivos de la empresa (Arter, 2004, p. 35).

### **2.4 Seguimiento de la auditoría**

Para la ejecución de esta fase se considera tanto al auditado como al auditor, por cuanto el auditado debe de asumir las responsabilidades presentadas por el auditor en las recomendaciones; y el auditor debe comprobar que efectivamente el auditado las haya cumplido. A estas acciones que se hacen posteriores a la auditoría se conocen

como acciones correctoras, que son sistemas separados pero muy relacionados y no necesariamente deben ser vigilados por el auditor (Arter, 2004, pp. 35-36).

Responsabilidades de la empresa auditada:

- ✓ Desarrollar actividades preventivas y/o correctivas que provengan del informe de auditoría.
- ✓ Determinar la fecha de inicio de esas actividades.
- ✓ Comprobar que actividades preventivas y/o correctivas sean eficaces.

Responsabilidades del auditor

- ✓ Efectuar el seguimiento de la auditoría.
- ✓ Informar los resultados de la auditoría de seguimiento.
- ✓ Valorar la eficacia de las actividades.

## **2.5 Hallazgos de auditoría**

Los hallazgos en la auditoría relatan de una manera lógica y descriptiva todos los hechos que se han detectado en la ejecución de la auditoría, con respecto a las falencias, desviaciones, errores, debilidades, etc. que requieren de un cambio para mejorar los resultados. En consecuencia, es la información que le permite al auditor identificar los hechos que tienen incidencia en la empresa y que deben ser comunicados dentro del informe presentado por el auditor (TOBÓN, 2016).

## **2.6 Control Interno**

Prado (2018) Según la Norma Internacional de Auditoría (NIA-ES 315) “Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno”, define el control interno como.

“Proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.”

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, por sus siglas en inglés (COSO), define el control interno como “Un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de objetivos de la organización” (Romero, 2012).

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1982) se refiere al control interno: “El control interno comprende de plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección.”

Las autoras asumen la definición emitida por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, por sus siglas en inglés (COSO), al señalar que el control interno es un proceso diseñado por los directivos de la entidad para que sean ejecutados por sus colaboradores, procurando el logro de los objetivos planteados.

### **2.6.1 Importancia del control interno**

Bajo la definición de control interno que es un proceso diseñado por los directivos de una organización, hoy en día es de vital importancia y muy requerido en las empresas. Esto surge de la necesidad de poder asegurar el logro de los objetivos empresariales, lo cual no es negociable. El control interno puede garantizar a las partes interesadas externas de la entidad que sus recursos económicos están salvaguardados (Mantilla, 2013, pp. 1-2).

Una auditoría al control interno, puede diferenciar qué tipos de empresas necesitan realmente este proceso, destacándose principalmente multinacionales, entidades bancarias, empresas públicas, es decir aquellas que manejan valores representativos. Además, a través de la aplicación del proceso del control interno se pueden detectar problemas sistemáticos como robos, fraude, malversación de fondos, entre otros (Mantilla, 2013, pp. 1-2).

Según el autor Gaitán, el control interno es importante, porque en la actualidad la economía está globalizada, los avances tecnológicos son acelerados y cambiantes, exponiendo a las empresas a riesgos muchos más altos, y por ende los controles deben modificarse y acentuarse para mitigar en gran medida esos riesgos (Gaitán, 2015, p. 22).

### **2.6.2 Objetivos del control interno**

Dentro de los objetivos del control interno, se mencionan los siguientes (Gaitán, 2015, p. 1):

- ✓ Salvaguardar los recursos materiales y financieros de la entidad.

- ✓ Comprobar que los informes contables y administrativos sean razonables y fiables.
- ✓ Establecer el control interno como una política administrativa de la entidad.
- ✓ Asegurar el cumplimiento razonable de las metas establecidas.

### **2.6.3 Componentes del control interno**

Los componentes del control interno según COSO, están interconectados y ajustados a la forma de la empresa que diseña su proceso administrativo. Éstos son cinco y se mencionan a continuación:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión y seguimiento

#### **Ambiente de control**

Se refiere a la base o fundamento principal de la empresa, de todos los controles internos que tenga en cada área.

#### **Evaluación de los riesgos**

Con este componente se identifican y se analizan todos los riesgos que pueden aparecer para lograr los objetivos de la entidad. Para ello se necesita evaluarlos y administrarlos eficientemente.

### **Actividades de control**

Estas actividades son políticas y procedimientos que pueden asegurar las acciones para abordar los riesgos en el logro de los objetivos. Dichas actividades pueden ser manuales o automatizadas y aplicables a los distintos niveles organizacionales y funcionales.

### **Información y comunicación**

Este componente guarda relación con los sistemas de información y los informes generados por los diferentes departamentos, que le permiten a la alta gerencia tomar decisiones.

### **Supervisión y seguimiento**

Es la etapa en que se evalúa cómo se ha ejecutado el control interno y el alcance y calidad del desempeño.

### **Procedimiento de la gestión de cobranzas**

Toda empresa necesita llevar un procedimiento para sus diferentes actividades y en la gestión de cobranza no debe de ser la excepción; este procedimiento va a depender de las políticas de la empresa y del giro del negocio que tenga. Sin embargo, se van a enunciar las más relevantes y de fáciles adaptaciones al tipo de empresa, sea esta comercial, industrial o de servicio:

- ✓ **Comunicación escrita.** - Dependiendo los días establecidos para empezar a gestionar la cartera o contando desde la fecha de vencimiento de la factura, las empresas empiezan a enviar una comunicación escrita de manera cordial



en donde se realiza un recordatorio de la obligación que el cliente mantiene con la empresa.

- ✓ **Llamadas telefónicas.** - Luego de enviadas las comunicaciones escritas, de no existir respuesta efectiva por parte de los clientes, la persona responsable de las cobranzas empieza a llamar a los clientes de su cartera, para solicitar el pago, de ello se debe llevar un registro a modo de control detallando en ellos el valor de la obligación que tienen los clientes, fecha de la última notificación escrita, así como de la llamada telefónica.
- ✓ **Utilización de agencias de cobro o empresas externas.**- Cuando a pesar de las múltiples comunicaciones y llamadas realizadas a los clientes no se pueda realizar la gestión, las empresas utilizan ciertas agencias o empresas especializadas en cobranza para que en nombre y representación de la empresa, realice la gestión agregando al valor por pagar un adicional que corresponderá a su porcentaje de comisión por el servicio, pero se corre el riesgo de recibir pagos menores a los que se tenía considerados cuando se realizó la venta del bien o servicio.
- ✓ **Cobro judicial.** - Es la última instancia que las empresas utilizan para realizar la gestión de cobranzas, que por haberse excedido los clientes en la falta de pago y no haber obtenido ninguna respuesta, se solicita la intervención de un abogado o firma legal que auspicie las demandas a estos clientes que se convirtieron en improductivos y que de alguna manera se tiene que cobrar. Instancia que además es costosa para ambas partes, ya que los costos por estos servicios en ocasiones se duplican y ya no hay ganancias, pero se da de baja ya a estos clientes y no afectan más la cartera vencida (Padilla, 2016, pp. 85-86).

## **Liquidez**

Domínguez (2001) “El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por lo tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo” (p. 16).

Gitman (2003) Coincide con el autor Domínguez al indicar que “la liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se venzan. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa – la facilidad con que paga sus facturas” (p. 49).

García (2001) Expone su definición y reafirma lo mencionado por Rubio y Lawrence, agregando que debe existir una estructura de activos, e indica que la liquidez es “la facilidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago en el momento de sus vencimientos. Por tanto, bastará con disponer del dinero necesario en cada momento de tiempo. Para solucionar este problema la empresa deberá disponer de una estructura de activos adecuada para que los fondos se generen en el momento necesario” (p. 23).

## **Falta de liquidez**

Una falta de liquidez implica que la empresa sea incapaz de aprovechar descuentos favorables u oportunidades muy ventajosas. Además, una falta de liquidez muy grave conduce a una disminución de las operaciones de la empresa, deshacerse de activos o la quiebra de la misma.

## **Consecuencias:**

Una falta de liquidez puede tener las siguientes consecuencias:

- ✓ Disminución de la rentabilidad
- ✓ Incapacidad para aprovechar las oportunidades muy ventajosas
- ✓ Se pierde el control de la organización
- ✓ Se pierde en parte o todo el capital que se ha invertido
- ✓ Atraso en el cobro de interés y principal de sus créditos.

### **Instrumentos del análisis de la liquidez**

Para hacer un diagnóstico de la capacidad de liquidez que tiene una empresa se emplean los ratios o razones financieras que más se ajusten a la actividad económica que se realice. Las ratios se consideran que son una relación entre dos variables que convierten datos aislados en información para la toma de decisiones. La información proporcionada es un valor de la razón y cuanto mayor sea la relación causa y efecto de las variables, da una explicación de los hechos que intervienen (Vega, 2015, p. 308).

Las razones financieras se consideran como los indicadores líderes de los posibles problemas que pueden presentar una empresa en cuanto a su flujo de efectivo. Las ratios financieras de liquidez más usados son: la razón del circulante, la razón rápida (prueba del ácido), la razón de capital de trabajo y la razón de efectivo (Gitman, 2003, p. 49).

#### **Razón del circulante**

Es una medida de liquidez que resulta de la relación entre los activos circulantes de la empresa con sus pasivos circulantes (Gitman, 2003, p. 49).

$$\text{Razón del circulante} = \text{Activo circulantes} / \text{Pasivos circulantes}$$

Mientras más alta es esta razón, más líquida se considera a la empresa. Es decir, esa razón debe estar sobre 1, si es dos la compañía es muy solvente (Gitman, 2003, p. 49).

### **Razón rápida (prueba del ácido)**

Es una medida de liquidez que resulta de la relación entre los activos circulantes menos los inventarios, y sus pasivos circulantes.

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo circulante}}$$

Es aconsejable o aceptable una razón rápida de 1.0 o mayor. Esta ratio proporciona un mejor resultado de liquidez total solo si el inventario de la empresa se puede hacer efectivo fácilmente.

### **Razón de capital de trabajo**

Es necesario mencionar que el capital de trabajo de una empresa está dado por la diferencia entre el activo circulante menos el pasivo circulante. Por lo tanto, la razón de capital de trabajo es la relación entre éste y las ventas de la empresa (Douglas R. Emery, 2000, p. 89).

$$\text{Razón de capital de trabajo} = \frac{\text{Capital de trabajo}}{\text{Pasivo circulante}}$$

### **Razón de efectivo**

Siendo el efectivo el activo más líquido, con esta razón se muestra la proporción que tiene la empresa de su circulante más inmediato posible (Douglas R. Emery, 2000, p. 89).

$$\text{Razón de efectivo} = \frac{\text{Efectivo y equivalente del efectivo}}{\text{Total de activos}}$$

## 2.7 Marco referencial

Mencos (2011) en su trabajo de “la implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento” presentado para la obtención del título de Ingeniero industrial. En este trabajo investigativo el autor hace énfasis en la metodología de la gestión de cobranza consistente en el desarrollo de estrategias sólidas, versátiles y dinámicas que garanticen el logro de los objetivos para que la empresa administre de manera efectiva su cartera de deudores (p. 8).

El énfasis que hace el trabajo anterior, se enfoca a una implementación de una metodología de cobranzas, dando un aporte significativo para desarrollar el proyecto de investigación presentado por las autoras; proporciona una orientación muy acertada al logro de los objetivos para aplicar una auditoría de gestión al control interno del procedimiento de las cobranzas.

El trabajo proporcionado por Mencos destaca además que las estrategias que se implementen en los procedimientos de gestión de cobranzas deben ser versátiles, que sean fáciles de ajustar a las diferentes circunstancias, lo cual contribuyan al trabajo que presentan las autoras, que consiste en mejorar el control interno en el procedimiento de las cobranzas.

Chiquito (2016) Evaluación de control interno para la recuperación de cartera de la compañía Quifatex S.A., del año 2014. Tesis preparada para obtener el título de Contador Público Autorizado, donde las autoras evalúa el control interno, tanto de los procedimientos y de la gestión recuperación de cartera, reconociendo las debilidades y las incorrecciones materiales, con el único objetivo de mejorar dichos procedimientos, proponiendo un manual de procedimientos así como procesos a

ejecutarse eficientemente por cada área de bodega, comercial y crédito, y que intervengan activamente en la recuperación de cartera (p. 16).

En la búsqueda de información para este trabajo investigativo, se encuentra el anterior antes expuesto, donde no solo se destaca que debe existir un control interno para recuperar carteras o deudas, sino lo relevante de este trabajo es que de hace hincapié en la evaluación de dicho control. La empresa puede implementar el control interno en cada área que integra dicha organización, e incluso lo aplica como política administrativa; sin embargo, lo que va a mostrar si ese control interno es efectivo, es precisamente cuando se evalúe su resultado.

A través de la evaluación, la empresa puede determinar el momento en el cual el control interno está fallando, así como también diseñar las mejoras tendientes a optimizarlo. El procedimiento de la gestión de cobranza no debe permanecer aislado de este control, más por el contrario, es donde se debe poner especial cuidado y vigilancia, porque el control interno aplicado y evaluado en el procedimiento de la gestión de cobranza, puede llegar a determinar el porcentaje de liquidez de la empresa.

Aguirre (2017) El problema de liquidez y rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao – Perú 2012 – 2014, trabajo que ha sido preparado por el autor para la obtención del grado Académico de Magíster en Contabilidad con mención en Contabilidad de Gestión. En él se detallan los problemas por los que atraviesa la entidad a causa de la inadecuada gestión administrativa y de cobros, lo cual impide cumplir las principales obligaciones y alcanzar los objetivos que se proponen, marcando de esta manera la falta de liquidez y rentabilidad (p. 65).

En el contexto del trabajo presentado por Arrunategui, se menciona que la entidad objeto de estudio presenta serios problemas de liquidez y rentabilidad, consecuencia de una inadecuada gestión administrativa y cobros de valores. Las evidencias más notorias son la falta de cumplimiento en el pago de sus obligaciones y además que no logran alcanzar los objetivos propuestos por los directivos. Esto ha llevado al autor a realizar un análisis de cómo esos problemas inciden en la liquidez y rentabilidad de la entidad

De esta manera, las autoras de esta investigación acogen como una referencia para este trabajo, analizar tanto los problemas que enfrenta una empresa cuando carece de una eficiente gestión administrativa y de cobranzas, así como también las incidencias que pueden afectar la consecución de los objetivos de toda organización. El caso que es objeto de estudio de este trabajo de investigación también presenta una deficiente gestión de cobranzas y el resultado de ello es precisamente la falta de liquidez.

Reyes (2017) Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters, cuyo tema ha sido presentado para obtener título de Contador Público Autorizado, en la Universidad de Guayaquil. En el mismo se profundiza la incidencia que tiene la falta de control interno en las cuentas por cobrar, así como el manejo de la cobranza ya que la empresa cuenta con una elevada cantidad de clientes que buscan de sus servicios de vuelos internacionales, por el cual es necesario el diseño de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar, políticas de créditos y procedimiento de cobros (p. 65).

La propuesta que presentan las autoras del trabajo anterior, es diseñar un sistema de control interno exclusivamente para las cuentas por cobrar, ya que la empresa ofrece servicios de vuelos internacionales y su cartera de clientes de cuentas por

cobrar es muy elevada. Relacionando este trabajo con el que se desarrolla, el estudio jurídico también cuenta con una cartera de clientes muy elevada, y las cuentas que quedan por cobrar representan un 60%, por consiguiente, el manejo de la cobranza debería ser eficiente.

Mantener un control interno a esta gestión resulta entonces ser muy relevante, así como diseñar nuevos procedimientos de cobros. Además, la evaluación del desempeño del recurso humano de esta área, así como el de las partes vinculadas, debe ir en paralelo al diseño de esos procedimientos. En definitiva, aplicar un mejor control interno al procedimiento de la gestión de cobranza en el estudio jurídico, es el objetivo principal de este trabajo investigativo.

## **2.8 Marco legal**

(Normas Internacionales de Auditoría, 2013) Norma internacional de auditoría 265 comunicaciones de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad (NIA 265)

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 265, “Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad”, debe interpretarse conjuntamente con la NIA 200, “Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría”.

Alcance de esta NIA

1. Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente, a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección, las deficiencias en el control interno que haya identificado



durante la realización de la auditoría de los estados financieros. Esta NIA no impone responsabilidades adicionales al auditor con respecto a la obtención de conocimiento del control interno y al diseño y la realización de pruebas de controles más allá de los requerimientos de la NIA 3151 y la NIA 3302. La NIA 2603 establece requerimientos adicionales y proporciona orientaciones sobre la responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables del gobierno de la entidad en relación con la auditoría.

2. Al realizar la identificación y valoración del riesgo de incorrección material el auditor debe obtener conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno con el fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno. El auditor puede identificar deficiencias en el control interno no sólo durante el proceso de valoración del riesgo, sino también en cualquier otra fase de la auditoría. Esta NIA especifica las deficiencias identificadas que el auditor debe comunicar a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección.

3. Esta NIA no impide que el auditor comunique a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección cualquier otra cuestión sobre el control interno que el auditor haya identificado durante la realización de la auditoría

Fecha de entrada en vigor

4. Apartado suprimido. Objetivo

5. El objetivo del auditor es comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección las deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que, según el juicio profesional

del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de ambos.

#### Definiciones

6. A efectos de las NIA, los siguientes términos tienen los significados que figuran a continuación:

(a) Deficiencia en el control interno. Existe una deficiencia en el control interno cuando:

(i) un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente; o

(ii) no existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente, incorrecciones en los estados financieros.

(b) Deficiencia significativa en el control interno: deficiencia o conjunto de deficiencias en el control interno que, según el juicio profesional del auditor, tiene la importancia suficiente para merecer la atención de los responsables del gobierno de la entidad. (Ref: Apartado A5)

#### Requerimientos

7. El auditor determinará si, sobre la base del trabajo de auditoría realizado, ha identificado una o más deficiencias en el control interno. (Ref: Apartados A1-A4)

8. Si el auditor ha identificado una o más deficiencias en el control interno, determinará, sobre la base del trabajo de auditoría realizado, si, individualmente o de manera agregada, constituyen deficiencias significativas. (Ref: Apartados A5-A11)

9. El auditor comunicará a los responsables del gobierno de la entidad, por escrito y oportunamente, las deficiencias significativas en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría. (Ref: Apartados A12-A18, A27)

10. El auditor también comunicará oportunamente y al nivel adecuado de responsabilidad de la dirección: (Ref: Apartados A19, A27)

(a) por escrito, las deficiencias significativas en el control interno que el auditor haya comunicado o tenga intención de comunicar a los responsables del gobierno de la entidad, salvo que, teniendo en cuenta las circunstancias, su comunicación directa a la dirección resulte inadecuada; y (Ref: Apartados A14, A20-A21)

(b) otras deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría que no hayan sido comunicadas a la dirección por otras partes y que, según el juicio profesional del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de la dirección. (Ref: Apartados A22-A26)

Adicionalmente, a efectos de lo dispuesto en los apartados 9 y 10 anteriores, en entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios de valores debe tenerse en cuenta lo establecido en la disposición adicional decimoctava de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

11. El auditor incluirá en la comunicación escrita sobre las deficiencias significativas en el control interno:

(a) una descripción de las deficiencias y una explicación de sus posibles efectos; y  
(Ref: Apartado A28)

(b) información suficiente para permitir a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección comprender el contexto de la comunicación. En especial, el auditor explicará que: (Ref: Apartados A29-A30)

(i) el propósito de la auditoría era que el auditor expresara una opinión sobre los estados financieros;

(ii) la auditoría tuvo en cuenta el control interno relevante para la preparación de los estados financieros con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno; y

(iii) las cuestiones sobre las que se informa se limitan a las deficiencias que el auditor ha identificado durante la realización de la auditoría y sobre las que el auditor ha llegado a la conclusión de que tienen importancia suficiente para merecer ser comunicadas a los responsables del gobierno de la entidad.

### **COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)**

La aparición de este nuevo marco de referencia está orientado a la aplicación de 17 principios de control repartidos en cinco elementos que estructuran el sistema de control interno sobre tres componentes claves: eficiencia operacional; reportes internos y externos y; cumplimiento de leyes y regulaciones; lo cual implicó la revisión en algunas organizaciones de temas diversos tales como: el enfoque de gestión de riesgos, la estructura de gobierno corporativo, la calidad de la reportería gerencial interna y externa, la efectividad de los sistemas de prevención de fraude y de lavado de activos, la cobertura de los planes de capacitación, entre muchos otros elementos.

## **Definición del control interno**

El control interno antes de 1992 no tenía el mismo significado para todos, existiendo diversas definiciones que generaba muchas interpretaciones a nivel personal y entendimiento.

La organización COSO publicó el informe COSO I, integrando los diversos conceptos en una sola definición: “Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables”

La estructura del modelo COSO está conformada por cinco componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión.

Para el año 2004 la organización COSO mostró más relevancia posterior a los acontecimientos sucedidos por Enron, WorldCom y otras empresas en los Estados Unidos, a partir de los años 2001 y 2002, se publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II o COSO-ERM, vino a dar un nuevo enfoque a las prácticas del concepto de Control Interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la organización se involucre.

## Definición de Gestión del Riesgo

COSO-ERM define la Gestión de Riesgos como: “Es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporciona una seguridad razonable sobre el logro de objetivos.”

COSO-ERM es una herramienta para la identificación, evaluación y gestión del riesgo, les da mucha importancia a los eventos previo a que se materializarse el riesgo.

Es muy importante tener en cuenta que COSO-ERM no sustituye el marco de control interno, pasa a ser parte integral y permite la mejora en las prácticas de control interno. Ayuda a la organización a visualizar el riesgo de los eventos negativos o positivos, o denominados como amenazas u oportunidades, el marco nos proporciona a considerar lo siguiente:

- ✓ Gestión del riesgo en la definición de la estrategia
- ✓ Eventos y riesgo
- ✓ Apetito de riesgo
- ✓ Tolerancia al riesgo
- ✓ Portafolio de riesgo

La novedad que introduce COSO II-ERM es la ampliación de componentes de COSO I de cinco a ocho:

- ✓ Ambiente de control

- ✓ Establecimiento de objetivos
- ✓ Identificación de eventos
- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Respuesta a los riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión

Para mayo del 2013, la organización COSO publicó la tercera versión Internal Control - Integrated Framework (Marco de Control Interno Integrado) conocido como COSO 2013, en el presente modelo se formó por los cinco componentes, como en el COSO I.

Lo que diferencia el Coso 2013 con Coso 1992, son los 17 principios que están relacionados con componentes y que sirve para el establecimiento de un sistema de control interno efectivo que debe implementarse en toda la organización.

### **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)**

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

1. Entrenamiento y capacidad profesional “La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene entrenamiento técnico y pericia como auditor”.

Esta norma refiere, que aparte de ser profesional, el auditor debe poseer un entrenamiento especializado, esto implica la adquisición continua de conocimientos teóricos, técnicos y habilidades necesarias para desarrollar su trabajo.

2. Independencia “En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio”.

Esta norma prescribe que el auditor debe mantener una actitud mental independiente, libre de influencias y presiones sean estas de índoles políticas, religiosas, familiares o de cualquier otra, que comprometan su juicio profesional, la independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión con objetividad e imparcialidad.

3. Cuidado y esmero profesional “Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen”.

Esta norma requiere que el auditor desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida; la diligencia profesional impone la responsabilidad de hacer las cosas bien, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.

4. Planeamiento y supervisión “La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado”.

Bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados, Normas Internacionales de Auditoría y Normas Generales del Control Gubernamental, el auditor debe planear y llevar a cabo la auditoría utilizando su criterio profesional, con el objetivo de obtener evidencia suficiente y apropiada, y disminuir los riesgos de auditoría a un



nivel adecuado, de tal manera que se pueda expresar una opinión sobre los estados financieros, los procedimientos administrativos y operativos objetiva e imparcial.

5. Estudio y evaluación del control interno “Se debe estudiar y evaluar apropiadamente la estructura del control interno para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría”.

Es sabido que los controles internos fortalecen la confianza en los procesos y sistemas administrativos de la entidad, estas normas regulan el funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades. Por su parte, la Ley 28716 - Ley del Control Interno lo define de la siguiente manera: “(...) se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del estado, para la consecución de los objetivos (...)”

6. Evidencia suficiente y apropiada “Deberá obtenerse evidencia suficiente y apropiada, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros”.

El mayor trabajo de auditor es la obtención de las evidencias suficientes y apropiadas, que servirán de soporte para sustentar su opinión y las conclusiones a las que arribe el auditor. La evidencia suficiente está referida a la cantidad de pruebas que obtendrá el auditor, mientras que la evidencia apropiada está relacionada con la calidad de la prueba.

7. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados “El informe deberá especificar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los Principios Contables Generalmente Aceptados”.

En 1965, en la VII Conferencia Interamericana de Contabilidad, desarrollado en Mar del Plata se plantearon una serie de reglas fundamentales y que fueron considerados útiles para uniformizar el criterio contable las mismas que fueron aprobadas, a estas reglas se les denominó “principios”.

8. Consistencia “El informe deberá identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente”.

Esta norma establece que el informe debe revelar aquellas situaciones en las cuales no se han observado uniformemente los principios contables en el período actual con relación al período anterior, pues la variación en la aplicación de las normas y los principios contables afectan los resultados y por ende la comparabilidad de los estados financieros.

9. Revelación suficiente “Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a menos que se especifique de otro modo en el informe”.

10. Opinión del auditor “El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. Cuando no se puede expresar una opinión total, deben declararse las razones de ello. En todos los casos que el nombre del contador es asociado con estados financieros, el informe debe contener una indicación clara de

la naturaleza del trabajo del auditor, si lo hubo, y el grado de responsabilidad que el auditor asume”.

El auditor debe formarse una opinión con base en la evaluación de las conclusiones sacadas de la evidencia de auditoría obtenida sobre si los estados financieros en su conjunto han sido preparados de conformidad con los principios contables y normas de información financiera aplicable. Esta opinión deberá expresarse claramente en un informe escrito que también describa las bases de dicha opinión / dictamen.

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

### **Instrumentos Financieros**

#### Capítulo 1 Objetivo

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

#### Capítulo 2 Alcance

2.1 Esta Norma se aplicará por todas las entidades a todos los tipos de instrumentos financieros, excepto a:

- (a) aquellas participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, que se contabilicen de acuerdo con la NIIF 10 Estados Financieros Consolidados, NIC 27 Estados Financieros Separados, NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos. No obstante, en algunos casos la NIIF 10, la NIC 27 o la NIC 28

requieren o permiten que una entidad contabilice las participaciones en una subsidiaria, asociada o negocio conjunto de acuerdo con algunos o todos los requerimientos de esta Norma. Las entidades también aplicarán esta Norma a los derivados sobre las participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, salvo cuando el derivado cumpla la definición de instrumento de patrimonio de la entidad que contiene la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación.

(b) Derechos y obligaciones surgidos de arrendamientos a los que sea aplicable la NIC 17 Arrendamientos. Sin embargo:

(i) las cuentas por cobrar de arrendamientos reconocidas por el arrendador están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas y deterioro de valor de esta Norma;

(ii) las cuentas por pagar de arrendamientos financieros reconocidas por el arrendatario están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas de esta Norma; y

(iii) los derivados implícitos en los arrendamientos están sujetos a los requerimientos sobre derivados implícitos de esta Norma.

(c) Los derechos y obligaciones de los empleadores derivados de planes de beneficios a los empleados, a los que se aplique la NIC 19 Beneficios a los Empleados.

(d) Los instrumentos financieros emitidos por la entidad que cumplan la definición de un instrumento de patrimonio de la NIC 32 (incluyendo opciones y certificados de opción para la suscripción de acciones) o que se requiera que sean

clasificados como un instrumento de patrimonio de acuerdo con los párrafos 16A y 16B o los párrafos 16C y 16D de la NIC 32. No obstante, el tenedor de este instrumento de patrimonio aplicará esta Norma a esos instrumentos, a menos que cumplan la excepción mencionada en el apartado (a) anterior.

(e) Derechos y obligaciones surgidos de (i) un contrato de seguro, según lo define la NIIF 4 Contratos de Seguro, que sean diferentes de los derechos y obligaciones de un emisor procedentes de un contrato de seguros que cumple la definición de contrato de garantía financiera, o (ii) un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4 por contener un componente de participación discrecional. Sin embargo, esta Norma es aplicable a un derivado que esté implícito en un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4, si el derivado no es en sí mismo un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4. Además, si un emisor de contratos de garantía financiera ha manifestado previa y explícitamente que considera a tales contratos como de seguro y ha usado la contabilidad aplicable a contratos de seguros, el emisor puede optar entre aplicar esta Norma o la NIIF 4 a dichos contratos de garantía financiera (véanse los párrafos B2.5 y B2.6). El emisor podrá efectuar la elección contrato por contrato, pero la elección que haga para cada contrato será irrevocable.

(f) los contratos a término entre un adquirente y un accionista que vende para comprar o vender una adquirida que dará lugar a una combinación de negocios dentro del alcance de la NIIF 3 Combinaciones de Negocios en una fecha de adquisición futura. El plazo del contrato a término no debería exceder un periodo razonable normalmente necesario para obtener las aprobaciones requeridas y para completar la transacción.

(g) Compromisos de préstamo diferentes a los compromisos de préstamo descritos en el párrafo 2.3. Sin embargo, un emisor de compromisos de préstamo aplicará los requerimientos de deterioro de valor de esta Norma a los compromisos de préstamo que no estén de otra forma dentro del alcance de esta Norma. También, todos los compromisos de préstamo están sujetos a los requerimientos de baja en cuentas de esta Norma.

(h) Instrumentos financieros, contratos y obligaciones derivados de transacciones con pagos basados en acciones, a los que se aplica la NIIF 2 Pagos Basados en Acciones, excepto los contratos que estén dentro del alcance de los párrafos 2.4 a 2.7 de esta Norma, a los que es de aplicación esta Norma.

(i) Derechos a recibir pagos para reembolsar a la entidad por desembolsos que requiere realizar para cancelar un pasivo que reconoce como una provisión de acuerdo con la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes, o para los que, en un periodo anterior, reconoció una provisión de acuerdo con la NIC 37.

(j) Derechos y obligaciones dentro del alcance de la NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes que son instrumentos financieros, excepto los que especifica la NIIF 15 que se contabilicen de acuerdo con esta Norma.

2.2 Los requerimientos de deterioro de valor de esta Norma se aplicarán a los derechos que la NIIF 15 especifica que se contabilicen de acuerdo con esta Norma, a efectos del reconocimiento de las ganancias o pérdidas por deterioro de valor.

2.3 Los siguientes compromisos de préstamo están dentro del alcance de esta Norma:

(a) Compromisos de préstamo que la entidad designe como pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados (véase el párrafo 4.2.2). Una entidad que tenga una práctica anterior de venta de los activos procedentes de sus compromisos de préstamo inmediatamente después de su nacimiento, aplicará esta Norma a todos los compromisos de préstamo de la misma clase.

(b) Compromisos de préstamo que puedan liquidarse, por el neto, en efectivo, o emitiendo otro instrumento financiero. Estos compromisos de préstamo son derivados. No se considerará como liquidado por el importe neto un compromiso de préstamo simplemente porque el desembolso del préstamo se haga en plazos (por ejemplo, un préstamo hipotecario para la construcción que se pague a plazos, de acuerdo con el avance de la construcción).

(c) Compromisos de proporcionar un préstamo a una tasa de interés por debajo de la de mercado [véase el párrafo 4.2.1(d)].

2.4 Esta Norma se aplicará a aquellos contratos de compra o venta de partidas no financieras que se liquiden por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, como si dichos contratos fuesen instrumentos financieros, con la excepción de los contratos que se celebraron y se mantienen con el objetivo de recibir o entregar una partida no financiera, de acuerdo con las compras, ventas o necesidades de utilización esperadas por la entidad. Sin embargo, esta Norma se aplicará a los contratos que una entidad designe como medidos al valor razonable con cambios en resultados de acuerdo con el párrafo 2.5.

2.5 Un contrato para comprar o vender partidas no financieras que se liquide por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, como si el contrato fuese un instrumento financiero, puede ser designado irrevocablemente como medido al valor razonable con cambios en resultados, incluso si se celebró con el propósito de recibir o entregar una partida no financiera, de acuerdo con los requerimientos de compra, venta o necesidades de utilización esperadas por la entidad. Esta designación está disponible solo al inicio del contrato y solo si elimina o reduce de forma significativa una incongruencia de reconocimiento (algunas veces referida como "asimetría contable") que surgiría en otro caso por no reconocer ese contrato porque está excluido del alcance de esta Norma.

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

5.5.15 A pesar de lo establecido en los párrafos 5.5.3 y 5.5.5, una entidad medirá siempre la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para:

(a) cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos que procedan de transacciones que están dentro del alcance de la NIIF 15 y que:

(i) no contienen un componente financiero significativo (o cuando la entidad aplica la solución práctica para los contratos que son a un año o menos) de acuerdo con la NIIF 15; o

(ii) contienen un componente financiero significativo de acuerdo con la NIIF 15, si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor



por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Esa política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos, pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar comerciales y activos de los contratos.

(b) Las cuentas por cobrar por arrendamientos que proceden de transacciones que están dentro del alcance de la NIC 17, si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor por pérdida a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Dicha política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar por arrendamientos, pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar por arrendamientos operativos y financieros.

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

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

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

5.5.18 Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita necesariamente identificar todos los escenarios posibles. Sin embargo, considerará el

riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida crediticia, incluso si dicha posibilidad es muy baja.

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

5.5.20 Sin embargo, algunos instrumentos financieros incluyen un componente de préstamo y un componente de compromiso no utilizado y la capacidad contractual de la entidad para exigir el reembolso y cancelar el compromiso no utilizado no limita la exposición de la entidad a las pérdidas crediticias al periodo de aviso contractual. Para estos instrumentos financieros, y solo para estos, la entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas a lo largo del periodo en que está expuesta al riesgo crediticio y éstas no se mitigarían por acciones de gestión del riesgo crediticio, incluso si ese periodo se extiende más allá del período contractual máximo.

### **Contabilización general de coberturas**

El nuevo modelo de coberturas de NIIF 9 tiene como principal objetivo alinear la contabilidad de coberturas con las actividades de gestión del riesgo de una entidad. Al igual que en NIC 39 la aplicación de la contabilidad de coberturas sigue siendo opcional.

