



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

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD - CPA**

**TEMA:
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS
DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ROBAYO &
YÁNEZ FASTCLEAN S.A.**

**AUTORA:
Pacheco Junco Ilenia Elizabeth**

**TUTOR:
Ing. Julissa Eleana Mera Cambi**

**PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR
2020**

Certificado del Tutor de Titulación

Ingeniera Julissa Eleana Mera Cambi, Msg., en calidad de Tutora del Trabajo del Titulación, certifico que la egresada **Ilenia Elizabeth Pacheco Junco**, en autora de la Tesis de Grado titulada: “**Auditoría Operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios ROBAYO & YÁNEZ FASTCLEAN S.A.** ”, misma que ha sido elaboradas siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Julissa Eleana Mera Cambi

TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del Tribunal

El trabajo de investigación “**Auditoría Operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios ROBAYO & YÁNEZ FASTCLEAN S.A.**”, presentado por la egresada **Ilenia Elizabeth Pacheco Junco**, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.
Coordinadora de la carrera

Ing. Julissa Mera Cambi, Mgs.
Tutora trabajo investigación

Ing. Ruben Mackay, Mgs
Miembro del tribunal

Ing. Karina Rengifo, Mgs
Miembro del tribunal

Declaración de Autoría

Ilenia Elizabeth Pacheco Junco, autora de este trabajo de titulación denominado **“Auditoría Operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios ROBAYO & YÁNEZ FASTCLEAN S.A.”**, declaro que el mismo es de mi completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría 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.

Ilenia Elizabeth Pacheco Junco

Egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría

Agradecimiento

A Dios por la vida, la salud y por permitirme poseer sabiduría para culminar mis estudios. A mi mamá, esposo, hermana, cuñada por apoyarme incondicionalmente en el proceso de la carrera. A mis Estimados Docentes de la Universidad San Gregorio de Portoviejo por impartirme sus conocimientos, formando profesionales con valores y principios, mi Apreciada tutora Msc. Julissa Mera y a la Coordinadora de la carrera Ing. Mireya Delgado, y a mis compañeras de aula por su amistad y por ser parte de esta formación académica.

Ilenia Elizabeth Pacheco Junco

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de tesis a Dios por permitirme haber llegado hasta este momento importante de mi formación profesional. A mi mamá que ha sido mi guía en toda circunstancia y mi apoyo incondicional.

A mi compañero de vida por sus sabios consejos, paciencia y amor.

A mi pequeño hijo Mathews, mi orgullo fuente de inspiración para seguir superándome y alcanzando mis objetivos, demostrarle que todo es posible en esta vida con esfuerzo y dedicación, siempre existirán obstáculos en el camino, pero debemos vencerlos y continuar con las metas propuestas.

finalmente, a todas las personas que depositaron su confianza en mí para la culminación de mi carrera profesional.

Ilenia Elizabeth Pacheco Junco

Resumen

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo desarrollar una Auditoría Operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios **ROBAYO & YÁNEZ FASTCLEAN S.A.**, esto con el fin de identificar riesgos y oportunidades de mejora dentro de esta empresa, para esto se definirá el tipo de investigación óptima para la ejecución de la auditoría.

Es importante mencionar que previa a la auditoría y mediante la evaluación de control interno se identificará los procesos actuales con los que cuenta la empresa y se evaluará su efectividad en el proceso de gestión de cobranzas y los riesgos que generan a la empresa, así mismo la evidencia de auditoría junto con los papeles de trabajo permiten dar a conocer los hallazgos más importantes que están relacionados con la falta de procesos, así como de funciones del personal de cobranzas.

Con base a los hallazgos identificados se elaboró la propuesta de mejora en el capítulo 5, en este espacio se desarrollaron manuales de procedimiento y funciones, los cuales van a ser una guía estricta, que permitirá mejorar la ejecución del proceso de gestión de cobranzas, incrementado los valores recaudados y disminuyendo el nivel de cartera vencida.

Palabras claves: Auditoría operativa, gestión de cobranzas, procesos, hallazgos, manual de procedimiento y funciones.

Abstract

The purpose of this qualification work is to develop an Operational Audit of the collection management process of the complementary services company ROBAYO & YÁNEZ FASTCLEAN SA, this in order to identify risks and opportunities for improvement within this company, for this we will define the type of optimal investigation for the execution of the audit.

It is important to identify that prior to the audit and through the internal control evaluation the current processes will be defined with the account and the evaluation of your company in the collection management process and the risks that involve the company, as well as the evidence of Audit along with the work papers allow to make known the most important findings that are related to the lack of processes, as well as functions of the collection staff.

Based on the findings identified, the proposal for improvement was prepared in Chapter 5, in this space procedure manuals and functions were developed, which will be a strict guide, which could improve the execution of the collection management process, increase the amounts collected and decrease the level of overdue portfolio.

Keywords: Operational audit, collection management, processes, findings, procedure manual and functions.

Tabla de Contenido

CERTIFICADO DEL TUTOR DE TITULACIÓN.....	II
CERTIFICADO DEL TRIBUNAL	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XV
CAPÍTULO I.....	1
1. ASPECTOS PRELIMINARES.....	1
1.1. Tema	1
1.2. Antecedentes	1
1.3. Planteamiento del Problema	2
1.4. Formulación del Problema	4
1.5. Variables de Investigación.....	4
1.6. Delimitación del problema	4
1.7. Justificación	5
1.8. Objetivos	6
1.8.1. Objetivo general.....	6
1.8.2. Objetivo específico.....	6

1.9. Conclusión.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Marco Conceptual.....	8
2.1.1 Evolución de la auditoría	8
2.1.2 Fundamentos de auditoría	8
2.1.3. Definición de auditoría.....	9
2.1.4. Importancia de auditoría	9
2.1.5. Objetivos de la auditoria.....	10
2.1.6. Tipos de Auditoría.....	10
2.1.7. Fases o etapas del proceso de auditoría	11
2.1.8 Planeación	11
2.1.9. Ejecución	12
2.1.10. Presentación de informe.....	12
2.1.11. Seguimiento	13
2.1.12. Técnicas de Auditoría.....	14
2.1.13. Auditoria operativa	14
2.1.14. Objetivos de la auditoria operativa.....	14
2.1.15. Importancia de la auditoría operativa.....	15
2.1.16. Características de la auditoría operativa	15
2.1.17. Técnicas de la auditoría operativa	16
2.1.18. Papeles de trabajo.....	17
2.1.19. Hojas de trabajo	19
2.1.20. Hallazgos de la auditoría operativa o desviaciones.	20
2.1.21. Comunicación de resultados: Fase final de la auditoria operativa.....	20

2.1.22. Clases de informe.....	21
2.1.23. Cuentas por cobrar.....	23
2.1.24. Fases de la cobranza.....	24
2.1.25. Provisión de cuentas incobrables	29
2.1.26. Rentabilidad.....	29
2.1.27. Rentabilidad operativa de la empresa	30
2.2. Marco Referencial.....	30
2.3. Marco Legal.....	32
2.3.1. Norma Internacional de contabilidad (NIC 1).....	32
2.3.2. Norma Internacional de contabilidad (NIC 8).....	33
2.3.3. Norma internacional de contabilidad (NIC 32)	34
2.3.4. Norma internacional de información financiera (NIIF 9)	35
2.3.5. Normas internacional de auditoría internas (NIAS)	37
2.3.6. NIA 200 Responsabilidades	37
2.3.7. NIA 220 Control de calidad del trabajo de auditoría	37
2.3.8. NIA 230 Documentación de auditoría	38
2.3.9. NIA 300 Planeación	38
2.3.10. NIA 310 Conocimiento del negocio	38
2.3.11. NIA 700 Responsabilidad del auditor.....	38
2.3.12 Ley de Régimen Tributario Interno	39
2.3.12.1 <i>Depuración de los ingresos</i>	39
2.4. Definiciones.....	40
2.6. Preguntas de investigación.	42

2.7. Operacionalización de las variables:	43
2.8. Conclusión	45
CAPÍTULO III	46
3. DISEÑO METODOLÓGICO	46
3.1. Modalidad Básica de la Investigación	46
3.1.1. Bibliográfica	46
3.1.2. Campo	46
3.2. Tipos de Investigación	47
3.2.1. Investigación documental	47
3.2.2. Investigación descriptiva	48
3.3. Fuentes de Investigación	49
3.3.1 El cuestionario	49
3.3.2. La observación	49
3.3.3. La entrevista	49
3.4. Elaboración de los Instrumentos	49
3.5. Población	50
3.6. Muestra	51
3.7. Análisis de los Resultados	51
CAPÍTULO IV	54
4. Análisis e Interpretación de los Resultados	54
4.1. Aplicación de instrumentos	54

4.2. Proceso de Auditoria.....	59
4.2.1 Planificación.....	59
4.3. Informe de Planificación Preliminar	72
4.4. Evaluación de control interno	75
4.5. Hojas de Hallazgos	106
4.6. Comunicación de resultados.....	114
4.7. Informe de Auditoría	116
4.7.1. Información inicial	116
4.7.2. Opinión	124
4.8. Conclusión.....	126
CAPÍTULO V.....	127
5. Propuesta	127
5.1. Título de la Propuesta	127
5.2. Presentación de la Propuesta.....	127
5.3. Autora de la Propuesta	127
5.4. Empresa Auspiciante.....	127
5.5. Área que cubre la Propuesta	127
5.6. Problema:	128
5.7. Fecha de Presentación.....	128
5.8. Fecha de Culminación.....	128
5.9. Objetivo General de la Propuesta	128
5.10. Objetivos Específicos de la Propuesta	128

5.11. Beneficiarios Directos.....	129
5.12. Beneficiarios Indirectos.....	129
5.13. Impacto de la Propuesta	129
5.14. Metas de la Propuesta	129
5.15. Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables	130
5.16. Descripción de la Propuesta	130
5.17. Conclusiones.....	130
REFERENCIAS	149
APÉNDICES.....	163

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Variable independiente: Proceso de Gestión de Cobranza</i>	43
Tabla 2 <i>Variable dependiente: Rentabilidad</i>	44
Tabla 3 <i>Población</i>	51
Tabla 4 <i>Modelo de entrevista</i>	52

Capítulo I

1. Aspectos Preliminares

1.1. Tema

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”

1.2. Antecedentes

La evolución crediticia se da en la antigua Roma, los griegos y los romanos utilizaron la letra de cambio para evitar el traslado material de dinero, por frecuentes asaltos a las caravanas de mercaderes. Por ello, cuando un mercader tenía que viajar depositaba los fondos con el banquero de su ciudad, y ese le extendía un documento que amparaba el importe depositado, el cual cobraba en el sitio de destino comercio marítimo incremento tremendamente el proceso evolutivo del uso del crédito. El movimiento de exportación e importación requirió dinero ajeno para desarrollar las transacciones comerciales.

El renacimiento se manifiesta por la construcción de grandes compañías bancarias y el éxito de rentas vitalicias, el crecimiento de las ciudades, construcciones de edificios suntuosos y la intervención en las guerras, generaron la necesidad de recursos, pues los impuestos no eran suficientes por lo que fue menester recurrir a los prestamos tanto voluntarios como forzados, las rentas estaba formados por el interés de los capitales prestados, las ciudades cobraban estas rentas y repartían los beneficios entre sus miembros (Morales & Morales, Crédito y cobranza, 2014).

El crédito documentado como medio de pago nace en Holanda en la ciudad de Ámsterdam y luego pasa a Londres en el siglo XVIII, estas operaciones consistían en que un grupo de hombres de negocios de amplia y conocida solvencia solía aceptar

de los importadores pocos conocidos letras que giraban sobre estos los exportadores del exterior, para lo cual recibían una comisión por parte de los importadores (Albornoz & All, 2002).

En el Ecuador el nivel de morosidad en las empresas durante el año 2017 ha disminuido según lo revela la Asociación de Banco Privados del Ecuador, pues la morosidad en el año 2018 termino en el 3,5%, en las instituciones financieras La tendencia decreciente en este indicador se ha registrado en la mayoría de los sectores, incluso en el consumo, en el que el año pasado se situó por encima del 10% y ahora ha entrado en "niveles más adecuados" alrededor del 7,5 %.

Este proyecto tiene como finalidad definir procesos que colaboren en la correcta gestión de recuperación de cuentas por cobrar del departamento de cobranzas compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A disminuir la cartera vencida, y mejorar la rentabilidad de sus operaciones.

1.3. Planteamiento del Problema

La Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A del Cantón Babahoyo, posee un patrimonio familiar de autonomía financiera, económica y administrativa. Se encuentra estratégicamente ubicada en la arteria comercial de la Provincia de Los Ríos, brinda servicios de limpieza a empresas públicas y privadas. Fue creada el 15 de septiembre del 2015, con un total de 10 empleados.

Las causas de la problemática en estudio están relacionadas a la deficiencia en el proceso de gestión de cobranza, por esta razón, mediante la elaboración de este proyecto, se espera determinar controles a este proceso para mejorar su rentabilidad y dar cumplimiento a sus obligaciones, detallando a continuación su problemática:

- La compañía “Fastclean S.A.” no cuenta con un sistema de información tecnológico para gestionar el proceso de cobros y dar seguimiento a los clientes deudores.
- No existe una adecuada separación de funciones entre el personal de cobranzas y quien realiza las ventas, es decir no hay una persona responsable en cuanto a aprobación de notas de crédito, revisión y declaración de cuentas por cobrar como incobrables y otros temas administrativos del área.
- Existen políticas implícitas en la ejecución de la operación diaria, pero las mismas no se encuentran documentadas y de esta manera pueda existir un control periódico en la ejecución del proceso, para disminuir riesgos potenciales.
- No existe un adecuado seguimiento a las cuentas por cobrar y no existe un procedimiento para registrar los comunicados realizados a los clientes a través de los cuales se informe que se realizara el proceso de cobro judicial.
- Inadecuado registro de cobros y errores al momento de facturar.
- Información documentada inadecuadamente archivada.
- No se ha fijado tiempos para establecer el cobro de la cartera vencida por la vía judicial.
- No existe un procedimiento para proseguir a la recuperación de la cartera de crédito vencida mediante la vía coactiva.
- Falta de liquidez para asumir sus obligaciones en el tiempo previsto.
- Las cuentas incobrables su seguimiento de cobro es limitado por el departamento de cobranzas sin que exista gestión legal.
- No se cumplen con los objetivos de liquidez debido al proceso ineficiente de gestión de cobranzas.

- No mantienen documentos que evidencien los créditos concedidos a los clientes.
- Disminución de su rentabilidad porque no tienen establecidos procedimientos de cuentas por cobrar.

La compañía “Fastclean S.A.” presenta problemas en las cuentas por cobrar afectando el pago de salarios a los empleados, sus beneficios sociales, es decir está incumpliendo con las obligaciones, por lo tanto, es importante identificar carteras las incidencias de proceso de cobro y de esta manera reducir los índices de cuentas incobrables, lo cual puede estar relacionado con la falta de control en las aprobaciones de crédito a clientes.

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo las deficiencias del control interno en el proceso de gestión de cobranza inciden en la rentabilidad de la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez FASCTCLEAN S.A., ubicada en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, periodo 2018?

1.5. Variables de Investigación

Variable independiente: Proceso de gestión de cobranzas

Variable dependiente: Rentabilidad

1.6. Delimitación del problema

Campo: Auditoría Operativa

Área: Departamento de crédito

Aspecto: Cartera vencida

Tema:	Auditoria operativa al proceso de gestión de cobranzas de la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A.
Problema:	Deficiencias en el proceso de gestión de cobranzas
Delimitación Espacial:	Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A.
Delimitación Temporal:	Periodo desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018
Línea de Investigación:	Proceso de control en las organizaciones.

1.7. Justificación

El presente trabajo de investigación permitirá mejorar la gestión de cobro de la cartera vencida, permitirá establecer políticas y procedimientos en esta área lo que logrará disminuir sus niveles de morosidad porque su aplicación sería muy significativa para el administrador que labora en la compañía, pues presentaría una recaudación más eficiente a corto plazo y su nivel de rentabilidad mejoraría notablemente.

La implementación de políticas y procedimientos relacionados con la cartera de crédito en la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A son de vital importancia para mejorar la rentabilidad de la compañía, debido a que disminuir el índice de cuentas irrecuperables permita mejorar la liquidez y rentabilidad, de tal forma cumplir con las obligaciones de proveedores y empleados.

La aplicación de este trabajo permitirá mejorar los controles en el proceso de gestión de cobranzas y las recuperaciones de los valores de las cuentas por cobrar, como esto está relacionado directamente con índices de liquidez, los cuales podrían mejorar con los cambios efectuados, y de esta manera aumenta la credibilidad de la compañía frente a los diferentes frentes externos como lo son los clientes, proveedores y sociedad.

El presente trabajo de investigación será destinado a elaborar un informe de auditoría con la aplicación de pruebas de cumplimiento y sustantivas que permitan identificar errores en el proceso de cobranzas, para lo cual se trazará recomendaciones para que sean aplicadas en el departamento de cobranzas. De acuerdo con lo planteado en la presente investigación la autora ha determinado la importancia de ejecutar la auditoría operativa al proceso de cobranzas, para identificar los problemas que permiten que las cuentas incobrables incrementen y afecte la liquidez de la empresa.

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo general

Elaborar una auditoria operativa al proceso de cobranzas, aplicando Normas Internacionales de Auditoría, para identificar aspectos que contribuyan a mejorar la rentabilidad de la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yánez FASTCLEAN S.A.

1.8.2. Objetivo específico

- Establecer los fundamentos teóricos y metodológicos sobre los temas a tratar durante la elaboración del proyecto.

- Diagnosticar la situación actual del proceso de gestión de cobranzas de la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez
FASTCLEAN S.A.
- Identificar las falencias del proceso de gestión de cobranzas a través de la aplicación de pruebas y procedimientos de auditoría operativa.
- Formular y presentar la propuesta de solución para mejorar la rentabilidad de la Compañía

1.9. Conclusión

En el desarrollo del presente capítulo se detectaron los motivos que han incidido en el proceso de cobranzas de la compañía y permitieron el incremento de la cartera vencida de cobros a clientes, lo que ha afectado a la rentabilidad de la empresa, esto fue lo que permitió definir las variables de este proyecto.

Así también se definieron los objetivos a cumplir durante el desarrollo del proyecto, basados en la problemática identificada, de esta manera con la evidencia y hallazgos se pueda establecer las acciones de mejora a ejecutar sobre el proceso, para optimizar la gestión de recaudación de las cuentas por cobrar.

Capítulo II

2. Marco Teórico

2.1. Marco Conceptual

2.1.1 Evolución de la auditoría

El nacimiento en 1972, del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC, por sus siglas en inglés), en Londres, generó una transformación en los sistemas de control contable y auditoría en el mundo entero, que fueron transformándose de manera revolucionaria, naciendo en primer lugar, las Normas Internacionales de Contabilidad (por sus siglas, NIC), en el año 1973, algunas de las cuales fueron reemplazadas por las normas NIIF a partir del siglo XXI, cambiando la IASC su denominación por Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (Instituto de Contabilidad y Auditoría, 2013).

La creación de un Comité de Normas de contabilidad permitió que la auditoría evolucione, transformando de tal forma a los sistemas de control contable, el crecimiento acelerado de las economías originó la necesidad de controlar las actividades financieras de las empresas, diseñando una serie de normativas y procedimientos a aplicarse con el fin de buscar la transparencia de sus operaciones a través de una opinión imparcial.

2.1.2 Fundamentos de auditoría

Arens (1996) manifestó que “la Auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificada de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos”.

Quinteros (2007) planteó que “la Auditoría es corroborar que la información a presentar es confiable y confirmar que las operaciones se ejecuten conforme fueron establecidas en las políticas y procedimientos”.

Para ambos autores la auditoría es la evaluación y verificación de la información financiera de una empresa para determinar la razonabilidad de sus cifras y poder dar una opinión de los resultados económicos, las aplicaciones de las auditorías en las empresas permiten obtener confiabilidad de la información a terceros lo que permitirá la aumentar el grado de confianza en los futuros inversionistas.

2.1.3. Definición de auditoría

Según (Santillana, 2013):

“Se conoce como auditoria, al examen de todas las cuentas ya sean activas y pasivas, que posee una empresa, con el fin de opinar acerca de la información financiera que en ella se refleja”.

2.1.4. Importancia de auditoría

Según Vivas (2006) “la auditoría es importante porque permite obtener información pertinente y veraz con relación al nivel de cumplimiento que tiene la organización sobre las políticas y procedimientos en un periodo determinado, con la finalidad de validar que la organización ha establecido los controles necesarios y que estos se encuentran operando eficazmente para disminuir al mínimo los riesgos internos y externos que afectan el sistema operativo y productivo de la organización”.

La importancia de la auditoria radica, en que permitirá, mejorar las actividades en las que se ve inmersa la empresa, una vez que se han corregido las fallas en los procesos a través de una retroalimentación.

2.1.5. Objetivos de la auditoría

Según Navarro (2006) los principales objetivos, que persiguen las empresas al realizar una auditoría, sea de la clase que fuese, son las siguientes:

- Realizar una revisión independiente de las actividades, áreas o funciones especiales de una institución, a fin de emitir un dictamen profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y resultados.
- Hacer una revisión especializada, desde un punto de vista profesional y autónomo, del aspecto contable, financiero y operacional de las áreas de una empresa.
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de una institución.
- Dictaminar de manera profesional e independiente sobre los resultados obtenidos por una empresa y sus áreas, así como sobre el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos y operaciones.

2.1.6. Tipos de Auditoría

Según Couto (2011) existen tres tipos de clasificación de las auditorías y son las siguientes:

2.1.6.1. Según su campo de acción

- Interna. - Es realizada por personal de la empresa, con intenciones de examinar el funcionamiento de la misma y recomendar algunas mejoras.

- Externa. - Suele realizarla un Contador Público, ajeno a la Empresa y con el objetivo de emitir un juicio e informe objetivo acerca del funcionamiento de la misma.

2.1.6.2. Según su motivación

- Operativa: Se trata de un examen de gestión, procedimientos y sistemas internos.
- Financiera: Se examina el estado financiero de la compañía.

Los motivos que dan origen a una Auditoría suelen ser: Cambios en el Marco Legislativo, Fluctuaciones del Mercado, Cambios y Reorganización de una Empresa, entre otros.

2.1.7. Fases o etapas del proceso de auditoría

Según Sánchez (2006) las fases o etapas de auditoría son las siguientes:

- Planeación.
- Ejecución.
- Presentación de informe.
- Seguimiento

2.1.8 Planeación

El planeamiento de la auditoría garantiza el diseño de una estrategia adaptada las condiciones de cada entidad tomando como base la información recopilada en la etapa de exploración previa. En este proceso se organiza todo el trabajo de auditora, las personas implicadas, las tareas a realizar por cada uno, los recursos necesarios, los objetivos, programas a aplicar entre otros.

Por todo ello, durante la visita a las instalaciones del prospecto de cliente, aunque todavía no ha sido contratado y tal vez no ocurra, el auditor debe cumplir

con dos normas de auditoría generalmente aceptadas: cuidado y diligencia profesional y obtención de evidencia suficiente y competente.

La información recabada por el auditor a través de las entrevistas y los documentos obtenidos permite tener la razonable seguridad de que la empresa es auditable; en otros términos, la visita a las instalaciones capacita al auditor para llegar a conclusiones sobre si existen suficientes elementos de control interno para llevar a cabo su examen sobre los estados financieros.

2.1.9. Ejecución

El auditor debe asegurarse del cumplimiento de las normas de auditoría generalmente aceptadas, y del conocimiento y dominio de los manuales de procedimientos del área a auditar.

2.1.10. Presentación de informe

Primera parte:

- Carta de gerencia o nota expositiva.

Segunda Parte:

- Base Legal
- Indica que se realizó (evaluación, auditoría).
- Base legal para ejecutar la auditoría.
- Datos sobre la unidad auditada
- Breve descripción de la unidad (creación, funciones, organización).
- Alcance y metodología
- Declaración de cumplimiento con normas.

- Periodo auditado.
- Comentarios generales
- No necesariamente implican violaciones a leyes.
- Situaciones significativas para las operaciones de la unidad.

Recomendaciones

- Remedio para corregir las situaciones señaladas.
- Dirigidas al funcionario responsable de la acción.
- Dirigidas a la causa del hallazgo.

Anexos

- Gráficas, análisis, listas tablas, entre otras.

2.1.11. Seguimiento

Responsabilidades del auditado

- Definir fechas límite para la implantación de estas acciones.
- Verificar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas antes de la auditoría de seguimiento.

Responsabilidades del auditor

- Realizar la auditoría de Seguimiento.
- Presentar e informar los resultados de la auditoría de seguimiento

- Evaluar la eficacia de las acciones implantadas.

Las fases de auditoría conllevan a la aplicación de las normas de auditoría generalmente aceptadas.

2.1.12. Técnicas de Auditoría

Según Blanco (2013), que define:

“Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para obtener la evidencia que le permita su opinión profesional” (p. 12).

2.1.13. Auditoría operativa

Según Puyol (2012) quien define que:

“La auditoría operativa es el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos preestablecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro” (p. 12).

2.1.14. Objetivos de la auditoría operativa

Según Gonzales (2007) Critica: el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.

- Sistemático: porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).
- Imparcial: nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

2.1.15. Importancia de la auditoría operativa

Según (Revollar, 2017):

“La auditoría operativa es fundamental, porque es considerado, el instrumento de control posterior. Tiene mayor validez, para el sector público ya que el sector privado tiene un instrumento automático para esclarecer su eficiencia”.

Según (Lira, 2016):

“Esta auditoría, faculta impulsar el desarrollo de entidades hacia la eficiencia, buscando el perfeccionamiento continuo de los planes de acción, para lo cual es indispensable que las personas estén conscientes de la importancia de esta. La auditoría operacional se convierte en una manera de evaluar objetiva, sistemática, además de profesionalmente las tareas relativas al procedimiento de gestión de una organización”.

Esta auditoría es importante, porque ayuda a evaluar de una forma concisa, los movimientos de la empresa, además determina la realidad diaria de todos y cada uno de los recursos que la componen.

2.1.16. Características de la auditoría operativa

Según Peña (2007) toda auditoría operativa tiene las siguientes características:

- **Estratégicas.** Se enfocan en los aspectos críticos o relevantes que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
- **Objetivas.** Al desarrollarlas se debe asegurar que los hallazgos y las conclusiones se fundamenten, en lo posible, en evidencia verificable.
- **Confiables.** La información que presente y reporte la auditoría debe ser veraz y exacta, de manera que minimice los riesgos de interpretación.

- Diligentes. Se deben atender, con diligencia y oportunidad, los requerimientos del organismo competente de control.
- Efectivas. Las recomendaciones y acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar, respecto de las situaciones detectadas deben mejorar el sistema de control.

2.1.17. Técnicas de la auditoría operativa

Según Sánchez (2006) para lograr la consecución de información relacionada a una operación, función o tema que se examina, es necesario considerar que se está ante una investigación que lleva una metodología definida, misma que se ha abordado al hablar de la planeación y requerirá de la utilización de técnicas de auditoría para este fin, siendo las más comunes las siguientes:

- **Entrevista.** - En un sentido general, representa el proceso de entablar una conversación con la finalidad de obtener información de una actividad, cubriendo así su objetivo y la realiza en forma directa con el personal idóneo preferentemente de nivel directivo e inclusive del director o gerente y en su caso con personal de niveles de supervisor y operativo. Este es un medio importante de obtener información para la Auditoría. Se deben preparar las preguntas con anterioridad, de tal forma que se nos dé la información que requerimos. Las personas que van a ser entrevistadas deben seleccionarse con cuidado y se les debe avisar previamente para que preparen la documentación que se requerirá. En la entrevista el auditor comenzará por establecer el propósito de la misma y la importancia del acopio de hechos para la revisión de las áreas funcionales bajo estudio. El ambiente debe ser amistoso y abierto, el auditor debe actuar con tacto y

diplomacia todo el tiempo. Al final de la entrevista es aconsejable verificar la exactitud de la información, solicitando a la persona entrevistada que lea las notas del auditor y ponga sus iniciales

- **Observación directa.** - realmente la observación representa la técnica más natural y se relaciona con la habilidad y predisposición para fijarse en los acontecimientos que acontecen en la organización y relacionados con el tema de evaluación, así como el clima de trabajo imperante.
- **Cuestionario.** - Representa un formulario prediseñado o elaborado al momento de su utilización para recoger información no teniendo límites para ello, en tal forma que comprende las diferentes áreas de la organización y sus operaciones, desprendiéndose de ello que no solo obtiene información del tema a evaluar, sino que también permite conocer aspectos generales de la organización.

2.1.18. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo pueden clasificarse desde dos puntos de vista: Por su uso y su contenido.

2.1.18.1. Por su uso

De acuerdo a la utilización que tengan los papeles de Auditoría en el período examinado o en varios períodos de clasifican en Archivo de la Auditoría y Archivo Continuo o Permanente de Auditoría.

2.1.18.2. Archivo de la auditoría

Son papeles de uso limitado para una sola Auditoría; se preparan en el transcurso de la misma y su beneficio o utilidad solo se referirá a las cuentas, a la fecha o por período a de que se trate (Fccea, 2016).

El contenido del archivo de la auditoría puede ser:

- Estados financieros del período sujeto a examen y el período anterior
- Hojas de trabajo de los estados financieros sujetos a examen
- Cédulas sumarias de los rubros de los estados financieros
- Cédulas analíticas y sub analíticas de las cédulas sumarias
- Resultados de las circularizaciones
- Análisis de las pruebas de auditoría practicadas
- Documentos preparados por el cliente utilizados en la auditoría

2.1.18.3. Archivo continuo de auditoría

Como su nombre lo indica, son aquellos que se usarán continuamente siendo útiles para la afirmación de las cuentas no sólo en el período en el que se preparan, sino también en ejercicios futuros; sus datos se refieren normalmente al pasado, al presente y al futuro.

Este expediente debe considerarse como parte integrante del conjunto de papeles de trabajo de todas y cada una de las auditorías a las cuales se refiera los datos que contiene. También se conoce como el archivo permanente. El contenido del Archivo Permanente puede ser:

- Historia de la Compañía
- Contratos y Convenios a largo plazo
- Sistema y Políticas Contables
- Estados Financieros de los últimos años
- Estado Tributario
- Conclusiones y recomendaciones de las últimas auditorías

- Hojas de trabajo de la última auditoría

2.1.18.4. Por su contenido

De acuerdo al contenido de cada papel de trabajo, estos se clasifican en Hojas de Trabajo, Cédulas Sumarias y Cédulas Analíticas

2.1.19. Hojas de trabajo

Son hojas multi columnares en las cuales se listan agrupamientos de cuentas de mayor con los saldos sujetos a examen. Sirven de resumen y guía o índice de las restantes cédulas que se refieran a cada cuenta. Estos papeles representan los estados financieros en conjunto. Aquí se inicia la técnica del análisis pues se empieza a descomponer el todo en unidades de estudio más pequeñas (Fceca, 2016).

El método usado es el deductivo. Puede hacerse este listado como simple balance de comprobación, sin buscar orden alguno en las cuentas; pero se encontrará muy conveniente hacerlo siguiendo el ordenamiento del Balance General y del Estado de Resultados.

Cada rubro de la Hoja de Trabajo estará previamente representado por una Cédula Sumaria. Es bueno aclarar, que no indispensablemente, el rubro debe hacer representación de una cuenta de mayor, pues a criterio del Auditor, este puede agrupar dos o más si así se le facilita el examen. El criterio para agrupar las cuentas en cédulas sumarias es la homogeneidad de las cuentas agrupadas, pues se requiere que la conclusión del examen del grupo sea aplicable a todas las cuentas examinadas.

Las hojas de trabajo contendrán los saldos del ejercicio anterior con el fin de hacer comparaciones. También se anotarán los ajustes y reclasificaciones que resulten de la revisión, para obtener en ellas las cifras finales o de Auditoría que son las referidas en el dictamen (Fccea, 2016).

2.1.20. Hallazgos de la auditoría operativa o desviaciones.

Se comprenderá, como hallazgo a la identificación de toda desviación en el control operacional directo que deben aplicar los trabajadores, así como la identificación de toda desviación del control operacional indirecto que debe aplicar la línea de mando. Las desviaciones pueden referirse a estándares de trabajo, instructivos, procedimientos, reglamentos, requerimientos legales, etc., así como a los requisitos del sistema de gestión de riesgos de la faena (Moran, 2007).

La definición de hallazgo empleada en la presente pauta usa como lenguaje técnico el correspondiente al modelo causal de la plataforma Anterior, pero está en estrecha concordancia con el enfoque normativo ISO - OHSAS del tratamiento de no-conformidades

Desde el punto de vista del uso práctico de la plataforma Anterior, los hallazgos pueden dividirse en tres tipos:

- Hallazgos operacionales.
- Hallazgos de sistema.
- Hallazgos administrativos.

2.1.21. Comunicación de resultados: Fase final de la auditoría operativa

Una vez comentado y entregado el informe, con el cliente el auditor debe ver que el informe llegue a todos los afectados y ver que sus recomendaciones se

cumplan, además debe controlar sus decisiones para que estas no se desvíen. Esta etapa debe ser fijada con el cliente.

2.1.22. Clases de informe

Se conoce como un informe de auditoría es una evaluación de la situación financiera completa de una pequeña empresa. Completado por un contador público externo profesional, este documento cubre los activos y los pasivos de una empresa, y presenta la evaluación educada del auditor de la posición financiera de la empresa y su futuro. Los informes de auditoría están obligados por ley si una empresa cotiza en bolsa o en una industria regulada por la Securities and Exchange Comisión (SEC) (Moran, Tipos de informe de auditoria, 2017).

2.1.22.1 Opinión sin reservas

Es una opinión sin salvedades que se emite cuando el auditor determina que cada uno de los estados financieros facilitados está libre de distorsiones. Además, una opinión sin reservas indica que los registros financieros se han mantenido de acuerdo con las normas conocidas como Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (GAAP, por sus siglas en inglés). (Henderson, 2018).

Este es el mejor tipo de informe. Por lo general, un informe sin reservas consiste en un título que incluye la palabra "independiente". Esto se hace para ilustrar que fue preparado por una tercera parte imparcial. El título es seguido por el cuerpo principal. Compuesto de tres párrafos, el cuerpo principal destaca las responsabilidades del auditor, el propósito de la auditoría y las conclusiones del auditor. El auditor firma y fecha el documento, incluyendo su dirección) (Henderson, 2018).

2.1.22.2. Opinión calificada

En situaciones en las que los registros financieros de una empresa no se han mantenido de acuerdo con los GAAP, pero no se identifica ninguna tergiversación, un auditor emite una opinión con salvedades. La redacción de una opinión calificada es muy similar a la de una opinión favorable. Una opinión calificada, sin embargo, incluye un párrafo adicional que pone de manifiesto la razón por la que el informe de auditoría no está descalificado (Henderson, 2018).

2.1.22.3. Opinión adversa

El peor tipo de informe financiero que puede ser emitido para una empresa es una opinión adversa. Esto indica que los registros financieros de la empresa no se ajustan a los GAAP. Además, los estados financieros facilitados por la empresa han sido groseramente tergiversados. Aunque esto puede ocurrir por error, a menudo es una indicación de fraude. Cuando este tipo de informe se emite, una empresa debe corregir sus estados financieros y deben volverse a auditar, ya que los inversores, prestamistas y otras partes que lo soliciten por lo general no lo aceptarán (Henderson, 2018).

2.1.22.4. Abstención de opinión

En algunas ocasiones, el auditor no consigue completar un informe preciso. Esto puede ocurrir por una variedad de razones, tales como la ausencia de registros financieros apropiados (Henderson, 2018).

Es de total validez, que el informe de auditoría sea entregado en el momento oportuno, ya que puede ser de escaso valor para los responsables si llega extemporáneamente y no permite adoptar las acciones que promuevan mejoras en las operaciones de las entidades auditadas.

2.1.23. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originadas por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo los cuales se reflejan al valor pactado originalmente (Barron, 2003).

2.1.23.1. Clasificación de las cuentas por cobrar

Es necesario clasificar las cuentas por cobrar, para lograr un debido control y una adecuada contabilización de sus importes. Estos registros se clasifican en comerciales y no comerciales.

2.1.23.2. Cuentas por cobrar comerciales

Según (Brito, 1999):

“Las cuentas comerciales por cobrar representan las ventas de bienes y servicios durante el curso normal de las operaciones de la empresa, y corresponde a la mayor parte de las actividades lucrativas de la firma”.

2.1.23.3. Cuentas por cobrar no comerciales

Son obligaciones circulares por las cuales la compañía actúa como beneficiaria, tales como los impuestos que se retienen de los salarios de los empleados, los salarios no reclamados y los depósitos de los clientes (Catacora, 1998).

Partiendo de lo antes citado, es claro que las cuentas por cobrar no comerciales son las que se originan por las obligaciones de carácter laboral con el personal de la organización, estas transacciones también se conocen como cuentas por cobrar funcionarios y empleados. Es decir, los derechos que tiene la empresa por cobrar que se originan de operaciones distintas a la venta de bienes y servicio a crédito. Entre las cuentas por cobrar no comerciales se encuentran:

- Cuentas por cobrar empleados
- Cuentas por cobrar socios
- Alquileres por cobrar
- Cuentas por cobrar Inter compañías
- Intereses por cobrar

2.1.23.4. Políticas de cuentas por cobrar.

Morales y Morales (2014) las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes “Cualquiera sistema cobranzas” para que tenga éxito debe recibir dinero.

Levy (2009) la política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa.

Ambos autores mencionan que las políticas de crédito son procedimientos que debe aplicar la empresa con el fin de mejorar la colocación de los créditos otorgados a sus clientes y lograr la recaudación de los valores otorgados con días de crédito, las aplicaciones de políticas de cobranzas son de vital importancia en todo negocio pues deja claro las reglas del negocio al momento del otorgamiento de nuevos créditos.

2.1.24. Fases de la cobranza

Morales y Morales (2014) las fases de las cobranzas son las siguientes:

Prevención: son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por

cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

Cobranza: son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con su cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

Recuperación: acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

Extinción: son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

2.1.24.1. Proceso de gestión de cobranza

Morales y Morales (2014) las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo como será su cumplimiento en los pagos del crédito.

2.1.24.2. Tipos de cobranzas

Los tipos de cobranzas existentes en las empresas generalmente son las siguientes:

- Cobranza normal: emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales
- Cobranza preventiva
- Cobranza administrativa
- Cobranza domiciliaria
- Cobranza extrajudicial
- Cobranza prejudicial: agencias externas de cobranzas
- Cobranza judicial

2.1.24.3. Cobranza normal

Se realiza por los medios tradicionales, entre los mecanismos que se usan se encuentran la emisión de estados de cuenta, o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito

2.1.24.4. Cobranza preventiva

En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo, o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica, y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona (p. 153).

2.1.24.5. Cobranza administrativa

La cobranza administrativa es la cartera de clientes que está por vencer y que no ha tenido gestión anterior.

Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes, con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes (p. 153).

2.1.24.6. Cobranza domiciliaria

Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se las denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranzas que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que se a atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera:

- a) Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (sino está vencido)
- b) Por convenio: Recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo
- c) Recuperación de mercancía.

2.1.24.7. Cobranza extrajudicial

Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizás se aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera:

- a) Verificación de la existencia persona natural o jurídica
- b) Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial
- c) Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada

2.1.24.8. Cobranza prejudicial

En este caso son las cobranzas que hacen las empresas propias, o prestadoras de servicios de los bancos, o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranzas, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además, que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranzas.

2.1.24.9. Cobranza judicial

Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe del crédito recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar, los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías.

El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza, si el deudor no paga el dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas hipotecas, prendas, etcétera.

La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque pueden originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias.

2.1.25. Provisión de cuentas incobrables

Vargas (2007) “Por desgracia, una empresa identifica específicamente las cuentas incobrables tan solo después de que ha transcurrido el tiempo y de que han fallado repetidos esfuerzos por cobrarla, generalmente en un periodo contable posterior a aquel en el cual la venta fue originalmente informada en el estado de resultados. Sin embargo, la empresa es contraria al concepto de ingreso y al concepto de periodicidad. Son los ingresos del periodo en el cual se hizo la venta lo que se sobre cuantifica, y no los ingresos de periodo en el cual la cuenta fue descubierta”.

Ambos autores mencionan la importancia de la provisión que debe realizarse a la cartera de crédito pues el desmejoramiento que se da por la alta morosidad en una cartera origina que las compañías realicen esta provisión para proteger sus activos de una posible pérdida futura.

2.1.26. Rentabilidad

Según Camino y Mueller (2012) la rentabilidad es una expresión económica de la productividad que relaciona no con los insumos ni con los productos, sino los costos con los ingresos. Es la productividad del capital invertido socialmente, sin embargo, el capital natural no se considera dentro de la dotación general de capital de la economía y la mayor parte de la rentabilidad se atribuye al capital manufacturado.

De Jaime Eslava (2013) El objetivo fundamental de toda empresa desde el punto de vista económico-financiero es conseguir que a medio y largo plazo sea rentable.

2.1.27. Rentabilidad operativa de la empresa

Las dos dimensiones de la rentabilidad operativa

Según lo que manifiesta De Jaime Eslava (2003) la rentabilidad operativa se divide en dos dimensiones:

- Rentabilidad Económica: Rentabilidad de la empresa como negocio.
- Rentabilidad Financiera: Rentabilidad que se obtienen los propietarios a su inversión en la empresa.

2.1.27.1. Estrategia de rentabilidad

Según Soriano (1990) las estrategias de rentabilidad deben ser el resultado de un acuerdo y compromiso entre finanzas y marketing habitualmente, el área de finanzas, como parte de la política corporativa o global de la empresa, establece un objetivo de rentabilidad global para la empresa, pero la composición detallada, producto por producto, de esos niveles de beneficios deberá ser discutida, analizada y acordada con el área de marketing en función, esencialmente de la posición y potencialidad.

2.2. Marco Referencial

Para poder llevar a cabo el presente trabajo de investigación tomamos como referencia las siguientes tesis:

Ávila y Marín (2009) como tema en su trabajo de investigación fue “Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal en la ciudad de Cuenca” trabajo de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Universidad de Cuenca; en la cual concluye lo siguiente: “El departamento de cartera mantiene un correcto desempeño en los procesos de crédito; sin embargo, no han establecido

políticas y procedimientos para la gestión de cobranzas, convirtiéndose esto en una debilidad y deficiencia para la compañía”.

El presente trabajo de investigación trata de la aplicación de una evaluación a la gestión de la cartera de crédito, donde el autor verifica que el desempeño de la cartera de crédito en la entidad es eficiente sin embargo la empresa debe aplicar políticas y procedimientos a fin de establecer los lineamientos necesarios que deben considerar el departamento de crédito y cobranza ante la concesión de un nuevo crédito.

Paredes y Montero (2012) realizó en su trabajo de investigación el siguiente tema “Recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa lavandería y tintorería Lavaclassic en la ciudad de Pelileo” dichas autoras pertenecen a la Facultad de Ciencias y Administrativas Universidad Técnica de Ambato. Las autoras concluyen en que los objetivos primordiales que debe alcanzar la empresa son las gestiones al proceso de crédito, aplicar los procedimientos adecuados dentro del proceso de cobranzas y así poder mejorar la gestión que realiza el departamento de crédito y cobranzas en el otorgamiento de crédito.

El presente trabajo de investigación trata que la empresa debe aplicar políticas y reglamentos para su proceso de cobro, pues la gestión de la cartera de crédito es muy lenta lo que ocasiona que la empresa presente iliquidez al momento de cubrir sus pagos a proveedores y trabajadores, por eso la importación que tiene el proceso de crédito y cobranzas en las operaciones de la empresa Lavaclassic.

Meneses y Cornelio (2017) en su trabajo trata el tema de “Evaluación del control interno al proceso de cobranza de la empresa Tecmedic Generales S.A periodo 2017” de la Universidad Tecnológica del Perú donde las autoras

concluyen que la política con la que cuenta la organización referente a la cobranza, resulta obsoleta, el cual afecta que el personal realice de manera eficiente sus responsabilidades. El personal encargado de la gestión de cobranza no cuenta con Manuales de Funciones escritos, ya que la empresa tiene formatos virtuales, los cuales no han sido difundidos por completo.

El presente trabajo de investigación aborda una evaluación al control interno del proceso de cobranzas donde verifica que este proceso no cuenta con manuales que le permitan a su personal conocer este proceso correctamente y aplicarlo, constataron que no existe un área que se ocupe de evaluar y dar seguimiento a las deficiencias encontradas en el proceso de cobranza para actualizar las políticas.

2.3. Marco Legal

El marco legal que corresponde aplicar a este proyecto será el siguiente:

2.3.1. Norma Internacional de contabilidad (NIC 1)

2.3.1.1. Presentación de estados financieros

Objetivo

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Tanto el reconocimiento, como la valoración y la información a revelar sobre

determinadas transacciones y otros eventos, se abordan en otras Normas e Interpretaciones.

Alcance

Esta Norma se aplicará a todo tipo de estados financieros con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (Contabilidad N. I., 2014, p. 2).