- ✓ Los tres tipos de contabilidad de coberturas existentes en la norma actual se mantienen: Cobertura de flujos de efectivo, de valor razonable y de inversión neta, con mecánicas contables similares.

- ✓ No obstante, las diferencias más reseñables respecto a NIC 39 son las siguientes:
  - ✓ Podrán cubrirse componentes de riesgo de partidas no financieras que actualmente no es posible designar para cobertura.
  - ✓ A diferencia de la norma actual que lo prohíbe, podrán designarse exposiciones globales que incluyan un derivado como partida cubierta y se introducen determinadas circunstancias concretas en las que pueden cubrirse posiciones netas.
  - ✓ Se modifica la contabilización del valor temporal de las opciones en las relaciones de cobertura, ya sean de flujos de efectivo o de valor razonable, cuya variación de valor razonable podrá diferirse bajo ciertas reglas como un coste de la cobertura. Con NIC 39 este componente se lleva a resultados como ineficacia.
  - ✓ La evaluación de la eficacia se alinea con la gestión del riesgo a través de principios cualitativos (principio de relación económica) en lugar de las reglas cuantitativas actuales que se eliminan. Además deja de ser un requisito su evaluación retrospectiva, si bien se seguirá utilizando para registrar la ineficacia.
- ✓ Hay que tener en cuenta que, no obstante, las entidades pueden optar por continuar aplicando el modelo de contabilidad de coberturas de NIC 39 a todas sus actividades de cobertura, incluso después de haber adoptado el resto de requisitos de NIIF 9. Esta opción seguirá estando disponible hasta que el IASB finalice el proyecto de macro coberturas.

## 2.9 Marco conceptual

Para mayor entendimiento de este trabajo de investigación las autoras detallan varios conceptos:

**Alcance.** - “Marco, límites, profundidad, ámbito temporal y magnitud de un trabajo de auditoría.” (Públicas, 2012, p. 31)

**Auditoría.** - “Proceso sistemático de obtención y evaluación de evidencia, de manera objetiva, respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos, para determinar el grado de correspondencia entre tales afirmaciones y criterios establecidos.” (Públicas, 2012, p. 36)

**Audidores internos.** - “Empleados del negocio que se aseguran de que los trabajadores de la compañía estén siguiendo las políticas de la empresa, que se satisfagan los requisitos legales y que las operaciones se estén desempeñando de manera diferente.” (Horngre, 2010, p. 438)

**Cartera.** - “El conjunto de activos de un individuo o de una institución. Generalmente se refiere a los activos financieros (incluyendo el dinero), pero no hay necesidad, en principio, de considerar que excluya a los activos reales.” (Pearce, 1999, p. 57)

**Crédito.** - “Término general que se utiliza en relación con las operaciones que impliquen préstamos, generalmente a corto plazo. (Pearce, 1999, p. 88)

**Control.** - “El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento.” (Derkra, 2010, p. 1)

**Control interno.** - “Plan organizacional y todas las medidas correlativas adoptadas por una entidad para salvaguardar los activos, motivar a los empleados a seguir las

políticas de la compañía, promover la eficiencia operativa y asegurar registros contables.” (Hornigre, 2010, p. 438)

**Cuentas por cobrar.** - “Pasivo respaldado por la reputación general y el comportamiento de crédito del deudor.” (Hornigre, 2010, p. 60)

**Gestión.** - “Es la ciencia de la elección y la acción y sirve para conducir una organización, utilizando los medios técnicos, humanos y económicos disponibles. (Organización, 2011, p. 5)

**Hallazgo.** - “Es una conclusión de una auditoría que identifica una condición que tiene un efecto perjudicial importante en la calidad de la actividad sometida a revisión.” (Arter, 2004, p. 107)

**Hoja de trabajo.** - “Un documento en columna diseñado para ayudar a trasladar los datos de la balanza de comprobación a sus estados financieros.” (Hornigre, 2010, p. 261)

**Informe de Auditoría.** – “Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.” (MAC, 2008)

**Ingresos.** - “Cantidades ganadas mediante la entrega de bienes o servicios a los clientes. Los ingresos incrementan las utilidades retenidas.” (Hornigre, 2010, p. 60)

**Liquidación.** - “Proceso de salir del negocio mediante la venta de todos los activos, el pago de los pasivos y la entrega de cualquier remanente de efectivo del propietario.” (Hornigre, 2010, p. 194)

**Liquidez.** - “Es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes.” (Dominguez, Manual de Análisis Financiero, 2007, p. 16)

**Normas Internacionales de Auditoría.** - “Entendiendo como tal a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).” (Empresarial, 2012, p. 79)

**Normas Internacionales de Información Financiera.** - “El Comité de Normas Internacionales de Contabilidad ha declarado que las Normas Internacionales de Información Financiera, comprende a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), las Interpretaciones (SIC y IFRIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). (Empresarial, 2012, p. 79)

**Período de cobranza.** - “Razón del promedio del saldo neto de las cuentas por cobrar a un día de ventas. Indica cuantos días de ventas se necesitan para cobrar el nivel promedio de las cuentas por cobrar. También se denomina días de ventas en cuentas por cobrar.” (Horngre, 2010, p. 487)

**Procedimiento.** - “Es un método, un esquema, una forma de hacer las cosas.” (Cuvillo, 2008, pág. 9)

**Sujeto de crédito.** - “Empresa y persona que luego del proceso de evaluación crediticia por parte de la institución financiera es considerada digna de recibir el apoyo financiero solicitado. (Empresarial, 2012, p. 103)

**Ventas.** - “Aquella cantidad que un comerciante gana por las ventas de su inventario. Nombre abreviado de ingresos por ventas.” (Horngre, 2010, p. 261)

## **2.10 Preguntas de investigación**

1. ¿Qué es el control interno?

2. ¿Por qué es necesario la evaluación del control interno?
3. ¿Qué departamento de una empresa debe de manejar el control interno?
4. ¿Qué son las cobranzas?
5. ¿Cuál es el procedimiento de cobranzas?
6. ¿Cómo se manejan las cobranzas dentro de una organización?
7. ¿Cómo se realizan los procedimientos en la organización?
8. ¿Cuál es la importancia de la Auditoría?
9. ¿Qué es Auditoría de Gestión?
10. ¿Cuál es el objetivo de la Auditoría de Gestión?
11. ¿Qué relación existe entre la auditoría operativa y la auditoría de gestión?
12. ¿Qué actividades se realizan en la fase de ejecución de la auditoría?

## **2.11 Variables de la investigación**

**2.11.1 Variable independiente:** Control interno al procedimiento de las cobranzas

El control interno del procedimiento con relación a las cobranzas, es un sistema de comprobación de las actividades de este procedimiento, que facilita la planeación de la administración para garantizar que todas las acciones de cobranzas que se llevan a cabo dentro de la empresa sean compatibles con los objetivos de la organización, creando el compromiso entre esta área y el recurso humano relacionado (Charles T. Horngren, 2000, p. 189).

**2.11.2 Variable dependiente:** La falta de liquidez

La falta de liquidez en una organización en primera instancia, no le permite aprovechar las oportunidades del entorno en que se desenvuelve, ni tampoco llegar a

expandirse. En el caso más grave, esta falta de liquidez compromete los activos de la empresa porque al no cumplir con sus obligaciones financieras, se obliga a deshacerse de sus activos. En consecuencia, la falta de liquidez es el resultado de una falta de control en cada uno de los procedimientos de las áreas departamentales (Dominguez, 2007, p. 16).



## 2.12 Operacionalización de las variables

**Variable independiente:** Control interno al procedimiento de las cobranzas

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
<p>El control interno del procedimiento con relación a las cobranzas, es un sistema de comprobación de las actividades de este procedimiento, que facilita la planeación de la administración para garantizar que todas las acciones de cobranzas que se llevan a cabo dentro de la empresa sean compatibles con los objetivos de la organización, creando el compromiso entre esta área y el recurso humano relacionado (Charles T. Horngren, 2000, p. 189).</p>	a) Ambiente de control	% de control en cada área	¿Con qué frecuencia se efectúan controles en el procedimiento de cobranzas?	Encuesta Análisis Documental
			¿Considera usted que es necesario que la empresa posea un manual de procedimientos, para el departamento de cobranzas?	Encuesta Análisis Documental
	b) Evaluación de riesgos	% de análisis de las cuentas por cobrar	¿Considera que el personal encargado de la gestión de cobranza tiene la capacidad suficiente para ejercer dicho cargo?	Encuesta Análisis Documental
			¿Se miden los resultados de la gestión de cobranza y se toman medidas correctivas a las mismas?	Encuesta Análisis Documental
			¿Cuál es el tiempo que se deja vencer a los clientes del estudio jurídico?	Encuesta Análisis Documental
	c) Actividades de control	% de revisiones en la gestión de cobranza	¿Con qué periodicidad se gestiona la cobranza?	Encuesta Análisis Documental
			¿De las facturas emitidas manualmente, que porcentaje son registradas en el sistema de forma inmediata?	Encuesta Análisis Documental
	d) Información/ comunicación	% de reportes actualizados	¿Con qué frecuencia se realiza confirmaciones de facturas, luego de ser emitidas y enviadas electrónicamente?	Encuesta Análisis Documental
			¿Si existen reportes de gestión de cobranza, cada qué tiempo son remitidos a la gerencia?	Encuesta Análisis Documental
	e) Supervisión	% de seguimiento	¿Con qué frecuencia se efectúan controles en el procedimiento de cobranzas?	Encuesta Análisis Documental
			¿Con qué periodicidad se gestiona la cobranza?	Encuesta Análisis Documental

**Variable dependiente:** La falta de liquidez

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
La falta de liquidez en una organización en primera instancia, no le permite aprovechar las oportunidades del entorno en que se desenvuelve, ni tampoco llegar a expandirse. En el caso más grave, esta falta de liquidez compromete los activos de la empresa porque al no cumplir con sus obligaciones financieras, se obliga a deshacerse de sus activos. En consecuencia la falta de liquidez es el resultado de una falta de control en cada uno de los procedimientos de las áreas departamentales (Dominguez, 2007, p. 16).	Razón del circulante	activo <u>circulante</u> pasivo circulante	¿De las facturas que se emiten en el mes, qué porcentaje se cobra?	Encuesta Análisis Documental
			¿De la base de clientes que maneja el estudio, que porcentaje se factura electrónicamente y qué manualmente?	Encuesta Análisis Documental
			¿De las facturas emitidas manualmente, qué porcentaje son registradas en el sistema de forma inmediata?	Encuesta Análisis Documental
	Razón de capital de trabajo	capital de <u>trabajo</u> ventas	¿Luego de ser emitidas las facturas, después de qué tiempo empieza la gestión de cobranzas?	Encuesta Análisis Documental
			¿De la base de clientes que maneja el estudio, que porcentaje se factura electrónicamente y qué manualmente?	Encuesta Análisis Documental
			¿Con qué frecuencia se realiza confirmaciones de recepción de las facturas, luego de ser emitidas y enviadas electrónicamente?	Encuesta Análisis Documental
	Razón del efectivo	efectivo y equivalente de <u>efectivo</u> total de activos	¿Se observa problemas por falta de liquidez?	Encuesta Análisis Documental
			¿La gestión de cobranza, con qué frecuencia se supervisa?	Encuesta Análisis Documental
			1. ¿Considera usted que existe un control en la emisión de facturas, incluyendo a cliente que tienen un índice alto de morosidad?	Encuesta Análisis Documental

### **2.13 Conclusión 2**

En esta parte del trabajo se desarrolla el marco teórico, marco referencial, así como las diferentes definiciones de los tipos de auditoría, determinándose así que se efectuará una auditoría de gestión. Al ser el problema la falta de control en el procedimiento de cobranzas, se mencionan los elementos del control interno que serán vitales para el buen desempeño de toda organización. Al igual que todo trabajo de investigación éste está fundamentado en un marco legal aplicado tanto a la parte contable, de auditoría y leyes vigentes en el Ecuador; y por último se elaboran los cuadros de operacionalización de las variables respectivas.

## **Capítulo III**

### **3. Marco metodológico**

#### **3.1. Diseño de la investigación**

Antes de efectuar la investigación es necesario diseñar un plan de procedimiento donde se considerará todos los aspectos que permitan recopilar la mayor cantidad de información sobre el hecho objeto del estudio. Los datos recogidos deberán responder a la formulación del problema, así como también evaluar dichos resultados.

#### **Bibliográfica**

El trabajo de investigación utilizará información bibliográfica, para poder obtener soportes sobre los conceptos que se manejarán y ayudarán a comprender de manera fácil cómo se llegará a solucionar el problema

#### **Campo**

Para poder realizar un buen trabajo investigativo, se acudirá a las oficinas del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. ubicadas en el Edificio La Previsora, piso 22 oficina 2202, donde a través de una investigación de campo, se podrán encontrar las evidencias y hallazgos que tendrán que ser revelados y llevarán a que las autoras emitan su informe, donde realizarán las recomendaciones y conclusiones respectivas.

#### **3.2. Tipos de investigación**

##### **Observación**

El trabajo investigativo utilizará uno de los tipos de investigación que es la observación, porque a través de la captación visual y acústica se podrán obtener

datos que expliquen el procedimiento actual de la gestión de cobranza en el Estudio Jurídico Corral Rosales

Carmigniani Pérez C.L. La observación se hará de manera repetitiva y estructurada para determinar el momento y etapa del procedimiento donde ocurrió el hecho crítico del problema.

### **Descriptiva**

Mediante este tipo de investigación, se podrán detallar todas las actividades que se desarrollarán en el departamento de cobranzas, las que se han encontrado mediante la observación, enunciando los recursos, materiales humanos y financieros que estén vinculados al problema de investigación.

### **Explicativa**

A través de esta investigación, se pretenderá encontrar las causas del problema de investigación, para que se pueda explicar cómo se suscitan las falencias y como identificarlas, para poder corregir los errores mediante la solución del mismo.

### **3.3. Fuentes de información**

Serán utilizadas las siguientes fuentes de información:

#### **Primarias**

Se realizarán entrevistas y encuestas al personal del departamento de cobranzas que está conformado por el jefe administrativo, Asistente de cobranzas y Asistente administrativa del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

#### **Secundarias**

Se buscará y extraerá toda información que sea necesaria para poder llegar a realizar el trabajo de investigación, las mismas serán de libros, información

encontrada en la web y a los trabajos de investigación para poder sustentar y concluir con el mismo.

### **3.4. Elaboración de los instrumentos**

#### **Entrevistas**

La entrevista es una técnica que permite la recopilación de información, pero de una forma más profesional, ya que el entrevistador además de obtener información de lo que le interesa, puede tener una visión más amplia del entrevistado.

#### **Encuestas**

Con la técnica de la encuesta se adquiere información de tipo sociológico, para ello se elabora un cuestionario en donde el encuestado puede tener varias opciones para que escoja la respuesta que considere pertinente. En el estudio Corral Rosales Carmigniani Pérez se aplicará una encuesta dirigida a tres personas en particular, al jefe administrativo, asistente administrativa y asistente de cobranzas, pues son las personas que poseen información valiosa para la ejecución de la auditoría de gestión.

#### **Análisis documental**

El análisis documental según Bardín (1991) se lo define como “operación o conjunto de operaciones tendente a representar el contenido de un documento bajo una forma diferente de la suya original a fin de facilitar su consulta o localización en un estudio posterior.” (p. 34)

Por consiguiente, para realizar una mejor investigación, se hará uso del análisis documental porque se revisarán documentos de como facturas, informes de cartera, reportes de gestión de cobranzas, cobros efectuados después de la gestión de cobranzas, entre otros informes y documentos inherentes al tema que se investiga.

### 3.5. Población

Una población está conformada por todos los elementos que tienen una o varias características en común. No solo se refiere a la especie humana sino a cualquier tipo de elementos. Cada uno de esos elementos se lo conoce como individuo de la población.

La población puede clasificarse de la siguiente manera:

- ✓ Población finita: con cantidad de individuos claramente definida.
- ✓ Población infinita: poblaciones inconmensurables, es decir, difícil o imposible de medir o valorar
- ✓ Población real: con elementos concretos. Ejemplo, número de empleados en una empresa.
- ✓ Población hipotética: Aplicada a situaciones hipotéticas, muestras de observación. Ejemplo ansiedad, miedo, etc.
- ✓ Población estable: Elementos con cualidades casi intactas por un largo período de tiempo.
- ✓ Población inestable: Las cualidades de los individuos varían constantemente.

La población definida para este trabajo es finita, porque se conoce con exactitud la cantidad de elementos que conforman la población, es decir se trabajará solo con el personal involucrado del departamento de cobranzas, que se encuentra conformado por 3 personas

### 3.6. Muestras de la población

La muestra es una parte o subconjunto de individuos que pertenecen a una población y son muy representativos de la misma.

### **3.7. Análisis de los resultados**

Se recurrirá a la información objetiva, se utilizarán conceptos teóricos y bibliográficos claros y precisos, que serán reforzados mediante los resultados que arrojen las encuestas y entrevistas realizadas al personal del departamento de cobranzas del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.; dicha información será trabajada de forma organizada, tabulada y analizada según los objetivos que se plantea en el trabajo de investigación.

### **3.8 Conclusión 3**

Se determinan los tipos de investigación a aplicar y las técnicas idóneas para cada tipo de investigación; las fuentes de donde se extraerá la información adecuada para la ejecución de la auditoría de gestión. Se define la población y muestra, que servirá para evaluar el sistema de control interno y el riesgo de cada una de las actividades y seguimiento de la gestión de cobranzas.



## Capítulo IV

### 4. Análisis e interpretación de los resultados

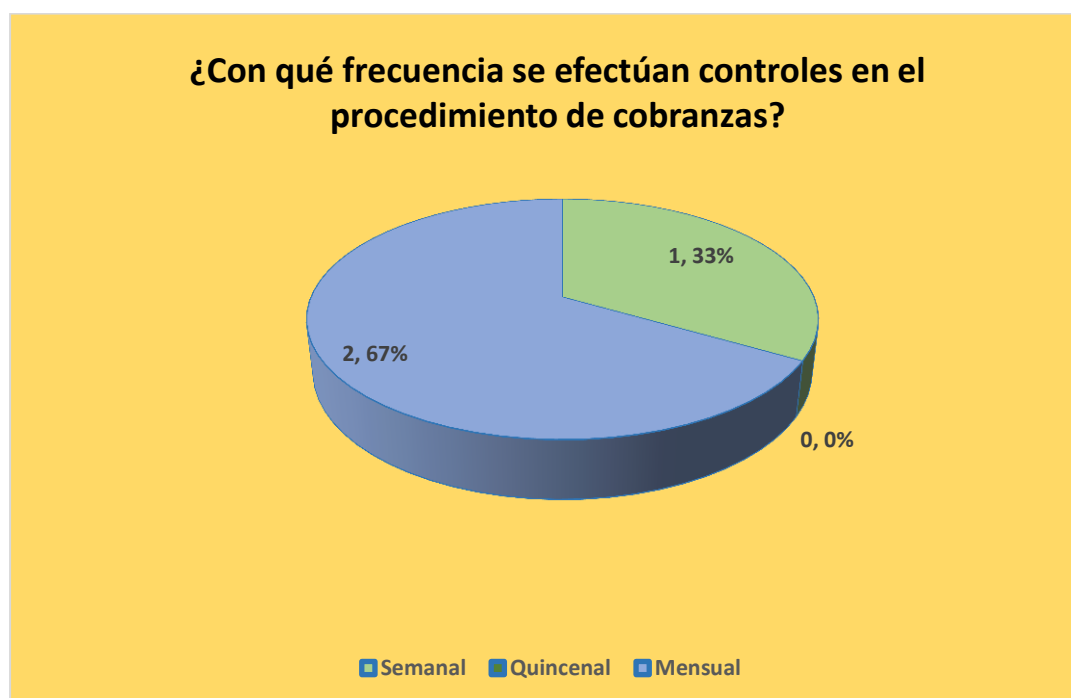
#### 4.1. Aplicación de instrumentos.

4.1.1 Encuesta aplicada al personal administrativo que labora en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., así como al Gerente General del mismo.

1.- ¿Con qué frecuencia se efectúan controles en el procedimiento de cobranzas?

*Tabla 1: Control de procedimientos de cobranzas*

Frecuencia	Personas	Porcentaje
Semanal	1	33%
Quincenal	0	0%
Mensual	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 2:* ¿Con qué frecuencia se efectúan controles en el procedimiento de cobranzas

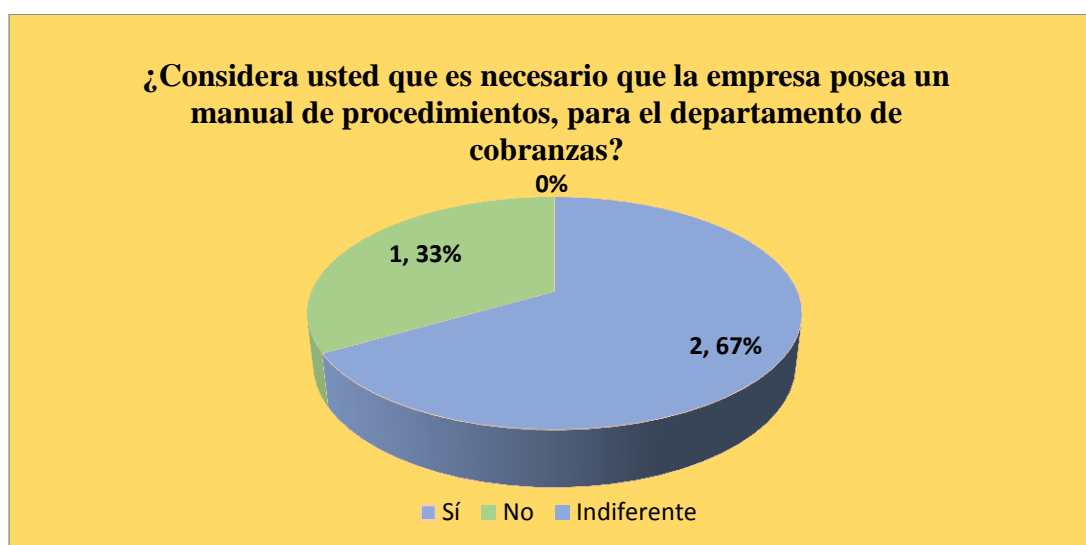
### Análisis e interpretación

El resultado de esta pregunta denota que la frecuencia con que se efectúan controles en cuanto al procedimiento de las cobranzas, es demasiado distante en el tiempo, el 67% de los encuestados respondieron que este control se lo realiza cada mes, lo que implica que queda demasiado tiempo en espera de recuperar los valores pendientes de cobrar. Al parecer el procedimiento carece de un control eficiente lo que amerita que se revise y se lo haga de manera más continua.

### 2.- ¿Considera usted que es necesario que la empresa posea un manual de procedimientos, para el departamento de cobranzas? Justifique su respuesta

*Tabla 2: Manual de procedimientos de cobranzas*

Frecuencia	Personas	Porcentaje
Sí	2	67%
No	1	33%
Indiferente	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 3:** ¿Considera usted que es necesario que la empresa posea un manual de procedimientos, para el departamento de cobranza?

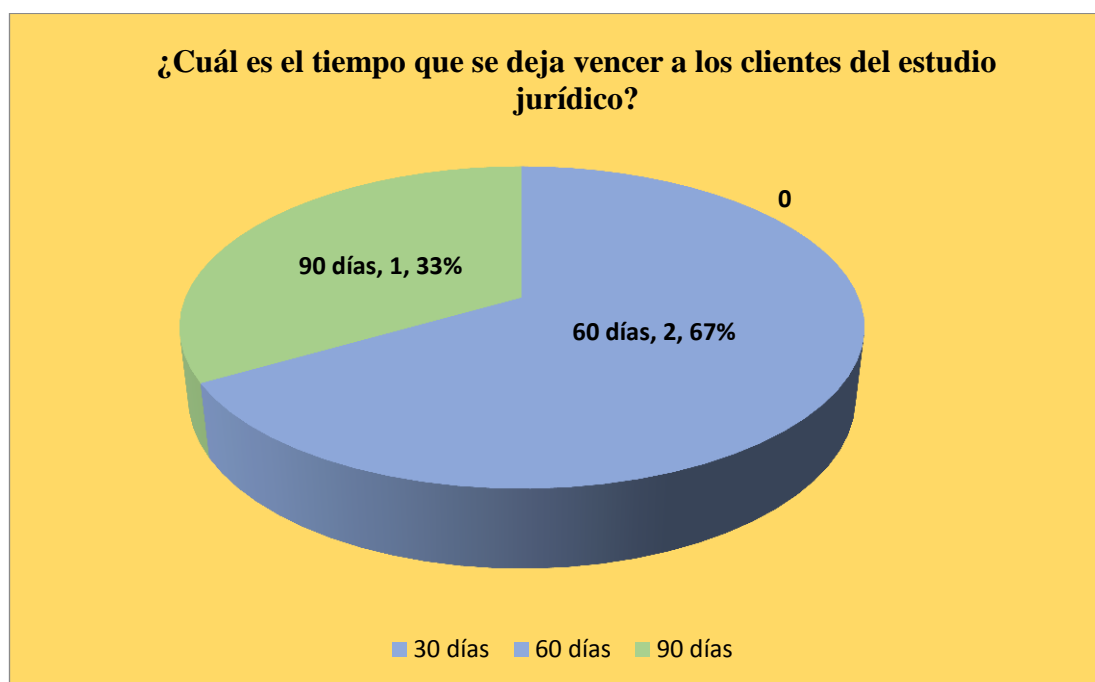
### Análisis e interpretación

De acuerdo a lo que se aprecia en los resultados y la figura anterior, se puede deducir que los encuestados consideran que es necesario que se les exponga en detalle los pasos a seguir en la gestión de cobranza, y que esto quede documentado a través de un manual de procedimiento, ya que actualmente el estudio jurídico al parecer carece de esta herramienta administrativa, necesario para un mejor control en todas las actividades empresariales.

### 3.- ¿Cuál es el tiempo que se deja vencer a los clientes del estudio jurídico?

*Tabla 3: Vencimiento de cuentas de clientes*

No. Días	Personas	Porcentaje
30 días	0	0%
60 días	2	66.67%
90 días	1	33.33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 4:** Considera usted que la gestión de cobranzas se debe realizar a:

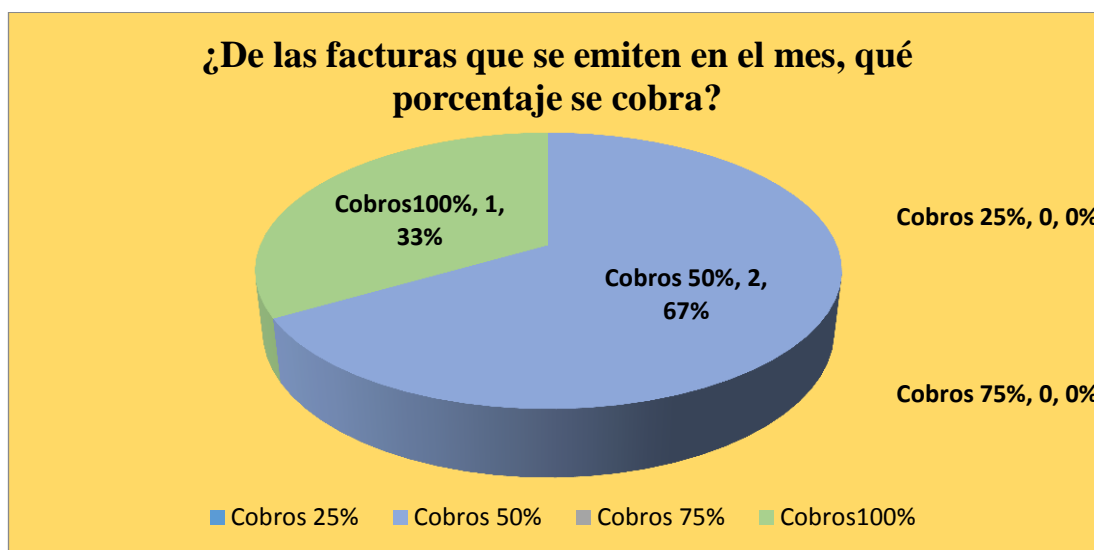
## Análisis e interpretación

Gráficamente se puede visualizar que dos de los tres encuestados coinciden en que se dejan vencer las cuentas de los clientes a más de 60 días, es en ese momento en que se considera que se pueden cobrar esos valores. Una persona responde que hay clientes que sus facturas se encuentran vencidas hasta un periodo de 90 días; independientemente del momento de las facturas con fechas de vencimiento, resulta preocupante conocer, que se espera de mucho tiempo para realizar la cobranza.

### 4.- ¿De las facturas que se emiten en el mes, qué porcentaje se cobra?

*Tabla 4: Porcentajes de cobros*

Ítems	Personas	Porcentaje
Cobros 25%	0	0%
Cobros 50%	2	67%
Cobros 75%	0	0%
Cobros 100%	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 5: ¿De las facturas que se emiten en el mes, qué porcentaje se cobra?*

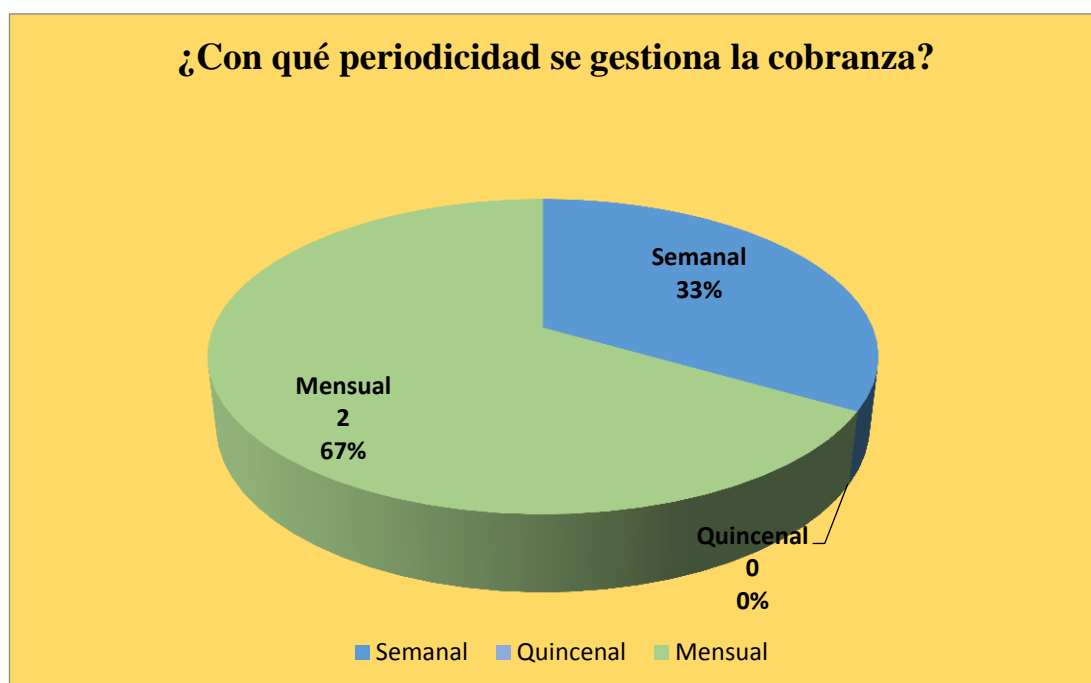
## Análisis e interpretación

El porcentaje de cobranza mensual de solo el 50% de las facturas hace pensar que el otro 50% se deja vencer por más tiempo del estipulado. El 33% de los encuestados (1 persona) sostiene que al mes se cobra el 100%; para un análisis equilibrado es oportuno destacar que en el mes no se logra recuperar ni siquiera los gastos generados por la actividad económica del estudio jurídico.

### 5.- ¿Con qué periodicidad se gestiona la cobranza?

*Tabla 5: Periodicidad de cobranza*

Periodicidad	Personas	Porcentaje
Semanal	1	33%
Quincenal	0	0%
Mensual	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 6: ¿Con qué periodicidad se gestiona la cobranza?*

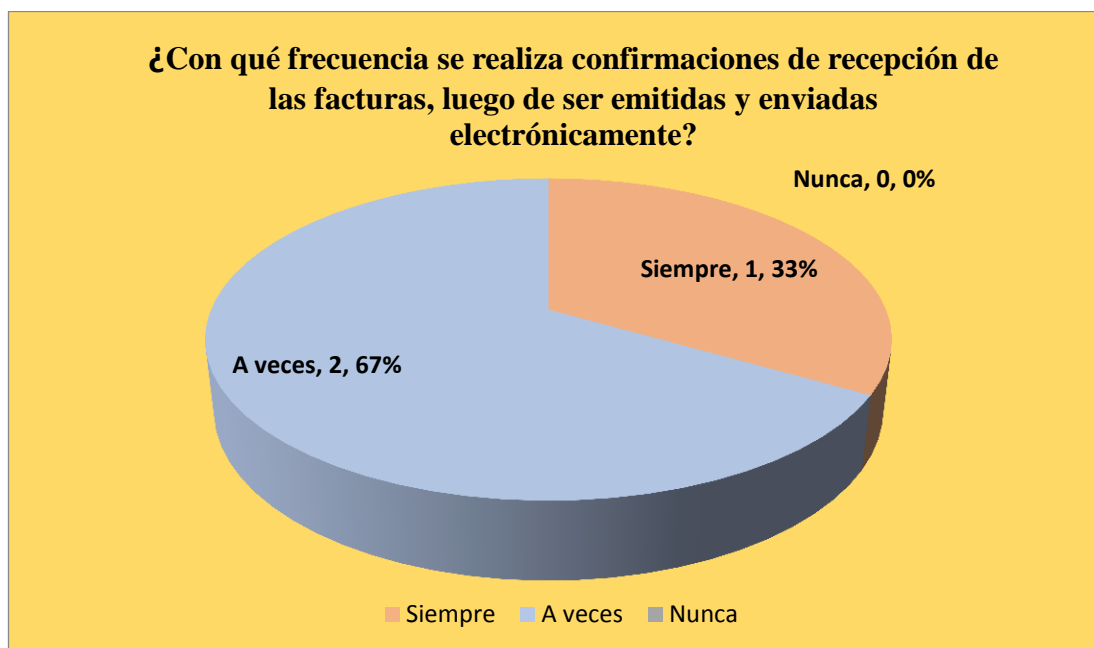
## Análisis e interpretación

Con referencia a la periodicidad con la que se gestiona la cobranza, lo relevante de la encuesta es que el 70% de dicha gestión se lo hace de forma mensual. Para efecto de control y seguimiento de cobranza resulta muy deficiente que se lo haga en ese tiempo, por consiguiente, es comprensible entonces que existan facturas vencidas de 60 y 90 días.