2.3.2. Norma Internacional de contabilidad (NIC 8)

2.3.2.1. Políticas contables

En ausencia de una norma o interpretación que sea aplicable específicamente a una transacción, otros hechos o condiciones, la dirección deberá usar su juicio en el desarrollo y aplicación de una política contable, a fin de suministrar información que sea:

- Relevante para las necesidades de toma de decisiones económicas de los usuarios; y
- Fiable, en el sentido de que los estados financieros:
 - Presenten de forma fidedigna la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad;
 - Reflejen el fondo económico de las transacciones, otros eventos y condiciones, y no simplemente su forma legal;
 - Sean neutrales, es decir, libres de prejuicios o sesgos;
 - Sean prudentes; y estén completos en todos sus aspectos significativos.

2.3.3. Norma internacional de contabilidad (NIC 32)

2.3.3.1. Instrumentos Financieros: Presentación

Objetivo

El objetivo de esta norma es establecer principios para presentar los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio y para compensar activos y pasivos financieros. Ella aplica a la clasificación de los instrumentos financieros, desde la perspectiva del emisor, en activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionadas con ellos; y en las circunstancias que obligan a la compensación de activos financieros y pasivos financieros.

Los principios de esta norma complementan los principios de reconocimiento y medición de los activos financieros y pasivos financieros, de la NIIF 9 Instrumentos Financieros y a la información a revelar sobre ellos en la NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar (Contabilidad N. I., 2014, p. 1).

NIIF: Para que una empresa reconozca unas cuentas por cobrar de acuerdo a lo dispuesto en la Sección 11 de NIIF este instrumento deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Los rendimientos para la entidad sobre los instrumentos pueden ser un importe fijo de estos sujetos a una tasa fija, una tasa variable o alguna combinación de los mismos.

- No contiene cláusulas contractuales que pudieran provocar que el tenedor (la entidad) pierda el importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodos anteriores.
- Las cláusulas contractuales que permiten al emisor (cliente) pagar anticipadamente un instrumento de deuda o permitan que el tenedor (la entidad) lo devuelva al emisor antes de la fecha de vencimiento, no están condicionados a sucesos futuros.
- No existe un rendimiento condicional o una cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de la tasa variable y para la cláusula de reembolso.
- Una vez que la entidad cumple con las condiciones antes expuestas, se procederá a su reconocimiento inicial según NIIF para Pymes.

Para que una empresa pueda registrar unas cuentas por cobrar en sus estados financieros, deberá considerar la siguiente normativa. “La entidad reconocerá una cuenta por cobrar (activo financiero) en su balance cuando y solo cuando dicha entidad se convierte en parte del contrato y como consecuencia de ello, tiene el derecho legal a recibir efectivo.

2.3.4. Norma internacional de información financiera (NIIF 9)

2.3.4.1. Instrumentos financieros

El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivo financieros de forma que 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.

2.3.4.2. Normas de auditoría generalmente aceptadas (Nagas)

Son los principios fundamentales, manuales y procedimientos que regulan el ejercicio de la auditoría y que ayudan a los auditores a desempeñar con sus compromisos profesionales durante todo el proceso de auditoría de estados financieros, incluye los desplazamientos competitivos como lo son la aptitud y la firmeza porque los enmarca a los requisitos que tiene el informe y la evidencia. Estas dan origen en los Boletines, emitidos por el Comité de Contadores de los Estados Unidos (Contadores Públicos, 1948).

2.3.4.3. Clasificación de las NAGA'S

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA (American Institute Of Certified Public Accountants) han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:

- **Normas generales**
 - a. Entrenamiento y capacidad profesional
 - b. Independencia
 - c. Cuidado o esmero profesional.
- **Normas de ejecución del trabajo**
 - d. Planeamiento y supervisión
 - e. Estudio y evaluación del control interno
 - f. Evidencia suficiente y competente
- **Normas de información o preparación del informe**
 - g. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- h. Consistencia
- i. Revelación suficiente
- j. Opinión del auditor

2.3.5. Normas internacional de auditoría internas (NIAS)

Las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna tiene 42 consejos para la práctica, en éstos se explica en forma detalla la aplicación de cada una de las normas. De igual forma se tienen dos declaraciones de posición que son: el rol de la auditoría interna en relacion con la gestion de riesgo para toda la empresa y alternativas de obtención de recursos para la función de la auditoría interna. Las normas se actualizaron en octubre del 2008 y entrarón en vigencia desde el 1 de enero del 2009 a nivel mundial The Institute of Internal Auditors (Auditors, 2014, p. 48).

2.3.6. NIA 200 Responsabilidades

Cartas para el acuerdo de los términos sobre un trabajo de auditoría (NIA 2)
Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido. Si bien esta norma no requiere explícitamente que el auditor obtenga una carta de contratación, proporciona una orientación con respecto a su preparación de tal manera que se presume su uso.

2.3.7. NIA 220 Control de calidad del trabajo de auditoría

Esta norma trata sobre el control de calidad que se relaciona con el trabajo delegado a un equipo de trabajo y con las políticas y procedimientos adoptados por un profesional para asegurar en forma razonable que todas las auditorías efectuadas están de acuerdo con los principios básicos que regulan la auditoría.

2.3.8. NIA 230 Documentación de auditoría

Esta norma define “documentación” como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable con respecto a ciertas afirmaciones.

2.3.9. NIA 300 Planeación

Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.

2.3.10. NIA 310 Conocimiento del negocio

El propósito de esta norma es determinar qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una asignación, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento.

2.3.11. NIA 700 Responsabilidad del auditor

La NIA 700 trata de la responsabilidad que tiene el auditor, al formarse una opinión sobre los estados financieros, de concluir sobre si ha alcanzado una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material. La conclusión del auditor requerida por la NIA 700 tiene en cuenta la evaluación que el auditor realiza del efecto, en su caso, de las incorrecciones no corregidas sobre los estados financieros, de conformidad con la presente NIA1. La NIA 3202 trata de la responsabilidad que tiene el auditor de

aplicar el concepto de importancia relativa adecuadamente en la planificación y ejecución de la auditoría de estados financieros.

2.3.12 Ley de Régimen Tributario Interno

2.3.12.1 Depuración de los ingresos

Provisión de cuentas por cobrar

La LORTI en su artículo 10 numeral 11 indica lo siguiente:

11.- (Reformado por el Art. 71 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007; por la Disposición Reformatoria Segunda de la Ley s/n, R.O. 444, 10-V-2011; por el núm. 1 de la Disposición Reformatoria Quinta del Código Orgánico Integral Penal, R.O. 180-S, 10-II-2014; por la Disposición Reformatoria Vigésima, núm. 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero; R.O. 332-2S, 12-IX-2014; por el núm.. 4 del Art. 8 de la Ley s/n, R.O. 405-S, 29-XII-2014). - Las provisiones para créditos originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

2.4. Definiciones

Actividades de control - Aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección se llevan a cabo. Las actividades de control son un componente del control interno (Robbins, 2005, p. 459).

Audidores externos. Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan (Sanchez , 2006, p. 52).

Audidores internos. Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad (Sanchez , 2006, p. 52).

Auditor - El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría (Sanchez, 2006, p. 28).

Control interno - El 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 (Icac, 2013).

Hallazgos. Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas (Macc, 2015).

Hoja de trabajo. Una hoja grande de columnas diseñada para colocar en forma conveniente todos los datos contables que se necesitan en un momento determinado. Facilita la preparación de los estados financieros y el trabajo de ajuste y cierre de las cuentas. Igualmente se utiliza como Papel de Trabajo cuando sea necesario en el transcurso de una auditoría (Benjamin , 2007, p. 623).

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 (Angeles, 2015, p. 53).

Papeles de trabajo. Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría (Benjamin , 2007, p. 620).

Riesgo. Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes (Rodriguez A. , 2015).

Riesgo inherente. Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control (Rodriguez A. , 2015).

Riesgo de control. Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno (Rodríguez A. , 2015).

Riesgo de detección. Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado (Rodríguez A. , 2015).

Supervisión. Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen (Macc, 2015).

Técnicas de auditoría. Métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia. (Benjamin , 2007, p. 616).

2.6. Preguntas de investigación.

Para este proyecto las preguntas de investigación son las siguientes:

- ¿Qué es auditoría operativa?
- ¿Cuáles son las fases de auditoría?
- ¿Cuáles son las características de la auditoría operativa?
- ¿Cuáles son las técnicas de auditoría operativa?
- ¿Qué son los hallazgos de auditoría operativa?
- ¿Cuáles son los tipos de cobranza?
- ¿Cuáles son las fases de cobranza?
- ¿Qué representan las cuentas por cobrar?
- ¿Qué es rentabilidad?
- ¿Cuáles son las dimensiones de la rentabilidad operativa?

2.7. Operacionalización de las variables:

Tabla 1

Variable independiente: Proceso de Gestión de Cobranza

Conceptualization	Categorías	Indicadores	Items	Técnicas
<p>Proceso de gestión de cobranza</p> <p>Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que se haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo como será su cumplimiento en los pagos del crédito. (Morales & Morales, Crédito y cobranza, 2014)</p>	Prevenición	Porcentaje de cumplimiento	<p>¿El personal del departamento de cobranzas realiza un seguimiento a la cartera vencida?</p> <p>¿Se realiza controles periódicos de las facturas físicas y contables?</p>	Encuesta
	Cobranza	Porcentaje de cumplimiento	¿El inadecuado archivo de la información dificulta la gestión de cobranza?	
	Recuperación	Número de observaciones documental	<p>¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda?</p> <p>¿La cartera incobrable se encuentra en vía judicial?</p>	
	Extinción	Porcentaje de cumplimiento	<p>¿Se realiza provisiones a la cartera incobrable de forma mensual?</p> <p>¿Existe gestión legal de la cartera incobrable?</p>	

Tabla 2*Variable dependiente: Rentabilidad*

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Rentabilidad Es una expresión económica de la productividad que se relaciona no con los insumos ni con los productos, sino los costos con los ingresos. Es la productividad del capital invertido socialmente, sin embargo, el capital natural no se considera dentro de la dotación general de capital de la economía y la mayor parte de la rentabilidad se atribuye al capital manufacturado (De Jaime Eslava, 2013).	Rentabilidad económica	% indicador financiero	¿El personal de crédito y cobranzas cumplen metas para la recuperación de la cartera?	Encuesta
	Rentabilidad financiera	% indicador financiero	¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobro en la liquidez y rentabilidad financiera? ¿La compañía realiza el pago de sus obligaciones de forma puntual?	Encuesta

2.8. Conclusión

En este capítulo de la investigación, se hace referencia al marco teórico, marco conceptual y marco legal tomando los conceptos de libros, revistas, documentos, folletos y textos relacionados a la evolución de la auditoria, fundamentos, definición, importancia, objetivos, tipos, etapas, comprender la auditoria operativa, interpretar los conceptos relacionados con las cuentas por cobrar, tal información se establecerá en las bases teóricas y definiendo los términos básicos.

Capítulo III

3. Diseño Metodológico

Durante la ejecución de este proyecto se ha investigado sobre los temas que están relacionados por el tema de estudio respecto a la auditoría operativa.

3.1. Modalidad Básica de la Investigación

3.1.1. Bibliográfica

De la Torre (2008) consistió que la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información.

El presente trabajo bibliográfico constituye una excelente introducción a todos los tipos de investigación, esto parte que para la elaboración de la búsqueda se utilizará en el contenido de libros tanto físicos como digitales, revistas electrónicas, documentos web, citas electrónicas, referencias, hipótesis, información contenida en páginas digitales.

3.1.2. Campo

Según Muñoz (2003) expresó que la “Investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.”

En la investigación la autora desarrolla una combinación de métodos de observación para obtener información primaria de las instalaciones de la compañía, para así aplicar los instrumentos de recolección de información que permitan determinar los motivos por los cuales se presentan créditos con cuotas vencidas y las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranzas utilizadas en el departamento de cartera.

3.2. Tipos de Investigación

Según Rodríguez (2005) especificó que es el conjunto de métodos que se aplican para conocer un asunto o problema en profundidad y generar nuevos conocimientos en el área en la que se está aplicando. Se trata de una herramienta vital para el avance científico, porque permite comprobar o descartar hipótesis con parámetros fiables, de manera sostenida en el tiempo, y con objetivos claros. De esta manera se garantiza que las contribuciones al campo del conocimiento investigado puedan ser comprobadas y replicadas.

Hacer una investigación requiere, como ya se ha mencionado, de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación. Las técnicas de investigación utilizadas con más frecuencia son:

- La investigación documental
- La investigación descriptiva
- La investigación de campo

3.2.1. Investigación documental

Según Rodríguez (2005) mencionó que “es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc. A comparación de otros métodos, la investigación documental no es tan popular debido a que las estadísticas y cuantificación están consideradas como formas más seguras para el análisis de datos”.

La investigación de carácter documental se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos físicos, expedientes de crédito, gráficos formales e informales,

cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores.

3.2.2. Investigación descriptiva

Según Van Dalen y Meyer (2006) reveló que:

“La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”.

3.2.3. Investigación de campo

Según Salkin (1999):

“La investigación de campo es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. Cuando los investigadores hablan sobre estar en “el campo” están hablando de estar en el lugar de los hechos y participar en la vida cotidiana de las personas que están estudiando. La investigación de campo es la que se realiza directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio”.

La investigación de campo es la que se realiza directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio.

Entre las herramientas de apoyo para este tipo de investigación se encuentran:

- El cuestionario.
- La entrevista.
- La encuesta.
- La observación.

3.3. Fuentes de Investigación

Según Reza (1997) indicó que:

“Una fuente de investigación es el lugar de donde se obtienen datos o información que habrá de ocuparse como parte del trabajo de investigación. Así una fuente de información es un libro, una revista, un periódico, un programa de televisión o radio, o también puede serlo en específico, un cuadro estadístico o una gráfica. Cada una de estas fuentes de información, como es de suponerse, tiene una función o importancia propia”

3.3.1 El cuestionario

Es el documento en el cual se recopila la información por medio de preguntas concretas (abiertas o cerradas) con el propósito de conocer una opinión.

3.3.2. La observación

Ayuda a realizar el planteamiento adecuado de la problemática a estudiar. Adicionalmente, entre muchas otras ventajas, permite hacer una formulación global de la investigación, incluyendo sus planes, programas, técnicas y herramientas a utilizar.

3.3.3. La entrevista

A diferencia del cuestionario, requiere de una capacitación amplia y de experiencia por parte del entrevistador, así como un juicio sereno y libre de influencias para captar las opiniones del entrevistado sin agregar ni quitar nada en la información proporcionada.

3.4. Elaboración de los Instrumentos

Para la realización de la operatividad de esta investigación son necesario los instrumentos sistemáticos antes mencionados que permita extraer la información más importante y estos son: entrevista y la observación.

3.5. Población

Según López (2004) Definió población como el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros.

La población de la presente investigación la formará la cantidad de participantes que integran este estudio, que son la Contadora, jefe de crédito y cobranzas, asistente de crédito y cobranza.

Tabla 3*Población*

Cargo	Población
Contadora	1
Jefe de Crédito y Cobranzas	1
Asistente de Crédito y Cobranzas	1
Total	3

3.6. Muestra

Según López (2004) Muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevara a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como formulas. La muestra es una parte representativa de la población.

3.7. Análisis de los Resultados

Considerando la información obtenida mediante las técnicas de la encuesta se procedió a tabular los resultados obtenidos para analizar e interpretar la falta de gestión a la cartera de créditos y cobranzas en la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A, determinar las medidas de prevención de morosidad, las técnicas de cobranzas utilizadas en el departamento de cobros y finalmente proceder a realizar el diseño de una política de cobranzas eficiente acorde a los reglamentos de crédito.

Tabla 4*Modelo de entrevista*

Entrevistado	
Cargo	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El personal del departamento de cobranzas realiza un seguimiento a la cartera vencida? 2. ¿Se realiza controles periódicos de las facturas físicas y contables? 3. ¿La documentación de la información crediticia es archivada en un lugar específico? 4. ¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda? 5. ¿La cartera incobrable se encuentra en vía judicial? 6. ¿Se realiza provisiones a la cartera incobrable de forma mensual? 7. ¿Existe gestión legal de la cartera incobrable? 8. ¿El personal de crédito y cobranzas cumplen metas para la recuperación de la cartera? 9. ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobro en la liquidez y rentabilidad financiera? 10. ¿La compañía realiza el pago de sus obligaciones de forma puntual? 	
Entrevistador:	Fecha:

3.8. Conclusión

Durante el desarrollo del marco metodológico se pudo establecer el enfoque de esta investigación la cual se ha aplicado en este trabajo, se terminaron los objetos que serán utilizados para en análisis de información durante la ejecución de auditoría, como se recolectaran los datos de la evidencia y como los resultados de la auditoría servirá para definir recomendaciones que permitan mejorar la recuperación de las cuentas por cobrar.

Capítulo IV

4. Análisis e Interpretación de los Resultados

4.1. Aplicación de instrumentos

Entrevista: Dirigida a la contadora, Jefe de Crédito, Asistente de Cobranza. de la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A.

Entrevistado	Ing. Yomira Mayorga Mora
Cargo	Contadora
<p>¿El personal del departamento de cobranzas realiza un seguimiento a la cartera vencida?</p> <p>La compañía trata de realizar el mejor control posible, sin embargo, muchas veces el tiempo es un factor que no permite efectuar este proceso de seguimiento a la cartera vencida.</p> <p>¿Se realiza controles periódicos de las facturas físicas y contables?</p> <p>No Existen controles periódicos</p> <p>¿La documentación de la información crediticia es archivada en un lugar específico?</p> <p>No, la información crediticia es inadecuadamente archivada</p> <p>¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda?</p> <p>En algunas ocasiones porque no siempre se firma documento</p> <p>¿La cartera incobrable se encuentra en vía judicial?</p> <p>No se ha definido procesos judiciales para la cartera vencida</p> <p>¿Se realiza provisiones a la cartera incobrable de forma mensual?</p> <p>En algunas ocasiones.</p>	

¿Existe gestión legal de la cartera incobrable?

No se realiza gestión legal en el departamento de cobranzas

¿El personal de crédito y cobranzas cumplen metas para la recuperación de la cartera?

El incumplimiento de metas por la ineficiente gestión de cobro es lo que afecta a la liquidez de la compañía.

¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobro en la liquidez y rentabilidad financiera?

No se encuentran definidas las políticas de cobro

¿La compañía realiza el pago de sus obligaciones de forma puntual?

No, en varias ocasiones incumple sus pagos por la falta de liquidez.

Entrevistador: Ilenia Pacheco Junco

Fecha: 18/06/2019

Entrevistado	Econ. Juan Robayo Yáñez
Cargo	Jefe de crédito y cobranzas

¿El personal del departamento de cobranzas realiza un seguimiento a la cartera vencida?

La compañía trata de realizar el mejor control posible, sin embargo, muchas veces el tiempo es un factor que no permite efectuar este proceso de seguimiento a la cartera vencida.

¿Se realiza controles periódicos de las facturas físicas y contables?

No Existen controles periódicos

¿La documentación de la información crediticia es archivada en un lugar específico?

No, la información crediticia es inadecuadamente archivada

¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda?

En algunas ocasiones porque no siempre se firma documento

¿La cartera incobrable se encuentra en vía judicial?

No se han establecidos procesos de cobro judicial.

¿Se realiza provisiones a la cartera incobrable de forma mensual?

En algunas ocasiones.

¿Existe gestión legal de la cartera incobrable?

No se han definidos procesos judiciales para las cuentas incobrables.

¿El personal de crédito y cobranzas cumplen metas para la recuperación de la cartera?

El incumplimiento de metas por la ineficiente gestión de cobro es lo que afecta a la liquidez de la compañía.

¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobro en la liquidez y rentabilidad financiera?

No se encuentran definidas las políticas de cobro

¿La compañía realiza el pago de sus obligaciones de forma puntual?

No, en varias ocasiones incumple sus pagos por la falta de liquidez.

Entrevistador: Ilenia Pacheco Junco

Fecha: 18/06/2019

Entrevistado	Ing. María Benítez Morales
Cargo	Asistente de crédito y cobranza
<p>¿El personal del departamento de cobranzas realiza un seguimiento a la cartera vencida?</p> <p>La compañía trata de realizar el mejor control posible, sin embargo, muchas veces el tiempo es un factor que no permite efectuar este proceso de seguimiento a la cartera vencida.</p> <p>¿Se realiza controles periódicos de las facturas físicas y contables?</p> <p>No Existen controles periódicos</p> <p>¿La documentación de la información crediticia es archivada en un lugar específico?</p> <p>No. la información crediticia es inadecuadamente archivada</p> <p>¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda?</p> <p>En algunas ocasiones porque no siempre se firma documento</p> <p>¿La cartera incobrable se encuentra en vía judicial?</p> <p>No están definidos los procesos judiciales para las cuentas incobrables.</p> <p>¿Se realiza provisiones a la cartera incobrable de forma mensual?</p> <p>En algunas ocasiones.</p> <p>¿Existe gestión legal de la cartera incobrable?</p> <p>No están definidos procesos de gestión legal en cuentas incobrables.</p> <p>¿El personal de crédito y cobranzas cumplen metas para la recuperación de la cartera?</p> <p>El incumplimiento de metas por la ineficiente gestión de cobro es lo que afecta a la</p>	

liquidez de la compañía.

¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobro en la liquidez y rentabilidad financiera?

No se encuentran definidas las políticas de cobro

¿La compañía realiza el pago de sus obligaciones de forma puntual?

No, en varias ocasiones incumple sus pagos por la falta de liquidez.

Entrevistador: Ilenia Pacheco Junco

Fecha: 18/06/2019

4.2. Proceso de Auditoria

4.2.1 Planificación

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018		AD/4 1-1
HOJA DE ÍNDICES		
<u>ÍNDICES</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>	
AD	ADMINISTRACION DE AUDITORÍA	
AD/1	Orden de trabajo	
AD/2	Notificación	
AD/3.1	Correspondencia Enviada	
AD/4	Hoja de índices	
AD/5	Hoja de marcas	
AD/6	Hoja de distribución de actividades	
AD/7	Hoja de distribución de tiempo	
PP	PLANIFICACION PRELIMINAR	
PI/1	Programa de Planificación Preliminar	
PP/2	Reporte de Planificación Preliminar	
PE	PLANIFICACION ESPECIFICA	
PE/1	Programa de Planificación Específica	
CI/1	Cuestionario de Control Interno	
PE/4	Matriz de Evaluación de Control Interno	
PA/I	Programa de Auditoría	
EJ	EJECUCION DE TRABAJO	
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía	
B	Componente del Control Administrativo	
C	Componente del Control Financiero	
I	INFORME	
I/1	Borrador del Informe	
I/2	Informe Final	
I/3	Cronograma de recomendaciones	
Elaborado por: I. Pacheco. Revisado por: J. Mera.		
Fecha elaboración: 04-04-2019 Fecha aprobación: 04-04-2019		

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”	AD/5 1-1
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018	
HOJA DE MARCAS	
<u>SIGNIFICADO</u>	<u>SIMBOLO</u>
Chequeado o Verificado	√
Documentación Sustentatoria	S
Transacción rastreada	△
Comprobado sumas	Σ
Saldo auditado	α
Conciliado	©
No confirmado	¢
Totalizado	T
Confirmado	c
Área a auditar	Q
Inspección física	∅
Elaborado por: I. Pacheco. Revisado por: J. Mera.	
Fecha elaboración: 04-04-2019 Fecha aprobación: 04-04-2019	

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018																				AD/7 1-1			
Hoja de distribución de tiempos																							
CRONOGRAMA DE AUDITORIA POR MESES Y DÍAS																							
Fases	Días	%	Marzo	Abril					Mayo				Junio				Julio				Agosto		
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S		
			30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	6	13	20	27	3	10	17	
Planificación preliminar *	5 días	25%																					
Planificación específica **	2 días	10%																					
Ejecución de trabajo y análisis de resultados ***	10 días	50%																					
Comunicación de resultados***	3 días	15%																					
Elaborado por: I. Pacheco																							
Revisado por: J. Mera.																							
Fecha de elaboración: 04-04-2019																							
Fecha de aprobación: 04-04-2019																							

*Del 30 de marzo al 27 de abril del 2019

**Del 4 de mayo al 11 de mayo del 2019

***Del 18 de mayo al 27 de julio del 2019

****Del 3 de julio al 17 de agosto del 2019

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018			AD/6 1/1
Hoja de distribución de actividades			
#	Actividad	Días	Fecha
1	Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	01	30 de marzo de 2019
2	Visita preliminar a la compañía	01	6 de abril de 2019
3	Solicitud de información mediante oficio	01	13 de abril de 2019
4	Resumen de visita preliminar (inspección)	01	20 de abril de 2019
5	Recepción de información documental requerida	01	27 de abril de 2019
6	Reporte de Planificación Preliminar	01	27 de abril de 2019
7	Elaborar el Programa de Planificación Específica	01	4 de mayo de 2019
8	Elaboración del Control Interno	01	4 de mayo del 2019
9	Evaluación de Control Interno y Riesgo	01	11 de mayo del 2019
10	Elaboración del programa de auditoria	01	18 de mayo de 2019
11	Ejecución de auditoria operativa - Hojas de trabajo	15	1 al 22 de junio de 2019
12	Ejecución de auditoria operativa – Hojas de hallazgos	03	6 de julio al 27 de julio de 2019
13	Presentación de Borrador de Informe	01	10 de agosto de 2019
14	Presentación de Informe Final	04	17 de agosto de 2019
Elaborado por: I. Pacheco Revisado por: J. Mera. Fecha de elaboración: 04-04-2019 Fecha de aprobación: 04-04-2019			

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”					PI/1 1-1
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					
Programa de Planificación Preliminar					
Objetivo: Conocer la estructura, instalaciones, estatuto, procesos y demás aspectos de la funcionalidad de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A.					
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB	FECHA	OBSERVACIONES
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	I. Pacheco	30/3/2019	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la compañía	—	I. Pacheco	13/4/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
3	Mantener conversaciones con socios de la compañía	—	I. Pacheco	13/4/2019	
4	Verificar si se han ejecutado auditorias y/o exámenes especiales en periódicos anteriores.	—	I. Pacheco	13/4/2019	
5	Remitir oficio de solicitud de información.	AD/3.1	I. Pacheco	20/4/2019	
6	Elaborar la nómina del personal que interviene en la auditoria operativa.	NP/1	I. Pacheco	20/4/2019	
7	Conocer las áreas y departamentos de la compañía.	—	I. Pacheco	27/4/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
8	Verificar la base legal de constitución de la compañía, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	—	I. Pacheco	27/4/2019	Los resultados de la visita previa se condensan en el papel de trabajo PP/1
9	Elaborar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	I. Pacheco	27/4/2019	
Elaborado por: I. Pacheco					
Revisado por: J. Mera.					
Fecha de elaboración: 30-03-2019					
Fecha de aprobación: 30-03-2019					

<p style="text-align: center;">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”</p> <p style="text-align: center;">Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p style="color: red;">AD/1 1-2</p>
<p style="text-align: right;">Orden de trabajo No. 001</p> <p style="text-align: right;">Babahoyo, 30 de marzo de 2019</p> <p>Sra.: Pacheco Junco Ilenia Elizabeth JEFE DE EQUIPO AUDITOR Ciudad</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 28 de marzo de 2019, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de una Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A. periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 000040-CTAE-2019, suscrito por la señora Julia Yáñez, en calidad de representante legal de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A</p> <p>En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría arriba mencionada, mismos que se detallan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual del control interno aplicado en la gestión de crédito y cobranzas. 	

<p style="text-align: center;">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”</p> <p style="text-align: center;">Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p>AD/1 2-2</p>
<ul style="list-style-type: none">• Analizar los procedimientos de la gestión de crédito y cobranzas, aplicando pruebas y técnicas de auditoría, a fin de obtener evidencia necesaria que sustente el informe de auditoría.• Identificar los hallazgos en el proceso de crédito y cobranzas mediante la auditoría operativa.• Formular propuesta al proceso de gestión de cobranzas para mejorar la rentabilidad de la compañía. <p>El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:</p> <p>SUPERVISOR: Ing. Julissa Eleana Mera Cambi.</p> <p>JEFE DE EQUIPO 1: Ilenia Elizabeth Pacheco Junco.</p> <p>Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A., a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de la auditoría operativa. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.</p> <p>Sin otro particular me suscribo.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Ing. Julissa Mera SUPERVISOR DE AUDITORÍA</p>	

<p style="text-align: center;">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p style="text-align: center;">AD/2 1-1</p>
<p style="text-align: right;">NOTIFICACIÓN</p> <p style="text-align: right;">Oficio No. 001</p> <p style="text-align: right;">Babahoyo, 6 de abril de 2019</p> <p>Lic.:</p> <p>Julia Yáñez Candelario</p> <p>GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA FASTCLEAN S.A.</p> <p>Ciudad</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que se aprobó el inicio para la ejecución la auditoria operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía servicios complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A., correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, según el trabajo del caso práctico aprobado por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, en la entidad que usted preside, de conformidad con la orden de trabajo No. 001 de fecha 30 de marzo de 2019.</p> <p>Por tal motivo solicito de la manera más atenta se sirva disponer la colaboración del personal administrativo y operativo de la compañía, para que brinden la colaboración y faciliten el acceso a la información, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos de la auditoria antes mencionada, las visitas a la institución iniciaran con fecha 13 de abril de 2019.</p>	

El equipo de trabajo estará conformado por la Ing. Julissa Mera Cambi, en calidad de Supervisor de Auditoria, la Sra. Ilenia Pacheco Junco Jefe de Equipo Auditor.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

Sra. Ilenia Pacheco Junco

SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

<p style="text-align: center;">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p style="text-align: center; color: red;">AD/3.1 1-1</p>
<p style="text-align: right;">COMUNICACIÓN</p> <p style="text-align: right;">Oficio No. 002</p> <p style="text-align: right;">Babahoyo, 20 de abril de 2019</p> <p>Lic.:</p> <p>Julia Yánez Candelario</p> <p>GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA FASTCLEAN S.A.</p> <p>Ciudad</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad a la programación para la ejecución de la Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez Fastclean S.A de la ciudad de Babahoyo, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 30 de marzo de 2019, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina de los representantes de la compañía • Información de constitución de la compañía. • Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la compañía. • Manuales, Reglamentos y documentación normativa interna. • Reporte de estado de cumplimiento tributario. • Reporte de cumplimiento de obligaciones patronales. 	

- Detalle de las principales medidas de control que se hayan implementado en el proceso de gestión de cobranzas de la compañía.

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

Sin otro particular me suscribo de usted.

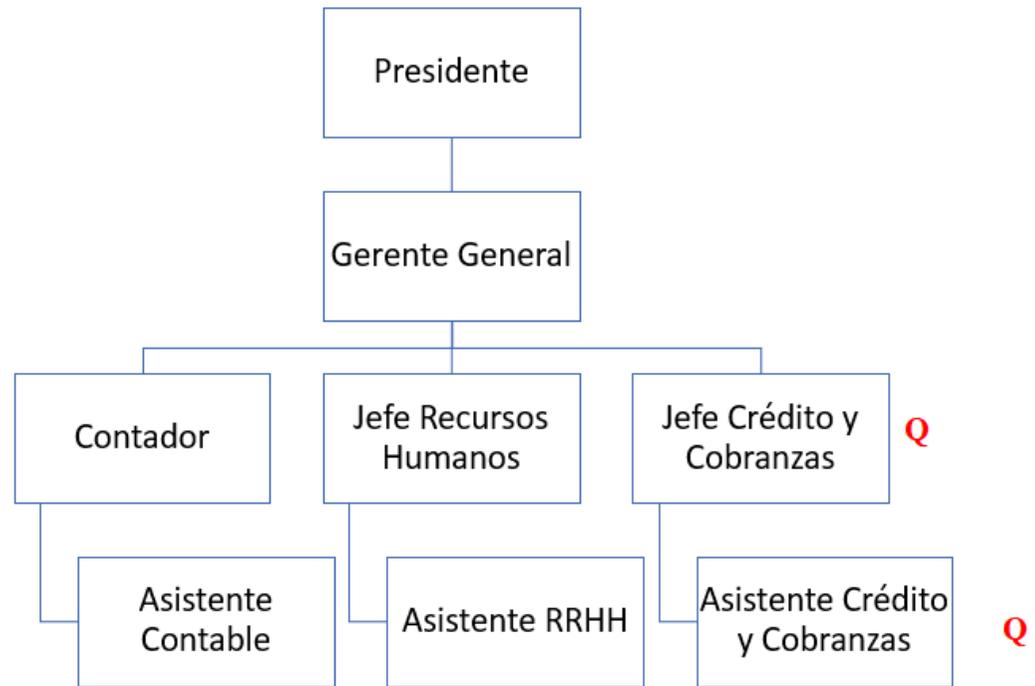
Atentamente,

Sra. Ilenia Pacheco Junco

AUDITOR – EGRESADOS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA

Nómina del personal que interviene en la auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez FASTCLEAN S.A., correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018		NP/1 1-1
Nombre y apellidos	Cargo	Cedula
Lic. Julia Yánez Candelario	Gerente General	120654823-9
Ec. Juan Robayo Yánez	Jefe de crédito y cobranzas	120698315-8
Ing. Yomira Mayorga Mora	Contadora	120774433-3
Ing. María Benítez Morales	Asistente de crédito y cobranzas	120925463-1
Elaborado por:	Revisado por:	
<hr/> Sra. Ilenia Pacheco Junco Jefe de equipo auditor	<hr/> Ing. Julissa Mera Supervisor de auditoria	
Fecha: 20/04/2019		

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018	EO/1 1-1
Estructura organizacional de la Compañía FASTCLEAN S.A.	



4.3. Informe de Planificación Preliminar

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018		PP/1 1-2
Elaborado por: Ilenia Pacheco J.	Revisado por: Ing. Julissa Mera C.	Fecha: 27/04/2019
Informe de Planificación Preliminar		
<p><u>ANTECEDENTES:</u></p> <p>Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Ing. Julissa Mera Cambi, se aprobó el inicio para la ejecución de la auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A de la ciudad de Babahoyo”, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2019-040-Oficio, suscrito por la Lic. Julia Yáñez en calidad de gerente general de la compañía.</p>		
<p><u>DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS</u></p> <p>Conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución se iniciaron con fecha 13 de abril de 2019, en la cual el equipo auditor procedió a realizar una inspección en la compañía, se mantuvo reuniones con la representante legal a fin de conocer en mayor proporción los procesos y áreas de la empresa; ejecutando estas actividades en un tiempo de tres días laborables.</p> <p>Las visitas se efectuaron en las instalaciones de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A, ubicada en la calle Bolívar 428 y García Moreno de la ciudad de Babahoyo, se verificó que la actividad económica de la compañía es brindar servicios de limpieza a oficinas, empresas públicas y privadas, posteriormente la primera acción fue el levantamiento de información a través de entrevistas con la gerente de la compañía, el jefe del departamento de crédito y cobranzas y sus respectivos asistentes, lo cual permitió conocer de mejor manera como se gestiona el proceso de créditos y cobranzas y las percepciones sobre el tema y dejar documentado los diferentes procesos.</p>		

<p style="text-align: center;">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p style="color: red;">PP/1 2-2</p>
<p><u>RESULTADOS</u></p> <p>Como beneficio de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar un análisis integral de la estructura organizacional de la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A, obteniendo referencias sobre la misión, visión, objetivos y políticas que no poseen, así como de sus principales actividades, y sus conocimientos generales en relación a los procesos que se ejecutan en la compañía.</p> <p>Respecto a la estructura es pequeña, no existen áreas diferenciadas, cuentan con una oficina en la planta alta, la misma que es compartida por la gerencia y el personal administrativo. En cuanto a la interiorización al componente de control interno se pudo identificar la existencia de algunas deficiencias en cuanto a la administración de los sistemas de control, y al proceso de gestión de cobranzas, de acuerdo a la información obtenida en las conversaciones sostenidas con el personal de la institución.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>Elaborado por:</p> <hr style="width: 25%; margin: 5px auto;"/> <p>Sra. Ilenia Pacheco Junco Jefe de equipo auditor</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Revisado por:</p> <hr style="width: 25%; margin: 5px auto;"/> <p>Ing. Julissa Mera Supervisor de auditoria</p> </div> </div> <p>Fecha: 27/04/2019</p>	

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					PE/1 1-1
Programa de Planificación Específica					
Objetivo: Conocer la situación actual del control interno aplicado en la gestión de cobranzas de la “Compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez Fastclean S.A”					
Alcance: Evaluar los niveles de riesgos a través de la ejecución del Cuestionario de Control Interno en los componentes de estructura organizacional, legal y normativa, área administrativa y área financiera de la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez Fastclean S.A para determinar el estado actual y la estructura del Control Interno aplicado en la compañía.					
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elaborar el cuestionario de control interno.	CI/1	I. Pacheco	04/05/2019	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura organizacional, legal y normativa de la compañía.	CI/1	I. Pacheco	11/05/2019	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Administrativo de la compañía.	CI/1	I. Pacheco	11/05/2019	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de Control Financiero de la compañía.	CI/1	I. Pacheco	11/05/2019	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	I. Pacheco	11/05/2019	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	I. Pacheco	11/05/2019	
7	Evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el control interno. Elaborar la matriz de riesgo de auditoría.	PE/4	I. Pacheco	11/05/2019	
8	Elaborar el Informe de Planificación Específica.	PP/5	I. Pacheco	11/05/2019	
Elaborado por: I. Pacheco					
Revisado por: J. Mera					
Fecha de elaboración: 04-05-2019					
Fecha de aprobación: 04-05-2019					

4.4. Evaluación de control interno

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”						CI/1 1-1		
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018								
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por: J. Mera						Fecha: 04/05/2019		
Cuestionario de Control Interno								
#	Preguntas	PT	SI/NO	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		29	SI/NO	4		Bajo		Alto
	Estructura organizacional, legal y normativa de la compañía.	11	-	2	OBSERVACIONES			
1.	¿Cuenta la Compañía con un reglamento interno de trabajo?	1	NO	0	La Compañía no cuenta con un reglamento interno de trabajo.			
2.	¿Se encuentran establecidas por escrito, las responsabilidades y obligaciones de los directivos de la compañía?	1	NO	0	En la Compañía no se encuentran establecidas por escritos las responsabilidades y obligaciones de los directivos.			
3.	¿Están definidas las funciones del responsable que realiza el control de gestión de cobranza?	1	NO	0	En la Compañía no están definidas las funciones del responsable que realiza el control de gestión de cobranza.			
4.	¿Cuenta la compañía con políticas y procedimiento definido para el proceso a la gestión de cobranza?	1	NO	0	En la Compañía no se han establecido políticas ni procedimientos para el proceso de gestión de cobranza			
5.	¿Los accionistas de la compañía conocen las funciones y responsabilidades de los directivos?	1	SI	1				
6.	¿La compañía cuenta con una misión y visión establecida formalmente?	1	SI	1				
7.	¿La compañía aplica las normas internacionales de contabilidad para el registro de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	Realmente no se ha hecho un análisis de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad.			
8.	¿Se encuentra documentada la política que controla el proceso de gestión de cobranza?	1	NO	0	En la compañía no se ha documentado la política que controla el proceso de gestión de cobros			
9.	¿El Reglamento Interno de Trabajo cuenta con definiciones claras para la aplicación de sanciones que constituyan riesgos para la compañía?	1	NO	0	La Compañía no cuenta con reglamento interno de trabajo, por lo tanto, no tiene por escrito definiciones para la aplicación de sanciones.			
10.	¿Se han diseñado políticas que permitan controlar el adecuado uso de los recursos de la compañía?	1	NO	0	¿Se han diseñado políticas que permitan controlar el adecuado uso de los recursos de la compañía?			
11.	¿Se ha capacitado de forma periódica al personal que interviene en el proceso de gestión de cobranzas?	1	NO	0	No se realizan capacitaciones, no está considerado dentro del presupuesto de la empresa			

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					CI/1 1-2
Componente de Control Administrativo		9	-	0	OBSERVACIONES
12.	¿Cuenta la compañía con un sistema para la valoración de los riesgos a los que se expone dentro de la ejecución del proceso de gestión de cobro?	1	NO	0	No se han efectuado sistemas que ayuden a mejorar el proceso de cobranzas.
13.	¿Se han implementado indicadores de control que permitan mitigar los riesgos?	1	NO	0	En la compañía no se han diseñado indicadores que permitan identificar los riesgos y a su vez mitigarlos.
14.	¿Existe un informe de los controles efectuados al proceso de gestión de cobranza en la compañía?	1	NO	0	En la compañía no se han realizado informes de los controles efectuados al proceso de gestión de cobranza.
15.	¿Se evalúa la capacidad de endeudamiento antes de otorgar crédito a los clientes?	1	NO	0	No se ejecutan evaluaciones de capacidad de endeudamiento, los créditos son otorgados en su mayoría a clientes de empresas públicas.
16.	Se evalúan periódicamente los montos de créditos que se otorgan a los clientes.	1	NO	0	No se efectúa ningún tipo de análisis de montos otorgados
17.	¿Se solicita firmas de contratos para el otorgamiento de créditos?	1	NO	0	No se solicita la forma de contratos u otros documentos.
18.	¿Existen informes para el control de los cobros que son revisados y autorizados por una persona con facultades para ello?	1	NO	0	No se realizan informes de la gestión de cobro solo un detalle de los clientes que adeudan
19.	¿Se realiza confirmación de saldos de los créditos de mayor relevancia?	1	NO	0	No se efectúa ningún tipo de confirmación de saldos
20.	¿Llevan un control de cuentas por cobrar?	1	NO	0	No llevan un control a las cuentas por cobrar.
Componente de Control Financiero		9	-	2	OBSERVACIONES
21.	¿Existe un método de difusión de los procedimientos, autorización y aprobación?	1	SI	1	
22.	¿Existen evidencias que sustenten las cuentas pendientes de cobro?	1	NO	0	No existe ningún documento que sustente las cuentas pendientes de cobros.
23.	¿Se han establecido medidas para evitar infracciones de normas y leyes por parte de los socios y directivos de la compañía?	1	SI	1	

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					CI/1 1-3								
24.	¿Se han efectuados evaluaciones a través de indicadores de los resultados anuales conseguidos por la compañía?	1	NO	0	No se han efectuado por parte de la gerencia evaluaciones de los resultados alcanzados en cada periodo, ni se han establecido indicadores								
25.	¿La gerencia hace una evaluación de los niveles de indicadores de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No se ha realizado ninguna evaluación de los niveles de indicadores de las cuentas por cobrar.								
26.	¿Existe sistema de información que permita realizar una gestión y seguimiento al proceso de cobro?	1	NO	0	No existe sistema de información que permita gestionar el proceso de cobro.								
27.	¿Se cuenta con un proceso para darle gestión a las cuentas incobrables?	1	NO	0	En la compañía no se cuenta con un proceso para darle gestión a las cuentas incobrables.								
28.	¿Se realiza monitoreo periódico de los valores de cartera vencida de forma mensual?	1	NO	0	No se efectúan conciliaciones de saldos								
29.	¿Se analiza la antigüedad de las cuentas por cobrar para realizar la provisión de cuentas incobrables?	1	NO	0	No se evalúa las cuentas por cobrar ni se establecen porcentajes de cuentas incobrables.								
<p><u>Resumen Del Control Interno:</u></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">Calificación total = CT</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Ponderación total = PT</td> <td style="text-align: right;">29</td> </tr> <tr> <td>Nivel de confianza (norma 200): $NC=CT/PT*100$</td> <td style="text-align: right;">13.79%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI=100\%- NC\%$</td> <td style="text-align: right;">86.21%</td> </tr> </table>						Calificación total = CT	4	Ponderación total = PT	29	Nivel de confianza (norma 200): $NC=CT/PT*100$	13.79%	Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI=100\%- NC\%$	86.21%
Calificación total = CT	4												
Ponderación total = PT	29												
Nivel de confianza (norma 200): $NC=CT/PT*100$	13.79%												
Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI=100\%- NC\%$	86.21%												

<p style="text-align: center;">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez “FASTCLEAN S.A.”</p> <p style="text-align: center;">Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	PE/2 1-1
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por: J. Mera	Fecha: 11/05/2019
Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno	
<p>En la aplicación del Cuestionario de Control Interno, a la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez FASTCLEAN S.A. El equipo auditor logro determinar los puntos débiles que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Compañía no cuenta con un reglamento interno de trabajo, ni se encuentran establecidas por escritos las responsabilidades y obligaciones de los directivos. • No están definidas las funciones del responsable que realiza el control de gestión de cobranza y no se han establecido políticas ni procedimientos para el proceso del mismo, ni se han diseñado políticas que permitan controlar el adecuado uso de los recursos. • El gerente de la compañía no considera necesaria las capacitaciones porque no cuenta con un rubro destinado a la capacitación del personal. • En la compañía no se han diseñado sistemas que permitan efectuar un adecuado control al proceso de gestión de cobro, ni se han diseñado indicadores que permitan identificar los riesgos y a su vez mitigarlos. • En la compañía no se han realizado informes de los controles efectuados al proceso de gestión de cobranza. • Los créditos son otorgados en la mayoría de los casos a empresas públicas, pero no se hace evaluaciones de capacidad de endeudamiento. • No se efectúa ningún tipo de análisis de montos otorgados y no se toma la firma de ningún pagaré, pues la empresa trata de conseguir contratos, pero no se enfoca a este tipo de riesgos. • No se efectúan confirmación de saldos a los clientes. • No llevan un control de cuentas por cobrar. • No existe evidencia (documentos) que sustente las cuentas pendientes de cobro. • No se han efectuado por parte de la gerencia evaluaciones de los resultados alcanzados en cada periodo, ni se han establecido indicadores. 	