### 6.- ¿Con qué frecuencia se realiza confirmaciones de recepción de las facturas, luego de ser emitidas y enviadas electrónicamente?

**Tabla 6:** Confirmaciones de recepción de facturas

Frecuencia	Personas	Porcentaje
Siempre	1	33%
A veces	2	67%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 7:** ¿Con qué frecuencia se realiza confirmaciones de recepción de las facturas, luego de ser emitidas y enviadas electrónicamente?

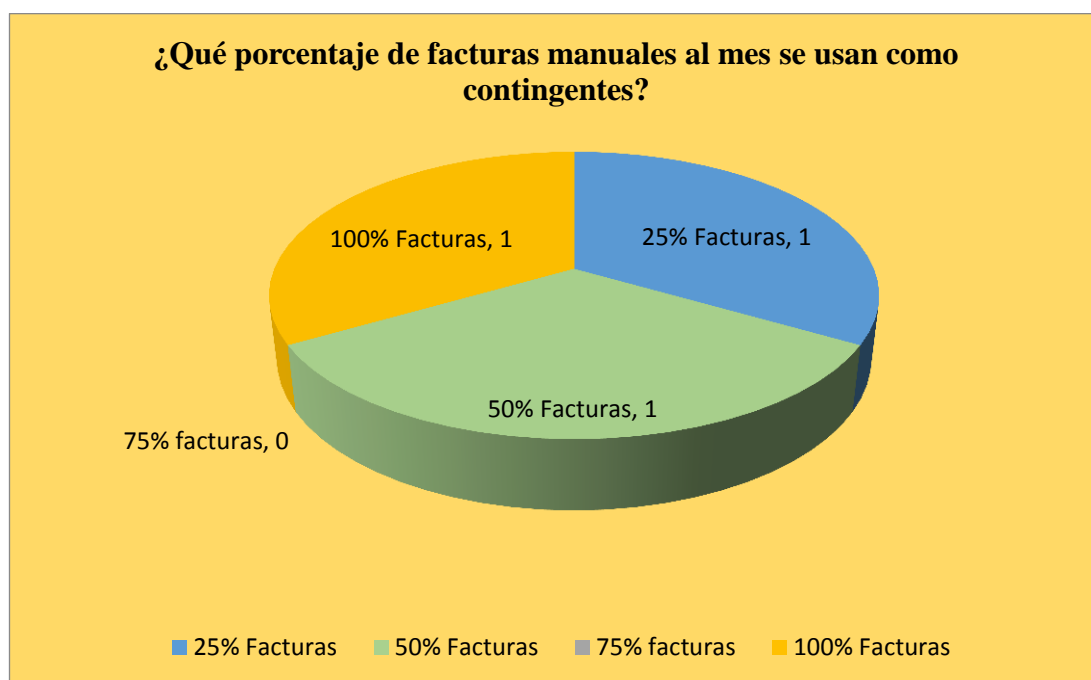
## Análisis e interpretación

La confirmación de recepción de facturas emitidas electrónicamente se lo hace en pocas ocasiones, debido a que se asume que el cliente las recibe automáticamente; sin embargo, solo algunas veces se llegue a la confirmación, no teniendo una certeza de que el 100% de las facturas emitidas han sido recibidas por el cliente, para que éstos las consideren en sus pagos.

### 7.- ¿Qué porcentaje de facturas manuales al mes se usan como contingentes?

*Tabla 7: Contingencia de facturas manuales*

Rangos	Personas	Porcentaje
25% facturas	1	33%
50% facturas	1	33%
75% facturas	0	0%
100% facturas	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 8:** ¿Qué porcentaje de facturas manuales el mes se usan como contingentes?

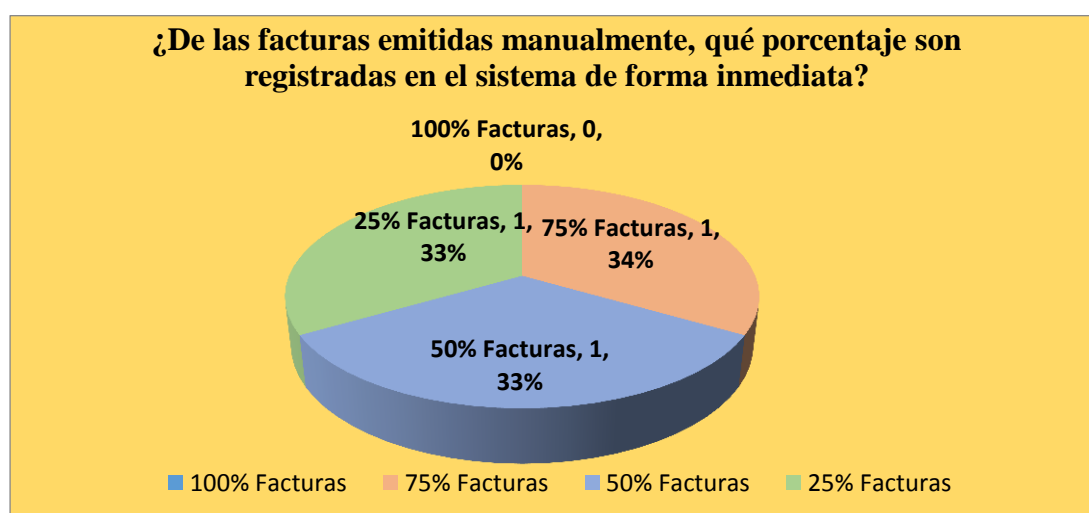
## Análisis e interpretación

Al preguntar sobre la cantidad de facturas manuales que se emiten como contingente, las opiniones están proporcionalmente divididas, pues cada uno responde por porcentajes diferentes. Lo relevante es que una persona señala que es el 100% de emisión de estas facturas, lo que sería un punto a analizar ya que el estudio jurídico mantiene su sistema de emisión de facturas electrónicas, y debería utilizarse en todos los casos.

### 8.- ¿De las facturas emitidas manualmente, qué porcentaje son registradas en el sistema de forma inmediata?

*Tabla 8: Facturas manuales registradas en sistema*

Facturas registradas al Sistema	Personas	Porcentaje
100% facturas	0	0%
75% facturas	1	33.33%
50% facturas	1	33.33%
25% facturas	1	33.33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 9:** ¿De las facturas emitidas manualmente, qué porcentaje son registradas en el sistema de forma inmediata?



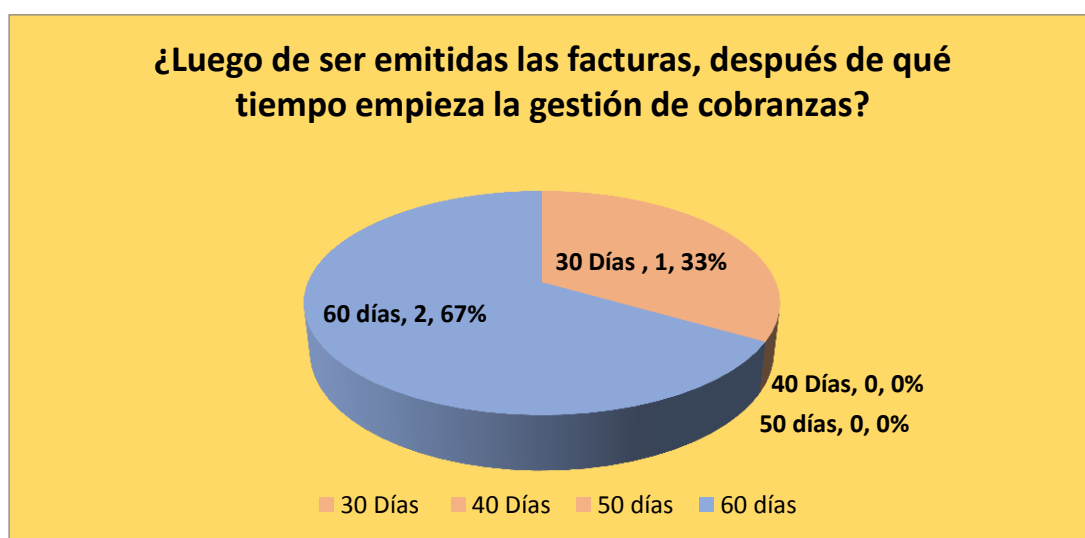
## Análisis e interpretación

Existe un porcentaje mínimo de facturas que son emitidas manualmente, las mismas que deben de ser ingresadas al sistema contable que maneja el estudio jurídico. No obstante, según resultados de la encuesta, desde el 25% hasta el 75% son registradas inmediatamente, quedando el porcentaje restante pendiente para próximas fechas. Esto produce una pérdida para el estudio jurídico, porque es un tiempo que se deja de percibir valores que para el estudio le han ocasionado gastos.

### 9.- ¿Luego de ser emitidas las facturas, después de qué tiempo empieza la gestión de cobranzas?

*Tabla 9: Gestión de cobranzas posterior a emisión de facturas*

Gestión de cobro posterior	Personas	Porcentaje
30 días	1	0%
40 días	0	0%
50 días	0	67%
60 días	2	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 10:** ¿Luego de ser emitidas las facturas, después de qué tiempo empieza la gestión de cobranzas?

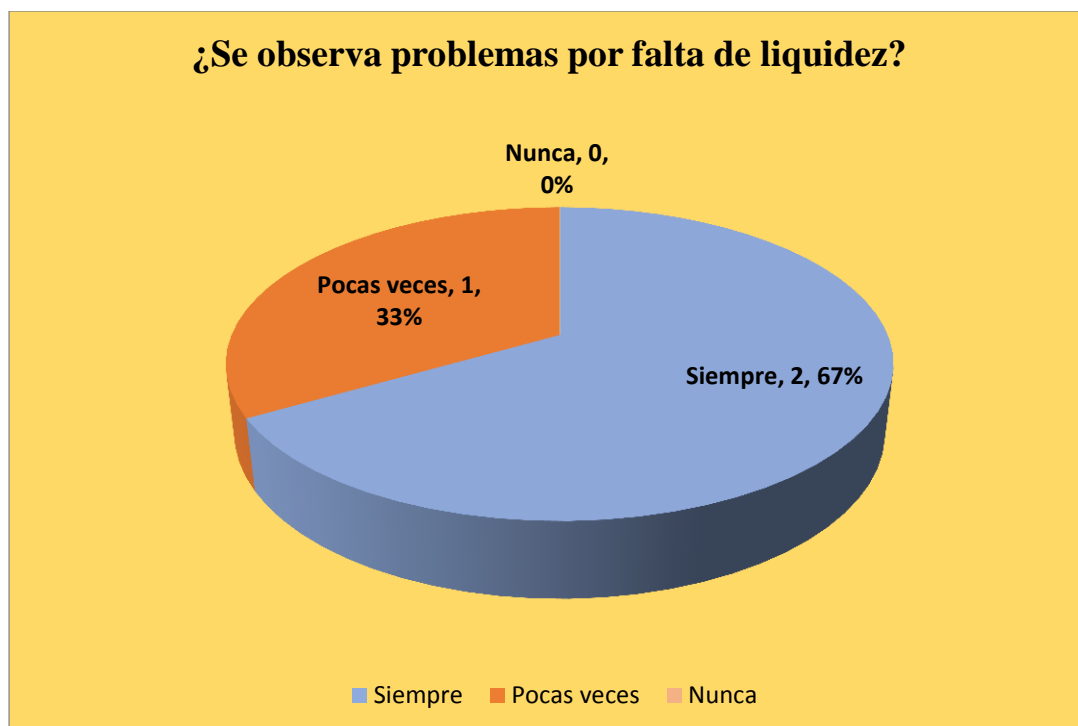
## Análisis e interpretación

Con lo que concierne al tiempo de inicio para empezar la gestión de cobranza, luego de emitida la factura, se distingue que se empieza tardíamente, en un promedio de 40 o 60 días cuando lo ideal sería que lo iniciaran antes de los 30 días como un recordatorio. Así el cliente tomará las consideraciones pertinentes.

### 10.- ¿Se observa problemas por falta de liquidez?

*Tabla 10: Problemas por falta de liquidez*

Frecuencia	Personas	Porcentaje
Siempre	2	67%
Pocas veces	1	33%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 11: ¿Se observa problemas por falta de liquidez?*

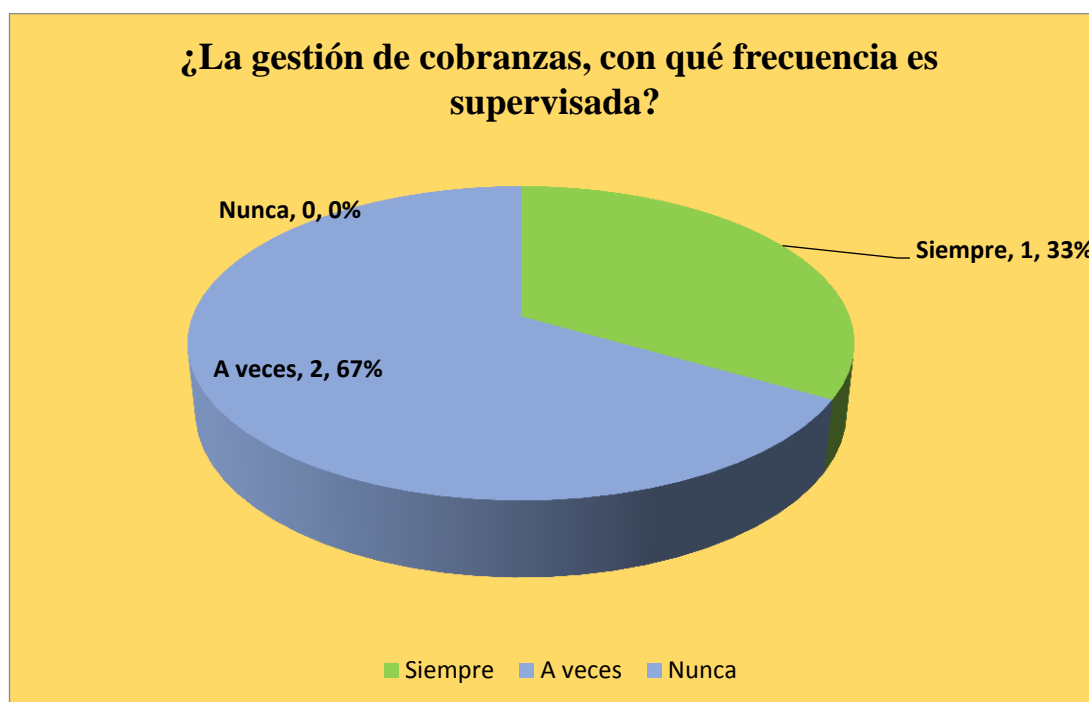
## Análisis e interpretación

Como respuesta a esta pregunta se tiene que el 67% de los encuestados señalan que algunas veces el estudio jurídico presenta problemas de liquidez, es decir en algunos casos ellos han podido percibirlo, aunque no saben cuál es el problema de fondo, sí reconocen que hay ocasiones que no cumplen con ciertas obligaciones contraídas.

### 11.- ¿La gestión de cobranzas, con qué frecuencia es supervisada?

*Tabla 11: Supervisión de la cobranza*

Supervisión	Población	Porcentaje
Siempre	1	33%
A veces	2	67%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 12: ¿La gestión de cobranzas, con qué frecuencia es supervisada?*

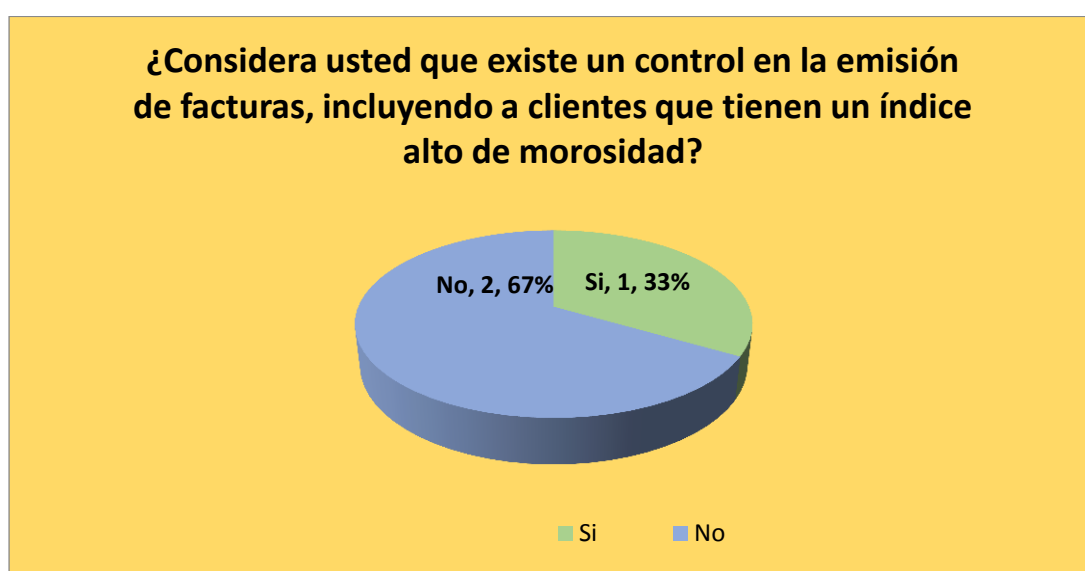
## Análisis e interpretación

Considerando que la gestión de cobranza constituye una parte fundamental y esencial en el estudio jurídico porque un gran porcentaje del valor de las facturas (70% - 60%) quedan por cobrar. Según resultados encuestados, no siempre esta actividad es supervisada, carece de control o seguimiento pues el 67% nos menciona que a veces esta gestión es supervisada.

**12.- ¿Considera usted que existe un control en la emisión de facturas, incluyendo a clientes que tienen un índice alto de morosidad? Justifique su respuesta si ésta es negativa.**

*Tabla 12: Control de facturas clientes con morosidad*

Control de emisión de facturas	Población	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 13:** ¿Considera usted que existe un control en la emisión de facturas, incluyendo a clientes que tienen un índice alto de morosidad? Justifique su respuesta si ésta es negativa.

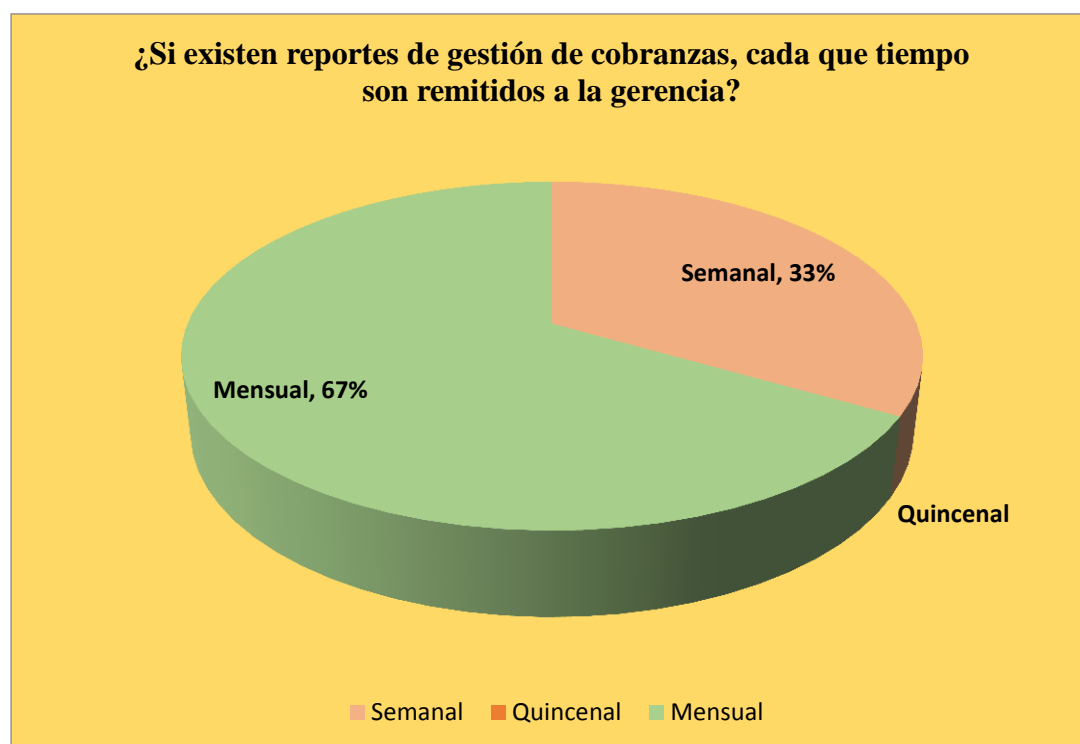
## Análisis e interpretación

Al emitir una factura, no se siguen ciertos controles, pues los encuestados coinciden en que se emiten facturas incluso a clientes que todavía tienen algunas facturas pendientes por cobrar. Es consecuencia de la falta de supervisión y control en la gestión de la cobranza.

### 13.- ¿Si existen reportes de gestión de cobranzas, cada que tiempo son remitidos a la gerencia?

*Tabla 13: Frecuencia de reporte*

Frecuencia	Personas	Porcentaje
Semanal	1	33%
Quincenal	0	0%
Mensual	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 14:** ¿Si existen reportes de gestión de cobranzas, cada que tiempo son remitidos a la gerencia?

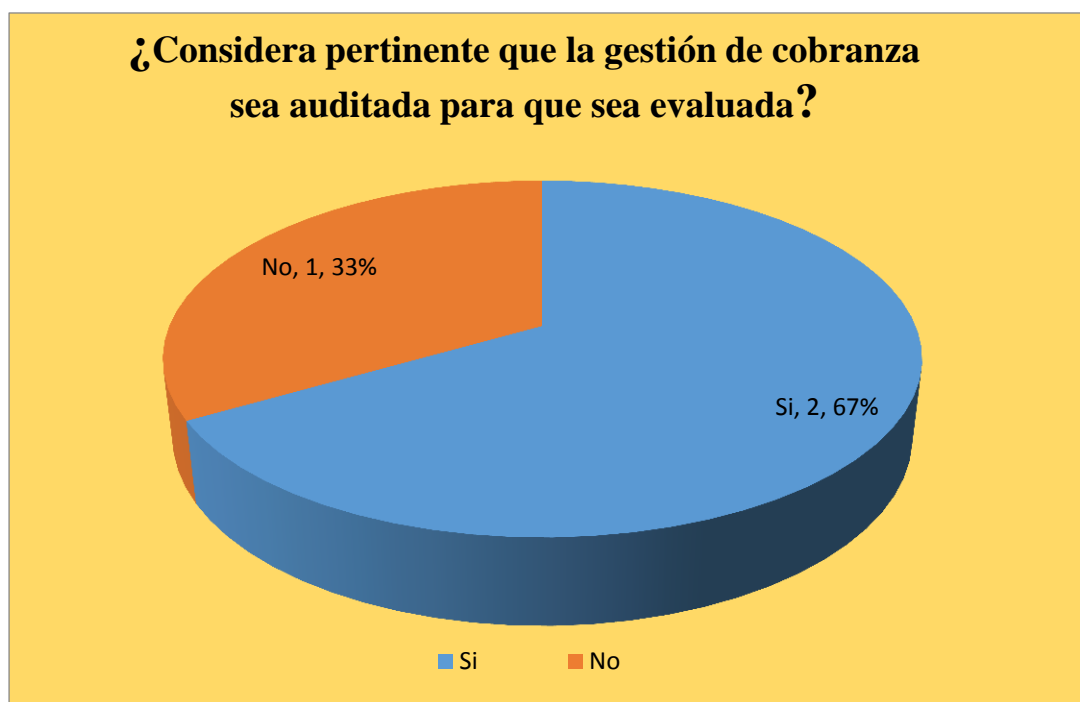
## Análisis e interpretación

Los reportes de gestión de cobranzas, que son pocos, dicho sea de paso, son emitidos cada 15 días o de menor frecuencia, lo que conlleva a pensar que la gerencia no tiene mucha información al respecto. Quizá este sea un factor para que no se hayan hecho los respectivos controles.

**14.- ¿Considera pertinente que la gestión de cobranza sea auditada para que sea evaluada? Justifique su respuesta.**

*Tabla 14: Auditoría de gestión de cobranzas*

Auditoría de Gestión de Cobranza Porcentaje	Personas	
Si	2	67%
No	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 15:** ¿Considera pertinente que la gestión de cobranza sea auditada para que sea evaluada? Justifique su respuesta.

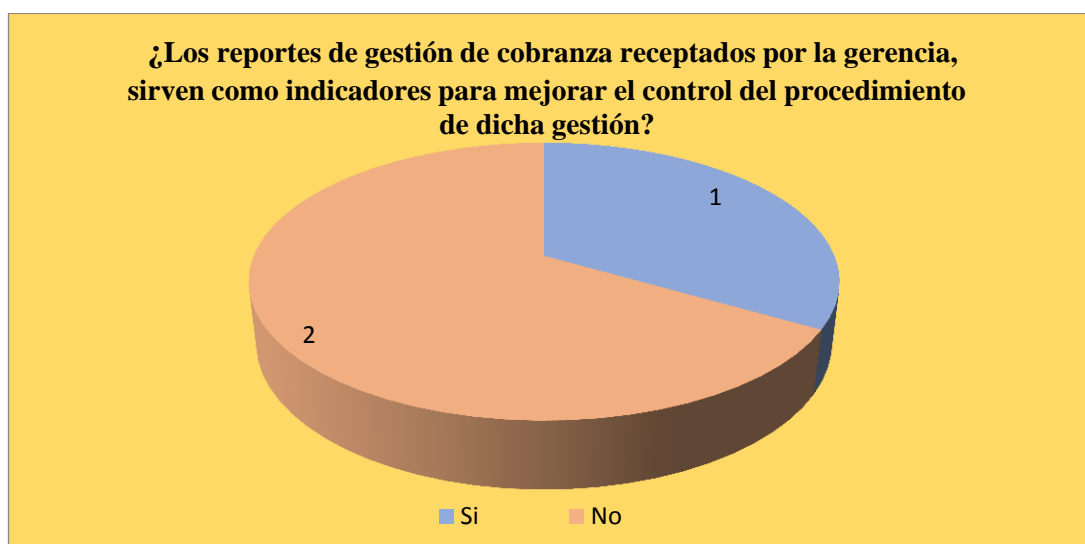
## Análisis e interpretación

Al poner a consideración esta posibilidad, la respuesta inmediata es que la gestión de cobranza debería ser auditada, es decir evaluar el resultado obtenido de esta gestión y tomar los correctivos que correspondan. La respuesta surge por la explicación previa de parte de las investigadoras sobre lo relevante de una auditoría en cualquier área de la empresa.

**15.- ¿Los reportes de gestión de cobranza receptados por la gerencia, sirven como indicadores para mejorar el control del procedimiento de dicha gestión? Justifique su respuesta.**

*Tabla 15: Indicadores para mejorar el control del procedimiento de gestión*

Items	Personas	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 16:** ¿Los reportes de gestión de cobranza receptados por la gerencia, sirven como indicadores para mejorar el control del procedimiento de dicha gestión? Justifique su respuesta

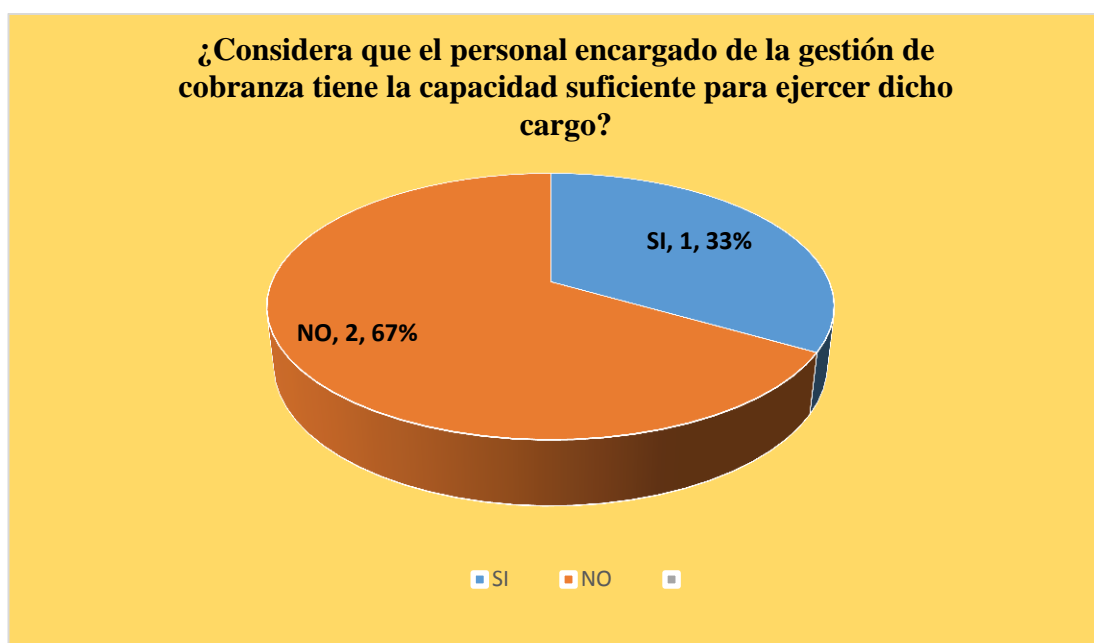
## Análisis e interpretación

Los reportes recibidos por la gerencia, a pesar de que es una mínima cantidad, no son considerados para ser un análisis que permita medir cómo está la gestión de cobranza en el estudio jurídico. En consecuencia, difícilmente podrán ser tomados como indicadores para evaluar la gestión.

### 16.- ¿Considera que el personal encargado de la gestión de cobranza tiene la capacidad suficiente para ejercer dicho cargo? Justifique su respuesta

*Tabla 16: Personal con capacidad para ejercer la cobranza*

Items	Personas	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



*Figura 17: ¿Considera que el personal encargado de la gestión de cobranza tiene la capacidad suficiente para ejercer dicho cargo? Justifique su respuesta.*



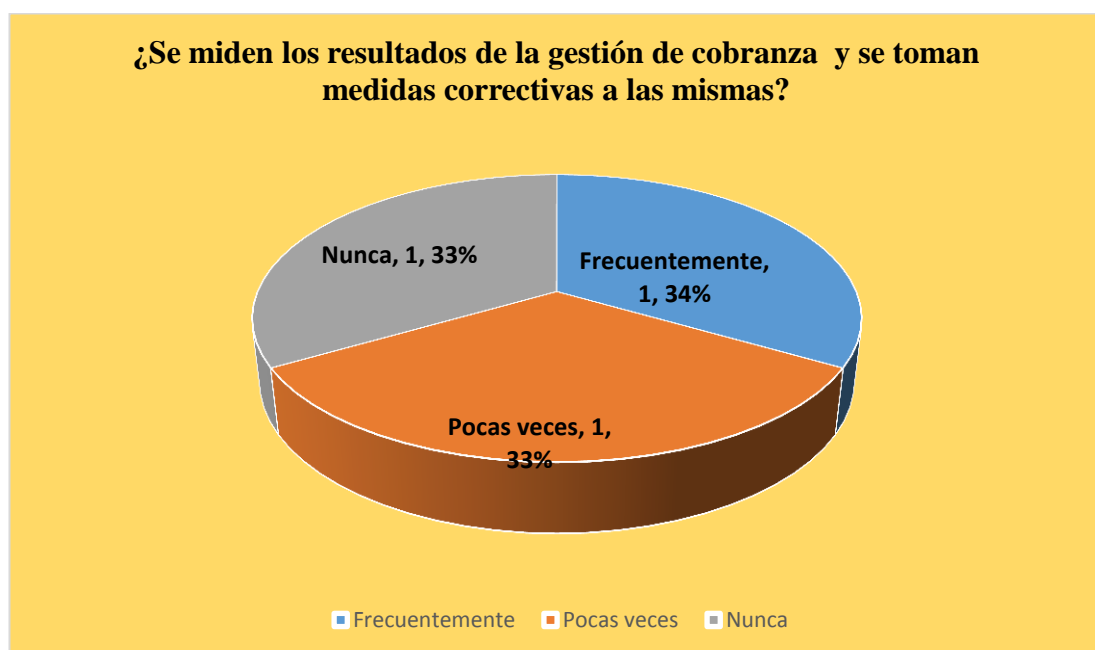
## Análisis e interpretación

En términos generales, los encuestados sostienen que el personal encargado para la gestión de cobranza no tiene las competencias para esta actividad, a pesar de que el programa de información que posee el estudio jurídico es uno de los completos (SAP), al parecer no se explota este recurso para esta actividad específica de cobranza.

### 17.- ¿Se miden los resultados de la gestión de cobranzas y se toman medidas correctivas a las mismas?

*Tabla 17: Medición de gestión de cobranza*

Frecuencia	Población	Porcentaje
Frecuentemente	1	33.33%
Pocas veces	1	33.33%
Nunca	1	33.33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



**Figura 18:** ¿Se miden los resultados de la gestión de cobranzas y se toman medidas correctivas a las mismas?

### **Análisis e interpretación**

En términos generales, los encuestados sostienen que no se miden con frecuencia los resultados de la gestión de cobranzas que se realiza en la empresa, por lo que no se toman las medidas adecuadas para corregir las deficiencias de dicha gestión.

### **Análisis general de encuesta**

Al dar por concluida la encuesta y tener el análisis de todas y cada una de las preguntas, se puede tener un mejor criterio en cuanto al procedimiento que existe actualmente en cuanto a la gestión de cobranza. Los encuestados opinan que existen leves controles de manera general, y eso lo hacen esporádicamente una vez al mes. Esto debido a que no hay manuales de procedimientos para ningún área en particular, pero están conscientes de lo importante que son.

Del total facturado, estiman que solo llegan a cobrar un 60% quizás porque no hay una periodicidad en la gestión. No hacen una confirmación adecuada de la recepción de facturas emitidas electrónicamente. Solo cuando ya se han vencido las facturas empieza la gestión e incluso pasan hasta más de 50 días para ello.

Todo ello desencadena problemas de liquidez en el estudio jurídico. Los encuestados estiman que hay una débil supervisión de la gestión, porque en ocasiones sí se capacita a la persona encargada de la cobranza, pero no se evalúan sus actividades, porque no se exigen reportes de las cobranzas para tener indicadores con los cuales se pueda medir todo el procedimiento de la gestión de cobranza.