- No se ha realizado ninguna evaluación de los niveles de indicadores de las cuentas por cobrar.
- No existe sistema de información que permita gestionar el proceso de cobro, no se efectúan informes mensuales sobre este proceso.
- No se realizan las evaluaciones de la antigüedad de saldos para establecer el porcentaje de cuentas incobrables.
- No se efectúan conciliaciones de saldos contables de las cuentas por cobrar.

<p style="text-align: center;">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez “FASTCLEAN S.A.”</p> <p style="text-align: center;">Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p style="color: red;">PE/3 1-1</p>																
<p>Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por: J. Mera</p>	<p>Fecha: 11/05/2019</p>																
<p>Calificación de los Riesgos de Auditoria</p>																	
<p>Fórmula:</p> $CP = \frac{CT \times 100}{PT}$ <p style="margin-left: 40px;"> Ponderación Total (PT) Calificación Total (CT) Calificación Porcentual (CP) Nivel de Riesgo (NR) </p> <p>Determinación de los niveles de riesgo:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px; margin-top: 20px;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Confianza</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Baja</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Moderada</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Alta</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">76% - 100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">85% - 50%</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Riesgo</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Alto</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Moderado</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Bajo</td> </tr> </table> $CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{4 \times 100}{29} = \frac{400}{29} = \mathbf{13.79\%}$ <p>NR = 100% - CP = 100 - 13.79 = 86.21%</p> <p>Nota: Una vez realizado la evaluación del control interno, se establece que la “Compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez Fastclean S.A”, posee un nivel de confianza de 13.79%, ubicándose en un nivel bajo, mientras que el nivel de riesgo se encuentra en un 86.21%, considerado como alto.</p>		Confianza	Baja	Moderada	Alta		15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%		85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Riesgo	Alto	Moderado	Bajo
Confianza	Baja	Moderada	Alta														
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%														
	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%														
Riesgo	Alto	Moderado	Bajo														

DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE:

Siendo la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A. una empresa dedicada al servicio de limpiezas a oficinas, empresas públicas y privadas, la misma que se encuentra regida por el organismo de control de la Superintendencia de Compañías, el equipo auditor ha determinado los siguientes riesgos inherentes:

- **Riesgo de sistema de contabilidad:** La compañía no cuenta con un sistema contable adecuado para controlar el proceso de gestión de cobranzas y realizar el respectivo seguimiento, lo que representa un alto riesgo.
- **Riesgo de liquidez:** La deficiente gestión al proceso de cobranzas no permitirá asumir sus obligaciones a corto plazo como son el pago de servicios básicos, la cancelación de sueldos y salarios al personal, el incumplimiento de estas obligaciones afecta a operaciones diarias y la condición financiera.
- **Riesgo de administración:** Mantener una estructura organizacional pequeña dificulta las labores diarias porque no se dispone del espacio ni el ambiente adecuado, limitando el desarrollo y progreso de la compañía.

Elaborado por:**Revisado por:**

Sra. Ilenia Pacheco Junco

Ing. Julissa Mera

Jefe de equipo auditor

Supervisor de auditoria

Fecha: 11/05/2019

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez “FASTCLEAN S.A.”				PE/4 1-1
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018				
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por: J. Mera			Fecha: 11/05/2019	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Estructura organizacional, legal y normativa	<p>R.C. alto: 86.21%</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe un reglamento interno de trabajo, ni se encuentran por escritos las responsabilidades y obligaciones de los directivos. - No están definidas las funciones del responsable que realiza el control de gestión de cobranza y no se han establecido políticas ni procedimientos para el proceso de gestión de cobranza. - No existe un cronograma de capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley de compañías - Reglamento Interno de la compañía - Informes emitidos por la Gerencia y/o Presidencia - Entrevistas efectuadas a los accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la aplicación del reglamento interno de trabajo - Verificar las responsabilidades y funciones del personal del área de cobranzas - Verificar capacitaciones al personal. - Verificar aplicación de las normas contables a las cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar el saldo contable de las cuentas por cobrar. - Ejecutar resumen de cuentas por cobrar - Analizar la cartera de crédito

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018			PE/4 1-2	
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por: J. Mera			Fecha: 11/05/2019	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoria				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Componente de Control Administrativo	R.C. alto: 86.21% <ul style="list-style-type: none"> - No se ha diseñado sistemas que permitan efectuar un adecuado control al proceso de gestión de cobro, ni se han diseñado indicadores que permitan identificar los riesgos y a su vez mitigarlos. - No se han realizado informes de los controles efectuados al proceso de gestión de cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de políticas y procedimiento de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la existencia de políticas y procedimientos de control interno utilizados por la compañía y si estas se sustentan en buenas prácticas que se ajusten a la necesidad de la empresa. - Verificar diseño de sistemas de control a la gestión de cobro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar antigüedad de saldos - Comprobar la aplicación del registro de las cuentas por cobrar.

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018				PE/4 1-3
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por: J. Mera			Fecha: 11/05/2019	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoria				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Componente de Control Administrativo	R.C. alto: 86.21% <ul style="list-style-type: none"> - No se hacen evaluaciones de capacidad de endeudamiento de los clientes. - No se efectúa ningún tipo de análisis de montos otorgados y no se toma la firma de ningún pagaré. - No se efectúan confirmación de saldos a los clientes. - No llevan un control a las cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normas internacionales de contabilidad. - Ley de compañías 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar indicadores de riesgos. - Verificar firmas de pagarés por créditos otorgados. 	<ul style="list-style-type: none"> - De una muestra del periodo del ejercicio fiscal 2018 verificar el archivo documental de las cuentas por cobrar. - Efectuar análisis de montos de créditos. - Realizar confirmaciones de saldos de los clientes.

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018				PE/4 1-4
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por: J. Mera			Fecha: 11/05/2019	
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Componente de Control Financiero	<p>R.C. alto: 86.21%</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe documento que sustente las cuentas pendientes de cobros. - No existe evaluación sobre el indicar de la rotación de las cuentas por cobrar. - No existe sistema de información que permita gestionar el proceso de cobro, ni se efectúan informes mensuales sobre este proceso. - No se realizan las evaluaciones de la antigüedad de saldos para establecer el porcentaje de cuentas incobrables - No se efectúan conciliaciones de saldos contables con las facturas físicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes de estados, balances e información proporcionada a los entes de control. - Facturas, comprobantes y demás documentos. - Reportes de préstamos otorgados por la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la oportunidad en la entrega de los estados financieros, informes, balances, declaraciones y demás documentación requerida por a los entes de control y controlar que se encuentren dentro de los plazos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar los ingresos que ha tenido la empresa para determinar que se ha realizado correctamente el proceso de recaudación y su registro contable es adecuado.

<p style="text-align: center;">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p style="text-align: center;">PE/4.1 1-1</p>
<p>Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por: J. Mera</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: 11/05/2019</p>
<p>Análisis de riesgos en base a los resultados del control interno</p>	
<p>La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 86.21% lo cual se constituye en un riesgo alto para la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A., siendo los principales factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de las implicaciones legales, sanciones y prohibiciones a las que se tiene lugar por el incumplimiento con las obligaciones impuestas por los entes de control, lo cual puede conllevar la aplicación de multas y sanciones para la compañía. • Deficiencias en el manejo y control de la documentación y archivo de la compañía lo cual limita la capacidad de brindar información oportuna cuando esta se requiera, sea para presentación o para supervisión por parte de los socios y entes de control. • No cuenta con un reglamento interno de trabajo. • No se evidencio que exista capacitación para ejercer el cargo. • La compañía no cuenta con un manual de procedimientos para la gestión de cobros. • No existen métodos definidos para la recuperación de la cartera vencida • No existe un seguimiento que permita medir la adecuada utilización de los recursos. 	

<p style="text-align: center;">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez “FASTCLEAN S.A.”</p> <p style="text-align: center;">Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p>PE/5 1-1</p>
<p>Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por: J. Mera</p>	<p>Fecha: 11/05/2019</p>
<p>Informe de Planificación Especifica</p>	
<p>ANTECEDENTES:</p> <p>Mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Julissa Mera Cambi, se aprobó el inicio para la ejecución de la auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez Fastclean S.A, de la ciudad de Babahoyo, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2019-040-Oficio, suscrito por la Lic. Julia Yánez, en calidad de representante legal de la Compañía.</p>	

<p align="center">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>	<p align="center">PE/5 1-2</p>
<p>Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por : J. Mera</p>	<p>Fecha:11/05/2019</p>
<p>Informe de Planificación Especifica</p>	
<p>RESULTADOS:</p> <p>Resultado de la Planificación Preliminar el equipo auditor pudo realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una aplicación y análisis de los resultados del control interno desarrollado en los procesos administrativos y financieros de la compañía, lo que permitirá desarrollar el programa de auditoría a realizar. • La verificación de la existencia y aplicación de manuales e instructivos para el proceso de gestión de cobranzas y recuperación de los créditos otorgados a los socios por parte de la compañía. <p>Requerimiento de auditoría:</p> <p>Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Equipo multidisciplinario:</p> <p>Supervisor de Auditoría y Auditor Operativo.</p> <p>Elaborado por: _____</p> <p>Revisado por: _____</p> <p>Sra. Ilenia Pacheco Junco Jefe de equipo auditor</p> <p>Ing. Julissa Mera Cambi Supervisor de auditoria</p> <p>Fecha: 11/05/2019</p>	

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”					PA/1 1-1
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por : J. Mera					Fecha: 18/05/2019
Programa de Auditoria					
#	Descripción	Tiempo		Elaborado Por:	Ref. P/T
		Estimado	Utilizado		
Objetivo:					
Ejecutar procedimientos de auditoría que permitan determinar la probidad y pertinencia en la ejecución de las actividades relacionadas con el control interno de la institución, a través de matrices, cédulas analíticas y cálculos necesarios para encontrar evidencia suficiente y relevante que permitan emitir un criterio de auditoría.					
Procedimientos:					
1	Verifique la estructura orgánica, las funciones y responsabilidad de directivos y trabajadores, aplicación de políticas y procedimientos.	1 día	1 día	I. Pacheco	A1
2	Solicite el saldo contable de las cuentas por cobrar	1 día	1 día	I. Pacheco	A2
3	Elabore sumaria de cuentas por cobrar	1 día	1 día	I. Pacheco	A3
4	Realice la antigüedad de saldo de la cartera vencida	1 día	1 día	I. Pacheco	B1
5	Matriz de verificación de saldos	1 día	1 día	I. Pacheco	B2
6	Realice confirmación de los saldos vencidos con los clientes	1 día	1 día	I. Pacheco	B3
7	Realice un análisis de las cuentas incobrables mediante cédula analítica.	1 día	1 día	I. Pacheco	C1
8	De una muestra del periodo del ejercicio fiscal 2018 verificar el archivo documental de las cuentas por cobrar.	2 días	2 días	I. Pacheco	C2
9	Elabore las hojas de hallazgos	2 días	2 días	I. Pacheco	
10	Elabore el informe borrador	2 días	2 días	I. Pacheco	
Elaborado por: I. Pacheco					
Revisado por: J. Mera					
Fecha de elaboración: 18-05-2019					
Fecha de aprobación: 18-05-2019					

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018			PT: A-1	
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por : J. Mera			Fecha: 18/05/2019	
CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, REGLAMENTOS AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR				
#	Detalle	Existencia		Observaciones
		SI	NO	
1	Establecimiento de Reglamentos Internos aprobados por las instancias correspondientes de la compañía.		X	
2	Difusión del Reglamentos Internos mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.		X	
3	Difusión del concepto de riesgo, origen y mitigación.		X	
4	Identificación periódica de riesgos en los componentes operativos, administrativos y financieros, con la participación de los accionistas de la compañía		X	
5	Implementación de técnicas para la identificación de riesgos presentes y riesgos potenciales externos e internos		X	
6	Existe un manual de funciones para los empleados del área de cobranzas		X	
7	Existen políticas y procedimientos establecidos para el proceso de cobros		X	
8	Establecimiento de indicadores que permitan medir la rotación de la cartera de crédito.		X	
9	Establecimiento de parámetros para elaborar informes financieros sobre la cartera de crédito.		X	
10	Diseño de parámetros para la presentación de información analítica, financiera y operativa.		X	
<p>Resumen: La observación del control interno aplicado en la compañía denota que en la institución no se han aplicado procedimientos o políticas tendientes a garantizar la adecuada gestión de la cartera de crédito, así como también la identificación de riesgos.</p>				Ø

PT: A2

Babahoyo, 25 de mayo de 2019

Lic. Julia Yáñez Candelario

GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ROBAYO & YÁNEZ "FASTCLEAN S.A"

Ciudad

De mis consideraciones

En relación al contrato celebrado para la ejecución de la auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas a la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A., solicito se sirva autorizar a quien corresponda la entrega los siguientes documentos:

- Instructivos y manuales aplicables al área de cuentas por cobrar.
- Informes mensuales de cartera de crédito.
- Facturas de ventas vencidas.
- Informe de la gestión de cobranzas.

Sin otro particular por el momento, quedo a la espera de la información solicitada.

Atentamente,

Sra. Ilenia Pacheco Junco

AUDITOR OPERATIVO

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”				PT:A-3
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018				
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por : J. Mera				Fecha:01/06/2019
SUMARIA DE CUENTAS POR COBRAR				
Cuentas	Ref. a P/T	Saldo contable 31/12/2018	Ajuste y reclasificación	Saldo auditoria 31/12/2018
Cuentas por cobrar clientes	A-3-1	\$128,468.00		\$128,468.00
Cuentas por cobrar empleados		\$1,320.00		\$1,320.00
Otras cuentas por cobrar		\$64,300.00		\$64.300,00
TOTAL	B/G	<u>\$194,088.00</u>		<u>\$194,088.00</u>
		T		T
Conclusión: Las Cuentas por cobrar han cumplido con los objetivos auditoria, el trabajo realizado no ha revelado resultados que podrían causar errores en los Estados Financieros. Existen debilidades menores que no modifican nuestra opinión.				
√ = Verificado con mayores auxiliares al 31-12-2018				
T = Totalizado				

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”				PT: A-3-1	
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018					
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por : J. Mera				Fecha:01/06/2019	
ANALÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR CLIENTES					
Cuenta	Descripción	Saldo al 31-dic-2018	Ajuste/Reclasificación		Saldo ajustado 31-dic-2018
			Debe	Haber	
11.01.04.01	Cientes locales públicos	\$31,,145.00			\$31,145.00
11.01.04.02	Cientes locales y P. Jurídicas	\$58,452.00			\$58,452.00
11.01.04.03	Cientes locales P. Naturales	\$12,769.00			\$12,769.00
11.01.04.04	Ctas. por cobrar relacionadas	\$26,102.00			\$26,102.00
	TOTALES	<u>128,468.00</u>			<u>128,468.00</u>

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”			PT: B-1			
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018						
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por : J. Mera			Fecha:08/06/2019			
ANALÍTICA DE ANTIGÜEDADES DE SALDOS						
N°	DESCRIPCIÓN	SALDO SEGÚN CONTABILIDAD	SALDOS VENCIDOS			
			01-30 DÍAS	31-60 DÍAS	61-90 DÍAS	MÁS DE 180 DÍAS
1	Cientes locales públicos	\$ 31,145.00	\$2,821.00	8,554.28	\$16,301.00	\$3,468.72
2	Cientes locales P. Jurídica	\$58,452.00	8,523.00	\$9,654.00	\$11,433.00	\$28,842.00
3	Cientes locales P. Naturales	\$12,769.00	\$2,884.00	\$4,117.00	\$2,540.00	\$3,228.00
4	Ctas. Por cobrar relacionadas	\$26,102.00	\$26,102.00	-	-	-
TOTALES		<u>\$128,468.00</u>	<u>\$40,330.00</u>	<u>\$22,325.28</u>	<u>\$30,274.00</u>	<u>\$35,538.72</u>

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”								PT: B-2			
Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018											
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por : J. Mera								Fecha:15/06/2019			
MATRIZ DE CONFIRMACIONES DE SALDOS											
Nº	Nombre del cliente	Ref.	SalDOS contables	Conf. Enviad.	Confirmaciones recibidas			Diferencias		Fecha de préstamo	
					positivo	negativo	blanco	Deudor	Acreedor	Inicio	vencimiento
1	Municipalidad de Babahoyo	B-3-1	\$16,500.00	SI	X			0.00	0.00	20-10-18	20-11-18
2	Consejo Nacional Electoral	B-3-2	\$14,645.00	SI	X			0.00	0.00	01-04-18	30-04-18
3	Grupo Servicej	B-3-3	\$1,428.00	SI	X			0.00	0.00	16-03-18	16-04-18
4	Cotdol S.A.	B-3-4	\$2,130.00	SI		X		0.00	70.00	24-01-18	24-02-18
5	Caplanasa	B-3-5	\$219.00	SI	X			0.00	0.00	12-06-18	12-07-18
6	Constructora Quevedo S.A.	B-3-6	\$344.00	SI	X			0.00	0.00	01-10-11	01-10-18
7	Pedro Suarez	B-3-7	\$782.00	SI	X			0.00	0.00	10-02-18	10-03-18
8	Roberto Rodríguez	B-3-8	\$516.00	SI	X			0.00	0.00	0608-18	06-09-18
			\$36,564.00								
Comentario: El cliente Luis Caicedo no contesta la confirmación de saldos.											



B-3-1

**Carta de confirmación de Saldos
“Fastclean S.A.”**

Babahoyo, 10 de junio de 2019

Señores
MUNICIPALIDAD DE BABAHOYO
Ciudad. -

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A” corresponde a US\$16,500.00 (DIEZ Y SEIS MIL QUINIENTOS 00/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2018.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en las calles 10 de Agosto y Mejía.

Cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted agradecida.

Atentamente,

Lic. Julia Yáñez Candelario
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑIA FASTCLEAN S.A.



B-3-2

**Carta de confirmación de Saldos
"Fastclean S.A."**

Babahoyo, 10 de junio de 2019

Señores
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
Ciudad. -

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A" corresponde a US\$14,645.00 (CATORCE MIL SEICIENTOS CUARENTA Y CINCO 00/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2018.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en las calles 10 de Agosto y Mejía.

Cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted agradecida.

Atentamente,

Lic. Julia Yáñez Candelario
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑIA FASTCLEAN S.A.



B-3-3

**Carta de confirmación de Saldos
“Fastclean S.A.”**

Babahoyo, 10 de junio de 2019

Señores
GRUPO SERVICEJ
Ciudad

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez Fastclean S.A” corresponde a US\$1,428.00 (MIL CUATROCIENTOS VEINTE Y OCHO 00/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2018.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en las calles 10 de Agosto y Mejía.

Cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted agradecida.

Atentamente,

Lic. Julia Yánez Candelario
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑIA FASTCLEAN S.A



B-3-4

**Carta de confirmación de Saldos
"Fastclean S.A."**

Babahoyo, 10 de junio de 2019

Señores
COTDOL
Ciudad

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A" corresponde a US\$2,130.00 (DOS MIL CIENTO TREINTA 00/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2018.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en las calles 10 de Agosto y Mejía.

Cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted agradecida.

Atentamente,

Lic. Julia Yáñez Candelario
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑIA FASTCLEAN S.A



B-3-5

**Carta de confirmación de Saldos
"Fastclean S.A."**

Babahoyo, 10 de junio de 2019

Señores
COPLANASA
Ciudad

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez Fastclean S.A" corresponde a US\$219.00 (DOSCIENTOS DIECINUEVE 00/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2018.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en las calles 10 de Agosto y Mejía.

Cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted agradecida.

Atentamente,

Lic. Julia Yánez Candelario
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑIA FASTCLEAN S.A



B-3-6

**Carta de confirmación de Saldos
"Fastclean S.A."**

Babahoyo, 10 de junio de 2019

Señores
CONSTRUCTORA QUEVEDO S.A.
Ciudad

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez Fastclean S.A" corresponde a US\$344.00 (TRECIENTOS CUARENTA Y CUATRO 00/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2018.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en las calles 10 de Agosto y Mejía.

Cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted agradecida.

Atentamente,

Lic. Julia Yánez Candelario
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑIA FASTCLEAN S.A



B-3-7

**Carta de confirmación de Saldos
"Fastclean S.A."**

Babahoyo, 10 de junio de 2019

Señor
PEDRO SUAREZ
Ciudad

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A" corresponde a US\$782.00 (SETECIENTOS OCHENTA Y DOS 00/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2018.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en las calles 10 de Agosto y Mejía.

Cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted agradecida.

Atentamente,

Lic. Julia Yáñez Candelario
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑIA FASTCLEAN S.A



B-3-8

**Carta de confirmación de Saldos
“Fastclean S.A.”**

Babahoyo, 10 de junio de 2019

Señor
ROBERTO RODRIGUEZ
Ciudad

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente solicito a usted me confirme si el saldo de sus cuentas por pagar a la Compañía de servicios complementarios Robayo & Yánez Fastclean S.A” corresponde a US\$516.00 (QUINIENTOS DIECISEIS 00/100 dólares americanos) que registramos por cobrar, debido a que nuestros auditores externos se encuentran efectuando una revisión a los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2018.

Favor sírvase enviar la confirmación del saldo directamente a los auditores externos cuyas oficinas se encuentran ubicadas en las calles 10 de Agosto y Mejía.

Cualquier diferencia será analizada directamente con los auditores externos.

Agradezco su gentil colaboración, quedo de usted agradecida.