## 4.2 Plan de auditoría

4.2.1. ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ  
C.L.AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL  
PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE ÍNDICES	
ÍNDICES	PAPELES DE TRABAJO
<b>AD</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</b>
AD/1	Hoja de índice
AD/2	Orden de trabajo
AD/3	Notificación
AD/4	Correspondencia
AD/4.1	Correspondencia enviada
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de distribución de actividades
AD/7	Hoja de distribución de tiempo
<b>PP</b>	<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>
PP/1	Programa de Planificación preliminar
PP/2	Reporte de planificación preliminar
<b>PE</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>
PE/1	Programa de Planificación Específica
PE/2	Cuestionario de Control Interno
PE/3	Evaluación del Cuestionario de Control Interno del procedimiento de cobranzas
PE/4	Matriz de Riesgo y enfoque de la Auditoría
PE/5	Narrativa de la evaluación del sistema de control interno
<b>EJ</b>	<b>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>
EJ/1	Programa de Auditoría
EJ/2	Solicitud del procedimiento de las cobranzas
EJ/3	Revisión del procedimiento de cobranzas (check list)
EJ/4	Cédula sumaria de la razonabilidad del saldo de las cuentas por cobrar y provisión de cuentas incobrables
EJ/5	Verificación de la cartera de clientes para validar saldos pendientes de cobrar
EJ/6	Análisis de la antigüedad de los saldos
EJ/7	Verificación de dato de los clientes según los documentos de soporte
EJ/8	Hojas de hallazgos
<b>I</b>	<b>INFORME</b>
I/1	Informe final
I/2	Cronograma y recomendaciones

**ORDEN DE TRABAJO N° 01**

Guayaquil, 01 de noviembre de 2018

Señores:

Delgado Pombar Cinthya Patricia

Mayón Gamboa Nancy Janneth

**MIEMBROS EQUIPO DE AUDITORÍA**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

De conformidad con el proyecto aprobado, emito a usted Orden de Trabajo para que realice la “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DEL ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L., COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017”.

Los objetivos de la auditoría de gestión están encaminados a:

- ✓ Realizar un diagnóstico del control interno actual en el procedimiento de la gestión de cobranza del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, para establecer soluciones eficientes, a través de la aplicación de técnicas, métodos e instrumentos de investigación.
- ✓ Diagnosticar la situación actual del procedimiento de cobranzas en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.
- ✓ Revelar los informes del resultado del diagnóstico
- ✓ Estructurar la propuesta de solución

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

JEFE DE EQUIPO: Tnlga. Nancy Janeth Mayón Gamboa

MIEMBRO DE EQUIPO: Tnlga. Cinthya Patricia Delgado Pombar

Por lo descrito, el tiempo estimado para la ejecución de la auditoría de gestión al control interno del procedimiento de cobranza es de 30 días laborables.

Proceda de inmediato a realizar la visita y la respectiva planificación. Producto de la Auditoría de Gestión otorgará un informe de auditoría que incluya comentarios, conclusiones y recomendaciones y los correspondientes papeles de trabajo que respalden dicha auditoría.

Atentamente,

**Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.**  
**SUPERVISORA**

**NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN LA AUDITORÍA  
DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO DE  
COBRANZA EN EL ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES  
CARMIGNIANI C.L. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DEL PERÍODO  
COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÉDULA</b>
Ing. Andrés Pérez	Gerente del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L	0935487412
Sra. Pamela Gilser	Subgerente Administrativa	1205934852
Ing. Camelia Martínez	Asistente Administrativa	0972009136
Srta. Alexis Lituma	Asistente de Cobranzas	0941292370

**NOTIFICACIÓN****AD-3  
1-1****Oficio N° 01**

Guayaquil, 19 de noviembre de 2018

Ing. Andrés Pérez

**GERENTE DEL ESTUDIO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ  
C.L.**

Ciudad. -

De mis consideraciones.

Por medio de la presente me permito comunicarle que a partir del día de hoy se procederá a realizar la “Auditoría de Gestión al control interno del procedimiento de cobranzas, según trabajo práctico aprobado por la USGP, en la empresa que usted preside, de conformidad con la orden de trabajo N° 01 de fecha 1° de noviembre de 2018.

En tal virtud solicito comedidamente su colaboración y disponga al personal del estudio jurídico, así como la entrega oportuna de la información para la realización del trabajo con el fin de cumplir los objetivos propuestos para la presente Auditoría de Gestión.

Atentamente,

Tnlga. Nancy Mayón Gamboa

**JEFE DE EQUIPO**

**CORRESPONDENCIA****Oficio N°2**

Guayaquil, 04 de diciembre de 2018

Ing. Andrés Pérez

**GERENTE DEL ESTUDIO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ  
C.L.**

Presente

Estimado Gerente

En virtud al contrato recibido para llevar a cabo la Auditoría de Gestión ante el estudio jurídico que usted dirige, solicito además facilitar los reglamentos, políticas, organigrama, leyes, decretos, a los que la empresa se encuentra sujeta, de igual forma procedimientos, si los tuviere de la gestión de cobranza de dicho estudio jurídico.

Agradeciendo su amable colaboración quedo a la espera de los documentos

Atentamente,

Tnlga. Nancy Mayón Gamboa

**JEFE DE EQUIPO**



AD-4 1-2
-------------

**Oficio N°3**

Guayaquil, 19 de noviembre de 2018

Ing. Andrés Pérez

**GERENTE DEL ESTUDIO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ  
C.L.**

Presente

Estimado Ingeniero

Solicito de la manera más comedida nos proporcione la estructura organizacional y manual de funciones del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., para dar continuidad al proceso de auditoría.

Agradeciendo de antemano su gentil colaboración quedo a la espera de los documentos señalados.

Atentamente,

Tnlga. Nancy Mayón Gamboa

**JEFE DE EQUIPO**

**ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL**  
**PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS**

**HOJA DE MARCAS**

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

<b>SÍMBOLO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
√	Chequeando o verificando
S	Documentación sustentatoria
^	Cotejado con libros mayores
Σ	Comprobando sumas
A	Cobranza auditada
©	Conciliado
¢	No confirmado
@	Área a auditar

<b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL</b> <b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS</b> <b>PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017</b> <b>HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>FIRMAS</b>	<b>SIGLAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Mara Triviño Bonilla	Supervisora		<b>M.T.B.</b>	- Supervisar el trabajo desarrollado por el Jefe de Equipo.
Nancy Janeth Mayón Gamboa	Jefe de equipo		<b>N.J.M.G.</b>	- Planificación
Nancy Janeth Mayón Gamboa	Jefe de equipo		<b>N.J.M.G.</b>	- Evaluación del control interno
Cinthya Patricia Delgado Pombar	Miembro del equipo auditor		<b>C.P.D.P</b>	- Análisis de las cuentas en estudio
Cinthya Patricia Delgado Pombar	Miembro del equipo auditor		<b>C.P.D.P</b>	- Elaborar y entregar el informe.
<b>Elaborado por:</b> <b>N.J.M.G.</b> Nancy Janneth Mayón Gamboa <b>C.P.D.P.</b> Cinthya Patricia Delgado Pombar		<b>Revisado por:</b> <b>M.T.B.</b> Mara Triviño Bonilla		<b>Fecha:</b> 20/11/2018



## PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

## PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por: N.J.M.G. y C.P.D.P.

<b>Institución:</b> Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.					
<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.					
<b>Objetivo:</b> Conocer las instalaciones y estructura del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., así como también los aspectos generales del control interno del procedimiento en las cobranzas.					
No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	ELABORADO POR:
1	Realizar un oficio N.001 a la Gerencia que permita la visita a las instalaciones y el conocimiento de la misma.	PP-1A 1-1		19/11/18	N.J.M.G. C.P.D.P.
2	Mediante oficio N.002 solicitar al Gerente General, Ing. Andrés Pérez, los reglamentos, políticas, organigramas del estudio jurídico.	PP-1B 1-2		19/11/18	N.J.M.G. C.P.D.P.
3	Mediante oficio N.003 solicitar al Gerente General, Ing.- Andrés Pérez, la Estructura Organizacional y Manual de Funciones del estudio jurídico.	PP-1C 1-3		19/11/18	N.J.M.G. C.P.D.P.
4	Elaborar el reporte de Planificación Preliminar.	PP-1E 1-4		22/11/18	N.J.M.G. C.P.D.P.
<b>Elaborado por:</b> N.J.M.G. Nancy Janneth Mayón Gamboa C.P.D.P. Cinthya Patricia Delgado Pombar			<b>Revisado por:</b> M.T.B. Mara Triviño Bonilla		<b>Fecha:</b> 20/11/2018

## VISITA PREVIA

**Institución:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Periodo:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**Objetivo:** Conocer las instalaciones y estructura del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., así como también los aspectos generales del control interno del procedimiento en las cobranzas del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Aspectos previos:**

En la visita a las oficinas del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L, se pudo conocer la estructura, áreas y departamentos que conforman el estudio; de forma especial del departamento de cobranzas, donde se centra esta auditoría; se mantuvo conversaciones con los directivos de la empresa, se manejan políticas verbales respecto a los créditos con los clientes, se conoció el giro exacto del negocio, naciendo el estudio bajo el nombre de uno de los más destacados abogado que pudo haber tenido el país, el Dr. Jorge Zavala Baquerizo, quien junto a un grupo de jóvenes abogados armaron un equipo dispuestos a defender a sus clientes y ayudarlos en las ramas Societarias, Civiles, Penales, Tributarias y Aduaneras en el año 1996. Pasando por algunos cambios de razón social desde Zavala Baquerizo Abogados, Carmigniani Pérez C.L. hasta fusionarse en el año 2012 con un prestigioso estudio de la ciudad de Quito, para mantener la razón Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. Se factura alrededor de USD 100,000.00 mensuales, de los cuales el 40% se cobra en efectivo y la diferencia a crédito. Mantiene relaciones comerciales con empresas grandes en Ecuador como: Claro, Gráficos Nacionales, Banco Bolivariano, Banco de Guayaquil, entre otras. En la actualidad es uno de los estudios de mayor renombre del país, encontrándose ya en la lista de estudios buscados por clientes del exterior que desean invertir en Ecuador y necesitan asesoramiento y para eso el estudio está listo para atenderlos.

**Estructura Organizacional:**

Para el desarrollo de sus actividades del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., dentro de su estructura organizativa cuenta con: Director Representante, la Gerencia General, Analista Señor Informático, Subgerente Administrativa, Asistentes Administrativas, TTHH, Gerencia Financiera,

y personal Administrativo (mensajeros, secretarias y recepcionistas).

**Base legal y constituciones:**

- ✓ Constitución de la empresa, adendum, fusiones y cambios de razón social
- ✓ Reforma de Estatutos
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad
- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera.
- ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- ✓ Normas Internacionales de Auditoría

**Actividades:**

Actividades concernientes a Estudios Jurídicos y abogados.

**Instalaciones:**

Sus oficinas son ambientadas y acogedoras para que el cliente se sienta con mayor confianza y pueda tener una mejor idea de cuánto tendría que cancelar por los honorarios con los que estará de acuerdo a desembolsar por los servicios que se le prestará. Oficinas que mantienen en regla su sistema de seguridad y cumple con lo que el Municipio, la Superintendencia de Compañías, SRI y el Cuerpo de Bomberos de Guayaquil le ordena.

**Elaborado por:**

**Fecha: 21/1/2018**

**Nancy Mayón Gamboa**

**Cinthya Delgado Pombar**

**Auditor Jefe de Equipo**

**Miembro del equipo auditor**

**Revisado por:**

**Fecha: 21/11/2018**

**Lcda. Mara Triviño Bonilla, Mgs.**

**Supervisor de Auditoría**

**Oficio N°4**

Guayaquil, 22 de noviembre de 2018

Ing. Andrés Pérez

**GERENTE DEL ESTUDIO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ  
C.L.**

Presente

Estimado Ingeniero

Solicito de la manera más comedida, nos proporcione la información relacionada con el proceso de cobranzas del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., para dar continuidad al proceso de auditoría.

Agradeciendo de antemano su gentil colaboración quedo a la espera de los documentos señalados.

Atentamente,

**Tnlga. Nancy Mayón Gamboa****JEFE DE EQUIPO**



Guayaquil, 23 de noviembre de 2018

**Tnlga.**

**Nancy Mayón Gamboa**

**JEFE DE EQUIPO**

De mis consideraciones:

En contestación al oficio N° 02 del 19 de noviembre de 2018, como Gerente General del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. pongo en conocimiento lo siguiente:

El Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. se rige bajo las siguientes leyes y reglamentos:

- ✓ Constitución de la empresa, adendum, fusiones y cambios de razón social
- ✓ Reforma de Estatutos
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad
- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera.
- ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- ✓ Normas Internacionales de Auditoría

Leyes y reglamento interno entre otros aplicados en el Estudio Jurídico, pero carece de manuales de procedimiento, de políticas de control y de planes estratégicos.

Es todo lo que puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

**Ing. Andrés Pérez Salvador**

**Gerente General**

**Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.**

**REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**ESTUDIO JURIDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PEREZ  
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL  
PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017  
GUÍA DE VISITA PREVIA**

**1. Datos Informativos:**

**Nombre:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Dirección:** 9 de octubre 100 y Malecón, piso 22 oficina 2202

**Cantón:** Guayaquil

**Provincia:** Guayas

**Teléfono:** 2-300600

**Horario:** 9:00 am - 18:00pm.

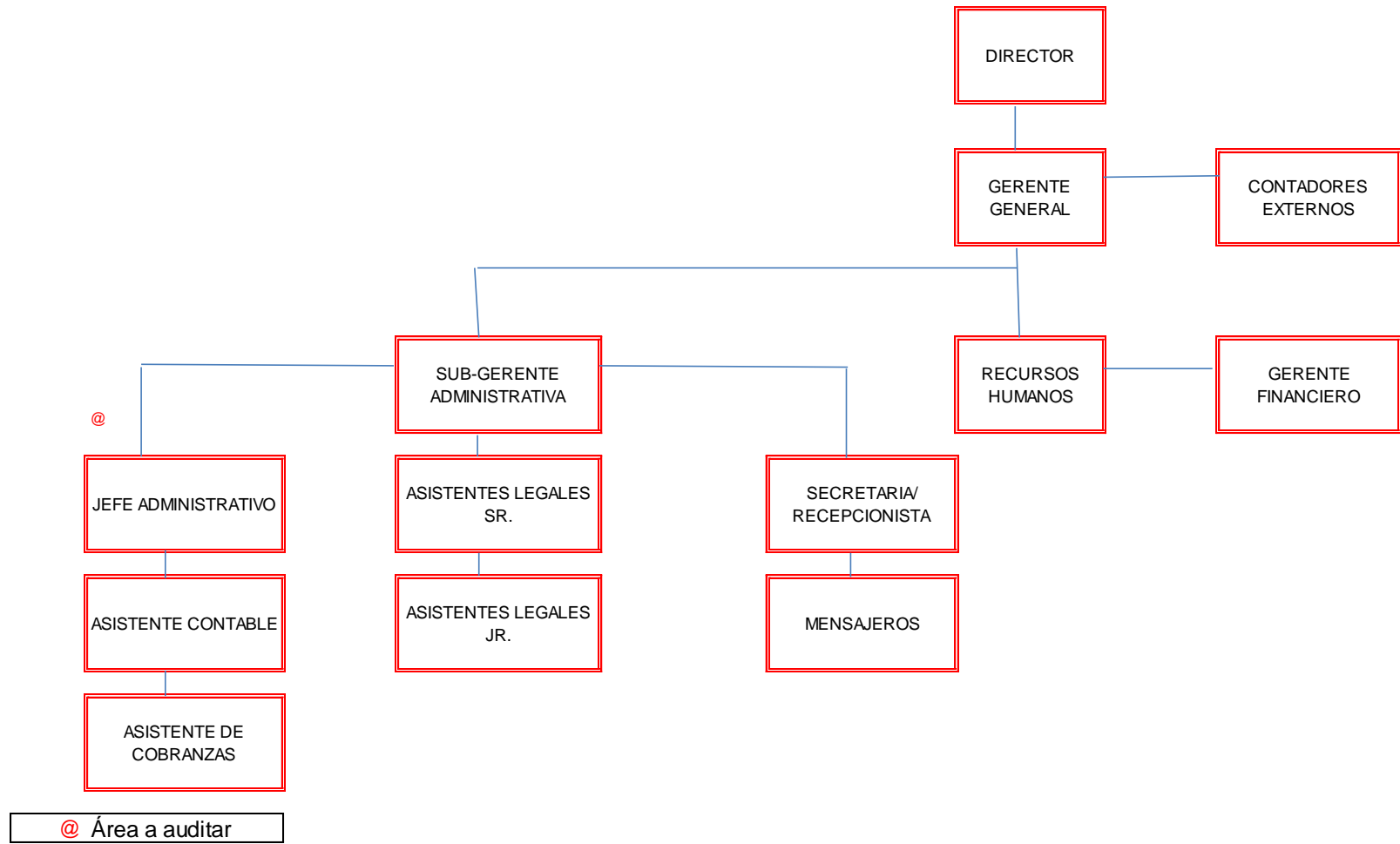
**2. Principales disposiciones legales:**

Las principales disposiciones legales sobre las cuales se rige el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. son:

- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad
  - ✓ Normas Internacionales de Información Financiera.
  - ✓ Ley de Régimen tributario Interno
  - ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
  - ✓ Normas Internacionales de Auditoría
3. Leyes y reglamento interno de trabajo aplicados en el Estudio Jurídico, pero carece de manuales de procedimiento, de políticas de control y de planes estratégicos
4. Organigrama estructural

La estructura organizacional está conformada de la siguiente forma:

**ORGANIGRAMA ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.**



## 5. Alcance de Auditoría

La auditoría de gestión se realizará al control interno del procedimiento de cobranzas del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

## 6. Los aspectos principales que se tomaron en consideración en el desarrollo del trabajo son:

- ✓ Revisión y análisis del procedimiento de cobranzas efectuados en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.
- ✓ Confirmar la carencia de un control interno en el procedimiento de cobranzas en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.
- ✓ Proponer la implementación de un control interno en el procedimiento de cobranzas, que sea factible y que sus resultados se puedan evidenciar en un mediano plazo.

## 7. Requerimiento de auditoría

Borrador del informe, informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.

## 8. Equipo multidisciplinario:

Supervisor de Auditoría

Jefe de equipo auditor

Auditor Operativo

## Días de trabajos planificados


Se estima un tiempo para la ejecución de la auditoría de gestión al control interno del procedimiento de cobranzas del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. comprendida en el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, de 30 días distribuidos de la siguiente manera:

<b>FASES</b>	<b>DÍAS%</b>
<b>Fase I:</b> Planificación preliminar y específica	8 días 27%
<b>Fase II:</b> Ejecución de acción de trabajo y análisis de resultados	18 días 60%
<b>Fase III:</b> Comunicación de resultados	4 días 13%
<b>Fase IV:</b> Seguimiento (lo realiza la entidad auditada)	
<b>TOTAL</b>	<b>30 días 100%</b>

## PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

<b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PEREZ</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL</b> <b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS</b>				
<b>Cuenta:</b> Cuentas por cobrar <b>PERIODO:</b> 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 <b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P.T	HECHO POR:	FECHA
	<b>OBJETIVOS:</b> <b>1</b> - Determinar la existencia de un control adecuado de las cobranzas. <b>2</b> - Verificar si se registran con oportunidad las facturas para poder realizar la gestión de cobranzas. <b>3</b> - Comprobar que los saldos de la cuenta se encuentren debidamente sustentados			
	<b>PROCEDIMIENTO</b> - Aplique el cuestionario de control interno a los componentes de concesión de crédito y control y supervisión de cobranzas.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">PE-2 1-1</div>	N.J.M.G.. C.P.D.P.	26-11-2018
	- Evalúe las áreas críticas.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">PE-3 1-1</div>	N.J.M.G.. C.P.D.P.	27-11-2018
	- Mediante una hoja narrativa evalúe el control interno	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">PE-4 1-1</div>	N.J.M.G.. C.P.D.P.	27-11-2018
<b>Elaborado por:</b> <b>N.J.M.G.</b> Nancy Janneth Mayón Gamboa <b>C.P.D.P.</b> Cinthya Patricia Delgado Pombar		<b>Revisado por:</b> <b>M.T.B.</b> Mara Triviño Bonilla		<b>Fecha:</b> 28-11-2018

## 4.2.1 Evaluación de control interno

 <b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO</b> <b>ESTUDIO JURÍDICO CORRALES ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.</b> <b>Auditoría al Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el período 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.</b> <b>Cuestionario de evaluación específica de Control Interno – Procedimiento de cobranzas</b>									
#	Preguntas	PT	SI/NO		CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo de control	
	<b>CONCESIÓN DEL CRÉDITO</b>	8	SI/NO		4	50%	<b>BAJO</b>	50%	<b>ALTO</b>
1	¿Realiza algún procedimiento en la selección de clientes para otorgar los créditos?	1	Sí		1				
2	¿Controla la emisión de facturas sobre todo a clientes que tienen un índice alto de morosidad?	1	No		0	Se emiten facturas a clientes que aún mantienen deudas con el estudio jurídico			
3	¿Se miden los resultados de la gestión de cobranzas para concesión de nuevos créditos?	1	No		0	El estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez no hace medición de resultados de la gestión de cobranza			
4	¿Revisa los plazos de créditos otorgados a sus clientes?	1			1				
5	¿La base de clientes la actualizan constantemente?	1	No		0	La asistente de cobranza no hace una descarga de la cartera vencida para actualizarla			
6	Realiza la verificación del riesgo crediticio de nuevos clientes	1	No		0	No se solicita referencias comerciales y bancarias que prueben el riesgo crediticio de los clientes.			
7	Realiza un análisis para posibles incrementos de créditos a sus clientes	1	Sí		1				
8	La concesión de los nuevos créditos son aprobados por la gerencia general	1	Sí		1				
	<b>CONTROL Y SUPERVISIÓN</b>	8			2	Nivel de confianza		Nivel de riesgo de control	
						30%	<b>BAJO</b>	70%	<b>ALTO</b>
1	¿Luego de ser emitidas las facturas, empieza la gestión de cobranzas?	1	Sí		1				
2	¿La gestión de cobranzas, es supervisada?	1	No		0	No se exigen detalles sobre la gestión de cobranzas que se efectúan			
3	¿Se realizan confirmaciones de recepción de las facturas, luego de ser emitidas y enviadas electrónicamente?	1	No		0	La base de datos de los clientes se encuentra desactualizadas, algunos números de teléfonos ya no corresponden a esos clientes			

4	¿Se efectúan con frecuencia controles en el procedimiento de cobranzas?	1	No	0	La gerencia administrativa del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. No ha entregado un manual de procedimientos sobre los controles de la gestión de cobranza, a la asistente de cobranza.
5	¿Existen reportes de gestión de cobranzas, remitidos a la gerencia?	1	No	0	La gerencia no presentó ningún reporte emitido por la asistente de cobranzas
6	¿La gestión de cobranza es auditada para su respectiva evaluación?	1	No	0	Se han realizado una auditoría pero no se han aplicado las recomendaciones en su totalidad
7	¿Los reportes de gestión de cobranza receptados por la gerencia, sirven como indicadores para mejorar el control del procedimiento de dicha gestión?	1	No	0	Al no existir reportes de gestión de cobranzas, no hay indicadores para medir el gestión de cobranzas
8	¿Se capacita de forma periódica al personal?	1	Sí	1	
9	¿El personal que labora en el departamento tiene el perfil adecuado al cargo?	1	Sí	1	
10	¿Se realiza la provisión adecuada para las cuentas incobrables?	1	No	1	No se efectúan provisiones a las cuentas incobrables.
		<b>Elaborado:</b> N.J.M.G y C.P.D.P.			
		<b>Revisado:</b> M.T.B			
		<b>Fecha:</b> 03- 12 - 2018			

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

#### Concesión de crédito

<b>Calificación Total = CT</b>	4	
<b>Ponderación Total = PT</b>	8	
<b>Nivel de Confianza: NC = CT/PT *100</b>	50%	<b>BAJO</b>
<b>Nivel de Riesgo Control: RC = 100% - NC%</b>	50%	<b>ALTO</b>

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

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{4 \times 100}{8} = \frac{400}{8} = 50\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

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

## Control y supervisión

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA  
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

Calificación Total = CT	3	
Ponderación Total = PT	10	
Nivel de Confianza: NC = CT/PT *100	30%	<b>BAJO</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		
Nivel de Riesgo Control: RC = 100% - NC%	70%	<b>ALTO</b>

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{3 \times 100}{10} = \frac{300}{10} = 30\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100 - 30 = 70\%$$



**Elaborado por:** C. Delgado

**Revisado por:** N. Mayón

**Fecha:** 0/12/2018

Una vez finalizado el Control Interno al procedimiento de gestión de cobranza, el mismo que ha sido seccionado en concesión de crédito y control y supervisión, de igual modo se ha realizado la correspondiente matriz de riesgo en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. se llega a determinar que:

- ✓ En la concesión del crédito hay un nivel de confianza del 50%, lo cual indica que se ubica en un nivel bajo en la escala de medición; por otro lado, hay también 50% de riesgo en esta misma categoría. Es decir, hay un alto riesgo de conceder créditos y que éstos no sean cancelados en su el tiempo requerido por el estudio jurídico.
- ✓ En el control y supervisión, el resultado obtenido es de 30% de nivel de confianza con alto riesgo que se calculó en 70%. Lo que equivale a decir que no se ejerce un control adecuado.
- ✓ No existe un control de los clientes que ya tienen facturas emitidas, vencidas y les vuelven a facturar sin revisar los pagos a las facturas anteriores.
- ✓ No se realiza una medición de resultado de la gestión de cobranzas, no saben si lo facturado en el mes esta pagado, abonado o pendiente de cobrar, por tal motivo existe un riesgo al no saber el flujo de efectivo que tiene la oficina.

- ✓ No se realiza revisión de la cartera vencida, ya que la persona encargada no realiza descargas de bases para verificar contra lo recaudado y por recaudar.
- ✓ No existe supervisión de cobranzas, por tal razón no se realizan detalles de las gestiones realizadas de la misma.
- ✓ No se realizan confirmaciones de datos de los clientes y se mantiene una base de los mismos desactualizada y con información errónea.
- ✓ No se encontró evidencia de la comunicación y conocimiento al personal de los procedimientos para realizar la gestión de cobranzas, ya que no existen manuales de procedimientos.

## 4.2.1.2. Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría

FASE I:		EVALUACIÓN DE ÁREA CRÍTICA		
<b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PROTOVIEJO</b> <b>ESTUDIO JURIDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.</b> “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS DEL ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017”. <b>MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORÍA</b>				
COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS
Concesión de crédito	<b>Riesgo de Control: 50%, Alto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observancia al procedimiento de concesión de crédito No tiene establecido un procedimiento adecuado para conceder créditos.</li> <li>• No se realizan mediciones del estado crediticio de los clientes para nuevos créditos.</li> <li>• No se solicita documentación básica para el otorgamiento de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices para la concesión de créditos.</li> <li>• Porcentajes mínimos de recuperación para análisis de resultados.</li> <li>• Requerimiento de documentos exigidos para créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que la gerencia haya ordenado la elaboración de directrices para la concesión de créditos.</li> <li>• Comprobar que se cumplan los porcentajes mínimos de recuperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar la documentación de soporte para llevar a cabo la concesión de créditos (instructivos por parte de la gerencia, informe de auditoría).</li> <li>• Solicitar los cobros realizados en el último periodo, de cada cliente.</li> <li>• Selección aleatoria de archivo de documentación del cliente.</li> <li>• Confirmar mediante constatación física de documentos de cada cliente sujeto a crédito</li> </ul>

Supervisión y control de la gestión de cobranza	<p><b>Riesgo de Control: 70 %, Alto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de supervisión en la gestión de cobranza. No existe supervisión sobre la gestión de cobranzas y recuperación de valores.</li> <li>• Falta de manuales de procedimientos para la gestión de cobranza.</li> <li>• No se exigen reportes para ser presentados de manera periódica.</li> <li>• Falta de provisión para las cuentas incobrables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de reportes de gestión de cobranza.</li> <li>• Manual de procedimiento de gestión de cobranzas.</li> <li>• Periodicidad de reportes.</li> <li>• Porcentaje de provisión exigido, para las cuentas incobrables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constatar que no se presentan reportes de la gestión de cobranza.</li> <li>• Solicitar el manual de procedimientos a la gerencia.</li> <li>• Verificar reportes a la fecha.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar que hay ausencia de una efectiva supervisión de la gestión de cobranza, lo que impide tener buena liquidez en el estudio.</li> <li>• La gestión de cobranza no se sujeta a ningún manual de procedimiento.</li> <li>• Revisión de archivos históricos de reportes de cobranzas.</li> <li>• Revisar los estados financieros, para constatar la provisión de las cuentas incobrables.</li> <li>• Comprobar que en el periodo contable se haya calculado la provisión para las cuentas incobrables.</li> </ul>



**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO  
ESTUDIO JURIDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ**

**Auditoría de gestión al estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.**

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

**COMENTARIO**

Con respecto a la evaluación de control Interno del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., se pudo evidenciar que tanto la concesión de créditos como el procedimiento de la gestión de cobranza no son llevados de forma adecuada ya que carece de instrucciones y directrices específicas de procedimientos que le permitan hacerlo de la manera idónea.

- ✓ Falta de conocimientos en las incidencias de la falta de control en la concesión de los créditos, ya que pueden llevar a elevar las cuentas por cobrar con mucho tiempo vencida y por ende falta de liquidez del estudio jurídico.
- ✓ Escasa supervisión en el seguimiento de las cuentas por cobrar, por parte de la gerencia, lo cual no permite hacer una evaluación de los resultados.
- ✓ Poco control en el procedimiento de la gestión de cobranza, ya que no existen reportes cronológicos que permitan realizar un análisis de la situación crediticia de los clientes.
- ✓ Se está incumpliendo con la NIC 36 al no identificar el deterioro de un activo, lo cual está tipificado: “Aplica para aquellos activos financieros que se miden bajo el modelo de costo. El deterioro acumulado del valor, es una cuenta correctora de activo (cuenta de valuación) que comprende todas las pérdidas por deterioro que se hayan generado en las respectivas clases de activos financieros. La pérdida por deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y la mejor estimación del importe que la entidad recibiría por el activo. Para entidades que aplican las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), un activo financiero o un grupo de ellos estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como consecuencia de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un \_evento que causa la pérdida’) y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de ellos, que pueda ser estimado con fiabilidad. La identificación de un único evento que individualmente sea la causa del deterioro podría ser imposible. Más bien, el deterioro podría haber sido causado por el efecto combinado de diversos eventos, como, por ejemplo, los siguientes: (a) dificultades financieras significativas del emisor o del obligado; (b) infracciones de las cláusulas contractuales, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o el principal; (c) el

prestamista, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del prestatario, le otorga concesiones o ventajas que no habría otorgado bajo otras circunstancias; (d) es probable que el prestatario entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera”.

## 4.2.2 EJECUCIÓN

<b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PROTOVIEJO</b> <b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.</b> “AUDITORIA DE GESTION AL CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA AL ESTUDIO JURIDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017” <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>					
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P.T	HECHO POR:	FECHA	
1	<b>OBJETIVOS:</b> - Auditar el procedimiento de cobranza para determinar su nivel de control <b>PROCEDIMIENTO</b> - Solicite el procedimiento de la gestión de la cobranza para conocer el porcentaje de recaudación - Revise el procedimiento actual pertinente de la gestión de cobranza, a través de un checklist para conocer cómo se efectúan los controles. - Demuestre en una cédula sumaria la razonabilidad del saldo de la cuenta por cobrar y provisión de cuentas incobrables - Verifique in situ los pasos que se efectúan en el procedimiento de cobranza. - Solicite un listado de la cartera de clientes y verifique los saldos a la fecha. - Efectúe un análisis de antigüedad de saldos. - Realice verificación de dato de los clientes según los documentos de soporte. - Se elaboran hojas de				
		EJ-2 1-1	N.J.M.G. C.P.D.P.	04-12-2018	
		EJ-3 1-1			
		EJ-4 1-1	N.J.M.G. C.P.D.P.	05-12-2018	
		EJ-5 1-1	N.J.M.G. C.P.D.P.	14-12-2018	
		EJ-5 1-1	N.J.M.G. C.P.D.P.	17-12-2018	
		EJ-6 1-1	N.J.M.G. C.P.D.P.	19-12-2018	
	EJ-7 1-1	N.J.M.G. C.P.D.P.	20-12-2018		

	hallazgo.		<b>N.J.M.G.</b> <b>C.P.D.P.</b>	20-12-2018
<b>Elaborado por:</b> <b>N.J.M.G.</b> Nancy Janneth Mayón Gamboa <b>C.P.D.P.</b> Cinthya Patricia Delgado Pombar		<b>Revisado por:</b> <b>M.T.B.</b> Mara Triviño Bonilla		<b>Fecha:</b> 29/11/2018



<b>EJ-2</b> <b>1-1</b>
---------------------------

**Oficio No.5**

Guayaquil, 03 de diciembre del 2018

Sr. Andrés Pérez

**GERENTE DEL ESTUDIO JURIDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI  
PÉREZ**

Presente

De mis consideraciones

En concordancia con el contrato celebrado, solicito a usted me extienda de manera escrita el procedimiento de la gestión de cobranza con corte al 31 de diciembre del 2017 del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. a fin de conocer el porcentaje de recaudación con relación a las cuentas pendientes de cobrar a esa fecha del estudio jurídico.

Agradeciendo de antemano la atención que le preste a la presente solicitud, quedamos en espera del requerimiento.

Atentamente,

**Tnlga. Nancy Mayón Gamboa****JEFE DE EQUIPO**

Guayaquil, 04 de diciembre del 2018

Tnlga. Nancy Mayón Gamboa  
Jefe de Equipo  
Guayaquil

De mis consideraciones

En calidad de Jefe Administrativa del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

Certifico que el procedimiento de la cobranza no se encuentra detallado en ningún manual de procedimientos, para realizar la gestión se lo socializa de forma verbal. Con respecto al detalle del porcentaje de cobranza con corte al 31 de diciembre del 2017 es de \$74,972.01 según informe preparado para este efecto.

Lo certifico,

**Ing. Pamela Gilser**  
**Jefe Administrativa**

<b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ</b>		
<b>CHECK LIST AL PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- ¿Poseen un Manual de Procedimientos en las diferentes áreas del Estudio Jurídico?		✓
2.- ¿Si no posee manuales, aplican algún procedimiento específico en la gestión de cobranzas?	✓	
3.- ¿Estos procedimientos son socializados con los jefes de todas las áreas?	✓	
4.- ¿Se mide las capacidades y habilidades del personal encargado de la gestión de cobranzas?	✓	
5.- ¿Se realiza una supervisión a la gestión de cobranzas?		✓
6.- ¿Cuentan con algún software para las cobranzas?	✓	
7.- ¿Mantiene actualizada la cartera vencida de los clientes?		✓
8.- ¿Los datos de los clientes se encuentran debidamente actualizados?		✓
9.- ¿Se realizan reportes de gestión de cobranzas?		✓
10.- ¿Utilizan algún indicador para medir o evaluar la gestión de cobranzas?		✓
11.- ¿Dentro de las políticas de credito del cliente, este sabe que tiene credito de 30 días, luego de la emisión de la factura?	✓	
<b>Elaborado por:</b> N.J.M.G. Nancy Janneth Mayón Gamboa C.P.D.P. Cinthya Patricia Delgado Pombar	<b>Revisado por:</b> Leda. Mara Triviño Bonilla	<b>Fecha:</b> 10/12/2018

				PT.: <b>EJ - 4</b> <b>1 - 1</b>
				Preparado por: C.D. Fecha: 31-01-2018 Revisado por: N.M Fecha: 3-02-2018
<b>CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.</b> <b>SUMARIA DE CUENTAS POR COBRAR</b> <b>31 de diciembre del 2017</b>				
CUENTAS	Ref. a P/T	REGISTROS 31/12/2017	AJUSTE Y/O RECLASIFIC.	SALDOS INFORME 31/12/2017
Cuentas por Cobrar Clientes	<b>C-1-1</b>	\$ 74,972.01	\$ 626.00	\$ 74,346.01
(-) Reservas para cuentas incobrables	<b>C-1-2</b>	\$ 749.72		\$ 749.72
		\$ 74,222.29	\$ 626.00	\$ 73,596.29
		<b>T</b>		<b>T</b>
<p>√ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2017  <b>T</b> = Totalizado</p>				
<p><b>COMENTARIO:</b> Realizada la revisión y análisis de la cuenta por pagar se pudo constatar que el saldo de la cuenta al 31 de diciembre de 2017 no es razonable ya que no están correctamente presentados en los Saldos de cartera. Existe una diferencia entre los valores registrados contablemente y los hallados físicamente, se confirmó que hay valores que no han sido registrados en el sistema y se confirma que la cartera esta vencidas por más de 90 días.</p> <p><b>CONCLUSIÓN:</b> Existe una deficiencia en el registro contable y en la entrega de información, esto ha permitido comprobar que el saldo al 31 de diciembre de 2017 es de \$ 74,346,01 tal como consta las cuentas por pagar, está verificado. α = Saldo auditado □ = Verificado con oficios y estados financieros</p>				
<b>Elaborado por:</b> M.G.N.J. Mayón Gamboa Nancy Janneth D. P. C.P. Delgado Pombar Cinthya Patricia		<b>Revisado por:</b> Lcda. Mara Triviño Bonilla		<b>Fecha:</b> 14/12/18

## ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ

TIPO: AUDITORÍA AL CONTROL INTERNO

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017

CUENTA: CUENTAS POR COBRAR

REVISIÓN DE LA CARTERA - CUENTAS POR COBRAR

FACTURA	CLIENTE	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	VALOR DE FACTURA	VALOR COBRADO AL VENCIMIENTO	CUENTA POR COBRAR CONTABLE	COBROS NO REGISTRADOS	VALOR POR COBRAR AUDITADO
001-501-000001623	ABBOUD ABUD, VICTOR	14/7/2017	14/8/2017	2.232,54	0,00	2.232,54		2.232,54 □
001-501-000000055	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	31/12/2014	31/12/2014	614,71	0,00	614,71		614,71 □
001-501-000001596	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	3/7/2017	3/8/2017	425,60	0,00	425,60		425,60 □
001-501-000001597	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	3/7/2017	3/8/2017	33,86	0,00	33,86		33,86 □
001-501-000001639	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	4/8/2017	4/9/2017	342,00	0,00	342,00		342,00 □
001-501-000001377	ACF V US TRADE RECEIVABLES, LLC	22/3/2017	22/3/2017	500,00	0,00	500,00		500,00 □
001-502-000000302	AGRICOLA INTERNACIONAL LA SEMILLA S.A.	24/2/2017	24/2/2017	103,18	0,00	103,18		103,18 □
001-501-000001629	Amcor Rigid Plastics Ecuador S.A.	13/7/2017	13/8/2017	164,27	0,00	164,27		164,27 □
001-501-000001631	BANCO SOLIDARIO S.A.	20/7/2017	20/8/2017	1862,66	0,00	1.862,66	500,00	1.362,66 A
001-501-000000842	Blasti S.A	14/7/2016	14/8/2016	5.310,00	5.310,00	0,00		0,00
001-002-000004610	Blasti S.A	4/8/2016	4/8/2016	414,68	0,00	414,68		414,68 □
001-502-000000126	Blasti S.A	11/11/2016	11/12/2016	38,76	0,00	38,76		38,76 □
001-002-000005518	Blasti S.A	11/11/2016	11/12/2016	33,27	0,00	33,27		33,27 □
001-502-000000387	Blasti S.A	9/6/2017	9/6/2017	168,00	0,00	168,00		168,00 □
001-002-000006006	Blasti S.A	19/7/2017	19/8/2017	51,76	51,76	0,00		0,00

001-501-000001461	Canadian Bank Note Company, Limited	3/5/2017	3/6/2017	726,66	500,00	226,66		226,66 □
001-501-000001514	Canadian Bank Note Company, Limited	11/5/2017	11/6/2017	166,67	0,00	166,67		166,67 □
001-002-000005862	Canadian Bank Note Company, Limited	17/5/2017	17/6/2017	269,35	0,00	269,35		269,35 □
001-501-000001610	CANODROS C.L.	13/7/2017	13/8/2017	4.104,80	1.000,00	3.104,80		3.104,80 □
001-501-000001632	CANODROS C.L.	20/7/2017	20/8/2017	1.664,13	0,00	1.664,13		1.664,13 □
001-002-000005983	CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL CENEICA S.A.	14/7/2017	14/8/2017	75,00	0,00	75,00		75,00 □
001-501-000001441	CEPILLOS PLÁSTICOS ECUADOR S.A.	21/4/2017	21/5/2017	532,00	532,00	0,00		0,00
001-501-000001494	Cepillos Plásticos Ecuador S.A.	10/5/2017	10/6/2017	418,00	418,00	0,00		0,00
001-501-000001589	Cepillos Plásticos Ecuador S.A.	21/6/2017	21/7/2017	933,33	0,00	933,33		933,33 □
001-501-000001611	CLOUDWARE 360 S.A.	13/7/2017	13/7/2017	392,00	392,00	0,00		0,00
001-501-000001615	COMPAÑIA DE GESTION Y COBRANZAS GESTOMATIC S.A.	14/7/2017	14/8/2017	513,33	513,33	0,00		0,00
001-002-000005691	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	8/2/2017	8/3/2017	228,90	0,00	228,90		228,90 □
004-501-000005773	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	6/6/2017	6/7/2017	2.540,00	2.540,00	0,00		0,00
001-501-000001599	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	3/7/2017	3/8/2017	3.566,16	0,00	3.566,16		3.566,16 □
001-501-000001612	CREDIMATIC S.A.	13/7/2017	13/8/2017	833,12	0,00	833,12		833,12 □
001-002-000006004	CRISTALTECH S.A.	19/7/2017	19/7/2017	273,45	273,45	0,00		0,00
001-502-000000229	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	17/1/2017	17/1/2017	25,08	25,08	0,00		0,00
001-501-000001318	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	10/2/2017	10/2/2017	2.280,00	1.000,00	1.280,00		1.280,00 □
001-502-000000368	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	9/5/2017	9/5/2017	18,24	18,24	0,00		0,00
001-501-000001625	Ecuastibas S.A.	17/7/2017	17/8/2017	660,40	500,00	160,40		160,40 □
001-501-000001634	Ecuatoriana de Sal Productos y Químicos C.A. Ecuasal	25/7/2017	25/8/2017	474,13	0,00	474,13		474,13 □

001-502-00000249	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	17/1/2017	17/2/2017	29,64	29,64	0,00		0,00
001-002-000005989	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	17/7/2017	17/8/2017	2.746,72	746,72	2.000,00		2.000,00 □
001-502-00000392	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	15/6/2017	15/7/2017	56,00	0,00	56,00		56,00 □
001-502-00000398	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	13/7/2017	13/8/2017	19,04	19,04	0,00		0,00
001-002-000005979	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	14/7/2017	14/8/2017	160,49	0,00	160,49		160,49 □
001-501-000001437	HEALTHYDRINKS S.A.	18/4/2017	18/4/2017	2.736,00	1.500,00	1.236,00		1.236,00 □
001-501-000001438	HEALTHYDRINKS S.A.	18/4/2017	18/4/2017	3.420,00	0,00	3.420,00		3.420,00 □
001-501-000001499	HEALTHYDRINKS S.A.	10/5/2017	10/5/2017	342,00	342,00	0,00		0,00
001-002-000005957	Hogan Lovells US LLP	30/6/2017	30/6/2017	3.834,98	834,98	3.000,00		3.000,00 □
001-002-000005910	HYESUK CHANG LEE	14/6/2017	14/7/2017	125,30	125,30	0,00		0,00
001-002-000005671	Inaja Corporation	24/1/2017	24/1/2017	332,90	0,00	332,90		332,90 □
001-502-00000402	Inarpi S.A.	13/7/2017	13/8/2017	69,05	69,05	0,00		0,00
001-002-000005978	Inarpi S.A.	14/7/2017	14/8/2017	346,58	346,58	0,00		0,00
001-501-000001624	Inarpi S.A.	17/7/2017	17/8/2017	9.170,93	5.000,00	4.170,93		4.170,93 □
001-501-000001468	INDUSTRIA CARTONERA ECUATORIANA S.A.	3/5/2017	3/5/2017	562,10	0,00	562,10		562,10 □
001-501-000001976	INDUSTRIA CARTONERA ECUATORIANA S.A.	19/7/2017	19/7/2017	45,00	45,00	0,00		0,00
001-501-000000162	JOSE CUCALON DE YCAZA	26/5/2016	26/6/2016	2.762,67	1.000,00	1.762,67		1.762,67 □
001-001-000007985	JOSELER S.A.	31/12/2016	31/1/2017	4.802,00	0,00	4.802,00		4.802,00 □
001-001-000007986	JOSELER S.A.	31/12/2016	31/12/2017	126,00	0,00	126,00	126,00	0,00 A
001-501-000000703	JOSELER S.A.	6/5/2017	6/6/2017	1.848,00	0,00	1.848,00		1.848,00 □
001-002-000005802	KIM KWANG HYUN	25/4/2017	25/4/2017	152,67	152,67	0,00		0,00

001-501-00000705	LOKARSA S.A.	17/5/2017	17/6/2017	35,91	35,91	0,00		0,00
004-002-000002420	MARADELSA S.A.	18/5/2017	18/6/2017	556,19	0,00	556,19		556,19 □
001-002-000004511	MARADELSA S.A.	7/6/2017	7/7/2017	130,48	130,48	0,00		0,00
001-501-000001517	MECANOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL MECANOSSAC	12/5/2017	12/5/2017	2.202,67	1.200,00	1.002,67		1.002,67 □
001-501-000001582	MECANOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL MECANOSSAC	19/6/2017	19/6/2017	354,66	0,00	354,66		354,66 □
001-002-000005899	OBRAENERGY S.A.	12/6/2017	12/7/2017	119,70	119,70	0,00		0,00
001-501-000000342	PARDALISERVICES S.A.	31/12/2016	31/12/2016	290,18	290,18	0,00		0,00
001-501-000001617	QC TERMINALES ECUADOR S.A.	14/7/2017	14/8/2017	140,00	140,00	0,00		0,00
001-002-000005915	QUIMERAFILMS S.A.	14/6/2017	14/6/2017	81,93	81,93	0,00		0,00
001-501-000001618	QUIMITRANSPORT S.A.	14/7/2017	14/8/2017	560,00	0,00	560,00		560,00 □
001-501-000001619	QUIMPAC ECUADOR S.A QUIMPACSA	14/7/2017	14/8/2017	1.372,00	0,00	1.372,00		1.372,00 □
001-501-00000709	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	9/5/2017	9/6/2017	356,91	0,00	356,91		356,91 □
001-501-000000710	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	9/5/2017	9/6/2017	400,00	0,00	400,00		400,00 □
001-002-000005852	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	15/5/2017	15/6/2017	24,34	24,34	0,00		0,00
001-002-000005904	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	12/6/2017	12/7/2017	23,06	23,06	0,00		0,00
001-502-000000061	SALAME VITERI, CARLOS	12/10/2016	12/11/2016	40,00	40,00	0,00		0,00
001-501-000001519	Skodtex S.A.	16/5/2017	16/6/2017	44,87	44,87	0,00		0,00
001-002-000005954	SOCIEDAD NACIONAL DE GALAPAGOS C.A.	23/6/2017	23/7/2017	33,00	33,00	0,00		0,00
004-501-000006028	Soroa S.A.	11/7/2017	11/8/2017	269,50	0,00	269,50		269,50 □
004-501-000006029	Soroa S.A.	11/7/2017	11/8/2017	1.320,00	0,00	1.320,00		1.320,00 □
001-502-000000002	SURPLUS S.A.	5/2/2017	5/3/2017	201,60	0,00	201,60		201,60 □



001-502-000000003	SURPLUS S.A.	5/2/2017	5/3/2017	67,42	67,42	0,00		0,00
001-501-000001454	SVF ECUADOR S.A.	28/4/2017	28/5/2017	519,84	519,84	0,00		0,00
001-501-000001455	SVF ECUADOR S.A.	28/4/2017	28/5/2017	448,00	0,00	448,00		448,00 □
001-501-000001622	SVF ECUADOR S.A.	14/7/2017	14/8/2017	224,00	224,00	0,00		0,00
001-002-000005584	TELCONET S.A.	2/12/2016	2/1/2017	27,24	27,24	0,00		0,00
001-502-000000246	TELCONET S.A.	17/1/2017	17/2/2017	32,78	32,78	0,00		0,00
001-502-000000282	TELCONET S.A.	8/2/2017	8/3/2017	31,92	31,92	0,00		0,00
001-502-000000336	TELCONET S.A.	10/4/2017	10/5/2017	191,52	0,00	191,52		191,52 □
001-501-000001483	TELCONET S.A.	9/5/2017	9/6/2017	2.401,60	0,00	2.401,60		2.401,60 □
001-501-000001564	TELCONET S.A.	9/6/2017	9/7/2017	4.788,74	1.000,00	3.788,74		3.788,74 □
001-501-000001594	TELCONET S.A.	19/7/2017	19/8/2017	20,38	20,38	0,00		0,00
001-501-000001562	TPG TRANSPORTES S.A.	9/6/2017	9/7/2017	210,00	210,00	0,00		0,00
001-501-000001563	TPG TRANSPORTES S.A.	9/6/2017	9/7/2017	206,25	0,00	206,25		206,25 □
001-501-000001249	Unilever Andina Ecuador S.A.	9/1/2017	9/2/2017	3.192,00	0,00	3.192,00		3.192,00 □
001-501-000001268	VEDEBE TRADING S.A	10/1/2017	10/1/2017	360,00	360,00	0,00		0,00
001-501-000000273	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	15/8/2016	15/9/2016	107,60	0,00	107,60		107,60 □
001-501-000000304	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	4/9/2016	4/10/2016	538,00	0,00	538		538,00 □
001-501-000000349	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	8/10/2016	8/11/2016	179,34	179,34	0,00		0,00
001-501-000000375	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	22/10/2016	22/11/2016	286,94	286,94	0,00		0,00
004-002-000001076	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	16/11/2016	16/12/2016	30,13	30,13	0,00		0,00
001-501-000000481	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	12/12/2016	12/1/2017	338,66	0,00	338,66		338,66 □

001-501-00000636	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	16/3/2017	16/4/2017	101,60	0,00	101,60		101,60
001-002-000004411	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	4/4/2017	4/5/2017	60,00	0,00	60,00		60,00
001-501-00000673	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	15/4/2017	15/5/2017	461,45	0,00	461,45		461,45
001-501-00000734	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	12/5/2017	12/6/2017	410,66	0,00	410,66		410,66
001-002-000004538	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	13/6/2017	13/7/2017	33,60	0,00	33,60		33,60
001-501-000001052	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	12/10/2017	12/11/2017	504,19	0,00	504,19		504,19
001-501-000001091	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	14/11/2017	14/12/2017	2.305,08	0,00	2.305,08		2.305,08
001-502-00000175	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	15/11/2017	15/12/2017	30,21	0,00	30,21		30,21
001-501-00000874	Volvo Construction Equipment AB	28/7/2017	28/8/2017	48,00	48,00	0,00		0,00
001-002-000005630	Volvo Construction Equipment AB	14/12/2016	14/1/2017	128,81	128,81	0,00		0,00
001-501-000001551	Volvo Construction Equipment AB	2/6/2017	2/7/2017	2.513,33	0,00	2.513,33		2.513,33
001-501-000001553	Volvo Construction Equipment AB	2/6/2017	2/7/2017	463,33	463,33	0,00		0,00
001-501-000001636	Volvo Construction Equipment AB	26/7/2017	26/8/2017	273,34	0,00	273,34		273,34
001-501-000001637	Volvo Construction Equipment AB	2/8/2017	2/9/2017	256,67	0,00	256,67		256,67
001-501-000001550	VTF Latin America S.A	2/6/2017	2/6/2017	308,34	308,34	0,00		0,00
001-501-000001552	VTF Latin America S.A	2/6/2017	2/6/2017	1.622,50	0,00	1.622,50		1.622,50
001-501-000001554	VTF Latin America S.A	2/6/2017	2/6/2017	2.828,34	0,00	2.828,34		2.828,34
001-501-000001635	VTF Latin America S.A	26/7/2017	26/7/2017	255,00	255,00	0,00		0,00
001-501-000001638	VTF Latin America S.A	2/8/2017	2/8/2017	2.571,67	0,00	2.571,67		2.571,67
	<b>TOTALES</b>			<b>104.613,59</b>	<b>29,641.78</b>	<b>74,971.81</b>	<b>626,00</b>	<b>74,345.81</b>

✓ Valores no cobrados al vencimiento de facturas

**Observación:** El chequeo a la cartera vencida de las cuentas por cobrar fue efectuado el 01 de enero del 2018 y esos valores no habían sido cobrados, a pesar que ya habían cumplido su plazo de pago, además se encontraron dos cobros efectuados y que no han sido registrados, y se han mantenido así hasta la fecha.

**ESTUDIO JURIDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ****TIPO:** AUDITORÍA**PERIODO:** 01 DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017.**CUENTA:** PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**VERIFICACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA**

**COMENTARIO:** Para cumplimiento de este procedimiento el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez, presentó efectivamente la cartera vencida, se realizó la verificación de cada una de las facturas emitidas así como también la fecha de vencimiento. En este proceso se comprobó, que existen algunas facturas que mantienen vencimientos de hasta un año y que no han sido gestionadas para su cobro, además se encontraron dos cobros que no habían sido registrados con comprobantes de ingreso.

Se ha evidenciado que se ha otorgado créditos a clientes que aún mantenían saldos vencidos. Esto demuestra que no se hace una revisión de cartera vencida y que no existe un buen procedimiento de cobranza.

**CONCLUSIÓN:** Se revisó el detalle de las facturas de clientes que se encuentran vencidas, considerando la fecha de emisión y fechas de vencimiento respectivamente.

**RECOMENDACIÓN:**

**Al Gerente General del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez,**

Se le sugiere que establezca controles periódicos de las cuentas por cobrar para evitar que se retrasen en los pagos y tengan demasiado tiempo vencidas, de igual modo establecer como política administrativa la aplicación de un adecuado procedimiento de gestión de cobranza

**A la encargada de cobranza.**

Se efectúe la actualización constante de la cartera vencida para la gestión de cobranza inmediata, adoptando métodos correspondientes.

<b>Elaborado por:</b> M.G.N.J. Mayón Gamboa Nancy Janneth D. P. C.P. Delgado Pombar Cinthya Patricia	<b>Revisado por:</b> M.T.B. Mara Triviño Bonilla	<b>Fecha:</b>
--	--	---------------


Verificación



<b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PEREZ C.L.</b> <b>TIPO: AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO</b> <b>PERÍODO: DEL 01 DE ENERRO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017</b> <b>CUENTA: CUENTAS POR COBRAR</b> <b>ANÁLISIS DE LA ANTIGÜEDAD DE SALDOS</b>						
FACTURA	CLIENTE	FECHA DE EMISION	FECHA DE VENCIMIENTO	VALOR DE FACTURA	VALOR CANCELADO	SALDO
001-501-00000151	Canadian Bank Note	11/5/2017	11/6/2017	166.67	0.00	166.67
001-501-00000570	Conecel	6/6/2017	6/7/2017	2,540.00	2,540.00	0.00
001-501-00000751	Joseler S.a.	31/12/2016	31/1/2017	4,802.00	0.00	4,802.00
001-501-00000798	Joseler S.a.	6/5/2017	6/6/2017	1,848.00	0.00	1,848.00
001-501-00000145	SVF Ecuador S.A.	28/4/2017	28/5/2017	519.84	519.84	0.00
001-501-00000149	Telconet S.A	9/5/2017	9/6/2017	2,401.60	0.00	2,401.60
001-501-00000129	VEDEBE Trading	10/1/2017	10/2/2017	360.00	360.00	0.00
001-501-00000108	Veritas Comunicaciones	14/11/2017	14/12/2017	2,305.08	0.00	2,305.08
001-501-00000153	Volvo Constructions	2/6/2017	2/7/2017	2,513.30	0.00	2,513.30
001-501-00000150	VTF latin American	2/6/2017	2/7/2017	2,828.34	0.00	2,828.34
				<b>20,118.16</b>	<b>3,419.84</b>	<b>16,698.32</b>
<b>ANALISIS DE LA ANTIGÜEDAD DE SALDOS VENCIDOS</b> El 10% de los clientes seleccionados mantienen deuda por un periodo de antigüedad de 355 días, correspondientes a un valor de USD 4,802.00 El 40% de los clientes seleccionados mantienen deuda por un periodo de antigüedad de 212 días, correspondientes a un valor de USD 4,843.01 El 10% de los clientes seleccionados mantienen deuda por un periodo de antigüedad de 184 días, correspondientes a un valor de USD 2,513.33 El 10% de los clientes seleccionados mantienen deuda por un periodo de antigüedad de 355 días, correspondientes a un valor de USD 4,802.00 El 30% restante de clientes tomados de esta lista, ya han cancelado sus valores, al momento de ser auditados						
<b>Elaborado Por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>		
N.J.M.G Nancy Janneth Mayón Gamboa C.P.D.P. Cinthya Patricia Delgado Pombar		Lcda. Mara Triviño Bonilla				

<b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ</b>		
<b>CHECK LIST PARA VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE CLIENTES</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTA</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- ¿Solicita documentación para verificación de datos actuales del cliente?	✓	
2.- ¿Posee formulario para actualizar los datos?	✓	
3.- ¿Ingresa inmediatamente los datos de los clientes en alguna base de datos?		✓
4.- ¿Hace confirmaciones de los datos proporcionados por el cliente?	✓	
5.- ¿Actualiza constantemente la base de datos de los clientes?		✓
6.- ¿Esta consciente de lo relevante que es mantener una base de datos actualizada?		✓
<b>Elaborado por:</b> N.J.M.G. Nancy Janneth Mayón Gamboa C.P.D.P. Cinthya Patricia Delgado Pombar	<b>Revisado por:</b> Lcda. Mara Triviño Bonilla	<b>Fecha:</b> 10/12/2018

**Hallazgo 1:**

 <p><b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO</b>  <b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ</b></p> <p><b>Auditoría de gestión al estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, provincia de Guayas en el período 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.</b></p>
<p><b>Condición</b>  Deficiencia en el control de la cartera, se posee una base de datos desactualizada, ya que algunos números de teléfonos, direcciones ya no corresponden a los clientes.</p>
<p><b>Criterio</b>  Lo observado por los auditores en cuanto a la falta de control, sustentada en la Normas de Control Interno:  <i>El control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.</i>  <i>Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.</i>  <i>Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad.</i>  <i>La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener.</i></p>
<p><b>Causa</b>  La persona encargada de la gestión de cobranza no ha recibido directrices ni manuales de procedimientos por parte de la gerencia, para realizar de manera adecuada dicha gestión. Solo envía mensajes vía correos electrónicos para hacer recordatorios de cobros vencidos, sin asegurarse que el cliente recibe la información, ya que no recibe confirmaciones de recepción en la mayoría de los casos.</p>
<p><b>Efecto</b>  Al no recibir directrices específicas, no contar con una de base de datos actualizada y no hacer el seguimiento adecuado a los clientes pendientes de valores por cobrar, a la fecha la cartera de clientes posee un porcentaje muy alto de vencimiento que corresponde al 73% del total de las cuentas por cobrar.</p>
<p><b>Conclusión</b>  Luego de las indagaciones correspondientes a los datos de los clientes del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez, el equipo auditor concluye que el gerente no ha proporcionado directrices ni procedimientos, a la persona encarga de la cobranza y esto ha provocado que exista una falta de control y supervisión hacia la</p>

persona encargada de la gestión de cobranza, con el agregado que hay muy poca recuperación de valores, llegando a tener una cartera vencida que llega al 73% de las cuentas por cobrar.

**Recomendaciones:**

***Al Gerente***

Diseñar un Manual de Procedimientos para optimizar la gestión cobranza a través de un control y evaluación de la aplicación de dicho manual.

Así también medir el desempeño funcional y operativo de todo el desarrollo de la gestión de cobranza, por medio de la persona encargada de la gestión de cobranza.

***Al Contador***

Realizar un análisis minucioso a las cuentas por cobrar para realizar las correspondientes provisiones de cuentas incobrables.

***A la persona encargada de la cobranza***

Realizar una actualización total de toda la base de datos los clientes, detallando direcciones de la empresa, número de teléfonos convencionales y móviles, direcciones de correos electrónicos, nombres de las personas encargadas de efectuar los pagos y demás datos pertinentes a la gestión de cobranza para una localización rápida y efectiva con el cliente.

**Elaborado por:**

**M.G.N.J.** Mayón Gamboa  
Nancy Janneth

**D.P.C.P.** Delgado Pombar  
Cinthya Patricia


**Revisado por:**

**M.T.B.** Mara Triviño Bonilla

**Fecha:** 17/12/18



**Hallazgo 2:**

 <p><b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO</b>  <b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ</b></p> <p><b>Auditoría de gestión al estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, provincia de Guayas en el período 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.</b></p>
<p><b>Condición</b>  Deficiencia en la emisión de facturas a clientes que aún mantienen valores pendientes de cobros hasta por un año.</p>
<p><b>Criterio</b>  De acuerdo a la revisión efectuado por el equipo auditor con respecto a la emisión de facturas sujetas de créditos e incluso a clientes que aún mantienen valores pendientes de cobros, se contradice con respecto a la política de créditos dispuesta por la gerencia general cuando lo menciona en su literal c  <u>Política de créditos del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez</u>  <i>c) Se establece que el tiempo máximo de crédito que se concederá a los clientes será de 30 días contados desde la fecha de emisión de la factura. Salvo casos muy particulares para los cuales deberá contar con autorización expresa y escrita de la gerencia general.</i>  Continua la falta de control interno según las Normas de control interno:  <u>410-04 Políticas y procedimientos</u>  <i>La máxima autoridad de la entidad aprobará las políticas y procedimientos que permitan organizar apropiadamente el área de tecnología de información y asignar el talento humano calificado e infraestructura tecnológica necesaria.</i></p>
<p><b>Causa</b>  Ni la gerencia general, ni la gerencia administrativa hacen un seguimiento, evaluación y análisis a la cartera vencida para verificar el tiempo que mantienen los clientes sus valores vencidos.</p>
<p><b>Efecto</b>  La inadecuada gestión de cobranza acompañada del escaso control en el seguimiento con respecto a los cobros de la cartera vencida, conlleva a que se otorguen más créditos a los clientes morosos, elevando el porcentaje de dicha cartera para el estudio jurídico, lo que en forma progresiva desencadena un problema grave de falta de liquidez, que en algunas ocasiones le ha limitado al estudio jurídico cumplir con algunas de sus obligaciones.</p>
<p><b>Conclusión</b>  Mediante el cálculo para determinar el porcentaje de cartera vencida en comparación al total de las facturas de clientes a quienes se les otorgó 30 días de crédito, se puede establecer que de los \$101,613.59 solo se recuperaron \$27,267.58 dejando un porcentaje del 73% por cobrar, los mismos que permanecen en mora, generando la falta de liquidez en el estudio jurídico.</p>
<p><b>Recomendaciones</b>  <b>Al Gerente</b>  Supervisar y controlar la gestión que se le está haciendo a las cuentas por cobrar para que se haga la depuración de clientes que mantienen un alto porcentaje de</p>

morosidad. De igual forma evaluar el desempeño de la persona encargada de la cobranza a través de indicadores de valores recuperados de forma periódica.


***A la persona encargada de la cobranza***

Gestionar la cobranza unos días antes de la fecha de vencimiento para recordar al cliente que tiene una obligación con el estudio jurídico.

Diseñar un cronograma de gestión de cobranza para coordinar fechas probables de cobros y realizar las respectivas estimaciones de recuperación de cartera.

<p><b>Elaborado por:</b>  <b>M.G.N.J.</b> Mayón Gamboa  Nancy Janneth  <b>D.P.C.P.</b> Delgado Pombar  Cinthya Patricia</p>	<p><b>Revisado por:</b>  <b>M.T.B.</b> Mara Triviño Bonilla</p>	<p><b>Fecha:</b> 18/12/2018</p>
---	---	---------------------------------

**Hallazgo 3:**

 <p><b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO</b>  <b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ</b></p> <p><b>Auditoría de gestión al estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, provincia de Guayas en el período 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.</b></p>
<p><b>Condición</b></p> <p>Deficiencia en el registro de los pagos recibidos. Se encontró que no se habían registrado en el sistema contable, dos pagos de clientes, los mismos que se encontraban dentro de los valores que adeudaban dichos clientes. Estos pagos fueron efectuados vía transferencia bancaria.</p>
<p><b>Criterio</b></p> <p>De acuerdo a la revisión efectuado por el equipo auditor con respecto a las transacciones no registradas como el pago de facturas, donde se ingresa a la cuenta banco el pago, pero no se registra en libros, se hace caso omiso a uno de los Principio de Contabilidad Generalmente Aceptadas:</p> <p><i>Devengado: Las variaciones patrimoniales que se deben considerar para establecer el resultado económico, son los que corresponden a un ejercicio sin entrar a distinguir se han cobrado o pagado durante dicho periodo. En la aplicación del principio del devengado se registran los ingresos o gastos en el periodo contable al que se refiere, a pesar de que el documento sustentatorio tuviera fecha del siguiente ejercicio o que el desembolso pueda ser hecho todo o en parte en el ejercicio siguiente. Este principio elimina la posibilidad de aplicar el criterio de la “percibido” para la atribución de resultados. Este ultimo de halla al margen de los PCGA.</i></p>
<p><b>Causa</b></p> <p>Ausencia de reportes de cobros e ingresos diarios que detallen quiénes han efectuado sus pagos y qué valores quedan pendientes de cobrar.</p>
<p><b>Efecto</b></p> <p>La falta de reportes de los cobros efectuados a clientes, limita la posibilidad de identificar con claridad aquellos clientes que se mantienen al día en sus pagos y los que permanecen en mora.</p> <p>La administración no puede hacer una medición de la antigüedad de los valores vencidos.</p>
<p><b>Conclusión</b></p> <p>El equipo auditor decide tomar una muestra representativa de la cartera vencida para determinar el tiempo de antigüedad de los valores por cobrar, y llega a determinar que el 70% de los clientes tomados de la muestra mantiene deudas por más de 180 días, lo cual le permite concluir que el estudio jurídico amerita la aplicación emergente de un control interno en cada paso del procedimiento de la cobranza.</p>
<p><b>Recomendaciones</b></p> <p><i>Al Gerente</i></p> <p>Supervisar y controlar la gestión que se le está haciendo a las cuentas por cobrar para que se haga la depuración de clientes que mantienen un alto porcentaje de morosidad. De igual forma evaluar el desempeño de la persona encargada de la cobranza a través de indicadores de valores recuperados de forma periódica.</p>

***A la persona encargada de la cobranza***


Gestionar la cobranza unos días antes de la fecha de vencimiento para recordar al cliente que tiene una obligación con el estudio jurídico.

Diseñar un cronograma de gestión de cobranza para coordinar fechas probables de cobros y realizar las respectivas estimaciones de recuperación de cartera.