Atentamente,

Lic. Julia Yánez Candelario
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑIA FASTCLEAN S.A

<p align="center">Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”</p> <p align="center">Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</p>					<p>PT:C-1</p>
<p>Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por : J. Mera</p>					<p>Fecha:06/07/2019</p>
<p>ANALÍTICA DE PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES</p>					
Cuenta	Saldo Vencido	% de provisión	Valor de provisión	Saldo contable	Saldo auditado
01 – 30 Días	\$37,509.00	1,00%	\$375.00	\$ --	\$375.00
31 – 60 Días	\$30,271.00	1,50%	\$454.07	\$ --	\$454.07
61 – 90 Días	\$13,973.00	2,00%	\$279.46	\$ --	\$279.46
Más de 180 Días	\$46,715.00	5%	2,335.75	\$ --	2,335.75
	\$128,468.00		\$3,444.37		\$3,444.37
<p>Conclusión: En base a lo estimado sobre las cuentas incobrables, se determina que la empresa no ha realizado provisión de las mismas lo que evidencia la mala administración de la cartera de crédito.</p>					

Auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.” Periodo: 01 de enero al 31 de diciembre de 2018								PT:C-2
Elaborado por: I. Pacheco / Revisado por : J. Mera								Fecha:13/07/2019
MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE ARCHIVO DOCUMENTAL DE CUENTAS POR COBRAR								
Nº	NOMBRE DEL CLIENTE	SOLICITUD DE CRÉDITO	CEDULA/NOMBRAMIENTO	FICHA DE EVALUACIÓN	ANÁLISIS CREDITICIO	PAGARE	PLANILLA DE SERVICIOS BÁSICOS	RESPALDOS DE INGRESOS
1	Municipalidad de Babahoyo	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
2	Consejo Nacional Electoral	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
3	Grupo Servicej	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
4	Cotdol S.A.	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
5	Caplanasa	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
6	Constructora Quevedo S.A.	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
7	Pedro Suarez	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
8	Consejo Nacional Electoral	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO

4.5. Hojas de Hallazgos

HOJA DE HALLAZGO # 001	
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ROBAYO & YÁNEZ “FASTCLEAN S.A.” PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
Elaborado: Ilenia Pacheco Junco	Fecha elaboración: 27 de julio de 2019
Aprobado: Ing. Julissa Mera Cambi	Fecha aprobación: 29 de julio de 2019
Condición	Carencia de un manual de políticas y procedimientos donde se establezcan condiciones para el otorgamiento de créditos y para un adecuado proceso a la gestión de cobranzas.
Criterio	Norma Internacional de Contabilidad 8, Políticas Contables, cambios en las estimaciones contables y errores. Esta norma se aplicará en la selección y aplicación de políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en estas y en las estimaciones contables y en la corrección de errores de periodos anteriores.
Causa	La falta de controles a través de políticas y procedimientos establecidos se debe a la falta de organización y compromiso de la alta dirección, para mejorar el proceso de gestión de cobranzas.
Efecto	El incumplimiento en el establecimiento de políticas y procedimientos de control interno para el proceso de gestión de cobranzas en la compañía puede derivar en la materialización de riesgos que no hayan podido ser identificados, y se vuelve vulnerable en las actividades de control y seguimiento.

Conclusiones

La compañía no aplica de forma adecuada, las leyes, normativas y reglamentos ocasionando que presente resultados deficientes, debido que los estados financieros se están ejecutando en base a principios de contabilidad como lo define la Normativa Internacional de Contabilidad, que ayude en la razonabilidad de los saldos.

Recomendaciones**Al Gerente**

- Elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno para la aprobación de créditos y brindar un adecuado seguimiento al proceso de gestión de cobranzas.

HOJA DE HALLAZGO # 002	
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ROBAYO & YÁNEZ “FASTCLEAN S.A.” PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
Elaborado: Ilenia Pacheco Junco	Fecha elaboración: 27 de julio de 2019
Aprobado: Ing. Julissa Mera Cambi	Fecha aprobación: 29 de julio de 2019
Condición	Insuficiencia de registros contables sobre los pagos que los clientes realizan, no se archivan los documentos de soporte, lo que demuestra falta de eficiencia en el proceso de gestión de cobro.
Criterio	<p>P.C.G.A. Principio de lo Devengado. - establece que se deben reconocer las ganancias y las pérdidas en función del tiempo, con independencia de haberlas cobrado o pagado. Registrar lo que se gana o se pierde al momento del cobro o del pago supone un error desde el criterio contable.</p> <p>P.C.G.A. Principio de Realización. – Los resultados económicos se registran cuando sean realizados, o sea cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o de las prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundamentalmente todos los riesgos inherentes a tal operación.</p>
Causa	La falta de control y seguimiento ha ocasionado, no registrar contablemente los pagos efectuados por parte de los clientes.
Efecto	Se identificó diferencias entre los registros contables y lo que está detallado en los documentos de soportes, lo que genera errores en

	los informes de presentación de los resultados de las cuentas por cobrar.
<u>Conclusiones</u> El inadecuado proceso de gestión de cobranzas aplicado en la compañía no ha permitido proporcionar informes confiables, porque no se registran adecuadamente los pagos efectuados por parte de los clientes.	
<u>Recomendaciones</u> Al Contador <ul style="list-style-type: none">• Realizar los registros contables de la manera adecuada para disminuir riesgos en los pagos que efectúan los clientes. Al Gerente <ul style="list-style-type: none">• Establecer un responsable para ejecutar el proceso de cobranzas, a través del cual se realice un informe de los valores que se recuperen, para evaluar si las mejoras implementadas están cumpliendo con los objetivos propuestos.	

HOJA DE HALLAZGO # 003	
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ROBAYO & YÁNEZ “FASTCLEAN S.A.” PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
Elaborado: Ilenia Pacheco Junco	Fecha elaboración: 27 de julio de 2019
Aprobado: Ing. Julissa Mera Cambi	Fecha aprobación: 29 de julio de 2019
Condición	Falta de provisión para cuentas incobrables.
Criterio	<p>NII 9 Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado</p> <p>Una entidad evaluará al final de cada periodo sobre el que se informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos medidos al costo y será aplicado el párrafo 63.</p> <p>Párrafo 63.- Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor en activos financieros medidos al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados</p>
Causa	El desconocimiento de las normas internacionales de contabilidad ocasionó la falta de provisión para los posibles riesgos de incobrabilidad.
Efecto	La falta de provisión a las cuentas incobrables ocasionará un aumento del gasto y una disminución de la utilidad y los estados financieros no reflejarán la situación real de la compañía.
<u>Conclusiones</u>	

- Se pudo evidenciar que la ineficiente gestión de cobros y el desconocimiento de las normas internacionales de información financiera ha ocasionado la falta de provisión a las cuentas incobrables.

Recomendaciones

Al Gerente

- Realizar cronogramas de capacitaciones al personal del departamento de crédito y cobranza sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera.

Al contador:

- Realizar el ajuste a las cuentas incobrables y registrarlo en los estados financieros para mitigar los riesgos de incobrabilidad.

HOJA DE HALLAZGO # 004	
AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ROBAYO & YÁNEZ “FASTCLEAN S.A.” PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
Elaborado: Ilenia Pacheco Junco	Fecha elaboración: 27 de julio de 2019
Aprobado: Ing. Julissa Mera Cambi	Fecha aprobación: 29 de julio de 2019
Condición	Carencia de la información documentada de los clientes que respalden la recuperación de la deuda por la vía legal.
Criterio	Según la NIIF 7 estipula que debe considerarse los párrafos 48, 48A, 49 y los párrafos GA69 a GA82 del apéndice A, donde establecen los requisitos para poder determinar una medida fiable del valor razonable de un activo financiero o de un pasivo financiero, se aplican tanto a partidas que se midan por su valor razonable a consecuencia de una designación como por otra causa o cuyo valor razonable se revele.
Causa	La falta de comprobantes de respaldo que certifiquen la deuda, no permite la recuperación de las cuentas pendientes de cobros por medios legales.
Efecto	El no poseer un documento de respaldo legalizado y firmado por el cliente responsabilizándose de los servicios adquiridos, impide a la compañía iniciar procesos de cobros de la deuda a través de la vía legal.
<u>Conclusiones</u> <p>La empresa no mantiene una base de datos con los archivos de que respaldan los créditos concedidos, lo incrementa el riesgo de aumentar el índice cuentas incobrables, ya que no existe evidencia para iniciar procesos judiciales.</p>	

Recomendaciones**Al Gerente**

- Definir formatos de contratos y otros documentos que permitan formalizar los créditos concedidos a los clientes.

Jefe de Crédito y Cobranzas

- Verificar que la información proporcionada por los clientes sea correcta antes del otorgamiento del crédito.

4.6. Comunicación de resultados

Babahoyo, 10 de agosto de 2019

Lic. Julia Yáñez Candelario

GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA FASTCLEAN S.A.

Ciudad.

De mis consideraciones:

De acuerdo a la autorización mediante Oficio No. 000040-CTAE-2019, suscrito por usted, en calidad de Gerente General de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A. de la ciudad de Babahoyo, para la ejecución de una **auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas**, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo del mismo, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a la compañía y en calidad de auditora soy responsable de la emisión del informe con todo el resumen de la auditoría ejecutada.

En base al programa de auditoría, se ejecutó una revisión al control interno del proceso de cobranzas, analizando todos los factores que afectan directamente dicho proceso.

Realizamos nuestra auditoría operativa de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. Dichas normas requieren que una auditoría operativa se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga confiabilidad en cuanto al diseño y aplicación de un adecuado sistema de control interno.

La realización de la auditoría operativa incluye una evaluación en base a las evidencias obtenidas mediante la aplicación del cuestionario de control interno a la compañía, por lo tanto, se estableció que brinda un sustento adecuado para la opinión auditora.

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A., este se presenta medianamente aceptable a excepción de los siguientes aspectos:

- La compañía no cuenta con un manual de políticas ni procedimientos para el proceso de gestión de cobranzas.
- Existen procesos deficientes respecto al registro de la contabilidad de los pagos que realizan los clientes, no mantienen evidencia a través de documentos de respaldo.
- Falta de provisión para cuentas incobrables.
- No existen registros de documentos que puedan servir de soporte para iniciar procesos judiciales.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Sra. Ilenia Pacheco Junco

Jefe de Equipo Auditor

4.7. Informe de Auditoría

4.7.1. Información inicial

Motivo de la auditoría

La auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas a la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A. de la ciudad de Babahoyo, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2018, fue ejecutado en atención a la autorización de ejecución del Proyecto Investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante Oficio No. 000040-CTAE-2019, suscrito por la Lic. Julia Yáñez Candelario, en calidad de Gerente General.

Objetivo general

Ejecutar una auditoría operativa en el proceso de gestión de cobranzas, aplicando normas internacionales de auditoría para mejorar la rentabilidad de la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez FASTCLEAN S.A.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del control interno aplicado en la gestión de crédito y cobranzas.
- Analizar los procedimientos de la gestión de crédito y cobranzas, aplicando pruebas y técnicas de auditoría, a fin de obtener evidencia necesaria que sustente el informe de auditoría.
- Identificar los hallazgos en el proceso de crédito y cobranzas mediante la auditoría operativa.

- Formular propuesta al proceso de gestión de cobranzas para mejorar la rentabilidad de la compañía.

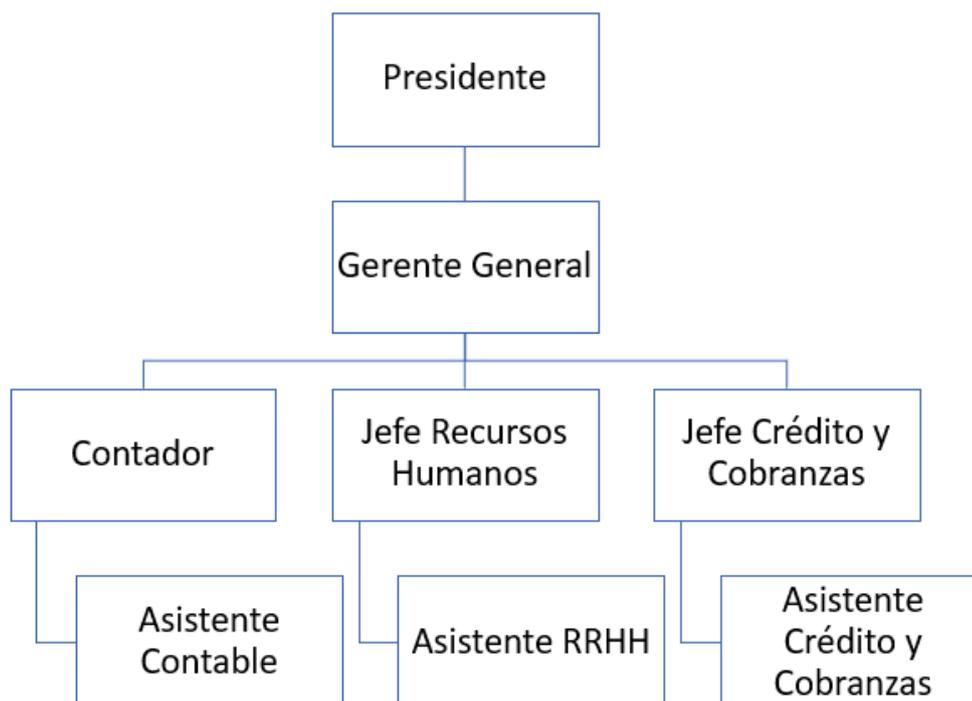
Alcance de la auditoría

La auditoría operativa al proceso de gestión de cobranzas a la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A. de la ciudad de Babahoyo, se aplicará en periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2018.

Base legal

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

Estructura Organizacional



Hallazgo 1**Condición**

Carencia de un manual de políticas y procedimientos donde se establezcan condiciones para el otorgamiento de créditos y para un adecuado proceso a la gestión de cobranzas.

Criterio

Norma Internacional de Contabilidad 8, Políticas Contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

Esta norma se aplicará en la selección y aplicación de políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en estas y en las estimaciones contables y en la corrección de errores de periodos anteriores.

Causa

La falta de controles a través de políticas y procedimientos establecidos se debe a la falta de organización y compromiso de la alta dirección, para mejorar el proceso de gestión de cobranzas.

Conclusiones

La compañía no aplica de forma adecuada, las leyes, normativas y reglamentos ocasionando que presente resultados deficientes, debido que los estados financieros están siendo llevados sin la aplicación de principios contables de acuerdo a lo dispuesto en la Norma Internacional de contabilidad que permita la razonabilidad de los saldos.

Recomendaciones

Al Gerente

- Elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno para la aprobación de créditos y brindar un adecuado seguimiento al proceso de gestión de cobranzas.

Hallazgo 2

Condición

Insuficiencia de registros contables sobre los pagos que los clientes realizan, no se archivan los documentos de soporte, lo que demuestra falta de eficiencia en el proceso de gestión de cobro

Criterio

P.C.G.A. Principio de lo Devengado. - establece que se deben reconocer las ganancias y las pérdidas en función del tiempo, con independencia de haberlas cobrado o pagado. Registrar lo que se gana o se pierde al momento del cobro o del pago supone un error desde el criterio contable.

P.C.G.A. Principio de Realización. – Los resultados económicos se registran cuando sean realizados, o sea cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o de las prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundamentalmente todos los riesgos inherentes a tal operación.

Causa

La falta de control y seguimiento ha ocasionado, no registrar contablemente los pagos efectuados por parte de los clientes.

Conclusiones

El inadecuado proceso de gestión de cobranzas aplicado en la compañía no ha permitido proporcionar informes confiables, porque no se registran adecuadamente los pagos efectuados por parte de los clientes.

Recomendaciones**Al Contador**

- Realizar los registros contables de la manera adecuada para disminuir riesgos en los pagos que efectúan los clientes.

Al Gerente

Establecer un responsable para ejecutar el proceso de cobranzas, a través del cual se realice un informe de los valores que se recuperen, para evaluar si las mejoras implementadas están cumpliendo con los objetivos propuestos.

Hallazgo 3**Condición**

Falta de provisión para cuentas incobrables.

Criterio

NII 9 Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado

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

Párrafo 63.- Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor en activos financieros medidos al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados

Causa

El desconocimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad ocasionó la falta de provisión para los posibles riesgos de incobrabilidad.

Conclusiones

- Se pudo evidenciar que la ineficiente gestión de cobros y el desconocimiento de las normas internacionales de información financiera ha ocasionado la falta de provisión a las cuentas incobrables.

Recomendaciones

Al Gerente

- Realizar cronogramas de capacitaciones al personal del departamento de crédito y cobranza sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera.

Al contador:

- Realizar el ajuste a las cuentas incobrables y registrarlo en los estados financieros para mitigar los riesgos de incobrabilidad.

Hallazgo 4

Condición

Carencia de la información documentada de los clientes que respalden la recuperación de la deuda por la vía legal.

Criterio

Según la NIIF 7 estipula que debe considerarse los párrafos 48, 48A, 49 y los párrafos GA69 a GA82 del apéndice A, donde establecen los requisitos para poder determinar una medida fiable del valor razonable de un activo financiero o de un pasivo financiero, se aplican tanto a partidas que se midan por su valor razonable a consecuencia de una designación como por otra causa o cuyo valor razonable se revele.

Causa

La falta de comprobantes de respaldo que certifiquen la deuda no permite la recuperación de las cuentas pendientes de cobros por medios legales.

Conclusiones

La empresa no mantiene una base de datos con los archivos de que respaldan los créditos concedidos, lo incrementa el riesgo de aumentar el índice cuentas incobrables, ya que no existe evidencia para iniciar procesos judiciales.

Recomendaciones**Al Gerente**

Establecer los requisitos necesarios para el otorgamiento de créditos a los clientes y estos a su vez garanticen la recuperación de la cartera por vía legal.

Jefe de Crédito y Cobranzas

Realizar un análisis de la información de los clientes es correcta y cumple con los requisitos mínimos para el otorgamiento de crédito.

4.7.2. Opinión

Babahoyo, 10 de agosto de 2019

Lic. Julia Yáñez Candelario
GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA FASTCLEAN S.A.
Ciudad.

De mis consideraciones:

El propósito de la auditoría fue el emitir una opinión respecto al proceso de gestión de cobranzas de la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A. de la ciudad de Babahoyo, correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2018. Se auditó el componente de control interno aplicado en la compañía, analizando el entorno interno y externo de la institución y los principales factores de riesgo. Realizamos nuestra auditoría operativa de acuerdo con las Normas de Auditoría. Dichas normas requieren que una auditoría operativa se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga confiabilidad en cuanto al diseño y aplicación de un adecuado sistema de control interno.

La realización de la auditoría operativa incluye una evaluación en base a las evidencias obtenidas mediante la aplicación del cuestionario de control interno a la compañía, por lo tanto, comprendemos que la información colabora en la opinión sobre los resultados de la auditoría.

En nuestra opinión, según los resultados de la evaluación al control interno aplicado en la compañía de servicios complementarios Robayo & Yáñez Fastclean S.A., este se presenta medianamente aceptable a excepción de los siguientes aspectos:

- La compañía no cuenta con un manual de políticas ni procedimientos para el proceso de gestión de cobranzas.

- Deficiencia en los registros contables de los pagos efectuados de los clientes con respecto a la documentación soporte, lo que evidencia una falta de control al proceso de gestión de cobranzas.
- Falta de provisión para cuentas incobrables.
- No mantienen archivos de documentos de clientes que respalden la deuda con la empresa, con lo cual puedan iniciar el proceso judicial.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Sra. Ilenia Pacheco Junco

Jefe de Equipo Auditor

4.8. Conclusión

En este capítulo se ejecutó la auditoría operativa al proceso de cobranzas, a través de la entrevista a los colaboradores de la empresa se pudo obtener una idea general de la forma de administrar las cuentas por cobrar, también con la aplicación del cuestionario de control interno se obtuvo idea general sobre los lineamientos definidos a las formas de gestión de cobranzas, con el uso de los papeles de trabajo se obtuvieron las evidencias necesarias que soportan los hallazgos que están relacionados con la falta de procedimiento y funciones para la correcta ejecución de las actividades en la recaudación de los valores pendientes de cobro, lo cual afecta a los resultados financieros de la institución.

Capítulo V

5. Propuesta

5.1. Título de la Propuesta

Diseño de un manual de procedimiento y un documento funciones y perfiles, para optimizar el proceso de gestión de cobranzas e incrementar la rentabilidad de la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez “FASTCLEAN S.A.”.

5.2. Presentación de la Propuesta

La presente propuesta está diseñada para mejorar el proceso de gestión de cobranzas de la compañía “Fastclean S.A”, con la finalidad de proporcionar los colaboradores un guía que les mejorar realizar sus actividades de forma eficiente y oportuna.

5.3. Autora de la Propuesta

- Pacheco Junco Ilenia Elizabeth

5.4. Empresa Auspiciante

La Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez “Fastclean S.A.”, auspiciante del desarrollo de la presente propuesta.

5.5. Área que cubre la Propuesta

Es el departamento de Crédito y Cobranzas de la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yáñez “Fastclean S.A.”.

País: Ecuador

Provincia: Los Ríos

Cantón: Babahoyo

Campo: Auditoría

5.6. Problema:

Falta de procedimientos y funciones en la gestión de cobranzas

5.7. Fecha de Presentación

La fecha de presentación del manual de procedimiento y un documento funciones y perfiles que permitan mejorar el proceso de gestión de cobranzas será en marzo del enero 2020

5.8. Fecha de Culminación

La fecha propuesta para culminar con el proyecto de mejorar es en diciembre 29 de 2019, periodo en el cual se definirán los procedimientos y se elaborara el correspondiente flujograma.

5.9. Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un manual de procedimientos y un documento de funciones y perfiles, que contribuyan en la gestión oportuna del proceso de cobranzas y de esta manera incrementar los niveles de recuperación de los valores de cuentas por cobrar.

5.10. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Elaborar un manual de procedimiento de gestión de cobranzas que permita establecer los lineamientos q ejecutar para lograr la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.
- Elaborar un manual de funciones y perfiles de los colaboradores que intervienen en el procedimiento de gestión de cobranzas.

- Definir lineamiento a seguir para administrar el proceso de la gestión de cobranzas.

5.11. Beneficiarios Directos

- Colaboradores
- Accionistas

5.12. Beneficiarios Indirectos

- Clientes externos Compañía “FASTCLEAN S.A.”
- Proveedores

5.13. Impacto de la Propuesta

La presente propuesta permitirá mejorar la gestión de cobranzas con los cual será más efectiva la recuperación de los valores de las cuentas por cobrar de clientes, con los manuales de procedimiento de funciones se podrá obtener una mejora visión de cada una de las actividades que se ejecutan, esto a su vez evitara que exista incremento en la cartera vencida y perdidas monetarias para la empresa.

5.14. Metas de la Propuesta

- Otorgar un instrumento administrativo que contenga, de manera precisa y detallada, los diferentes perfiles - funciones y procedimientos que se aplican en el proceso de gestión de cobranza, esto brindará un servicio más efectivo a los clientes y áreas administrativas.
- Simplificar los procedimientos para facilitar el servicio y lograr mayor agilidad, imparcialidad, transparencia y efectividad en el proceso de gestión de cobranza.

- Integrar al trabajo, con mayor rapidez y precisión, al personal de la compañía, proporcionándole una guía laboral que le apoye para realizar con efectividad sus funciones.