<b>Elaborado por:</b> <b>M.G.N.J.</b> Mayón Gamboa Nancy Janneth <b>D.P.C.P.</b> Delgado Pombar Cinthya Patricia	<b>Revisado por:</b> <b>M.T.B.</b> Mara Triviño Bonilla	<b>Fecha:</b> 19/12/18
--	--	------------------------

## Hallazgo 4

EJ-8  
1-7

 <p><b>UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO</b>  <b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ</b></p> <p><b>Auditoría de gestión al estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, provincia de Guayas en el período 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.</b></p>
<p><b>Condición</b>  Deficiencia en la provisión de cuentas incobrables, se observa falta de registros por descuido del personal al no registrar y mantener un control de la misma.</p>
<p><b>Criterio</b>  De acuerdo a la revisión efectuada por el equipo auditor con respecto a las provisiones que el estudio debe efectuar a las cuentas incobrables, se está evadiendo la NIIF 9:</p> <p><i>Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro de valor de activos financieros medidos al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en que no se hayan incurrido). Las pérdidas crediticias esperadas son una estimación de la probabilidad ponderada de las pérdidas crediticias (es decir, el valor presente de las todas las insuficiencias de efectivo) a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero.</i></p>
<p><b>Causa</b>  No se hacen adecuadamente la provisión para las cuentas incobrables, desestimando el riesgo de recuperación de los créditos otorgados.</p>
<p><b>Efecto</b>  Existe un alto porcentaje de valores vencidos con más de 180 días, contribuyendo a elevar el nivel de riesgo de no recuperar esos valores, lo que se podría evitar realizando una provisión a las cuentas incobrables.</p>
<p><b>Conclusión</b>  El equipo auditor realiza una actualización de la cartera identificando el valor de la cuenta por cobrar y hace la provisión de ese valor, estimando el 1% como provisión de cuentas incobrables.</p>
<p><b>Recomendaciones</b></p> <p><b>Al Gerente</b>  Supervisar y controlar la gestión que se le está haciendo a las cuentas por cobrar para que se haga la depuración de clientes que mantienen un alto porcentaje de morosidad. De igual forma evaluar el desempeño de la persona encargada de la cobranza a través de indicadores de valores recuperados de forma periódica</p> <p><b>A la persona encargada de la cobranza</b>  Gestionar la cobranza unos días antes de la fecha de vencimiento para recordar al cliente que tiene una obligación con el estudio jurídico. Diseñar un cronograma de gestión de cobranza para coordinar fechas probables de cobros y realizar las respectivas estimaciones de recuperación de cartera.</p>

<b>Elaborado por:</b> <b>M.G.N.J.</b> Mayón Gamboa Nancy Janneth <b>D.P.C.P.</b> Delgado Pombar Cinthya Patricia	<b>Revisado por:</b> <b>M.T.B.</b> Mara Triviño Bonilla	<b>Fecha:</b> 19/12/18

## **4.2.3 Comunicación de resultados**

### **4.2.3.1. Notificación de resultados**

#### **Borrador del informe**



## **CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

### **COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.**

#### **INFORME GENERAL**

#### **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CONTROL INTERNO DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL ESTUDIO JURÍDICO**

#### **CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.**

#### **DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO**

#### **AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

**Índice del informe**

Carátula

Carta de presentación

Motivo de auditoría

Objetivos

Evaluación del control interno del procedimiento de cobranza

Opinión

Conclusiones

Recomendaciones



## **Carta de presentación del informe**

Guayaquil, 27 de diciembre del 2018

Ingeniero

Andrés Pérez

**GERENTE GENERAL DEL ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES**

**CARMIGNIANI PÉREZ**

Ciudad. -

De nuestras consideraciones:

Se ha realizado la “Auditoría de gestión al control interno del procedimiento de cobranzas des estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017”, cuya responsabilidad de administrar el control interno es de la gerencia general del estudio jurídico. Nuestra responsabilidad es notificar de manera expresa una opinión en concordancia a dicha gestión fundamentada en la auditoría.

Dicha auditoría de gestión ha sido ejecutada conforme al cronograma de actividades que se elaboró para esta auditoría con apego a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), los componentes del control interno, Políticas internas del estudio jurídico. Esta auditoría lleva inherente la evaluación sobre todas las evidencias que se han obtenido con las revisiones y aplicaciones del control interno del estudio jurídico, por ello consideramos que este trabajo proporciona una base razonable para emitir nuestra opinión de auditoría.

De acuerdo a los resultados obtenidos y la evaluación al control interno al procedimiento de cobranza del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez, éste posee poco control en los aspectos más importantes en la gestión de cobranza, sobre todo en los siguientes aspectos:

- ✓ El estudio jurídico no posee un manual de procedimientos que señale de manera escrita cada uno de los pasos para realizar una efectiva gestión de la cobranza.
- ✓ La cartera de clientes tienen un porcentaje muy alto de vencimiento, incumpliendo el plazo estipulado para el crédito según política del estudio jurídico, que es de 30 días.
- ✓ La base de datos de los clientes se encuentra desactualizada
- ✓ No se supervisa la gestión de cobranza, ni fechas de vencimientos de las facturas, lo que contribuye a emitir facturas a clientes que aún mantienen deudas con el estudio jurídico.
- ✓ No se evalúa el desempeño de funciones de la persona encargada de la gestión de cobranza.

Particular que ponemos a vuestro conocimiento.

Atentamente,

**Tnlga. Nancy Janneth Mayón Gamboa**

**Tnlga. Cinthya Patricia Delgado Pombar**

**Jefe de equipo auditor / Miembro del equipo auditor**

#### **4.3.1. Informe de auditoría.**

#### **4.3.2 Información introductoria.**

##### **Motivo de auditoría**

La auditoría de gestión al control interno del procedimiento de cobranzas del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, del período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, fue realizada en atención a la autorización del Proyecto de Investigación que resolvió el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, previamente autorizada por el Ing. Andrés Pérez, Gerente General del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez, de la ciudad de Guayaquil.

##### **Objetivos de la auditoría**

###### **Objetivo general**

Realizar una auditoría de gestión al control interno del procedimiento de cobranzas para verificar la falta de liquidez en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

###### **Objetivos específicos**

- ✓ Diagnosticar la situación actual del procedimiento de cobranzas en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.
- ✓ Revelar los resultados obtenidos de las observaciones en los informes del diagnóstico.
- ✓ Estructurar la propuesta de las políticas de cobranzas para la solución.

### **Alcance de la auditoría**

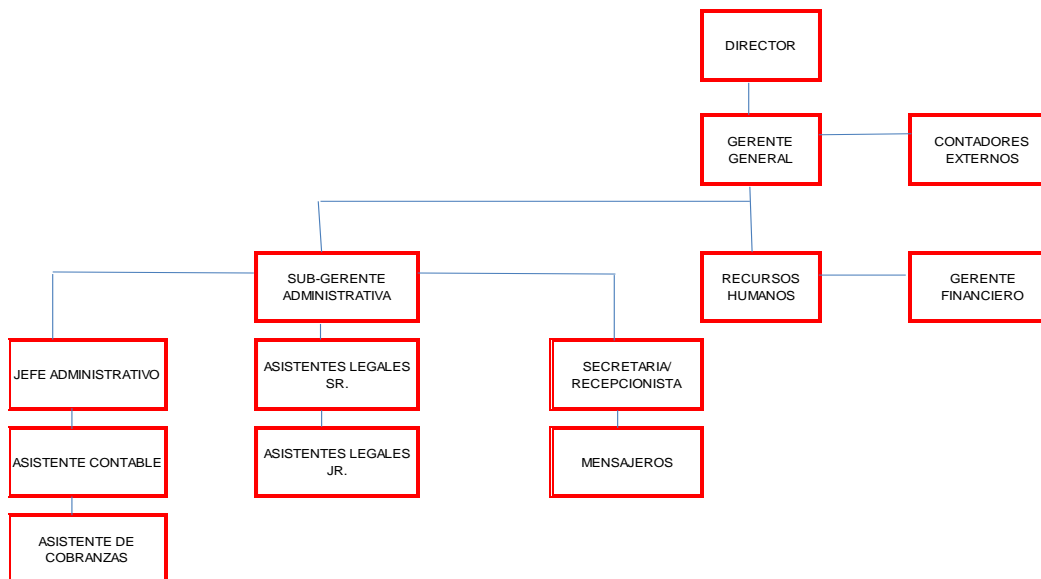
La auditoría de gestión al control interno del procedimiento de cobranza del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, se realizará al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017.

### **Marco legal**

El estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez de la ciudad de Guayaquil, es una empresa que nació bajo el nombre de uno de los más destacados abogados que pudo haber tenido el país, el Dr. Jorge Zavala Baquerizo, quien junto a un grupo de jóvenes abogados armaron un equipo dispuestos a defender a sus clientes y ayudarlos en las ramas Societarias, Civiles, Penales, Tributarias y Aduaneras en el año 1996. Pasando por algunos cambios de razón social desde Zavala Baquerizo Abogados, Carmigniani Pérez C.L. hasta fusionarse en el año 2012 con un prestigioso estudio de la ciudad de Quito, para mantener la razón Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. Actualmente se factura alrededor de USD 100,000.00 mensuales, de los cuales el 40% se cobra en efectivo y la diferencia a crédito. Mantiene relaciones comerciales con empresas grandes en Ecuador como: Claro, Gráficos Nacionales, Banco Bolivariano, Banco de Guayaquil, Inarpi, entre otras. En la actualidad es uno de los estudios de mayor renombre del país, encontrándose ya en la lista de estudios buscados por clientes del exterior que desean invertir en Ecuador y necesitan asesoramiento y para eso el estudio está listo para atenderlos.

### **Estructura Orgánica**

**ORGANIGRAMA ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.**



**Figura 19:** Organigrama Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C. L.  
**Fuente:** Administración Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C. L.

**Objetivos del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.**

- ✓ Desarrollar relaciones profesionales de largo plazo, y por lo tanto, garantizar a sus clientes una atención personalizada y un servicio comprometido y dedicado
- ✓ Tener una visión global, un enfoque multidisciplinario y con propuestas integrales, creativas e innovadoras, ajustadas a las necesidades particulares de cada negocio o conflicto.
- ✓ Prestación asesoramiento en general, preparación de documentos jurídicos: escrituras de constitución, contratos de sociedad y documentos similares para la formación de sociedades, patentes y derechos de autor, escrituras, testamentos, fideicomisos, etcétera.

**Evaluación del sistema de control interno al procedimiento de cobranzas**

La presente Auditoría se llevó a cabo, con el fin de confirmar la veracidad de los pasos correspondientes al procedimiento de la gestión de cobranza, donde se

identificó el poco control interno que se realiza en ese departamento, lo que se refleja en los bajos montos recaudados y en la cartera de más de 90 días de facturas no canceladas, por falta de dicha gestión, lo cual será de mucha ayuda para que se tomen las decisiones más acertadas con el objeto de recaudar más recursos para el estudio jurídico.

### **Opinión**

El procedimiento de la gestión de cobranza del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. en el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 no se encuentra acorde con la política establecida por el estudio jurídico, así como tampoco a la Normas Internacionales de Información financiera en cuanto a los registros de los ingresos y gastos; a los componentes del control interno en cuanto a las actividades de control, supervisión y sobre todo comunicación.

Se verificó que no se ha realizado una auditoría a ese procedimiento, que permita medir la eficiencia de su gestión de cobranzas, donde se recomienden acciones para fortalecer el área financiera de la empresa, y se sugiera el cumplimiento de las normas establecidas. Se debe destacar que con un correcto control interno al procedimiento de cobranzas se mantendrá un nivel de recursos económicos apropiados para la organización.

En base a los resultados obtenidos del control interno del procedimiento de las cobranzas del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., de la ciudad de Guayaquil, se pudo alcanzar los objetivos propuestos en la auditoría, por medio del análisis y recolección de datos en la empresa objeto de investigación, para lo cual se determinó que no se realizan los procesos adecuados para el control de la gestión

de cobranzas, esto debido a la deficiencia en la aplicación de las normativas, leyes, reglamentos, por lo que se encuentran determinadas irregularidades en dicha cuenta.

Al realizar la auditoría al control interno del procedimiento de cobranza, el gerente y el personal competente, tuvieron conocimiento de las irregularidades que están ocasionando perjuicio al estudio jurídico, por lo que se sugiere al gerente, realizar las gestiones adecuadas para dar cumplimiento a las leyes y reglamentos, de tal forma que puedan llevar los procesos de auditoría de forma adecuada y de acuerdo a los objetivos estratégicos de la empresa. Así mismo que se efectúen los controles periódicos, y se realice seguimiento de la gestión de cobranzas.

### **Conclusiones**

Es oportuno realizar las siguientes conclusiones una vez que se ha concluido con la auditoría de gestión al control interno del procedimiento de las cobranzas del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L

- ✓ Se evaluó y midió el sistema de control interno del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L
- ✓ Se comprobó que en el estudio jurídico hay deficiencias para aplicar determinadas leyes y reglamentos, además de ciertas Normas de Control Interno y disposiciones legales que regulan al sector privado. Este tipo de incorrecciones y faltas de controles ocasiona el desarrollo ineficiente e ineficaz de la gestión de cobranzas de la misma.
- ✓ Se confirmó que los saldos presentados en las cuentas pendientes de pago por los clientes no son razonables, y no corresponde al total de las cuentas por cobrar.

- ✓ Se elaboró el informe de la auditoría de gestión del control interno, donde se planteó comentarios, conclusiones y recomendaciones, orientadas a mejorar el sistema de control interno del procedimiento de cobranzas del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L

### **Recomendaciones**

Definidas las conclusiones, éstas orientan al desarrollo de las siguientes recomendaciones:

- ✓ Que la empresa mantenga un sistema de control interno, como herramienta necesaria para que la empresa logre sus objetivos, compruebe la eficacia de sus datos contables y a la utilización eficiente de los recursos, para poder observar con claridad la eficiencia y la eficacia cada una de las operaciones, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y regulaciones aplicables al sector privado.
- ✓ Considerar los resultados obtenidos de la evaluación del control interno con el propósito de que la gerencia pueda tomar decisiones pertinentes y mejore el manejo de las cuentas Inventarios,
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las normas y disposiciones legales, las cuales pueden garantizar que los procesos, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo establecido por la empresa, de tal forma que evite posibles sanciones.
- ✓ El informe presentado de la auditoría de gestión al control interno del procedimiento de la cobranza en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., contiene recomendaciones basadas en los hallazgos



encontrados, por lo que se recomienda aplicarlas para el eficiente funcionamiento administrativo y financiero de la entidad.

Supervisado por el Ing. Andrés Pérez Salvador, aprobándose el contenido del mismo.

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

Atentamente,

**Tnlga. Nancy Mayón Gamboa / Auditor**

## **Capítulo V**

### **5. Propuesta**

#### **5.1. Título de la propuesta**

Proyecto de mejora al control interno en el procedimiento de cobranzas en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., lo que ayudará a mejorar la recaudación y a incrementar la liquidez de la empresa.

#### **5.2. Datos informativos de la propuesta**

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Auditoría

Área: Departamento de cobranza

Problema: Falta de liquidez

#### **5.3. Autoras de la propuesta**

Las autoras de este trabajo de investigación sobre la auditoría de gestión son:

- ✓ Tnlga. Cinthya Patricia Delgado Pombar
- ✓ Tnlga. Nancy Janneth Mayón Gamboa

#### **5.4. Empresa auspiciante**

La empresa a la que se propone la mejora al control interno del procedimiento de cobranza, es el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

### **5.5. Área que cubre la propuesta**

La propuesta de mejora se enfoca al área de cobranzas, específicamente al control interno del procedimiento de la misma

### **5.6. Participantes del proyecto**

Los participantes directos de este trabajo fueron:

- ✓ Ing. Pamela Gilser (Jefa administrativa)
- ✓ Alexis Lituma (Asistente de cobranzas)

### **5.7. Objetivo general de la propuesta**

Lograr mejorar el control interno del procedimiento de cobranzas en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. para incrementar la liquidez.

### **5.8. Objetivos específicos**

- ✓ Actualización constante de la cartera del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez.
- ✓ Elaborar cronogramas de gestión de cobranza semanales bajo datos y fechas confirmadas.
- ✓ Estructurar reportes de gestión de cobranzas para poseer indicadores que permitan medir los porcentajes de recaudaciones.
- ✓ Hacer proyecciones de recaudaciones para estimar posibles ingresos y medir el incremento de la liquidez.
- ✓ Supervisión constante de la presente propuesta para la evaluación de la mejora continua del control interno del procedimiento de cobranza.

### **5.9. Beneficiarios directos**

Socios del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

Colaboradores del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

### **5.10. Beneficiarios indirectos**

- ✓ Clientes que posee actualmente el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.
- ✓ Universidad San Gregorio de Portoviejo
- ✓ Autoras de la tesis

### **5.11. Impacto de la propuesta**

Rentabilidad del negocio.

Planificar más reales, por los pagos.

Continuidad del negocio.

La estabilidad laboral o crecimiento de los empleados dentro del estudio jurídico.

### **5.12. Descripción de la propuesta**

El proyecto de mejora al control interno en el procedimiento de cobranzas en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., está diseñado para optimizar la recaudación de la empresa lo que generará como un valor agregado el incremento de su liquidez. Se propone en primera instancia crear el compromiso de responsabilidad en la ejecución del mismo de todas las personas que participaran directamente en él.

Para una comprensión más amplia de la presente propuesta, se procede a detallar cada paso de la misma, en donde se alcanzarán los objetivos específicos necesarios para la consecución del objetivo general.

#### **5.12.1. Actualización constante de la cartera del estudio jurídico**

El estudio jurídico actualmente posee uno de los sistemas contables más avanzados SAP, el mismo que si es manejado eficientemente puede ser de mucho beneficio para la empresa, ahorrando tiempo y costos que a largo plazo se traduce en ganancia para el estudio. Si el sistema recibe información oportuna, éste realiza una actualización constante en todos los módulos que estén vinculados.

#### **Pasos a seguir para la propuesta de mejora**

En la propuesta de mejora es necesario que se lleve una coordinación y una secuencia coherente en cada uno de los pasos. Para ello se exponen el procedimiento a seguir en cada uno de ellos.

La gerencia debe tener claro en todo momento que es lo que tiene facturado, por cobrar y cuáles son los valores con los que contará cada semana, para tener así el control de toda la gestión de cobranza y poder dar un reporte o informe financiero al directorio, sin que éstos lo soliciten para saber la situación de la empresa. La persona que está encargada de la cobranza debe ser una persona proactiva que no solo emita factura, sino que continúe con todo el procedimiento efectivo de la gestión de cobranzas.

#### **Primer paso:** Actualización de la base de clientes.

En este paso se toman uno a uno los clientes, en donde se tratará de localizar a las personas encargadas de los pagos, para confirmar la información que se tiene en

base, caso contrario se procede a la actualización de los datos. La propuesta establece que se siga el siguiente formato:

**DATOS DE CARTERA DE CLIENTES ESTUDIO JURIDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PEREZ C.L.**

<b>CLIENTE</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>PERSONA DE CONTACTO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>CORREO</b>
ABBOUD ABUD,VICTOR	AV. 9 DE OCTUBRE 100 Y MALECON, PISO 26 OFICINA 2604		42322974 - 0999671700	<a href="mailto:vapublico@gmail.com">vapublico@gmail.com</a>
ACERIA DE ECUADOR C.A. ADELCA	Panamericana Norte Km 14,	Jenny Paillacho (Ext. 5925) ingresa facturas.Alexandra Orejuela, Ibeth Quiña	02 396-8100. Ext 5920 - 5918	jpaillacho@adelca.com;mgavilanez@adelca.com;recibo-electronico@adelca.com;facturacion.uio@crp.ec
ACF V US TRADE RECEIVABLES, LIC		Judy Rodríguez; César Silva		<a href="mailto:jrodriguez@acfgroupus.com">jrodriguez@acfgroupus.com</a> ; <a href="mailto:csilva@acfgroupus.com">csilva@acfgroupus.com</a>
AGRICOLA INTERNACIONAL LA SEMILLA S.A.	C.C. PLAZA QUIL PISO 1 OFICINA 7	Nelly Burgos. Katherine Vazcones (Administrativa)	2394082/239 5-567	<a href="mailto:contabilidad@agrisensa.com">contabilidad@agrisensa.com</a> ; <a href="mailto:kvasconez@smartelectronica.com">kvasconez@smartelectronica.com</a> ; <a href="mailto:guscocov@smartelectronica.com">guscocov@smartelectronica.com</a>
ALMACENES DE PRATI	Luque 502 y Boyaca	Sonia Guailas	04 37 31 800. Ext.1373-1375	factura.servicios@deprati.com.ec;sonia.guailas@deprati.com.ec;janet.duarte@deprati.com.ec
AMCOR RIGID PLASTIC ECUADOR S.A.	Km.4 Vía Perimetral (Pascuales) E/.Fco. De Orellana y Perimetral junto al Complejo Vicente León	David Parrales	04 37 01 600 - 04 37 01 690. Ext. 1605	<a href="mailto:cmartinez@crp.ec">cmartinez@crp.ec</a> ; <a href="mailto:cynthia.mogollon@amcor.com">cynthia.mogollon@amcor.com</a> ; <a href="mailto:david.parrales@amcor.com">david.parrales@amcor.com</a> ; <a href="mailto:repcion.facturas@amcor.com">repcion.facturas@amcor.com</a>
ASOCIACION DE PROPIETARIOS TORRE DEL SOL	Av. Samborondon no. 3965 mz. 1-A km. 3.5	Sara Mendizabal	42919037	<a href="mailto:solga75@hotmail.com">solga75@hotmail.com</a> ; <a href="mailto:rmollison@naturisa.com.ec">rmollison@naturisa.com.ec</a>
BANCO BOLIVARIANO	Panamá 200 y Junín	Jazmín Escalante	04 23 05 000	jlosano@bolivariano.com;admpagos@bolivariano.com;pgilser@crp.ec
BANCO GUAYAQUIL	Pichincha 105-107 Y Francisco de Paula Ycaza	Juan Fernando Noboa	04 37 30 100. Ext 22251 (Lorena	<a href="mailto:larias@bancoguayaquil.com">larias@bancoguayaquil.com</a> ; <a href="mailto:drodas@bancoguayaquil.com">drodas@bancoguayaquil.com</a>

			Arias) y 25072 (Deysi Rodas)	
BANCO SOLIDARIO	AV. AMAZONAS N36-69 Y COREA	Sofía Torres. Haydée Mena (Imptos.). Gestionar con Cristhian Olalla (financiero)	02-2325-555 - 043717300. Ext. 2014 - 2009	<a href="mailto:Impuestos@solidario.fin.ec">Impuestos@solidario.fin.ec</a> ; <a href="mailto:storres@solidario.fin.ec">storres@solidario.fin.ec</a> ; <a href="mailto:colalla@solidario.fin.ec">colalla@solidario.fin.ec</a>
BLASTI S.A.		Daniel Correia	0992809760 (EMERGEN CIA)	<a href="mailto:dcorreia@blastisa.com">dcorreia@blastisa.com</a> ; <a href="mailto:znarvaez@blastisa.com">znarvaez@blastisa.com</a> ; <a href="mailto:jmoreno@blastisa.com">jmoreno@blastisa.com</a> ; <a href="mailto:dhvillacis@blastisa.com">dhvillacis@blastisa.com</a>
CANADIAN BANK NOTE COMPANY, LIMITED		Lyla Andino		<a href="mailto:landino@cbnecuador.ec">landino@cbnecuador.ec</a>
CANODROS	Samborondon Km. 1.5 Edif. SBC Office Center Oficina 2-32	Cristhian Maya. Yelixsa Villamar	042838584 ext 231	Zoila.Martin@silversea.com; Angelica.Villalta@silversea.com
CARLOS SALAME VITERI			099918431	
CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL C.A. CENEICA	Km 2.5 Av. Juan Tanca Marengo S/N	Lilian Vélez	2316688 - Ext 5-237	<a href="mailto:amaino@tes.edu.ec">amaino@tes.edu.ec</a> ; <a href="mailto:dsaenz@cees.edu.ec">dsaenz@cees.edu.ec</a>
CEPILLOS PLÁSTICOS ECUADOR	Km 10.5 Vía Daule	Gabriela Valero. Anggie Vera (Asistente - 370-0170 Ext. 186)	370-0170	<a href="mailto:gabriela.valero@cepec.com.ec">gabriela.valero@cepec.com.ec</a> ; <a href="mailto:mayra.paz@cepec.com.ec">mayra.paz@cepec.com.ec</a>
CLINICA PANAMERICANA	Panama 616 y Roca		04 25 65 111 - 590000 ext. 202	<a href="mailto:cmartinez@crp.ec">cmartinez@crp.ec</a> ; <a href="mailto:rortiz@clinicapanamericana.med.ec">rortiz@clinicapanamericana.med.ec</a> ; <a href="mailto:vmatias@clinicapanamericana.med.ec">vmatias@clinicapanamericana.med.ec</a>
CLOUDWARE 360	Vía a la Costa Km 19.5 S/N	Isidro Icaza; Sofía maldonado; Ma. Fernanda Paladines (jefe)	5022895	<a href="mailto:isidro.ycaza@xertica.com">isidro.ycaza@xertica.com</a> ; <a href="mailto:sofia.maldonado@xertica.com">sofia.maldonado@xertica.com</a> ; <a href="mailto:maria.paladines@sypsoft360.com">maria.paladines@sypsoft360.com</a>
Compañía Constructora Almai Conalmai S.A.	Cdla. Los Ceibos Av Segunda No.419 Mz 33 Calle 7ma	Reinal Alvear	04 23 50 352	<a href="mailto:cmartinez@crp.ec">cmartinez@crp.ec</a> ; <a href="mailto:reynal_alvar@hotmail.com">reynal_alvar@hotmail.com</a> ; <a href="mailto:comalmais@hotmail.com">comalmais@hotmail.com</a>



COMPAÑIA DE GESTION Y COBRANZAS GESTOMATIC S.A.	Av.9 de Octubre Y Malecón Simón Bolívar Edif. La Previsora Ofic 24	Mishel Rugel	04 60 18 062 - <b>04 25 61 689</b>	<a href="http://www.gestomatic.com">www.gestomatic.com</a> ; <a href="mailto:mra@gestomatic.com">mra@gestomatic.com</a> ; <a href="mailto:kcp@gestomatic.com">kcp@gestomatic.com</a> ; <a href="mailto:gva@gestomatic.com">gva@gestomatic.com</a>
CREDIMATIC	Pedro Carbo 613 y Luque Edif. Ochoatec 3piso	BELKIS AVEIGA	04 23 27 660	<a href="mailto:baveiga@credimatic.com">baveiga@credimatic.com</a> ; <a href="mailto:avillarroel@medianet.com.ec">avillarroel@medianet.com.ec</a>
CRISTALTECH S.A.	Vía a Daule Km 9 Principal S/N		6011673-4-5	<a href="mailto:aracely.morales@crystaltech.com.ec">aracely.morales@crystaltech.com.ec</a> ; <a href="mailto:cmartinez@crpc.ec">cmartinez@crpc.ec</a>
DULCENAC	Km 24 1/2 Vía a Daule a 50m de Zoo. Pantanal (frente)	Grace Cruz	3907205 (Ext. 107)	<a href="mailto:maxaguirre@dulcenac.com.ec">maxaguirre@dulcenac.com.ec</a>
ECUAESTIBAS		Mayra Mendoza. Ma. José Vallejo	042 517 360. Ext 4101	<a href="mailto:facturacion.electronica@ecuaestibas.com">facturacion.electronica@ecuaestibas.com</a> ; <a href="mailto:MaJose.Vallejo@tpg.com.ec">MaJose.Vallejo@tpg.com.ec</a>
ECUASAL	Vía Daule Km 12.5 Dr Camilo Ponce Solar 1	Sr. Carlos Julio Espinoza (Caja). Janeth Pilco (225)	04 50 00 666	<a href="mailto:mloza@ecuasal.com">mloza@ecuasal.com</a> ; <a href="mailto:yalvarez@ecuasal.com">yalvarez@ecuasal.com</a> ; <a href="mailto:jpilco@ecuasal.com">jpilco@ecuasal.com</a>
ELEMENTA ECUADOR	Vía Yaguachi S/N	Katuska Espinoza. Bernardo Uribe. Gabriela Valero (contadora); Mayra Paz. <b>Karla Sánchez</b>	2598190. Ext 501	<a href="mailto:mayra.paz@cepec.com.ec">mayra.paz@cepec.com.ec</a>
ETINAR	Av Fco de Orellana y Alberto Borges Esq. Edif. Centrum Piso 7 Ofic 701	Nino Cavanna	04 37 10 810 - 04 25 93 460 ext 134	<a href="mailto:ncavanna@etinar.com">ncavanna@etinar.com</a> ; <a href="mailto:gjouvin@etinar.com">gjouvin@etinar.com</a> ; <a href="mailto:cgomez@etinar.com">cgomez@etinar.com</a> ; <a href="mailto:jzambano@etinar.com">jzambano@etinar.com</a>
EXPOGUAYAQUIL	Av. Americas. Centro de convenciones de guayaquil	Matilde Pérez	04 50 00 592	<a href="mailto:mperez@expoguayaquil.com">mperez@expoguayaquil.com</a>
Expresiones Galería de Arte	Jorge Perez C. Circunvalación Sur 111-A Y Av. V.E. Estrada	Marcia Ullón	2888104	<a href="mailto:dpmgallery@gmail.com">dpmgallery@gmail.com</a>
FRANCISCO IBAÑEZ	Av. Tercera 109 La Puntilla		42563190 - 042308028 - 0999400662	<a href="mailto:cmartinez@crpc.ec">cmartinez@crpc.ec</a> ; <a href="mailto:fxibanez@hotmail.com">fxibanez@hotmail.com</a>
GOLDENHARVEST S.A.	Cdla. Las Cumbres mz. 5E solar 1.	Aracelly Morales	43886121	<a href="mailto:pgilser@crpc.ec">pgilser@crpc.ec</a> ; <a href="mailto:aracely.morales@healthydrinks.com.ec">aracely.morales@healthydrinks.com.ec</a>

Gráficos Nacionales GRANASA	Km 2 1/2 Vía Carlos Julio Arosemena	Karina Suárez	2201100 ext 2610	<a href="mailto:tomalac@granasa.com.ec">tomalac@granasa.com.ec</a> ; <a href="mailto:contabilidad@granasa.com.eceez">contabilidad@granasa.com.eceez</a>
H.A. CARGO	Circunvalacion Sur 108 y Victor Emilio Estrada 2do piso.	Alberto Coronel	2385113	<a href="mailto:alberto@hacargo.com">alberto@hacargo.com</a> ; <a href="mailto:edith.acosta@hacargo.com">edith.acosta@hacargo.com</a>
HealthyDrink S.A.	KM 43 VIA A LA COSTA SN Y VIA CERECITA SAFANDO	Aracelly Morales	3886118	<a href="mailto:aracely.morales@healthydrinks.com.ec">aracely.morales@healthydrinks.com.ec</a>
Hogan Lovells US LLP	600 Brickell Avenue; Suite 2700; Miami, Florida 33131	Javier Peral	305-459- 6500	
HYESUK CHANG LEE			0950429498	<a href="mailto:miguelkim@hotmail.com">miguelkim@hotmail.com</a>
IMPERIALCIA S.A.	JUNIN 105 Y MALECON		04 25 60 100	-
Inarpi S.A.	Isla Trinitaria 51 ava Sur Oeste s/n y la cuarta		04 26 03 300 - 04 37 15 400	<a href="mailto:facturas.compras@tpg.com.ec">facturas.compras@tpg.com.ec</a>
Industria Agrícola La Semilla	C.C. PLAZA QUIL PISO 1 OFICINA 7	Nelly Burgos	2394082/239 5-567	<a href="mailto:contabilidad@agrisensa.com">contabilidad@agrisensa.com</a>
INDUSTRIA CARTONERA ECUATORIANA S.A.	AV. 25 DE JULIO S/N	Paola Quimí. Nathaly Montero	59342576926 - 2576885 ext. 132	<a href="mailto:pquimi@ice.com.ec">pquimi@ice.com.ec</a> ; <a href="mailto:tromero@ice.com.ec">tromero@ice.com.ec</a>
INDUSTRIA CARTONERA ECUATORIANA S.A.	Av. 25 de Julio S/N 2km al este del Puerto Marítimo.	Paola Quimí. Nathaly Montero	59342576926 - 2576885 ext. 132	<a href="mailto:pquimi@ice.com.ec">pquimi@ice.com.ec</a> ; <a href="mailto:tromero@ice.com.ec">tromero@ice.com.ec</a>
INSTITUCION TECNICA SUPERIOR ITSU S.A.	ILANES 500 Y CALLE 1RA	Teresa Bustamante	04 60 17 682	<a href="mailto:tesoreria@itsu.edu.ec">tesoreria@itsu.edu.ec</a>
INVERSIONES VINUEZA INVINSA	Av. Francisco de Orellana, Edificio World Trade Center, torre A, piso 2, oficina 201	Carla Tama Vinueza. Sr. Mauel Herrería (contador)	04-2630050	<a href="mailto:carlatama@hotmail.com">carlatama@hotmail.com</a> ; <a href="mailto:manuco26@hotmail.com">manuco26@hotmail.com</a>
KIM KWANG HYUN			0995392286	
MARADELSA	PUERTO SANTA ANA, EDICIO THE POINT PISO 2 OFICINA 210	Aracelly Morales	3886118	<a href="mailto:aracely.morales@healthydrinks.com.ec">aracely.morales@healthydrinks.com.ec</a>

MECANOS	KM 9.5 VIA A DAULE S/N	Lisette Mendoza. SHIRLEY GARCIA (CAJA). Yovanny Guerrero (Financiero).	2651000. Ext. 28	<a href="mailto:caja.gye@mecanos.com.ec">caja.gye@mecanos.com.ec</a> ; <a href="mailto:saguirre@grupooaries.com.ec">saguirre@grupooaries.com.ec</a> ; <a href="mailto:yguerrero@mecanos.com.ec">yguerrero@mecanos.com.ec</a>
MEDIANET	Córdova 1021 y 9 de Octubre Edif. San Fco. 300 piso 19 of.2	Silvia Stroccoly	04 25 60 860	<a href="mailto:stroccoly@medianet.com.ec">stroccoly@medianet.com.ec</a>
MICROANÁLISIS		Yessenia Rosero (Quito).Jaime Guevara	02 22 78 668	<a href="mailto:ylimaico@sicobra.com">ylimaico@sicobra.com</a> ; <a href="mailto:doc.electronico@microanalisis.com.ec">doc.electronico@microanalisis.com.ec</a> ; <a href="mailto:cmartinez@crp.ec">cmartinez@crp.ec</a>
MOTRANSA	JUAN DE ASCARAY E3-33 Y AV. DIEZ DE AGOSTO	Verónica Torres	022940850 ext.2538	<a href="mailto:documentos.electronicos@motransa.com">documentos.electronicos@motransa.com</a> ; <a href="mailto:veronica.torres@motransa.com">veronica.torres@motransa.com</a>
OBRAENERGY S.A.	MIGUEL H. ALCIVAR 18 - 19 Y MANZANA 407	Lorena Aroca	04 26 80 052 - 04 26 80 469. Ext. 108	<a href="mailto:lorenaaroca78@hotmail.com">lorenaaroca78@hotmail.com</a>
QC TERMINALES	ENTRADA GUASMO NORTE, CALLE BARCELONA S/N JUNTO A ECUAGRAN	Nancy Ramón	04 20 50 365 ext 101	<a href="mailto:facturacion.electronica@qcterminales.com.ec">facturacion.electronica@qcterminales.com.ec</a> ; <a href="mailto:nramon@qcterminales.com.ec">nramon@qcterminales.com.ec</a> ; <a href="mailto:nramon@qcterminales.com.ec">nramon@qcterminales.com.ec</a>
QUIMPAC ECUADOR S.A QUIMPACSA	Km 16.5 Rosavin Lote 1 y Cobre. Entrada Big cola	Ana Pilligua	04 21 62 660	<a href="mailto:eespinoza@quimpac.com.ec">eespinoza@quimpac.com.ec</a> ; <a href="mailto:gcampo@quimpac.com.ec">gcampo@quimpac.com.ec</a> ; <a href="mailto:apilligua@quimpac.com.ec">apilligua@quimpac.com.ec</a>
QUIMITRANSPORT S.A.	VIA A DAULE KM 16.5 ROSAVIN LOTE 1 Y COBRE	Ana Pilligua (0939270556)	2162-660 ext 106-107	<a href="mailto:apilligua@quimpac.com.ec">apilligua@quimpac.com.ec</a> ; <a href="mailto:cmartinez@crp.ec">cmartinez@crp.ec</a>
REEFRESCOS SIN GAS RESGASA	VIA A DAULE KM 6.5 AV. PRINCIPAL S/	Ing. Julieta Sánchez Lino. Argenis Ortega (Contabilidad) Ext.162	2651020 - 2255182	<a href="mailto:julieta.sanchez@resgasa.com.ec">julieta.sanchez@resgasa.com.ec</a>
Restaurantes del Norte. RESNORTE	Km 1.5 Av. Juan Tanca Marengo S/N C.C. DICENTRO OF 12	Susana Soria. Rodolfo Castro	2922230-51- 339. Ext. 140-119	<a href="mailto:ssoria@burgerkingec.com.ec">ssoria@burgerkingec.com.ec</a> ; <a href="mailto:malcivar@burgerkingec.com.ec">malcivar@burgerkingec.com.ec</a>
Skodtex	Av. Las Lomas 430 entre la Quinta y la Sexta Calle	Lila Moncayo	04 26 10 767	<a href="mailto:conservatoriorachmaninov@gmail.com">conservatoriorachmaninov@gmail.com</a>
SOROA S.A.	Av. Francisco de Orellana 236 4 piso	Rafael Freire	04 60 09 200 - 046009224	<a href="mailto:facturacion.uio@crp.ec">facturacion.uio@crp.ec</a> ; <a href="mailto:jorge.bucheli@marriott.com">jorge.bucheli@marriott.com</a> - <a href="mailto:abarro@gruamazonas.com">abarro@gruamazonas.com</a>

Surplus	CC Plaza Quil local 63	Ma. Teresa Pérez Barriga	2283291	cmartinez@crp.ec;mtpb60@hotmail.com; perezleli@gmail.com
SVF	KM 5.5 VIA JUAN TANCA MARENGO (JUNTO A GASOLINERA PRIMAX), FRENTE A ELECTROLEG	Yoselyn Basantes	60 14 218	<a href="mailto:facturas@svf-ecuador.com">facturas@svf-ecuador.com</a> ; <a href="mailto:jbasantes@svf-ecuador.com">jbasantes@svf-ecuador.com</a> ; <a href="mailto:pcarmigniani@svf-ecuador.com">pcarmigniani@svf-ecuador.com</a>
TELCONET	Av. Luís Orrantía Mz 109 Solar 21 Y Av. Victor Hugo Sicouret	Katherine Calderón	04 60 20 650 - 04-6020650- 042680555	<a href="mailto:jgalarza@telconet.ec">jgalarza@telconet.ec</a> ; <a href="mailto:mvivar@telconet.ec">mvivar@telconet.ec</a>
TPG TRANSPORTE	AV. NUEVE DE OCTUBRE 100 Y MALECON		42300600	
TRAVERSO & PEREZ CONSTRUCCIONES C.A. TECEPE	Av. Jorge Perez Concha 111A y Victor Emilio Estrada	Priscila Araujo	042-888293	<a href="mailto:facturaelectronica@trverso-perez.com">facturaelectronica@trverso-perez.com</a>
Unilever Andina Ecuador	Vía Daule Km 25	Juan Díaz	04 500 29 00 - 042593000 - 04 500 30 30. ADEMAS 2353513 (ANTERIOR )	<a href="mailto:cuentasxpagar@unilever.com">cuentasxpagar@unilever.com</a>
VEDEBE		Leticia Lazzarotto	55 41 3317- 8738	<a href="mailto:josieli.bassani@volvo.com">josieli.bassani@volvo.com</a>
VTF LATIN AMERICA S.A.	A. Juscelino K. de Oliveira, 2600. BRASIL	Camilla Sovierzoski. Andrea De Sales	59826262365 - 55 41 3317- 8081 - +554133174 288	<a href="mailto:josieli.bassani@volvo.com">josieli.bassani@volvo.com</a>
volvo				<a href="mailto:leticia.lazzarotto@volvo.com">leticia.lazzarotto@volvo.com</a> ; <a href="mailto:pgilser@crp.ec">pgilser@crp.ec</a>

Veritas	Av. Fco. De Orellana Edif. World Trade Center Torre B p. 14 of. 1403	Cinthy Vasco	04 26 30 300 - Ext. 113	elsie.vaque@gye.veritasddb.com
---------	--	--------------	----------------------------	--------------------------------

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

La información recabada y actualizada es respuesta de una indagación profunda a cada uno de los clientes, ya que la mayoría de ellos presentaban novedades como por ejemplo cambios de direcciones de las instalaciones, diferentes números telefónicos, correos electrónicos diferentes, entre otras.

**Segundo paso:** Formato de saldos y antigüedad de la cobranza

El módulo en donde se ingresa los datos de las facturas emitidas, genera información para conocer los saldos pendientes por recuperar, es decir de la cuenta por cobrar. Para tener un detalle de las cuentas por cobrar, en donde se encuentre además del nombre del cliente, valor, fecha de emisión de factura, también se puede conocer las fechas de vencimientos de dichos valores.

<b>ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ</b>								
<b>PERÍODO: DEL 01 DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017</b>								
<b>CUENTA: CUENTAS POR COBRAR</b>								
<b>FACTURA</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>VALOR DE FACTURA</b>	<b>VALOR COBRADO AL VENCIMIENTO</b>	<b>CUENTA POR COBRAR CONTABLE</b>	<b>COBROS NO REGISTRADOS</b>	<b>VALOR POR COBRAR AUDITADO</b>
001-501-000001623	ABBOUD ABUD, VICTOR	14/7/2017	14/8/2017	2.232,54	0,00	2.232,54		2.232,54
001-501-000000055	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	31/12/2014	31/12/2014	614,71	0,00	614,71		614,71 □
001-501-000001596	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	3/7/2017	3/8/2017	425,60	0,00	425,60		425,60 □
001-501-000001597	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	3/7/2017	3/8/2017	33,86	0,00	33,86		33,86 □
001-501-000001639	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	4/8/2017	4/9/2017	342,00	0,00	342,00		342,00 □
001-501-000001377	ACF V US TRADE RECEIVABLES, LLC	22/3/2017	22/3/2017	500,00	0,00	500,00		500,00 □
001-502-000000302	AGRICOLA INTERNACIONAL LA SEMILLA S.A.	24/2/2017	24/2/2017	103,18	0,00	103,18		103,18 □
001-501-000001629	Amcor Rigid Plastics Ecuador S.A.	13/7/2017	13/8/2017	164,27	0,00	164,27		164,27 □
001-501-000001631	BANCO SOLIDARIO S.A.	20/7/2017	20/8/2017	1862,66	0,00	1.862,66	500,00	1.362,66 <span style="color: orange;">▲</span>
001-501-000000842	Blasti S.A	14/7/2016	14/8/2016	5.310,00	5.310,00	0,00		0,00
001-002-000004610	Blasti S.A	4/8/2016	4/8/2016	414,68	0,00	414,68		414,68 □
001-502-000000126	Blasti S.A	11/11/2016	11/12/2016	38,76	0,00	38,76		38,76 □
001-002-000005518	Blasti S.A	11/11/2016	11/12/2016	33,27	0,00	33,27		33,27 □
001-502-000000387	Blasti S.A	9/6/2017	9/6/2017	168,00	0,00	168,00		168,00 □
001-002-000006006	Blasti S.A	19/7/2017	19/8/2017	51,76	51,76	0,00		0,00

001-501-000001461	Canadian Bank Note Company, Limited	3/5/2017	3/6/2017	726,66	500,00	226,66		226,66 □
001-501-000001514	Canadian Bank Note Company, Limited	11/5/2017	11/6/2017	166,67	0,00	166,67		166,67 □
001-002-000005862	Canadian Bank Note Company, Limited	17/5/2017	17/6/2017	269,35	0,00	269,35		269,35 □
001-501-000001610	CANODROS C.L.	13/7/2017	13/8/2017	4.104,80	1.000,00	3.104,80		3.104,80 □
001-501-000001632	CANODROS C.L.	20/7/2017	20/8/2017	1.664,13	0,00	1.664,13		1.664,13 □
001-002-000005983	CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL CENEICA S.A.	14/7/2017	14/8/2017	5.080	0,00	5.080,00		5.080,00 □
001-501-000001441	CEPILLOS PLÁSTICOS ECUADOR S.A.	21/4/2017	21/5/2017	532,00	532,00	0,00		0,00
001-501-000001494	Cepillos Plásticos Ecuador S.A.	10/5/2017	10/6/2017	418,00	418,00	0,00		0,00
001-501-000001589	Cepillos Plásticos Ecuador S.A.	21/6/2017	21/7/2017	933,33	0,00	933,33		933,33 □
001-501-000001611	CLOUDWARE 360 S.A.	13/7/2017	13/7/2017	392,00	392,00	0,00		0,00
001-501-000001615	COMPAÑIA DE GESTION Y COBRANZAS GESTOMATIC S.A.	14/7/2017	14/8/2017	513,33	513,33	0,00		0,00
001-002-000005691	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	8/2/2017	8/3/2017	228,90	0,00	228,90		228,90 □
004-501-000005773	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	6/6/2017	6/7/2017	2.540,00	2.540,00	0,00		0,00
001-501-000001599	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	3/7/2017	3/8/2017	3.566,16	0,00	3.566,16		3.566,16 □
001-501-000001612	CREDIMATIC S.A.	13/7/2017	13/8/2017	833,12	0,00	833,12		833,12 □
001-002-000006004	CRISTALTECH S.A.	19/7/2017	19/7/2017	273,45	273,45	0,00		0,00
001-502-000000229	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	17/1/2017	17/1/2017	25,08	25,08	0,00		0,00
001-501-000001318	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	10/2/2017	10/2/2017	2.280,00	1.000,00	1.280,00		1.280,00 □
001-502-000000368	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	9/5/2017	9/5/2017	18,24	18,24	0,00		0,00
001-501-000001625	Ecuastibas S.A.	17/7/2017	17/8/2017	660,40	500,00	160,40		160,40 □
001-501-000001634	Ecuatoriana de Sal Productos y Químicos C.A. Ecuasal	25/7/2017	25/8/2017	474,13	0,00	474,13		474,13 □



001-502-00000249	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	17/1/2017	17/2/2017	29,64	29,64	0,00		0,00
001-002-000005989	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	17/7/2017	17/8/2017	2.746,72	746,72	2.000,00		2.000,00 □
001-502-00000392	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	15/6/2017	15/7/2017	56,00	0,00	56,00		56,00 □
001-502-00000398	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	13/7/2017	13/8/2017	19,04	19,04	0,00		0,00
001-002-000005979	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	14/7/2017	14/8/2017	160,49	0,00	160,49		160,49 □
001-501-000001437	HEALTHYDRINKS S.A.	18/4/2017	18/4/2017	2.736,00	1.500,00	1.236,00		1.236,00 □
001-501-000001438	HEALTHYDRINKS S.A.	18/4/2017	18/4/2017	3.420,00	0,00	3.420,00		3.420,00 □
001-501-000001499	HEALTHYDRINKS S.A.	10/5/2017	10/5/2017	342,00	342,00	0,00		0,00
001-002-000005957	Hogan Lovells US LLP	30/6/2017	30/6/2017	3.834,98	834,98	3.000,00		3.000,00 □
001-002-000005910	HYESUK CHANG LEE	14/6/2017	14/7/2017	125,30	125,30	0,00		0,00
001-002-000005671	Inaja Corporation	24/1/2017	24/1/2017	332,90	0,00	332,90		332,90 □
001-502-00000402	Inarpi S.A.	13/7/2017	13/8/2017	69,05	69,05	0,00		0,00
001-002-000005978	Inarpi S.A.	14/7/2017	14/8/2017	346,58	346,58	0,00		0,00
001-501-000001624	Inarpi S.A.	17/7/2017	17/8/2017	9.170,93	5.000,00	4.170,93		4.170,93 □
001-501-000001468	INDUSTRIA CARTONERA ECUATORIANA S.A.	3/5/2017	3/5/2017	562,10	0,00	562,10		562,10 □
001-501-000001976	INDUSTRIA CARTONERA ECUATORIANA S.A.	19/7/2017	19/7/2017	45,00	45,00	0,00		0,00
001-501-000000162	JOSE CUCALON DE YCAZA	26/5/2016	26/6/2016	2.762,67	1.000,00	1.762,67		1.762,67 □
001-001-000007985	JOSELER S.A.	31/12/2016	31/1/2017	4.802,00	0,00	4.802,00		4.802,00 □
001-001-000007986	JOSELER S.A.	31/12/2016	31/12/2017	126,00	0,00	126,00	126,00	0,00 A
001-501-000000703	JOSELER S.A.	6/5/2017	6/6/2017	1.848,00	0,00	1.848,00		1.848,00 □
001-002-000005802	KIM KWANG HYUN	25/4/2017	25/4/2017	152,67	152,67	0,00		0,00

001-501-00000705	LOKARSA S.A.	17/5/2017	17/6/2017	35,91	35,91	0,00		0,00
004-002-000002420	MARADELSA S.A.	18/5/2017	18/6/2017	556,19	0,00	556,19		556,19 □
001-002-000004511	MARADELSA S.A.	7/6/2017	7/7/2017	130,48	130,48	0,00		0,00
001-501-000001517	MECANOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL MECANOSSAC	12/5/2017	12/5/2017	2.202,67	1.200,00	1.002,67		1.002,67 □
001-501-000001582	MECANOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL MECANOSSAC	19/6/2017	19/6/2017	354,66	0,00	354,66		354,66 □
001-002-000005899	OBRAENERGY S.A.	12/6/2017	12/7/2017	119,70	119,70	0,00		0,00
001-501-000000342	PARDALISERVICES S.A.	31/12/2016	31/12/2016	290,18	290,18	0,00		0,00
001-501-000001617	QC TERMINALES ECUADOR S.A.	14/7/2017	14/8/2017	140,00	140,00	0,00		0,00
001-002-000005915	QUIMERA FILMS S.A.	14/6/2017	14/6/2017	81,93	81,93	0,00		0,00
ZZ/	QUIMITRANSPORT S.A.	14/7/2017	14/8/2017	560,00	0,00	560,00		560,00 □
001-501-000001619	QUIMPAC ECUADOR S.A QUIMPACSA	14/7/2017	14/8/2017	1.372,00	0,00	1.372,00		1.372,00 □
001-501-00000709	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	9/5/2017	9/6/2017	356,91	0,00	356,91		356,91 □
001-501-00000710	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	9/5/2017	9/6/2017	400,00	0,00	400,00		400,00 □
001-002-000005852	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	15/5/2017	15/6/2017	24,34	24,34	0,00		0,00
001-002-000005904	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	12/6/2017	12/7/2017	23,06	23,06	0,00		0,00
001-502-000000061	SALAME VITERI, CARLOS	12/10/2016	12/11/2016	40,00	40,00	0,00		0,00
001-501-000001519	Skodtex S.A.	16/5/2017	16/6/2017	44,87	44,87	0,00		0,00
001-002-000005954	SOCIEDAD NACIONAL DE GALAPAGOS C.A.	23/6/2017	23/7/2017	33,00	33,00	0,00		0,00
004-501-000006028	Soroa S.A.	11/7/2017	11/8/2017	269,50	0,00	269,50		269,50 □
004-501-000006029	Soroa S.A.	11/7/2017	11/8/2017	1.320,00	0,00	1.320,00		1.320,00 □
001-502-000000002	SURPLUS S.A.	5/2/2017	5/3/2017	201,60	0,00	201,60		201,60 □

001-502-000000003	SURPLUS S.A.	5/2/2017	5/3/2017	67,42	67,42	0,00		0,00
001-501-000001454	SVF ECUADOR S.A.	28/4/2017	28/5/2017	519,84	519,84	0,00		0,00
001-501-000001455	SVF ECUADOR S.A.	28/4/2017	28/5/2017	448,00	0,00	448,00		448,00 □
001-501-000001622	SVF ECUADOR S.A.	14/7/2017	14/8/2017	224,00	224,00	0,00		0,00
001-002-000005584	TELCONET S.A.	2/12/2016	2/1/2017	27,24	27,24	0,00		0,00
001-502-000000246	TELCONET S.A.	17/1/2017	17/2/2017	32,78	32,78	0,00		0,00
001-502-000000282	TELCONET S.A.	8/2/2017	8/3/2017	31,92	31,92	0,00		0,00
001-502-000000336	TELCONET S.A.	10/4/2017	10/5/2017	191,52	0,00	191,52		191,52 □
001-501-000001483	TELCONET S.A.	9/5/2017	9/6/2017	2,401,60	0,00	2,401,60		2,401,60 □
001-501-000001564	TELCONET S.A.	9/6/2017	9/7/2017	4.788,74	1.000,00	3.788,74		3.788,74 □
001-501-000001594	TELCONET S.A.	19/7/2017	19/8/2017	20,38	20,38	0,00		0,00
001-501-000001562	TPG TRANSPORTES S.A.	9/6/2017	9/7/2017	210,00	210,00	0,00		0,00
001-501-000001563	TPG TRANSPORTES S.A.	9/6/2017	9/7/2017	206,25	0,00	206,25		206,25 □
001-501-000001249	Unilever Andina Ecuador S.A.	9/1/2017	9/2/2017	3.192,00	0,00	3.192,00		3.192,00 □
001-501-000001268	VEDEBE TRADING S.A	10/1/2017	10/1/2017	360,00	360,00	0,00		0,00
001-501-000000273	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	15/8/2016	15/9/2016	107,60	0,00	107,60		107,60 □
001-501-000000304	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	4/9/2016	4/10/2016	538,00	0,00	538		538,00 □
001-501-000000349	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	8/10/2016	8/11/2016	179,34	179,34	0,00		0,00
001-501-000000375	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	22/10/2016	22/11/2016	286,94	286,94	0,00		0,00
004-002-000001076	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	16/11/2016	16/12/2016	30,13	30,13	0,00		0,00
001-501-000000481	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	12/12/2016	12/1/2017	338,66	0,00	338,66		338,66 □

001-501-00000636	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	16/3/2017	16/4/2017	101,60	0,00	101,60		101,60
001-002-000004411	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	4/4/2017	4/5/2017	60,00	0,00	60,00		60,00
001-501-00000673	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	15/4/2017	15/5/2017	461,45	0,00	461,45		461,45
001-501-00000734	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	12/5/2017	12/6/2017	410,66	0,00	410,66		410,66
001-002-000004538	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	13/6/2017	13/7/2017	33,60	0,00	33,60		33,60
001-501-000001052	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	12/10/2017	12/11/2017	504,19	0,00	504,19		504,19
001-501-000001091	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	14/11/2017	14/12/2017	2.305,08	0,00	2.305,08		2.305,08
001-502-00000175	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	15/11/2017	15/12/2017	30,21	0,00	30,21		30,21
001-501-00000874	Volvo Construction Equipment AB	28/7/2017	28/8/2017	283,33	48,00	0,00		283,33
001-002-000005630	Volvo Construction Equipment AB	14/12/2016	14/1/2017	128,81	128,81	0,00		0,00
001-501-000001551	Volvo Construction Equipment AB	2/6/2017	2/7/2017	2.513,33	0,00	2.513,33		2.513,33
001-501-000001553	Volvo Construction Equipment AB	2/6/2017	2/7/2017	463,33	463,33	0,00		0,00
001-501-000001636	Volvo Construction Equipment AB	26/7/2017	26/8/2017	273,34	0,00	273,34		273,34
001-501-000001637	Volvo Construction Equipment AB	2/8/2017	2/9/2017	256,67	0,00	256,67		256,67
001-501-000001550	VTF Latin America S.A	2/6/2017	2/6/2017	308,34	308,34	0,00		0,00
001-501-000001552	VTF Latin America S.A	2/6/2017	2/6/2017	1.622,50	0,00	1.622,50		1.622,50
001-501-000001554	VTF Latin America S.A	2/6/2017	2/6/2017	2.828,34	0,00	2.828,34		2.828,34
001-501-000001635	VTF Latin America S.A	26/7/2017	26/7/2017	255,00	255,00	0,00		0,00
001-501-000001638	VTF Latin America S.A	2/8/2017	2/8/2017	2.571,67	0,00	2.571,67		2.571,67
	<b>TOTALES</b>			<b>104.613,59</b>		<b>74.972,01</b>	<b>626,00</b>	<b>74.346,01</b>

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

Los cuadros que anteceden corresponden a las cuentas vencidas de los clientes con mucho tiempo de antigüedad; estos son saldos reales que necesitan una urgente gestión de cobranza, para lo cual se propone que en primera instancia se contacte con la persona encargada de los pagos de cada uno de los clientes de las cuentas impagas. Con los datos obtenidos en esta primera gestión se debe estructurar un cronograma de cobros para tener estimados de qué porcentaje de cobranza se va a recaudar en un determinado tiempo.

Para tal efecto las autoras proponen los siguientes formatos, los mismos que permitirán mejorar el control al procedimiento de cobranzas:

<b>FORMULARIO DATOS CLIENTES ESTUDIO JURIDICO CRCP</b>	
<b>DATOS DEL CLIENTE:</b>	
<b>NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:</b>	.....
<b>CÉDULA / RUC:</b>	.....
<b>DIRECCIÓN:</b>	.....
<b>TELÉFONO:</b>	.....
<b>ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:</b>	.....
<b>NOMBRE GERENTE GENERAL:</b>	.....
<b>NOMBRE FINANCIERO/ADMINISTRATIVO:</b>	.....
<b>NOMBRE CONTACTO PAGO A PROVEEDORES:</b>	.....
<b>EMAIL PARA FACTURACION ELECTRÓNICA:</b>	.....
<b>FORMA DE PAGO:</b>	CHEQUE <input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA <input type="checkbox"/>
<b>FECHAS DE PAGO PARA RETIRO DE CHEQUES:</b>	.....
<b>Favor llenar los datos solicitados y enviar con la siguiente documentación:</b>	
<b>CÉDULA / RUC</b>	
<b>NOMBRAMIENTO</b>	
<b>3 REFERENCIAS COMERCIALES</b>	

**Figura 20:** Formato "Conozca a sus clientes"

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

Este formulario de datos se llenará cada vez que se registre un cliente nuevo en el estudio jurídico y se remitirá a los clientes vía correo electrónico a los ya existentes para realizar una actualización de datos 2 veces al año y mínimo 1 vez por año para tener información al día.

<p style="text-align: center;"><b>REPORTE DE GESTION DE COBRANZAS</b></p> <p style="text-align: center;">Del _____</p>					
FECHA	FACTURA	CLIENTE	VALOR	COMENTARIO	
Elaborado por: _____		Revisado por: _____			

**Figura 21:** "Reporte de gestión de cobranza"

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

Este formato le permite a la persona encargada de la cobranza, llevar un control adecuado sobre la gestión que se tiene que hacer día a día a los diferentes clientes. En la columna de "comentario" anotará la novedad que el cliente le haya contestado

al momento de la cobranza. Esto le servirá para programar la cobranza en el día y hora que el cliente haya acordado

FACTURAS CANCELADAS DE CLIENTES										
DEL _ AL _ DE _____ DE 20__										
COD.	NOMBRE DE CLIENTE	SOCIO	LOCALIDAD	RECIBO DE COBRO	FECHA DE EMISION	FECHAS DE VENCIMIENTO	NUMERO DE FACTURA	VALOR	ESTADO	VALOR RECAUDADO POR CLIENTE
Elaborado por: _____					Revisado por: _____					

**Figura 22:** "Reporte de recaudación"

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

Este formato permite detallar cada uno de los datos de las facturas que se han emitido en el estudio jurídico, tomando en cuenta, desde el socio que ha realizado el trabajo, pasando por la fecha de emisión de factura, hasta la fecha y valor que se ha recaudado por cada cliente. Un detalle importante que se debe destacar es que existe una columna para el "estado" de esa factura, que se refiere a si ese documento fue cancelado en su totalidad o el cliente hizo un abono a dicha factura.

Esto es de vital relevancia, porque el estado en que se encuentra dicha factura, va a permitir priorizar la cobranza de manera oportuna y tener un control más eficiente de la recuperación de los valores de las facturas.

Se propone que este reporte se lo realice de manera semanal para ir midiendo a través de indicadores, cómo se va gestionando la cobranza.

<b>CONSOLIDADO DE VALORES RECUPERADOS</b>					
<b>DEL ____ AL ____ DE _____ DEL 20____</b>					
<b>CRCP</b>					
<b>FECHA DE COBRO</b>	<b>COMPROBANTE / INGRESO</b>	<b>FACTURAS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL POR CLIENTE</b>
	xxxxxx	001-002-00000XXX	XYZ	-	
	xxxxxx	001-002-00000XXX	XYZ	-	
		001-002-00000XXX	XYZ	-	
		001-002-00000XXX	XYZ	-	
			Subtotal	-	-
	xxxxxx	001-002-00000XXX	ABC	-	
	xxxxxx	001-002-00000XXX	ABC	-	-
			Subtotal		-
	xxxxxx	001-501-00000XXX	OPQ	-	
	xxxxxx	001-501-00000XXX	OPQ	-	-
			Subtotal		-
			<b>TOTAL</b>		
<b>Elaborado por: _____ Revisado por: _____</b>					

**Figura 23:** "Consolidado de recaudación"

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

Para constatar la factibilidad de dicha gestión se ha realizado una prueba de ensayo considerando cada uno de los pasos propuestos por las autoras.

### **Recaudaciones por semana**

Conociendo de antemano cuál es la información que se requiere, se procede a hacer la descarga de información de la cartera vencida con corte a la fecha de este



ensayo. Ésta permite ver los saldos de los clientes y qué antigüedad poseen a la fecha de corte.

Luego se procede a realizar la gestión de cobros para conocer las novedades y fijar fechas posibles de cobros, ayudados por los formatos previamente diseñados para tal efecto. Este procedimiento se recomienda hacerlo diariamente, así:

<b>REPORTE DE GESTION DE COBRANZAS</b>					
<b>25/2/2019</b>					
<b>FECHA</b>		<b>FACTURA</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>VALOR</b>	<b>COMENTARIO</b>
9/2/2017	9/3/2017	001-501-000001300	ExpoGuayaquil	1.362,66	Se envió e mail / No contesta teléfono
21/6/2017	21/7/2017	001-501-000001589	Cepillos Plásticos Ecuador	933,33	Cancelan los viernes con transferencia
21/4/2017	21/5/2017	001-501-000001441	Cepillos Plásticos Ecuador	532,00	Cancelan los viernes con transferencia
10/5/2017	10/6/2017	001-501-000001494	Cepillos Plásticos Ecuador	418,00	Cancelan los viernes con transferencia
27/4/2017	27/4/2017	001-501-000001449	Expresiones Galería de Arte	283,73	Confirma cancelar 1 fact. El lunes 04-03
15/6/2017	15/7/2017	001-501-000001574	Banco Solidario	2.053,33	Ellos no han receptado factura. Se reenviará fact. Para gestionar
5/6/2017	5/7/2017	001-501-000001556	Ecu aestibas	1.054,11	Se envió email
12/6/2017	12/7/2017	001-002-00000402	Inarpi	69,0	Se llamó / Pagará el 7-03
12/6/2017	12/7/2017	001-002-000005978	Inarpi	346,58	Se llamó / Pagará el 7-03
17/7/2017	17/8/2017	001-501-000001624	Inarpi	4.170,93	Se llamó / Pagará el 7-03
9/5/2017	9/6/2017	001-501-000001481	Acería del Ecuador	960,68	Se envió email. Confirman pagar el 18 de marzo
9/6/2017	9/7/2017	001-501-000001566	Acería del Ecuador	462,93	Se cambia factura con N/C 302 del 25-02-2019
12/6/2017	12/7/2017	001-002-000005902	Acería del Ecuador	15,00	Se envió email. Registran el 27/02 y cancelan en 30 días
18/4/2017	18/4/2017	001-501-000001438	HEALTHYDRINKS S.A.	3.420,00	Llamar el miércoles 06-03 para confirmar la cancelación
18/4/2017	18/4/2017	001-501-000001437	HEALTHYDRINKS S.A.	2.736,00	Llamar el miércoles 06-03 para confirmar la cancelación
10/5/2017	10/5/2017	001-501-000001499	HEALTHYDRINKS S.A.	342,00	Llamar el miércoles 06-03 para confirmar la cancelación
19/6/2017	19/6/2017	001-501-000001583	INVERSIONES VINUEZA INVINSA SA	3.938,67	Confirma por teléfono cancelar del 4 al 8 de marzo. Se envía detalle al correo contador Sr. Manuel Herrería

14/6/2017	14/6/2017	001-002-000005917	INVERSIONES VINUEZA INVINSA SA	12,76	Confirma por teléfono cancelar del 4 al 8 de marzo
6/5/2016	6/6/2016	001-501-000000703	JOSELER S.A.	1.848,00	Se envía e mail
18/5/2016	18/6/2016	004-002-000002420	MARADELSA S.A.	556,19	Se envía e mail. Mañana darán otro número de contacto
7/6/2016	7/7/2016	001-002-000004511	MARADELSA S.A.	130,48	Se envía e mail. Mañana darán otro número de contacto
<b>Elaborado por:</b>		<b>Cinthy Delgado y Nancy Mayón</b>			

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

<b>REPORTE DE GESTION DE COBRANZAS</b>					
<b>26/2/2019</b>					
<b>FECHA</b>		<b>FACTURA</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>VALOR</b>	<b>COMENTARIO</b>
5/6/2017	5/7/2017	001-501-000001625	Ecuastibas	160,40	Se envió email
1/6/2017	1/7/2017	001-501-000001547	CENEICA	5.080,00	Cancelaré 14-03
		Varias Facturas	Conecel	3.566,16	Se envió e mail / no tienen fecha fija de pago
21/6/2017	21/7/2017	001-501-000001249	Unilever	3.192,00	Se envía correo y confirma transferencia 13-03
9/5/2017	9/6/2017	Varias Facturas	VERITAS COMUNICACIONES C.A	3.834,79	Se envió email, no confirman cancelación
14/7/2017	14/8/2017	001-501-000001618	QUIMITRANSPORT S.A	560	Se envió email. Confirman pagar el 13-03
26/7/2017	26/8/2017	001-501-000001636	Volvo Construction Equipment AB	273,34	Cancelan los viernes con transferencia
2/8/2017	2/9/2017	001-501-000001637	Volvo Construction Equipment AB	256,67	Confirma cancelar antes del 15-03
9/6/2017	9/7/2017	Varias Facturas	Telconet	6.381,86	Se envía e mail. Mañana darán otro número de contacto
<b>Elaborado por:</b>		<b>Cinthy Delgado y Nancy Mayón</b>			

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

REPORTE DE GESTION DE COBRANZAS						
27/2/2019						
FECHA		FACTURA	CLIENTE	VALOR	COMENTARIO	
15/6/2017	15/7/2017	001-501-000001574	Banco Solidario	2.053,33	Se envió factura, indican que cancelaran antes de fin de mes	
9/5/2017	9/6/2017	001-501-000001481	Acería del Ecuador	960,68	Confirma cancelar antes del 15-03	
9/6/2017	9/7/2017	001-501-000001566	Acería del Ecuador	462,93	Confirma cancelar antes del 15-03	
12/6/2017	12/7/2017	001-002-000005902	Acería del Ecuador	15,00	Confirma cancelar antes del 15-03	
13/8/2017	13/9/2017	001-501-000001629	Amcor Rigid Plastics Ecuador S.A.	164,27	Se envió e mail / no tienen fecha fija de pago	
9/7/2017	9/8/2017	001-501-000001563	TPG TRANSPORTES S.A.	206,25	Cancelaré 20-03	
17/7/2017	17/8/2017	001-002-000005989	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	2.000,00	Se envió e mail / no tienen fecha fija de pago	
30/6/2017	30/6/2017	001-002-000005957	Hogan Lovells US LLP	3.192,00	Se envía correo	
3/5/2017	3/6/2017	001-501-000001468	INDUSTRIA CARTONERA ECUATORIANA S.A.	562,10	Se envió email, no confirman cancelación	
31/12/2016	31/1/2017	001-001-000007985	JOSELER S.A.	4.802,00	Se envía e mail. Mañana darán otro número de contacto	
31/12/2016	31/12/2017	001-501-000000703	JOSELER S.A.	1.848,00	Se envía e mail. Mañana darán otro número de contacto	
12/5/2017	12/5/2017	Varias Facturas	MECANOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL MECANOSSAC	1.357,33	Confirma cancelar antes del 15-03	
9/5/2017	9/6/2017	Varias Facturas	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	756,91	Se envía e mail. Mañana darán otro número de contacto	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Cinthy Delgado y Nancy Mayón</b>				

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

REPORTE DE GESTION DE COBRANZAS					
28/2/2019					
FECHA		FACTURA	CLIENTE	VALOR	COMENTARIO
14/7/2017	17/8/2017	001-501-000001623	ABBOUD ABUD,VICTOR	2.232,54	Confirman pago el 25-03
21/6/2017	21/7/2017	001-501-000001589	Cepillos Plásticos Ecuador	933,33	Confirman pago para fin de mes
21/4/2017	21/5/2017	001-501-000001441	Cepillos Plásticos Ecuador	532,00	Confirman pago para fin de mes
10/5/2017	10/6/2017	001-501-000001494	Cepillos Plásticos Ecuador	418,00	Confirman pago para fin de mes
13/8/2017	13/9/2017	001-501-000001629	Ancor Rigid Plastics Ecuador S.A.	164,27	Se envió e mail / no tienen fecha fija de pago
30/6/2017	30/6/2017	001-002-000005957	Hogan Lovells US LLP	3.192,00	Confirman pago el 25-03
28/4/2017	28/5/2017	001-501-000001455	SVF ECUADOR S.A.	448,00	Se envió email, no confirman cancelación
31/12/2016	31/1/2017	001-001-000007985	JOSELER S.A.	4.802,00	Confirman pago 28-03
31/12/2016	31/12/2017	001-501-000000703	JOSELER S.A.	1.848,00	Confirman pago 28-04
25/7/2017	25/8/2017	001-501-000001634	Ecuatoriana de Sal Productos y Químicos C.A. Ecuasal	474,13	Se envía e mail. Mañana darán otro número de contacto
18/5/2017	18/6/2017	004-002-000002420	MARADELSA S.A.	556,19	Se envió email, no confirman cancelación
<b>Elaborado por:</b>		<b>Cinthy Delgado y Nancy Mayón</b>			