5.15. Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables

- Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS)
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

5.16. Descripción de la Propuesta

La presente propuesta planteará la elaboración de un manual de funciones-perfiles y procedimientos dirigido al departamento de crédito y cobranza de la Compañía “FASTCLEAN S.A”, para establecer las actividades necesarias encaminadas a lograr un mejor control en el proceso de gestión de cobranza, la recuperación de la cartera vencida , estableciendo la identificación y valoración de los riesgos, este manual será una herramienta de apoyo eficiente que permitirá dar soluciones a los diversos conflictos que se han venido presentando en la compañía.

5.17. Conclusiones

Para la elaboración de este capítulo se identificaron los aspectos ms relevantes de las recomendaciones de los hallazgos desarrollados en el capítulo IV, por lo cual se definió que lo que se encuentra relacionado directamente con el control interno es la falta de procedimientos y funciones, por tal motivo se elaboraron manuales de estos tópicos, los mismos que servirán de guía en el cumplimiento de

las actividades del proceso de gestión de cobranzas y contribuirá a mejorar la calidad de la cartera de recaudación y la situación financiera de la institución.

	Nombre del documento: Manual de procedimiento de Gestión de Cobranzas	Código: FCP-001-2019
		Página 1 de 1

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBRANZAS

Elaborado por:

Responsable	Fecha actualización	Firma
Ilenia Pacheco	24 Noviembre 2019	

Revisado por:

Responsable	Fecha actualización	Firma
Julissa Mera	24 Noviembre 2019	

Aprobado por:

Responsable	Fecha actualización	Firma
Julia Yáñez	24 Noviembre 2019	

	Nombre del documento: Manual de procedimiento de Gestión de Cobranzas	Código: FCP-001-2019
		Página 1 de 2

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Actividades.....	3
Proceso.....	4
Flujograma de procedimiento.....	5
Ficha de caracterización.....	7

Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de procedimiento de Gestión de Cobranzas	Código: FCP-001-2019
		Página 1 de 3

OBJETIVO

Definir las actividades del procedimiento de gestión de cobranzas, con la finalidad de estandarizar su ejecución diaria para la recuperación de los valores de las cuentas por cobrar cliente.

ALCANCE

El presente manual de procedimientos está dirigido a todo el personal responsable del departamento de créditos y cobranzas, el cual les permitirá conocer los procedimientos a realizarse en cada una de sus actividades, evitando inconvenientes que afecten al proceso de gestión de cobros, proporcionando beneficios, como una buena rentabilidad y liquidez.

ACTIVIDADES

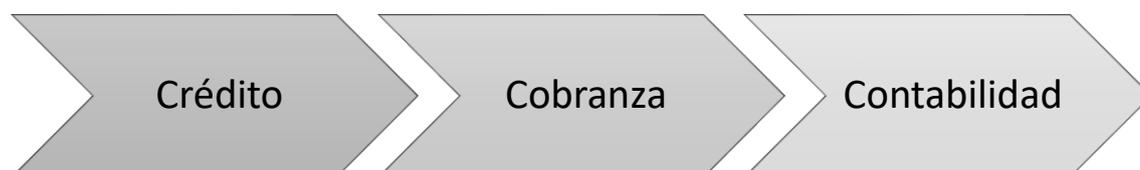
Detalle de las actividades a realizar en el proceso de gestión de cobranzas:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Elaborar reporte de clientes	Asistente crédito y cobranza	Con periodicidad diaria se descargará un reporte con la información de los clientes con valores pendientes de recaudar durante el día.
Desarrollar planificación de cobranzas	Asistente crédito y cobranza	Se desarrolla la planificación de la ruta de cobranza que debe ejecutar el mensajero durante el día.
Comunicar planificación	Asistente crédito y cobranza	Se envía la planificación de la ruta de cobranza que debe ejecutar el mensajero a la Gerencia General con la finalidad de autorizarla.
Aprobar planificación	Gerente General	Se aprueba la planificación de la ruta de cobranza.
Entregar ruta de cobranzas	Asistente crédito y cobranza	Se entrega la ruta de cobranzas al mensajero con la finalidad de recaudar los valores pendientes.
Realizar visita a los clientes	Mensajero	Se realiza la visita a los clientes se recauda los valores y se entrega del comprobante de pago como evidencia de lo cancelado.
Entregar valores recaudados	Mensajero	Se entrega los valores recaudados para el correspondiente cuadros.
Cuadrar valores recaudados	Asistente crédito y cobranza	Se identifican los valores recaudados con las visitas realizadas para cuadrar el monto total.
Recibir comprobantes de pago	Asistente crédito y cobranza	Si el cliente realiza los pagos directamente a través de transferencias o depósitos se los recibe a través de correo electrónico o de forma física y se cuadra junto con el estado financiero de la cuenta en la que se ejecutó la transacción

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Registrar valores recaudados	Asistente crédito y cobranza	Los valores recaudados se registran en el sistema para el correspondiente control.
Identificar pagos de clientes	Asistente crédito y cobranza	Se realiza un reporta para identificar a los clientes que no han cancelado hasta la fecha máxima de pago de acuerdo a las políticas de crédito.
Emitir comunicado por valores pendientes	Asistente crédito y cobranza	Se emite un comunicado a través de correo electrónico o llamadas telefónicas para dar a conocer al cliente que mantiene valores pendientes de pago.
Elaborar carta de notificación	Asistente crédito y cobranza	Si el cliente no responde, se elabora una carta de notificación por escrito, la cual es entregada por el mensajero en la ruta de cobro.
Elaborar documentos para cobranza judicial	Asistente crédito y cobranza	Se elaboran los documentos para enviarlos a estudio jurídico e inicien las acciones legales del proceso judicial
Enviar documentos para cobranza judicial	Asistente crédito y cobranza	Se envían los documentos para indicar el proceso judicial

PROCESO

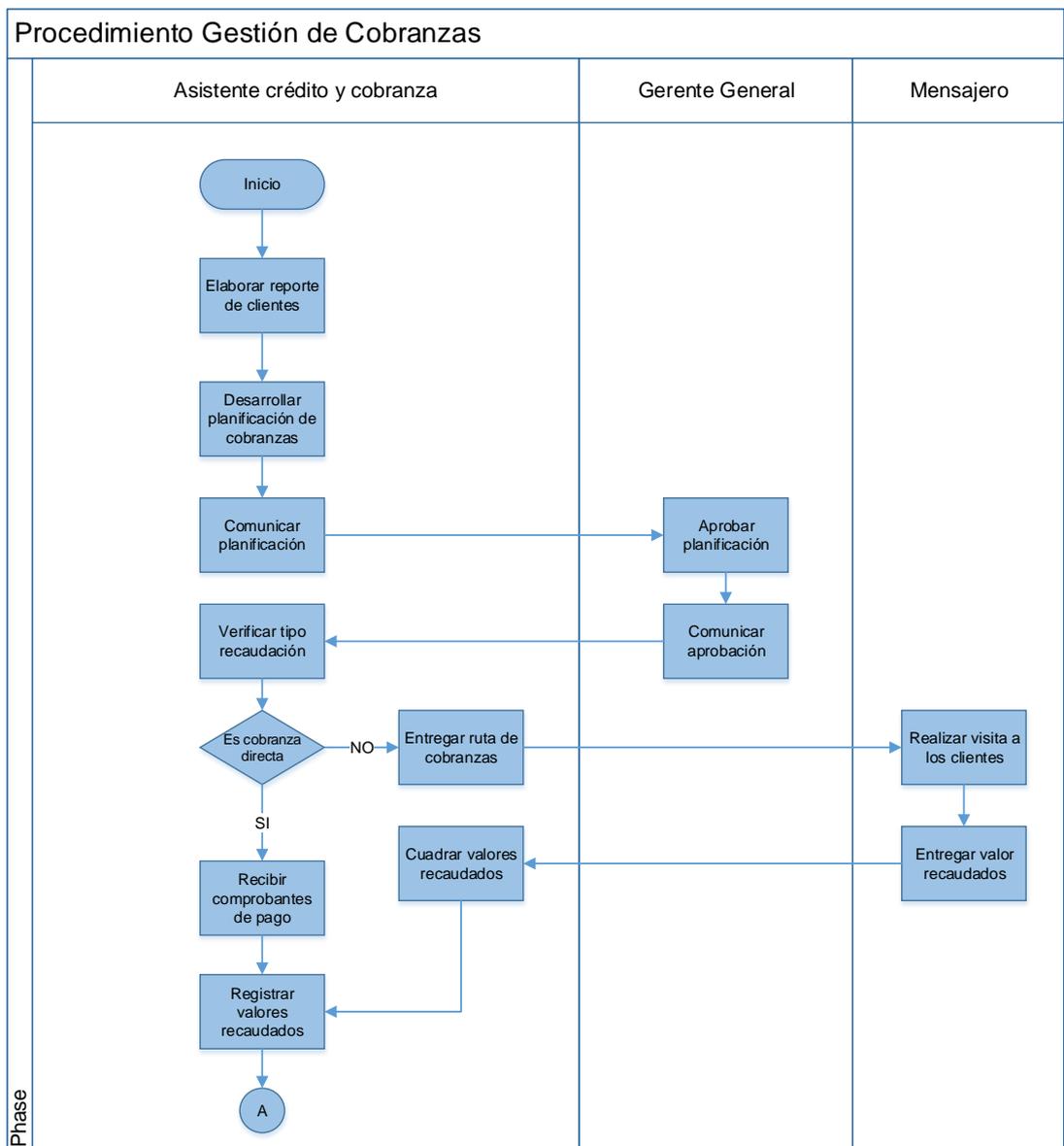
Desarrollo del procedimiento dentro de la cadena de valor de la empresa:



Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de procedimiento de Gestión de Cobranzas	Código: FCP-001-2019
		Página 1 de 5

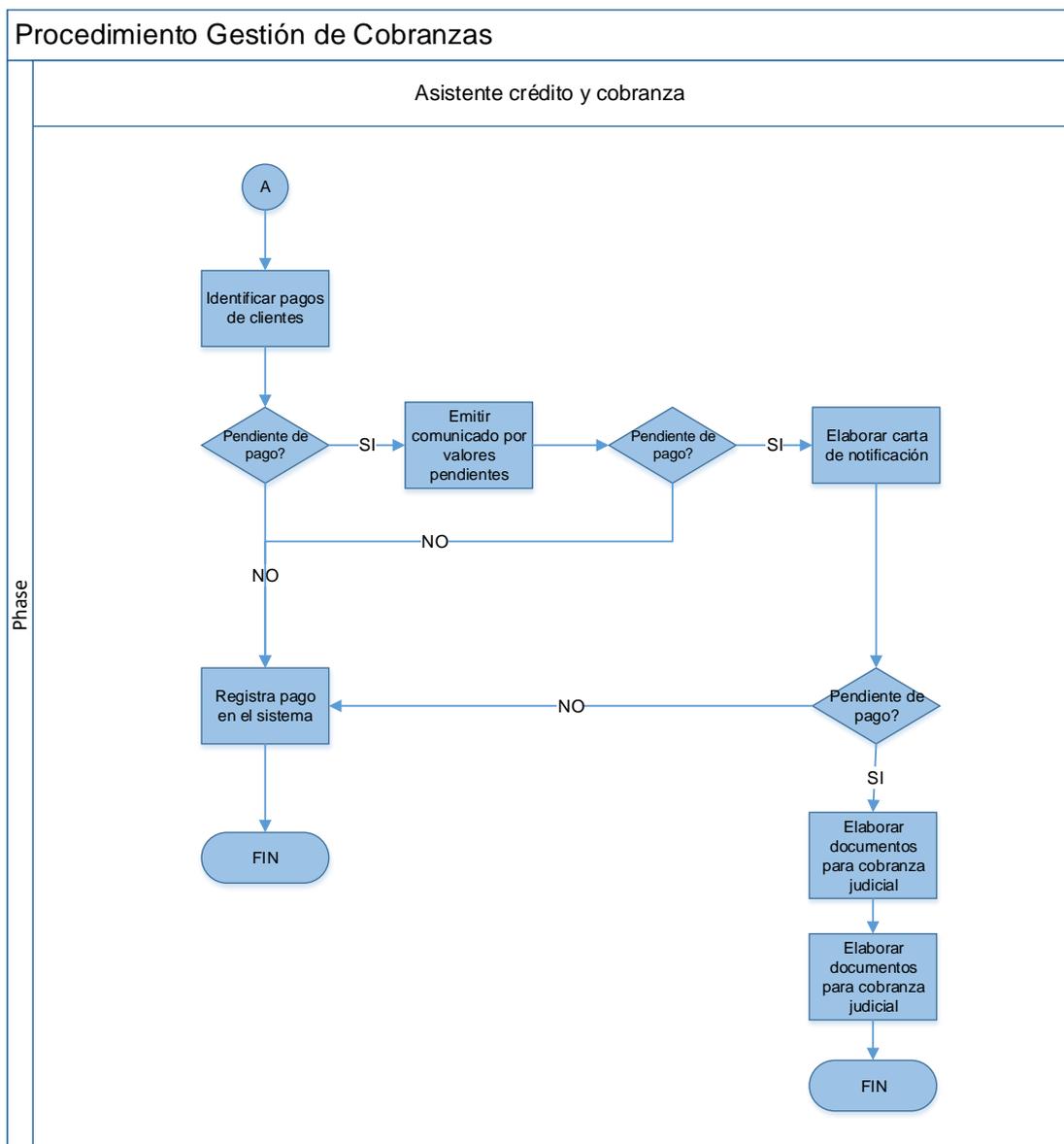
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO



Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de procedimiento de Gestión de Cobranzas	Código: FCP-001-2019
		Página 1 de 6

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO

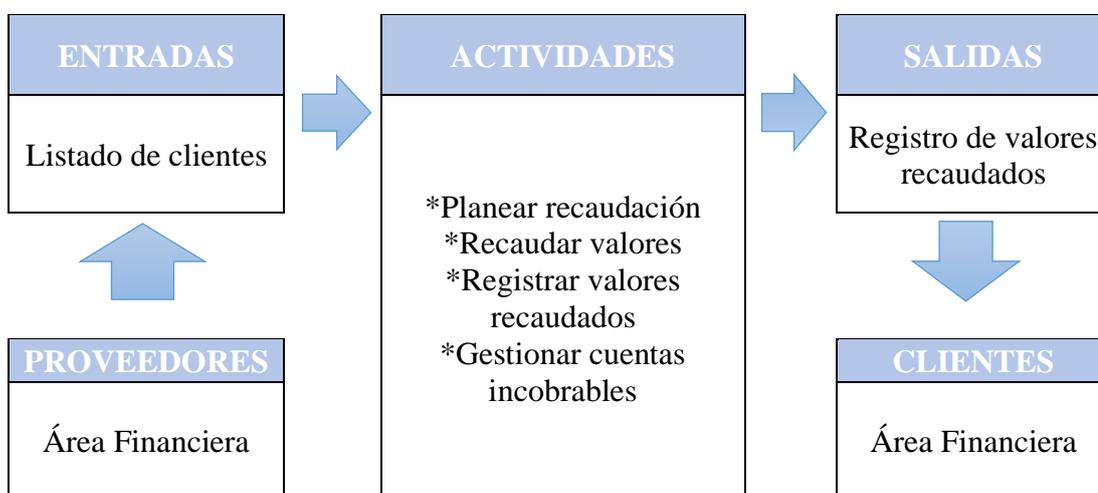


Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de procedimiento de Gestión de Cobranzas	Código: FCP-001-2019
		Página 1 de 7

FICHA DE CARACTERIZACIÓN

FICHA DE CARACTERIZACIÓN PROCESO: Gestión de Cobranzas
OBJETIVO: Realizar la gestión de cobranzas de cuentas por cobrar



RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	Jefe Crédito y Cobranzas Analista de Crédito y Cobranzas
RECURSOS	Talento Humano, personal de Cobranzas Equipos de computación (PC, impresora, escáner) Sistema Informático
CONTROLES	Indicadores de Gestión
INDICADORES	Porcentaje de valores recaudados
INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	Formato de recaudación

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 1

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES

Elaborado por:

Responsable	Fecha actualización	Firma
Ilenia Pacheco	24 Noviembre 2019	

Revisado por:

Responsable	Fecha actualización	Firma
Julissa Mera	24 Noviembre 2019	

Aprobado por:

Responsable	Fecha actualización	Firma
Julia Yáñez	24 Noviembre 2019	

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 2

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Definiciones.....	3
Funciones Gerente General.....	4
Funciones Jefe de Crédito y Cobranzas.....	7
Funciones Asistente de Crédito y Cobranzas.....	9

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 3

OBJETIVO

El presente manual tiene como objeto definir y establecer las funciones para desempeño de las actividades para el correcto desempeño del procedimiento de gestión de cobranzas de la Compañía “FASTCLEAN S.A.” y de esta manera normar el fiel cumplimiento de los lineamientos que permitan mejorar la eficiencia y efectividad del mencionado proceso.

ALCANCE

Este manual es aplicable a todo el personal involucrado en el procedimiento de gestión de cobranzas de la Compañía “FASTCLEAN S.A.” tomando en cuenta el desarrollo del proceso administrativo de la institución.

- Gerente General
- Jefe de Crédito Cobranza
- Asistente de Crédito y Cobranza

DEFINICIONES

Empresa: organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos.

Organización: conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus determinados objetivos.

Empleado: persona que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio.

Control: Utilizado la validar el correcto funcionamiento de las actividades de un proceso. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 4

INFORMACIÓN BÁSICA

NOMBRE DEL PUESTO	Gerente General
ÁREA O DEPARTAMENTO	Gerencia
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Presidente
SUPERVISA A	Jefe de Crédito

OBJETIVO DEL PUESTO

Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por la empresa.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

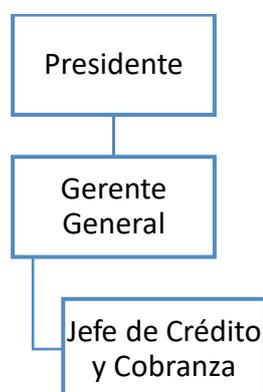
- Planear, organizar, gestionar, ejecutar y supervisar las actividades técnicas, administrativas, operativas, económicas y financieras, de acuerdo con las políticas que fije el Consejo Directivo y la Presidencia.
- Mantener el correcto funcionamiento de la empresa en general.
- Representar jurídica y legalmente a la empresa ante terceros.
- Dirigir y controlar las funciones administrativas de la empresa.
- Supervisar el correcto y oportuno cumplimiento de las funciones del personal analizando la eficiencia del desempeño del trabajo.
- Autorizar las compras y las ventas.
- Atender y promover nuevos clientes y rutas de ventas.
- Realizar estrategias para el cumplimiento de las metas.
- Analizar los informes de las áreas y establecer mejoras.
- Coordinar la programación de actividades.
- Pagar los impuestos, cuotas, todo gasto que tenga que hacer la empresa.
- Seleccionar al personal idóneo de acuerdo con el requerimiento de temporada.

Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 5

- Participar en la formulación del programa presupuestal de funcionamiento e inversiones y controlar su correcta ejecución.
- Dirigir, supervisar y evaluar la aplicación de los reglamentos, manuales administrativos y acuerdos del Directorio.
- Emitir informes técnicos sobre la situación y funcionamiento del Centro de Producción a los órganos superiores correspondientes Observar los proyectos de contratos de acceso entre las Entidades Prestadoras y usuarios.
- Dirigir el proceso de aseguramiento del sistema de gestión de calidad de la institución. Resolver los conflictos de competencia que pudieran surgir entre los distintos órganos.
- Proponer a la Presidencia, para su aprobación, la elaboración y/o modificación de los documentos normativos de gestión.
- Promover la elaboración de estudios, normas y acciones técnicas, administrativas y legales para asegurar el cumplimiento de las funciones
- Dirigir y evaluar el funcionamiento del proceso Administrativo de la compañía, garantizando el cumplimiento de los objetivos.

ORGANIGRAMA



Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 6

PERFIL

NIVEL EDUCATIVO	Título Universitario
EXPERIENCIA LABORAL	Cinco años de funciones similares
HABILIDAD LABORAL	Conocimiento de Gestión Empresarial Relaciones interpersonales Toma de decisiones
FORMACIÓN	Título profesional universitario en economía, ingeniería, o carreras afines; y/o grado de maestría en las especialidades mencionadas o afines; o haber tenido experiencia equivalente.
ACCESOS	Todos los aplicativos

Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 7

INFORMACIÓN BÁSICA

NOMBRE DEL PUESTO	Jefe de Crédito y Cobranzas
ÁREA O DEPARTAMENTO	Crédito y Cobranzas
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Gerente General
SUPERVISA A	Asistente de Crédito y Cobranzas

OBJETIVO DEL PUESTO

Administrar la correcta ejecución del procedimiento de gestión de cobranzas a través de la correcta coordinación de las cada una de as funciones y actividades asignadas para cumplir con los objetivos de recuperación de valores de las cuentas por cobrar.

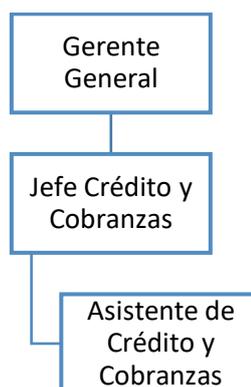
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Administrar el proceso de cobranzas, para asegurar la correcta y oportuna recuperación de valores de las cuentas por cobrar.
- Diseñar nuevos controles para disminuir la cartera vencida.
- Definir nuevos sistemas de evaluación de las cuentas por cobrar, con la finalidad de cumplir con las metas de recuperación de valores.
- Elaborar y mantener manuales de procedimiento y funciones.
- Supervisar que los pagos de los clientes se registren adecuadamente en los sistemas de la empresa.
- Velar por que se cumplan los pagos oportunos, por parte de los clientes.
- Administrar los indicadores de gestión, analizando los índices de recuperación de valores y morosidad.
- Preparar informes de Directorio, para presentar resultados de forma mensual.

Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 8

ORGANIGRAMA



PERFIL

NIVEL EDUCATIVO	Título Universitario
EXPERIENCIA LABORAL	Tres años en funciones de crédito y cobranzas
HABILIDAD LABORAL	Conocimiento de Administración Gestión comercial Crédito y cobranzas Habilidades interpersonales Relaciones públicas Procesos judiciales
FORMACIÓN	Título profesional universitario en Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Gestión Empresarial o carreras afines; y/o grado de Maestría de Administración de Empresas
ACCESOS	Aplicativos de cobranzas

Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 9

INFORMACIÓN BÁSICA

NOMBRE DEL PUESTO	Asistente de Crédito y Cobranzas
ÁREA O DEPARTAMENTO	Crédito y Cobranzas
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	Jefe de Crédito y Cobranzas
SUPERVISA A	Nadie

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar las actividades del procediendo de control de cobranzas, planificando las acciones correctas para cumplir con los objetivos planteados y de esta manera incrementar los volúmenes de recaudación y disminuir los valores por cartera vencida.