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

**FACTURAS CANCELADAS DE CLIENTES  
DEL 04 AL 08 DE MARZO DE 2019**

COD	NOMBRE DE CLIENTE	SOCIO	LOCALIDAD	RECIBO DE COBRO	FECHA DE EMISION	FECHAS DE VENCIMIENTO	NUMERO DE FACTURA	VALOR	ESTADO	VALOR RECAUDADO POR CLIENTE
38	Inarpi S.A.	PPS	GYE	100001071	12/6/2017	12/7/2017	001-002-00000402	69,05	CANCELADO	
38	Inarpi S.A.	PPS	GYE	100001072	12/6/2017	12/7/2017	001-002-000005978	346,58	CANCELADO	
38	Inarpi S.A.	PPS	GYE		17/7/2017	17/8/2017	001-501-000001624	4.170,93	CANCELADO	4.586,56
276	Soroa S.A.	ECV	GYE	500001509	11/5/2017	11/6/2017	004-501-000006028	269,50	CANCELADO	
276	Soroa S.A.	ECV	GYE	500001541	23/5/2017	23/6/2017	004-501-000006029	1.320,00	CANCELADO	1.589,50
788	Skodtex S.A.	DD	GYE	600000382	16/5/2017	16/6/2017	001-502-000000372	46,74	CANCELADO	
788	Skodtex S.A.	DD	GYE	100001035	16/5/2017	16/6/2017	001-002-000005856	44,87	CANCELADO	91,61
860	CANODROS C.L.	PPS	GYE	500001514	11/5/2017	11/6/2017	001-501-000001610	3.104,80	CANCELADO	
860	CANODROS C.L.	PPS	GYE	100001066	12/6/2017	12/7/2017	001-501-000001632	1.664,13	CANCELADO	4.768,93
2668	MOTRANSA C.A.	ECV	GYE	500001502	10/5/2017	10/5/2017	001-501-000001500	1.277,50	CANCELADO	

									O	
2668	MOTRANSA C.A.	ECV	GYE	10000106 0	25/5/201 7	25/5/2017	001-002- 000005878	30,00	CANCELAD O	1.307,50
578	SVF ECUADOR S.A.	PPS	GYE	50000139 2	22/3/201 7	22/4/2017	001-501- 000001391	448,00	CANCELAD O	
									<b>TOTAL</b>	<b>12.344,10</b>
	<b>Elaborado por: Cinthya Delgado y Nancy Mayón</b>									

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)



**FACTURAS CANCELADAS DE CLIENTES  
DEL 11 AL 15 DE MARZO DE 2019**

CO D.	NOMBRE DE CLIENTE	SOCI O	LOCALID AD	RECIB O DE COBRO	FECHA DE EMISIO N	FECHAS DE VENCIMIEN TO	NUMERO DE FACTURA	VALOR	ESTADO	VALOR RECAUDA DO POR CLIENTE
580	CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL CENEICA S.A.	ECV	GYE	500001587	1/6/2017	1/7/2017	001-501-000001547	5.080,00	CANCELAD O	5.080,00
2690	INVERSIONES VINUEZA INVINSA SA	ECV	GYE	500001600	14/6/2017	14/6/2017	001-002-000005917	12,76	CANCELAD O	
2690	INVERSIONES VINUEZA INVINSA SA	ECV	GYE	500001605	19/6/2017	19/6/2017	001-501-000001583	3.868,34	CANCELAD O	3.881,10
2287	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A	ECV	GYE	500001625	21/6/2017	21/7/2017	001-501-000001249	3.192,00	CANCELAD O	3.192,00
505	QUIMITRANSPORT S.A	ECV	GYE	500001700	14/7/2017	14/8/2017	001-501-000001618	560,00	CANCELAD O	560,00
825	Volvo Construction Equipment AB	ECV	GYE	500001785	26/7/2017	26/8/2017	001-501-000001636	273,34	CANCELAD O	
825	Volvo Construction Equipment AB	ECV	GYE	500001799	2/8/2017	2/9/2017	001-501-000001637	256,67	CANCELAD O	530,01
2668	MOTRANSA C.A.	ECV	GYE	500001815	03/01/2019	03/02/2019	001-501-000001576	4.250,26	CANCELAD O	4.250,26
									<b>TOTAL</b>	<b>17.493,37</b>
	<b>Elaborado por: Cinthya Delgado y Nancy Mayón</b>									

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

**FACTURAS CANCELADAS DE CLIENTES  
DEL 18 AL 22 DE MARZO DE 2019**

COD	NOMBRE DE CLIENTE	SOCI O	LOCALIDA D	RECIBO DE COBRO	FECHA DE EMISIO N	FECHAS DE VENCIMIENT O	NUMERO DE FACTURA	VALOR	ESTADO	VALOR RECAUDAD O POR CLIENTE
1624	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	PFA	GYE	50000148 3	31/12/201 4	31/1/2015	001-501- 000000055	614,71	CANCELAD O	
1624	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	PFA	GYE	50000148 4	3/7/2017	3/8/2017	001-501- 000001596	425,60	CANCELAD O	1.040,31
2432	BANCO SOLIDARIO	ECV	GYE	60000037 4	20/7/2017	20/8/2017	001-501- 000001631	1.362,66	CANCELAD O	1.362,66
4	Amcor Rigid Plastics Ecuador S.A.	PPS	GYE	50000151 1	13/8/2017	13/9/2017	001-501- 000001629	164,27	CANCELAD O	164,27
2513	TPG TRANSPORTES S.A.	PPS	GYE	50000154 7	9/7/2017	9/8/2017	001-501- 000001563	206,25	CANCELAD O	206,25
860	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	PPS	GYE	50000155 6	17/7/2017	17/8/2017	001-002- 000005989	2.000,00	CANCELAD O	2.000,00
									<b>TOTAL</b>	<b>4.773,49</b>
	<b>Elaborado por: Cinthya Delgado y Nancy Mayón</b>									

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

**FACTURAS CANCELADAS DE CLIENTES  
DEL 25 AL 29 DE MARZO DE 2019**

COD	NOMBRE DE CLIENTE	SOCI O	LOCALIDA D	RECIBO DE COBRO	FECHA DE EMISIO N	FECHAS DE VENCIMIEN TO	NUMERO DE FACTURA	VALOR	ESTADO	VALOR RECAUDA DO POR CLIENTE
231	Conecel	ECV	GYE	50000160 9	3/7/2017	3/8/2017	001-501- 000001599	3.566,16	CANCELAD O	3.566,16
2518	ABBOUD ABUD, VICTOR	ECV	GYE	50000168 9	14/7/2017	17/8/2017	001-501- 000001623	2.232,54	CANCELAD O	2.232,54
2287	Cepillos Plásticos Ecuador S.A.	PPS	GYE	10000102 1	21/6/2017	21/7/2017	001-501- 000001589	933,33	CANCELAD O	933,33
2189	CREDIMATIC S.A.	ECV	GYE	50000155 4	13/7/2017	13/8/2017	001-501- 000001612	833,12	CANCELAD O	833,12
1156	HEALTHYDRINKS S.A.	ECV	GYE	50000155 6	18/4/2017	18/4/2017	001-501- 000001437	1.236,00	CANCELAD O	
1156	HEALTHYDRINKS S.A.	ECV	GYE	50000155 7	18/4/2017	18/4/2017	001-501- 000001438	3.420,00	CANCELAD O	4.656,00
95	Hogan Lovells US LLP	ECV	GYE	50000162 5	30/6/2017	30/7/2017	001-002- 000005957	3.000,00	CANCELAD O	3.000,00
53	Inarpi S.A.	PF	GYE	50000153 6	17/7/2017	17/8/2017	001-501- 000001624	4.170,93	CANCELAD O	4.170,93
2013	JOSELER S.A.	PF	GYE	50000154 0	31/12/201 6	31/1/2017	001-001- 000007985	4.802,00	CANCELAD O	
2013	JOSELER S.A.	PF	GYE	50000154 1	6/5/2017	6/6/2017	001-501- 000000703	1.848,00	CANCELAD O	6.650,00
2145	QUIMPAC ECUADOR S.A	ECV	GYE	10000112	14/7/2017	14/8/2017	001-501-		CANCELAD	1.372,00

				8			000001619	1.372,00	O	
1478	TELCONET S.A.	ECV	GYE	500001619	9/5/2017	9/6/2017	001-501-000001483	2.401,60	CANCELADO	
1478	TELCONET S.A.	ECV	GYE	500001620	9/6/2017	9/7/2017	001-501-000001564	3.788,74	CANCELADO	6.190,34
1036	TELCONET S.A.	ECV	GYE	100001045	12/12/2016	12/1/2017	001-501-000000481	338,66	CANCELADO	
1036	TELCONET S.A.	ECV	GYE	100001046	13/3/2017	13/4/2017	001-501-000000636	101,60	CANCELADO	
1036	TELCONET S.A.	ECV	GYE	100001238	15/4/2017	15/5/2017	001-501-000000673	461,45	CANCELADO	
1036	TELCONET S.A.	ECV	GYE	100001239	14/11/2017	14/12/2017	001-501-000001091	2.305,08	CANCELADO	3.206,79
									<b>TOTAL</b>	<b>36.811,21</b>
	<b>Elaborado por: Cinthya Delgado y Nancy Mayón</b>									

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

Como se establece en la propuesta, se efectuó un ensayo de recaudaciones, desde la primera semana del mes de marzo del 2019 logrando cobrar un valor de \$9,089.37 correspondientes a facturas vencidas desde el año 2017, esto se demuestra en el cuadro que procede, tomando de base los formatos propuestos generando así los reportes semanales que serán dirigidos a la gerencia para el respectivo análisis.

Cabe destacar que el procedimiento que se propone permite controlar de forma semanal la gestión de cobranza, qué valores se han recaudado y qué porcentaje de las facturas vencidas por clientes se ha logrado recuperar.

Por consiguiente, junto con los reportes se pueden establecer los siguientes indicadores, los cuales tienen las características SMART, propio para estos indicadores:

### **5.13 Indicadores**

Porcentaje de recaudación de cobros semanales con respecto al valor total de la cartera actualizado, en el mes de marzo del 2019.

Valor total de cartera al 01-02-2019 = \$74.346,01

Valor recaudado 1era. Semana gestión = \$12.344,10

Esto se traduce que la primera semana de gestión tuvo un resultado favorable de recaudación. Del total de la cartera vencida que es \$74.346,01 que equivale al 100%, se logra cobrar \$12.344,10 lo que constituye un 17% de eficacia. Para la segunda semana, el nuevo saldo de esa cartera vencida es \$62.001,91 que representará el nuevo 100% de la cartera gestionada. En la semana del 11 al 15 de marzo se logra recaudar \$17.493.37, que representa el 28% de esta gestión.

Nótese que existe un incremento de eficacia de recaudación de 11 puntos entre la primera y segunda semana de este ensayo. Para la tercera semana, ya se ha reducido la cartera vencida logrando el valor de \$44.508,54 y con la gestión realizada en el tercer día, se recauda \$4.773,49, que se traduce en un 11% del nuevo 100%.

Aunque esta semana el porcentaje bajó, hay que considerar que las gestiones realizadas en los días anteriores, dieron resultados satisfactorios, porque hasta la fecha se ha logrado un 56% de recuperación de la cartera vencida considerando la antigüedad de ella, pues la mayoría corresponde al año 2017. Ya en la última semana de recaudación, se tiene un saldo pendiente por cobrar de \$39.735,05 y de ello los clientes cancelan \$36.811.21 que equivale al 93% de eficiencia lograda con la propuesta planteada.

Cabe destacar que el valor de la última semana de recaudación es la respuesta a un seguimiento de gestión de día a día, por cuanto existían clientes a los cuales fue necesaria la gestión continua y de manera agresiva, hasta lograr confirmar fechas exactas de pago y los cobros respectivos.

### **Identificación de indicador**

Al término de esta actividad se puede establecer que ésta corresponde a un indicador de eficiencia, lo cual permite medir el grado con que se vaya gestionando la cobranza.

<b>CONSOLIDADO DE VALORES RECUPERADOS</b>					
<b>DEL 01 AL 31 DE MARZO DEL 2019</b>					
<b>CRCP</b>					
<b>FECHA DE COBRO</b>	<b>COMPROBANTE / INGRESO</b>	<b>FACTURAS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL POR CLIENTE</b>
5/3/2019	001-002-00000402	001-002-00000402	Inarpi S.A.	69,05	
5/3/2019	001-002-000005978	001-002-000005978	Inarpi S.A.	346,58	
5/3/2019	001-501-000001624	001-501-000001624	Inarpi S.A.	4.170,93	
			<b>Subtotal</b>	-	<b>4.586,56</b>
5/3/2019	500001509	004-501-000006028	Soroa S.A.	269,50	
5/3/2019	500001541	004-501-000006029	Soroa S.A.	1.320,00	
			<b>Subtotal</b>		<b>1.589,50</b>
6/3/2019	600000382	001-502-000000372	Skodtex S.A.	46,74	
6/3/2019	100001035	001-002-000005856	Skodtex S.A.	44,87	-
			<b>Subtotal</b>		<b>91,61</b>
6/3/2019	500001514	001-501-000001610	CANODROS C.L.	3.104,80	
6/3/2019	100001066	001-501-000001632	CANODROS C.L.	1.664,13	-
			<b>Subtotal</b>		<b>4.768,93</b>
7/3/2019	500001392	001-501-000001391	SVF ECUADOR S.A.	448,00	
			<b>Subtotal</b>		<b>448,00</b>
8/3/2019	500001502	001-501-000001500	MOTRANSA C.A.	1.277,50	
	100001060	001-002-000005878	MOTRANSA C.A.	30,00	-
			<b>Subtotal</b>		<b>1.307,50</b>
11/3/2019	500001587	001-501-000001547	CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL CENEICA S.A.	1.277,50	
			<b>Subtotal</b>		<b>5.080,00</b>
13/3/2019	500001600	001-002-000005917	INVERSIONES VINUEZA INVINSA SA	12,76	
13/3/2019	500001605	001-501-000001583	INVERSIONES VINUEZA INVINSA SA	3.868,34	-
			<b>Subtotal</b>		<b>3.881,10</b>
13/3/2019	500001625	001-501-000001249	UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A	3.192,00	
			<b>Subtotal</b>		

					<b>3.192,00</b>
15/3/20 19	500001700	001-501- 000001618	QUIMITRANSPORT S.A	560,00	
			<b>Subtotal</b>		<b>560,00</b>
15/3/20 19	500001785	001-501- 000001636	Volvo Construction Equipment AB	273,34	
15/3/20 19	500001799	001-501- 000001637	Volvo Construction Equipment AB	256,67	-
			<b>Subtotal</b>		<b>530,01</b>
15/3/20 19	500001815	001-501- 000001576	MOTRANSA C.A.	4.250,26	
			<b>Subtotal</b>		<b>4.250,26</b>
19/3/20 19	500001483	001-501- 000000055	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	614,71	
19/3/20 19	500001484	001-501- 000001596	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	425,60	-
			<b>Subtotal</b>		<b>1.040,31</b>
20/3/20 19	600000374	001-501- 000001631	BANCO SOLIDARIO	1.362,66	
			<b>Subtotal</b>		<b>1.362,66</b>
20/3/20 19	500001511	001-501- 000001629	Amcors Rigid Plastics Ecuador S.A.	164,27	
			<b>Subtotal</b>		<b>164,27</b>
22/3/20 19	500001547	001-501- 000001563	TPG TRANSPORTES S.A.	206,25	
			<b>Subtotal</b>		<b>206,25</b>
22/3/20 19	500001556	001-002- 000005989	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	2.000,00	
			<b>Subtotal</b>		<b>2.000,00</b>
25/3/20 19	500001609	001-501- 000001599	Conecel	3.566,16	
			<b>Subtotal</b>		<b>3.566,16</b>
25/3/20 19	500001689	001-501- 000001623	ABBOUD ABUD,VICTOR	2.232,54	
			<b>Subtotal</b>		<b>2.232,54</b>
25/3/20 19	100001021	001-501- 000001589	Cepillos Plásticos Ecuador S.A.	933,33	
			<b>Subtotal</b>		<b>933,33</b>
27/3/20 19	500001554	001-501- 000001612	CREDIMATIC S.A.	833,12	
			<b>Subtotal</b>		<b>833,12</b>
27/3/20 19	500001556	001-501- 000001437	HEALTHYDRINKS S.A.	1.236,00	
27/3/20 19	500001557	001-501- 000001438	HEALTHYDRINKS S.A.	3.420,00	-
			<b>Subtotal</b>		<b>4.656,00</b>
28/3/20	500001625	001-002-	Hogan Lovells US LLP		



19		000005957		3.000,00	
			<b>Subtotal</b>		<b>3.000,00</b>
28/3/20 19	500001536	001-501- 000001624	Inarpi S.A.	4.170,93	
			<b>Subtotal</b>		<b>4.170,93</b>
29/3/20 19	500001540	001-001- 000007985	JOSELER S.A.	4.802,00	
29/3/20 19	500001541	001-501- 000000703	JOSELER S.A.	1.848,00	-
			<b>Subtotal</b>		<b>6.650,00</b>
29/3/20 19	100001128	001-501- 000001619	QUIMPAC ECUADOR S.A	1.372,00	
			<b>Subtotal</b>		<b>1.372,00</b>
29/3/20 19	500001619	001-501- 000001483	TELCONET S.A.	2.401,60	
29/3/20 19	500001620	001-501- 000001564	TELCONET S.A.	3.788,74	
29/3/20 19	100001045	001-501- 000000481	TELCONET S.A.	338,66	
29/3/20 19	100001046	001-501- 000000636	TELCONET S.A.	101,60	
29/3/20 19	100001238	001-501- 000000673	TELCONET S.A.	461,45	
29/3/20 19	100001239	001-501- 000001091	TELCONET S.A.	2.305,08	
			<b>Subtotal</b>		<b>9.397,13</b>
			<b>TOTAL</b>		<b>71.870,17</b>
<b>Elaborado por: Cinthya Delgado y Nancy Mayón</b>					

**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Elaboración:** Delgado Cinthya, Mayón Nancy (2019)

Porcentaje de cobro mensual con respecto al total de las facturas vencidas, en el mes de marzo de 2019

Con este indicador se puede medir el porcentaje de gestión de la cobranza de manera mensual. Así, si el valor a cobrar a la fecha de la descarga de la cartera vencida era de \$74.346,01 y al término del ensayo con fecha 31 de marzo de 2019 se logra recaudar \$71.870,17, según el consolidado de recaudación que antecede, se logra establecer que existe un porcentaje de 93% de recaudación total.

**Identificación de indicador**

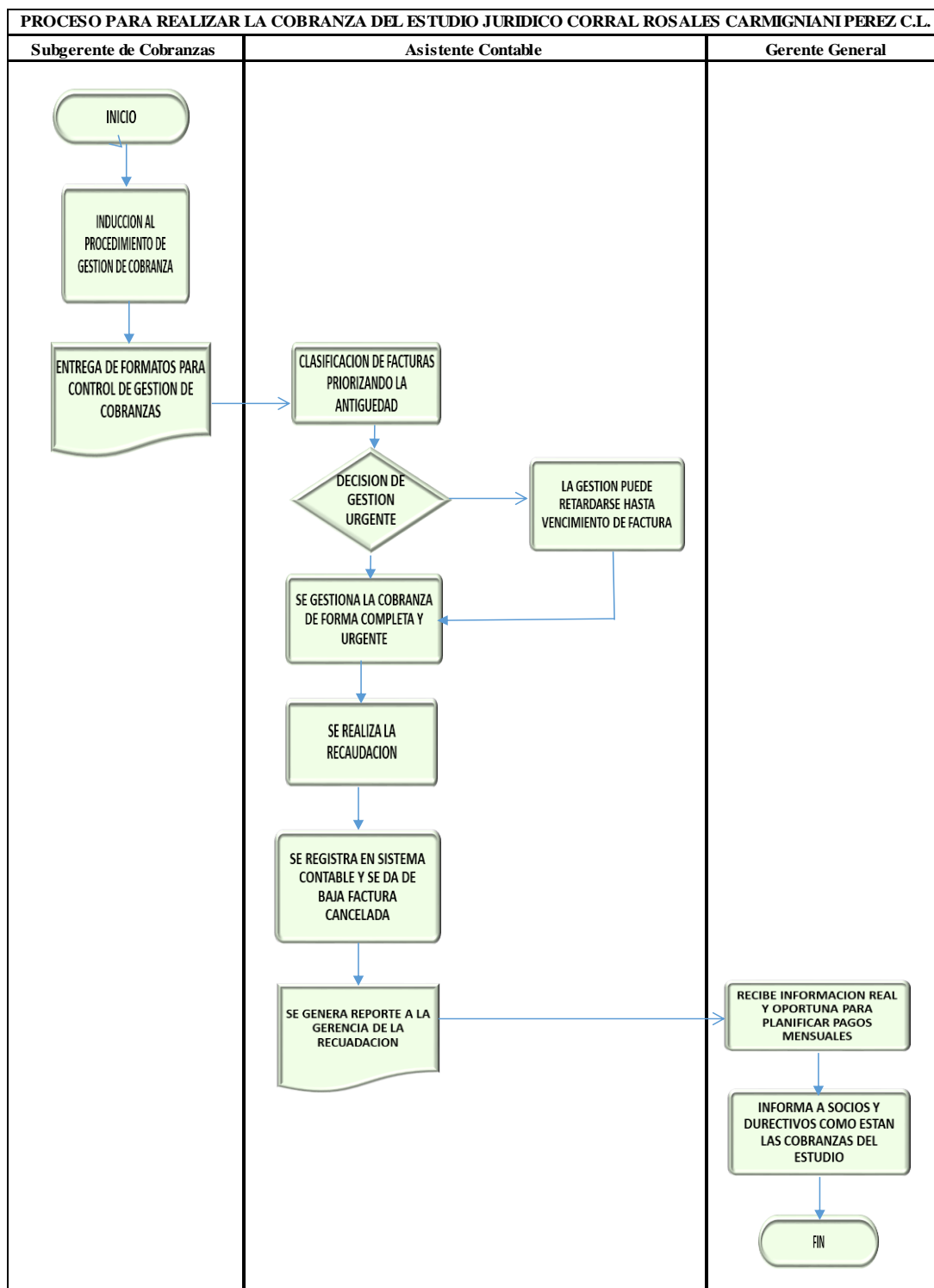
Con los resultados anteriores se puede identificar que este indicador mide la eficiencia de la gestión de la cobranza que en términos cualitativos llega a niveles óptimo.

**Comentario de las autoras al ensayo realizado**

Para concluir esta propuesta las autoras exponen su criterio con respecto a los resultados obtenidos o reflejados en este ensayo:

Los porcentajes obtenidos reflejan que efectivamente la propuesta permite mejorar en gran medida el procedimiento de la gestión de la cobranza y con ello se logra tener una eficiencia en el control interno del mismo.

### 5.14 Flujograma



**Figura 24:** Flujograma de procedimiento de cobranzas  
**Fuente:** Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

El proceso de cobranzas que se debe establecer para este departamento del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., se establece según el flujograma que antecede.

Proceso detallado a continuación:

### **Subgerente de Cobranzas**

Dará una inducción al procedimiento de la gestión de cobranza al asistente de cobranzas, entregándole toda la documentación y formatos que utilizará para la realización de la misma.

### **Asistente contable**

Revisará la facturación realizada, organizándola por fechas (es decir por antigüedad) y se empezará con las que tengan más tiempo de emisión y se dejará para segunda instancia las que aún no estén vencidas, se realiza la gestión de cobranzas, que comprende llamadas telefónicas, envío de correo, programación de un cronograma para enviar a cobrar y luego se recaudarán los valores.

Dará de baja a los valores que se recaudaron en el sistema contable de la empresa, y con esta información se podrán generar los reportes de recaudación para que la gerencia.

### **Gerente General**

Tendrá la información oportuna y confiable, determinándose así un flujo de caja que permitan organizar sus pagos durante el mes y proporcionará información a los accionistas y directivos del estudio jurídico.

### **5.15 Conclusión 5**

Se plantea la propuesta para la mejora de la gestión de cobranzas, donde se realizan ensayos de la gestión de cobranza bajo los parámetros de la propuesta, presentándose además los distintos formatos elaborados por las autoras que permitieron establecer indicadores de gestión para realizar una medición de la mejora; se elabora el flujo grama para una visualización acorde del seguimiento del procedimiento de la gestión de la cobranza.

## Referencias

Aguirre, J. A. (2017). EL problema de liquidez y rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao Peru 2012-2014. (U. N. MARcos, Ed.) Perú.

Anguiano, J. Á. (2005). Apuntes Auditoría Administrativa (Vigésima sexta edición ed.). México: Fondo Editoria F.C.A.

Arter, D. R. (2004). Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento (Tercera Edición ed.). Madrid: Díaz de Santos.

Bardín, L. (1991). Análisis de Contenido (Tercera edición ed.). España.

Barquero, M. (2013). Manual práctico de Control Interno. Barcelona, España: Profit.

Castro, J. A. (2014). Crédito y cobranza (Primera edición ed.). México: Grupo Editorial Patria. Retrieved 08 23, 2018

Charles T. Horngren, G. S. (2000). Introducción a la contabilidad financiera (Séptima edición ed.). México: Pearson.

Chiquito, K. S. (2016). Evaluación de control interno para la recuperación de cartera Quifatex S.A. 2014. (U. d. Guayaquil, Ed.) Guayaquik, Ecuador.

creditoscobranzasdinero.blogspot. (n.d.). Retrieved from <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>

Cuvillo, A. A. (2008). Apuntes Derecho Procesal Laboral, Proceso y Procedimientos. España.

- Derkra, C. (2010, Enero 28). Gestipolis. Retrieved from <https://www.gestipolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Domínguez, P. R. (2001). Manual de análisis financiero.
- Dominguez, P. R. (2007). Manual de Análisis Financiero.
- Dominguez, P. R. (2007). Manual de Análisis Financiero. (E. E. virtual, Ed.)
- Douglas R. Emery, J. D. (2000). Fundamentos de Administración Financiera.
- Efrain, T. T. (2015). Riobamba.
- Empresarial, A. (2012). Glosario de terminos económicos financieros. Actualidad Empresarial.
- Enguñados, A. M. (2008). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión. España: Ecobook.
- Equipo Editorial. (2017). Auditor PRL. Elearning.
- Franklin, E. B. (2007). Auditoría Administrativa (Segunda edición ed.). México: Pearson Educación.
- Gaitán, R. E. (2015). Control Interno y fraudes (Tercera edición ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- García, J. P. (2001). Gestión de Tesorería de la empresa. Salamanca: Ediciones Universidad Salamanca.
- García, M. G. (2014). Fundamentos de Auditoría. México: Grupo Editorial Patria.

Gestiopolis.com. (n.d.). Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/papeles-de-trabajo-en-auditoria/>

Gitman, L. J. (2003). Principios de Administración Financiera (Décima edición ed.). México: Pearson.

Gitman, L. J. (2003). Principios de Administración Financiera (Décima edición ed.). México: Pearson.

Gorocica, J. M. (2004). Manual práctico de auditoría. España: Deusto.

Gutierrez, A. d. (2011). Auditoría, un enfoque práctico (Primera edición ed.). (Paraninfo, Ed.) Madrid, España.

Gutierrez, A. d. (2011). Auditoría. Un enfoque práctico (Primera edición ed.). España: Paraninfo.

Horngr, H. y. (2010). Contabilidad (Octava edición ed.). México, México: Pearson.

Iturriaga, C. K. (2016). Fundamentos de Auditoría, aplicación práctica de las normas internacionales de auditoría (Primera edición ed.). México: Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

MAC. (2008). Herramientas para el Control y la Prevención en la lucha contra la corrupción. Glosario, 4. Cuba.

Mantilla, S. A. (2013). Auditoría del Control Interno (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.

Melini, R. (2003). Enfoques en la Auditoría de Estados Contables. Santa Fe, Argentina: Ediciones UNL.



Mencos, J. O. (2011). Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento. (U. d. Carlos, Ed.) Guatemala.

Mira, J. C. (2006). Apuntes de Auditoría.

Montes, C. S. (2014). Control y evaluación de la gestión organizacional (1era edición ed.). Colombia: Alfa Omega.

Normas Internacionales de Auditoria. (2013). Norma Internacional de Auditoria 265, 1-11. España.

Organización, I. E. (2011). Planificación y Control de Gestión. (C. C. Reconocimientto, & C. Nocomercial, Eds.)

Ormaechea, J. A. (2005). Auditoría y Control Interno. España: Cultural S.A.

Padilla, M. C. (2016). Gestión Financiera (Segunda Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Pearce, D. W. (1999). Diccionario Akal de Economía Moderna. Madrid: Akal S.A.

Pombo, J. R. (2016). Contabilidad y fiscalidad (2da edición ed.). España: Paraninfo.

Prado, E. d. (15 de 02 de 2018). Audalia Nexia. Obtenido de <https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>

Públicas, M. d. (2012). Diccionario Terminológico de la IGAE. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administración Públicas.

Públicos, I. M. (1982). Retrieved from <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>

- Ramírez, J. S. (2005). Casos prácticos sobre Auditoría de Estados Financieros (Segunda edición ed.). México: Línea Universitaria.
- Reyes, W. M. (2017). Propuesta de control interno para cuantas por cobrar en la empresa Promocharters. (U. d. Guayaquil, Ed.) Guayaquil.
- Ricardo, O. M. (2011). Implementacion de una Metodologia de cobranza. Guatemala.
- Rojas, X. D. (1998). Auditoría informática. Euned.
- Romero, J. (2012, 31 08). Gestiopolis. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>
- Serrano, M. J. (2014). Procesos de venta (Primerá edición ed.). España: Paraninfo.
- Singer, G. G. (2008). El intercambio de bienes entre Egipto y el Asia Anterior (Vol. 2). Estados Unidos de América: SBL Society of Biblical Literature.
- TOBÓN, L. E. (2016). Hallazgos de Auditoria. Obtenido de [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- Vega, J. F.-C. (2015). La Gestión Financiera de la empresa (Primera Edición ed.). ESIC.
- Y, M. D. (2014). AUDITORIA. GUAYAQUIL: NORMA.

# APÉNDICES

**Apéndice A****CARRERA DE: INGENIERIA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA****ENCUESTA DIRIGIDA AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L. DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Realizada por las autoras Delgado Pombar Cinthya Patricia y Mayón Gamboa Nancy Janneth, quienes realizan el proyecto de investigación con el tema “Auditoría de Gestión al Control Interno del Procedimiento en las Cobranzas del Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. del Cantón Guayaquil”, para optar por el título de: Ingenieras en Auditoría y Contabilidad CPA

**INDICACIONES:** Se realiza la presente encuesta, con la finalidad de saber y obtener toda la información necesaria, para poder determinar las falencias dentro del control interno del procedimiento en las cobranzas, que inciden en la falta de liquidez.

**Siga las instrucciones siguientes**

- a. Lea detenidamente cada pregunta
- b. Analice las alternativas de contestación
- c. Conteste con absoluta sinceridad
- d. Utilice pluma azul
- e. Marque su respuesta con una X

**DESARROLLO:****CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**

**1.- ¿Con qué frecuencia se efectúan controles en el procedimiento de cobranzas?**

1. Semanal

2. Quincenal

3. Mensual

**2.- ¿Considera usted que es necesario que la empresa posea un manual de procedimientos, para el departamento de cobranzas? Justifique su respuesta**

1. Si

2. No

Justificación:

**3.- ¿Cuál es el tiempo que se deja vencer a los clientes del estudio jurídico?**

1. 30 días

2. 60 días

3. 90 días o más

**4.- ¿De las facturas que se emiten en el mes, qué porcentaje se cobra?**

1. 25%

2. 50%

3. 75%

4. 100%

**5.- ¿Con qué periodicidad se gestiona la cobranza?**

1. Semanalmente

2. Quincenalmente

3. Mensualmente

**6.- ¿Con qué frecuencia se realiza confirmaciones de recepción de las facturas, luego de ser emitidas y enviadas electrónicamente?**

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

**7.- ¿De la base de clientes que maneja el estudio, que porcentaje se factura electrónicamente y qué manualmente?**

1. 25%

2. 50%

3. 75%

4. 100%

**8.- ¿De las facturas emitidas manualmente, qué porcentaje son registradas en el sistema de forma inmediata?**

1. 100%

2. 75%

3. 50%

4. 25%

**9.- ¿Luego de ser emitidas las facturas, después de qué tiempo empieza la gestión de cobranzas?**

1. 30 días

2. 40 días

3. 50 días

4. 60 días

**10.- ¿Se observa problemas por falta de liquidez?**

1. Frecuentemente

2. Pocas veces

3. Nunca

**11.- ¿La gestión de cobranzas, con qué frecuencia es supervisada?**

1. Siempre

2. A veces

3. Nunca

**12.- ¿Considera usted que existe un control en la emisión de facturas, incluyendo a clientes que tienen un índice alto de morosidad? Justifique su respuesta si ésta es negativa**

1. Si

2. No

Justificación:

**13.- ¿Si existen reportes de gestión de cobranzas, cada que tiempo son remitidos a la gerencia?**

1. Diariamente

2. Semanalmente

3. Quincenalmente

4. Mensualmente



**14.- ¿Los reportes de gestión de cobranza receptados por la gerencia, sirven como indicadores para mejorar el control del procedimiento de dicha gestión? Justifique su respuesta**

1. Si

2. No

Justificación:

**15.- ¿Considera que el personal encargado de la gestión de cobranza tiene la capacidad suficiente para ejercer dicho cargo? Justifique su respuesta**

1. Si

2. No

Justificación:

**16.- ¿Se miden los resultados de la gestión de cobranza y se toman medidas correctivas a las mismas?**

1. Frecuentemente

2. Pocas veces

3. Nunca

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**