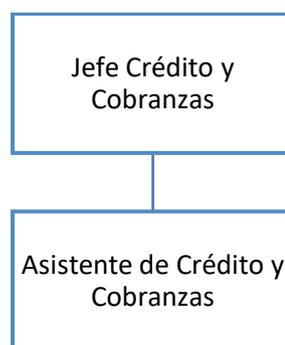
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recibir llamadas de clientes y gestionar sus consultas y requerimientos.
- Receptar los documentos de pagos y archivarlos correctamente.
- Recibir a los clientes y gestionar las solicitudes de pago.
- Mantener el archivo de pagos de clientes debidamente actualizado.
- Mantener informado al Jefe de Crédito, sobre las actividades del proceso de cobranzas.
- Actualizar correctamente la agenda de visitas a los clientes.
- Manejar equipos de oficina
- Administrar los suministros de oficina
- Ejecutar funciones relacionadas con el proceso de gestión de cobranzas.

Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

	Nombre del documento: Manual de funciones y perfiles	Código: FCF-001-2019
		Página 1 de 10

ORGANIGRAMA



PERFIL

NIVEL EDUCATIVO	Título Universitario, Egresado o Cursando los últimos semestres
EXPERIENCIA LABORAL	Un año en funciones de crédito y cobranzas
HABILIDAD LABORAL	Conocimiento de Administración Gestión comercial Crédito y cobranzas Habilidades interpersonales Relaciones públicas Procesos judiciales
FORMACIÓN	Título profesional, egresado o cursando los últimos semestres en Economía, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Gestión Empresarial o carreras afines.
ACCESOS	Aplicativos de cobranzas

Elaborado por: IP	Revisado por: JM	Aprobado por: AS
-----------------------------	----------------------------	----------------------------

Referencias

- (LAC), L. L. (s.f.). *La auditoría: concepto, clases y evolución*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>:
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>
- A.C., Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2017). *Normas de Información financiera*. Mexico D.F., Mexico, Mexico: Editorial Universidad estatal a distancia.
- Abad Segovia, T. K. (Septiembre de 2014). Análisis y mejoramiento de procesos en las cuentas por cobrar. Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Albornoz, J., & All, P. (2002). *Crédito documentario*. Argentina: Ediciones jurídicas Cuyo.
- Alonso, L. (1994). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias*. Madrid: Síntesis.
- Alvarado, L. W. (2016). *Auditoría de examen especial*. Obtenido de Auditoría de examen especial: <https://es.scribd.com/document/253831360/Auditoria-de-Examen-Especial>
- Andrea Ávila & Priscila Marín. (2009). *Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca*. Cuenca.
- Angeles, P. (2015). *Planificación de Auditoría*.
- Angueta, J. A. (2012). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná. Quevedo, Ecuador.
- Arens, A. (1996). *Fundamentos de auditoría*.

- Auditors. (2014). *Normas Internacional de Auditoria Interna*. Retrieved from <http://consultadeber.blogspot.com/>
- Auditors. (2014). *Normas Internacionales de Auditoria Interna* .
- Auditors, T. I. (2014). *The Institute of Internal Auditors*.
- Barron, A. (2003). *Estudio práctico de la ley del impuesto & activo*. México: Ediciones fiscales ISEF S.A.
- Benjamin , E. (2007). *Gestion Estrategica del Cambio*.
- Benjamin , E. (2007). *Gestion Estrategica del Cambio*.
- Bermúdez, J. (2015). *Claves de la Ley Auditoría de Cuentas*. Obtenido de Claves de la Ley Auditoría de Cuentas: <https://aobauditores.com/blog/claves-ley-auditoria-de-cuentas/>
- Bernal Torres, C. A. (2006). Investigación Descriptiva, Explicativa y Correlacional. En C. A. Bernal Torres, *Metodología de la Investigación* (pág. 112). México: Mexicana, S. A.
- BIOCAC, B. o. (2007). <https://definicion.de/auditoria/>. nº 4. Obtenido de <https://definicion.de/auditoria/>.
- Bittel. (1992). ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf. Obtenido de ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf: ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf
- Blanco. (2013). *Auditoria integral normas y procedimientos*. Bogotá: Eco Ediciones.

- Blanco. (2013). *Auditoria integral normas y procedimientos*. Retrieved from <http://consultadeber.blogspot.com/>
- Brachfield, P. J. (15 de dic de 2009). *Gestion Del Credito Y Cobro*. Obtenido de <http://www.gestoresderiesgo.com/colaboradores/gestion-del-credito-y-cobro-un-libro-clave-para-entender-el-riesgo-de-impago-pere-j-brachfield-morosolog: Profit>
- Brignone, J. (13 de 03 de 2009). *La importancia de una buena auditoria*. Obtenido de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/12351-la-importancia-una-buena-auditoria->.
- Brito. (1992). *ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf*. Obtenido de ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf: ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf
- Brito. (1999). *Clasificacion de a cuentas por cobrar* .
- Carina, G. L. (2014). *LA IMPORTANCIA DE LAS AUDITORIAS*. Obtenido de Auditorías internas y externas en las organizaciones : <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13537/1/Importancia%20de%20las%20Auditorias.pdf>
- Catacora, F. (1998). *Cuentas por cobrar* .
- Chadin, N. D. (2015). *Importancia de la auditoria*.
- Colmes. (1999). *virtual.urbe.edu/tesispub/0060232/cap02.pdf*. Obtenido de <virtual.urbe.edu/tesispub/0060232/cap02.pdf>
- Contabilidad, N. I. (s.f.).

Contabilidad, N. I. (2014).

Contabilidad, N. I. (2014). Retrieved from <http://consultadeber.blogspot.com/>

Contabilidad, R. d. (2018). *NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD – NIC* .

Contadores Públicos. (1948). Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

Correa. (1963). Historia III . En Correa, *Enciclopedia: Historia III* . Vivar.

Couto, L. (2011). *Auditoria del sistema APPCC*.

De Camino V., R., & Müeller, S. (2012). *La Definicion de Sostenibilidad, Las Variables Principales Y Bases Para Establecer Indicadores*. Proyecto IICA/GTZ.

De Jaime Eslava, J. (2003). *Análisis Económico-Financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Madrid: Escuela Superior de gestion comercial y marketing.

De Jaime Eslava, J. (2013). *La Rentabilidad: Análisis de costes y resultados* . Madrid: ESIC editorial.

De La Peña, A. (2004). Auditoría Administración y Finanzas. En A. De La Peña, *Auditoría Administración y Finanzas* (pág. 105). Primera Edición.

De Mattos, C. A. (2012). *Globalizacion y metamorfosis urbana en America Latina*.

Diaz, C. H. (18 de Febrero de 2012). *AUDITORIA OPERATIVA*. Obtenido de AUDITORIA OPERATIVA:

<https://contadormmc.files.wordpress.com/2015/01/auditoria-operativa1.pdf>

Dominguez, M. B. (Junio de 2002). *Partida doble*. Obtenido de partida doble:

<http://pdfs.wvke.es/4/5/6/2/pd0000014562.pdf>

Dulzaides Iglesias, M. E. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*.

Ernesto, D. I. (2008). *Metodología de la investigación*. Texas: McGraw-Hill.

Ernesto, D. I. (2008). *Metodología de la investigación*. Texas: McGraw-Hill.

Fccea. (2016). *CLASIFICACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO*. Obtenido de

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse126.html>

Fraile, A. (1986). La auditoría operativa. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 434.

Gamarra, A. (28 de Diciembre de 2007). *Historia Infinita*. Obtenido de Historia

Infinita: <https://historiainfinita.wordpress.com/2007/12/28/insulae/>

Gardey, J. P. (2012). *Definición De*. Obtenido de Definición de auditoría

(<https://definicion.de/auditoria/>).

Gestion externa, a. y. (19 de Agosto de 2016). *Gestion de cobro*. Obtenido de

<http://gestionexterna.com.co/es/views/noticia/view.php?id=29>:

<http://gestionexterna.com.co/es/views/noticia/view.php?id=29>

Gonzales, E. F. (2007). *Auditoria Operativa*.

Haime Levy, L. (2009). *Planeación Financiera en la Empresa moderna*. México:

ISEF Ediciones Fiscales.

- Henderson, K. J. (2018). *La voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-4-tipos-de-informes-de-auditora-4614.html>
- Hernandez. (2006). En Hernandez, *sistema de creditos y cobranzas*.
- Hilberseimer/Ludwig. (1979). La Arquitectura de la Ciudad. En Hilberseimer/Ludwig, *La Arquitectura de la Ciudad*. Gustavo Gili, S. A.
- Hirache, F. L. (2013). Flujo de caja. *Actualidad Empresarial*, 6. <http://www.monografias.com/trabajos13/derereal/derereal.shtml>. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos13/derereal/derereal.shtml>
- <https://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2014/03/24/la-importancia-de-la-auditoria>. (24 de 03 de 2014). *La importancia de la auditoria*. Obtenido de <https://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2014/03/24/la-importancia-de-la-auditoria>.
- Icac. (15 de Octubre de 2013). *GLOSARIO DE TÉRMINOS*. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario%20p%20def.pdf>
- Instituto de Contabilidad y Auditoría. (2013). *NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 610. UTILIZACIÓN DEL TRABAJO DE LOS AUDITORES INTERNOS*. España.
- Jhonson, P. (2009). Administración Financiera. En P. Jhonson, *Administración Financiera* (pág. 54). Mexico: Cegsa Edición 2a.
- Jimenez, P. (2016). *la organizacion enfoques tipologia y enriqueciendo la nueva perspectiva*. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/3sin/B35.pdf>

- Jose, M., & Arturo, M. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo editorial patria.
- Juridica, E. (2014). *Condominio*. Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/condominio/condominio.htm>: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/condominio/condominio.htm>
- Lira, G. (9 de julio de 2016). *La importancia de la auditoría operativa en la empresa moder*. Recuperado el 31 de agosto de 2018, de <https://prezi.com/4iqgw6jo4zxx/la-importancia-de-la-auditoria-operativa-en-la-empresa-moder/?webgl=0>
- Lopez, P. L. (2004). *Poblacion muestra y muestreo*.
- López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo. Punto cero*, 9(08), 69-74.
- Lopez, P. L. (2004). *Poblacion, muestra y muestreo* .
- Macc. (2015). *Herramientas de control para la lucha contra la corrupciòn*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf
- Maldonado, M. (2001). Auditoria de Gestión. En M. Maldonado, *Auditoria de Gestión* (pág. 30). Luz de America.
- Meneses, E., & Cornelio, K. (2017). *Evaluacion del control interno al proceso de cobranza de la empresa Tecmedic Generales S.A* . Perú: Universidad Tecnologica del Perú.
- Meza, S. E. (2012). *La Auditoría Operativa del proceso de manufactura y el uso de modelos matematicos para generar ahorro en costo y tiempo*. Guayaquil.

- Montalvo, O. (2005). *Administracion Financiera Básica. El Corto Plazo*. En O. Montalvo, *Administracion Financiera Básica. El Corto Plazo* (pág. 76). San Andres: Univ. Mayor de San Andres.
- Montero Camila, P. K. (2012). *Recuperacion de cartera vencida para mejorar la la liquidez de la empresa lavanderia y tintoreria Lavaclassic en la ciudad de Pelileo*. Pelileo.
- Montillas, G. O. (2005). *EL DEBER SER DE LA AUDITORÍA*. Obtenido de EL DEBER SER DE LA AUDITORÍA:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004
- Morales, A. J., & Morales, A. C. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Morales, A. J., & Morales, A. C. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo editorial Patria. Retrieved from <http://consultadeber.blogspot.com/>
- Morales, A. J., & Morales, A. C. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, A. J., & Morales, A. C. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo editorial patria.
- Moran, B. (2007). *Tipo de Informe de auditoria* . Obtenido de <https://es.calameo.com/books/00520689794acca26f431>
- Moran, B. (2017). *Tipos de informe de auditoria*. Obtenido de <https://es.calameo.com/books/00520689794acca26f431>
- Muñoz, G. (2003). *Tecnicas de investigacion humanas* . Madrid: Dykilson.

Navarro, J. (2006). *Apuntes de Auditoria*.

NIA. (300). <http://audicaribe.com/nias/nia300/>. Obtenido de

<http://audicaribe.com/nias/nia300/>: <http://audicaribe.com/nias/nia300/>

NIC, 1. (Enero de 2006). *Presentacion de Estados Financieros*. Obtenido de

Presentacion de Estados Financieros:

<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic01.pdf>

NIC, 3. (2014). *Instrumentos Financieros*. Obtenido de Instrumentos Financieros:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/NIC_032_2014.pdf

NIF. (Junio de 2017). *Normas de Información Financiera (NIF) 2017*. Obtenido de

<https://ccpudg.org.mx/wp-content/uploads/011-Boletin-Comision-NIF-CCPUDG-CUENTAS-POR-COBRAR.pdf>

NIIF, 9. (13 de Octubre de 2017). *Instrumentos financieros*. Obtenido de

Instrumentos financieros:

<http://www.contadoresguayas.org/descargas/NIIF/NIIF9.pdf>

Nudman, P. (2012). *Manual de auditoria operativa*.

Nudman, P. (2012). *Manual de auditoria operativa* .

Nuñez Zúñiga, R. (2007). Población y Muestra. En R. Nuñez Zúñiga, & D.

Reservados (Ed.), *Estadística para la ciencia social* (Primera ed., págs. 32-33). México, México: Trillas S. A.

Ortega, A. (2002). Introducción a la Finanzas. En A. Ortega. Mexico: McGraw Hill.

- Pabón, N. C. (1995). La propiedad horizontal. En N. C. Pabón, *La propiedad horizontal* (pág. 17). Bogota: Libreria el profesional cuarta edicion. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-58.pdf>:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-58.pdf>
- Paredes. (2012). Liquidez de la empresa Lavanderia y Tintoreria Lavaclassic. *Recuperación de cartera vencida* . Pelileo.
- Peipro. (11 de Enero de 2017). *Las tres fases de una cobranza efectiva*. Obtenido de <http://www.peipro.com/2017/01/11/las-3-fases-una-cobranza-efectiva/>:
<http://www.peipro.com/2017/01/11/las-3-fases-una-cobranza-efectiva/>
- Peña, W. (2007). *Modelo metodologico para la auditoria operativa*.
- Pérez, C. C. (18 de Febrero de 2012). *Auditoria operativa*. Obtenido de Auditoria operativa: <https://contadormmc.files.wordpress.com/2015/01/auditoria-operativa1.pdf>
- PGC, P. G. (2007). Flujo Efectivo. *Glosario de contabilidad*, 10.
- Pirir, E. A. (2011). *AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE LLANTAS*. Guatemala.
- Pisfi, F. B. (09 de 2011). *Propósito y enfoque de la auditoría operativa*. Obtenido de <http://www.aempresarial.com>.
- Publicos, I. I. (27 de 03 de 2014). *Profit Strategy Group*. Obtenido de Profit Strategy Group: <https://www.incp.org.co/incp/document/importancia-de-la-auditoria-para-empresas-y-organizaciones/>
- Quinteros, O. (2007). *Fundamentos de auditoria*.

- Ramírez, V. B. (2013). Teoría sobre la ciudad en América Latina. En V. B. Ramírez, *Teoría sobre la ciudad en América Latina*. Mexico: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Revollar, S. (2017, noviembre 5). <https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>. Retrieved from <https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>
- Reza, B. F. (1997). *Ciencias, metodologías e investigación*. Mexico : Pearson .
- Risonne. (2003). ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf. Obtenido de ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf: ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/.../423/1/TESIS-657.72_N75_01.pdf
- Robbins, S. (2005). *Administración*.
- Rodríguez, A. (2015). *Calameo*. Recuperado el 2018, de <https://es.calameo.com/books/00356624347a6a31b4fb0>
- Rodríguez, M. E. (2005). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico.
- Rodríguez, M. E. (2005). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico.
- Rodríguez, V. J. (2009). *Crecimiento Urbano y movilidad en América Latina*.
- Rossi, A. (1980).
- Sagner, A. (2011). EL INFLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA. *Revista de Analisis Economico*, 29.
- Salkin, N. J. (1999). *Metodos de investigación* (Tercera ed.). Mexico: Pearson.
- Salkin, N. J. (1999). *Metodos de investigación* (Tercera ed.). Mexico: Pearson.

- Sanchez , G. (2006). *AUDITORIA DE ESTADOS FINANCIEROS*. Marisa de Anta.
- Sánchez. (2006). *AUDITORIA DE ESTADOS FINANCIEROS*. Marisa de Anta.
- Sanchez, G. (2006). Marisa de Anta.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México: Pearson Educación.
- Santillana, J. R. (23 de marzo de 2013). *Concepto de Auditoría*. Recuperado el 30 de agosto de 2018, de <http://6fcontabilidad.blogspot.com/2013/03/concepto-de-auditoria.html>
- Sarmiento Matamoros, B. M. (2007). Análisis técnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana del sector comercial. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Schteingart, M. (2000). *Investigacion urbana en America Latina*.
- Serrano, R. (26 de Julio de 2012). *Cobro de cartera de propiedad horizontal*.
Obtenido de <http://www.vanguardia.com/opinion/columnistas/ramiro-serrano/ramiro-serrano/167009-cobro-de-cartera-en-propiedad-horizontal>:
<http://www.vanguardia.com/opinion/columnistas/ramiro-serrano/ramiro-serrano/167009-cobro-de-cartera-en-propiedad-horizontal>
- Sierra, F. (1998). *Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigacion social, en Galindo J. (Coord), Tecnicas de investigacion en sociedad, cultura y comunicacion* . Mexico: Pearson .
- Slosse, C. (1997). Auditoría un nuevo enfoque empresarial. En C. Slosse, *Auditoría un nuevo enfoque empresarial*. Argentina: Macchi.
- Soriano, C. L. (1990). *La Estrategia Básica de Marketing*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Sotomayor, A. A. (2008). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA PROCESOS Y APLICACIÓN*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES,S.A.de C.V.

Supernotariado. (2012).

1<http://www.supernotariado.gov.co/portalsnr/images/archivosupernotariado/capacitacion2012/memmrias>. Obtenido de

1<http://www.supernotariado.gov.co/portalsnr/images/archivosupernotariado/capacitacion2012/memmrias>:

1<http://www.supernotariado.gov.co/portalsnr/images/archivosupernotariado/capacitacion2012/memmrias>

The Institute Of Internal Auditors. (13 de Julio de 2018). Obtenido de

<https://global.theiia.org/translations/Pages/Spanish-Translations.aspx>

Valdiviezo, C. (18 de Julio de 2014). *Asociación de Auditores Externos de Chile*.

Recuperado el 25 de Septiembre de 2017, de Asociación de auditores

Externos de Chile: <http://aechile.cl>

Valls, P. J. (1999). *La gestion de cobros*. FUND. CONFEMETAL.

Van Dalen, D. B. (2006). *Manual de tecnicas de investigacion educacional* . Madrid

.

Vargas, C. M. (2007). *Contabilidad. Análisis de cuentas*. San José: Editorial

Universidad Estatal a Distancia.

Vega, A. I. (2010). *La planificacion presupuestaria y su incidencia en la informacion financiera de la fundacion Pastaza en el periodo 2009*. Ambato , Tungurahua, Ecuador.

Villarroel, G. E. (12 de Octubre de 2007). *Auditoria operativa*. Obtenido de

Auditoria operativa:

https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf

Villaseñor. (2009). [https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-](https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html)

[clientes.html](https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html). Obtenido de [https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-](https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html)

[cartera-clientes.html](https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html): [https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-](https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html)

[clientes.html](https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html)

Viteri, S. (2013). Código del trabajo Art. 42. *Transcripción de CODIGO DEL*

TRABAJO (Art. 42 y 46), (pág. 175). Guayaquil.

Vivas, D. (2006). *Importancia de auditoria* .

Yurme, O. (Octubre de 2004). Análisis de los procedimientos contables aplicables a

las cuentas por cobrar en el Consorcio OTEPI GREYSTAR. Maturín.

APENDICE



CARRERA DE: INGENIERÍA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CPA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA, JEFA DE CRÉDITO,
ASISTENTE DE COBRANZA. DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS ROBAYO & YANEZ FASTCLEAN S.A.

Lo realiza la estudiante Pacheco Junco Ilenia Elizabeth, quien ha realizado el proyecto de investigación con el tema “AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ROBAYO & YANEZ FASTCLEAN S.A.

INDICACIONES:

La entrevista fue elaborada con el objetivo de recopilar datos respecto al proceso de cobranzas.

Entrevista

Desarrollo

1. ¿El personal del departamento de cobranzas realiza un seguimiento a la cartera vencida?
2. ¿Se realiza controles periódicos de las facturas físicas y contables?
3. ¿La documentación de la información crediticia es archivada en un lugar específico?
4. ¿Antes de la recepción del crédito los clientes firman algún documento que soporte la deuda?
5. ¿La cartera incobrable se encuentra en vía judicial?
6. ¿Se realiza provisiones a la cartera incobrable de forma mensual?
7. ¿Existe gestión legal de la cartera incobrable?
8. ¿El personal de crédito y cobranzas cumplen metas para la recuperación de la cartera?
9. ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobro en la liquidez y rentabilidad financiera?
10. ¿La compañía realiza el pago de sus obligaciones de forma puntual?



Babahoyo, 27 de abril del 2019

Ing. Andrea Ruiz Vélez

COORDINADORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

Presente.

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la Compañía de servicios Complementarios Robayo & Yánez FASTCLEAN S.A., a la vez deseándole éxitos en sus actividades.

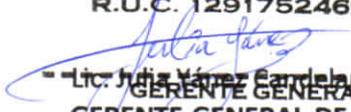
Yo Julia Bárbara Yánez Candelario en calidad de Gerente General de la Compañía de Servicios Complementarios Robayo & Yánez FASTCLEAN S.A. me comprometo a proveer información a la estudiante de la carrera de Auditoria y Contabilidad: PACHECO JUNCO ILENIA ELIZABETH para que pueda desarrollar su trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Auditoria y Contabilidad con el tema : "AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE GESTION DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS RABAYO & YANEZ FASTCLEAN S.A." .

Al respecto comunico que se autoriza el requerimiento presentado y a su vez se proporcionará la información que requiera la estudiante.

Sin otro en particular me despido.

Atentamente

Servicios Complementarios ROBAYO & YANEZ
FASTCLEAN
R.U.C. 1291752469001


- Lic. Julia Yánez Candelario -
GERENTE GENERAL

GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ROBAYO & YÁNEZ FASTCLEAN S.A.