



UNIVERSIDAD
SAN GREGORIO
DE PORTOVIEJO

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**Trabajo De Titulación De Grado Previa A La Obtención Del Título De Ingeniería
En Contabilidad Y Auditoria**

“Auditoria de gestión al proceso de cobranza de la empresa APRONAM S.A. del 1 de
enero al 31 de diciembre de 2018”

AUTORES:

Bryan Emmanuel Loor Reyes

Ana Cristina Loor Andrade

TUTOR:

Ing. Marcelo Mendoza

CAPITULO I

1. Problematicación

1.1. Tema

“Auditoria de gestión al proceso de cobranza de la empresa APRONAM S.A. del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018”

1.2. Antecedentes generales

Las ventas de productos masivos tienen una gran demanda a nivel nacional e internacional, ya que se encuentra entre uno de los principales alimentos que como seres humanos necesitamos. Es por esto que se genera la competencia en el mercado que se dedican a esta actividad.

APRONAM S.A. es una empresa en Ecuador, con sede principal en Chone. Opera en Comerciantes al por Mayor de Productos Lácteos (excepto Deshidratados o Enlatados) industria.

La empresa APRONAM S.A. es constituida debido a la gran gama de actividades que genera la empresa PRONACA, lo que hace surgir la necesidad de la creación de distribuidores zonales en cada provincial del Ecuador, así es como nace APRONAM S.A. convirtiéndose en distribuidor de PRONACA, en toda la zona Norte de Manabí.

El quince de febrero del año dos mil ocho se constituye la compañía APRONAM S.A. en el cantón Chone, quedando inscrita en el Registro Mercantil compareciendo como socios la Ing. Viviana Jaqueline Zambrano González y el Señor Carlos Patricio Vera Delgado.

La actividad principal de APRONAM S.A. es la distribución y comercialización de productos de consumo masivo de la marca aval PRONACA en toda la zona norte de la provincia de Manabí, lo que ha generado un impacto positivo con ganancias favorables hacia la empresa.

APRONAM S.A. es una empresa que presenta productos de calidad, lo que hace ser que sus clientes se sientan satisfechos al momento de consumir, esto ha ocasionado el crecimiento en el mercado. Como estrategia en el mercado PRONACA considera la pirámide, lo que hace que las distribuidoras se adapten a ese tipo de crecimiento, es decir que implica tener productos que vayan a los consumidores de menores recursos económicos. Ellos, según PRONACA, son la base de crecimiento del consumo de cualquier empresa y son los más fieles consumidores.

APRONAM S.A. es una empresa capacitada al momento de realizar sus procesos y la elección de su personal lo que hace ser que su forma de trabajar sea eficiente y eficaz, manejando siempre el debido control en sus actividades a realizar, ofreciendo productos de gran necesidad. Es así como se han manejado por más de diez años en el mercado y lo que ha ocasionado ser una de las empresas más importantes en la provincia.

Misión

Ser una empresa líder en la zona norte de Manabí satisfaciendo a los consumidores y clientes.

Visión

Ser visto por PRONACA como una empresa que cumple con su filosofía empresarial; normas y estrategias de negocios, que lidera en las zonas asignadas con un alto sentido de responsabilidad y entrega.

En la actualidad la auditoria de gestión a la cuenta cobranzas tiene como función verificar su cumplimiento para determinar su eficiencia y eficacia con que está operando el departamento, de esta manera se permite examinar y evaluar sus procesos.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera la auditoria de gestión ayudaría a mejorar el proceso de cobranza en la empresa APRONAM S.A.?

1.4. Planteamiento del problema.

Unos de los principales problemas de las empresas a nivel internacional es el no realizar auditorías al proceso de cobranza esto permitiría que disminuya el riesgo de las ventas a créditos a las que muchas empresas, en especial las grandes distribuidoras de productos de consumo masivo se sienten obligadas a realizar por la naturaleza propia del negocio.

En el Ecuador no existe una cultura de organización empresarial, razón por la cual las pequeñas y medianas empresas no suelen contar con realizar auditorías de gestión, desconociendo los beneficios que están aportan para la optimización de los recursos y crecimiento a mediano y largo plazo.

En los tiempos actuales es de vital importancia realizar auditoria a los procesos de cobranzas, con mayor razón si estas son de un tamaño considerable y que cuente con una cantidad importante de ventas a crédito, ya que las auditorias de procesos permiten saber cómo debe proceder cada miembro de la empresa en los distintos niveles jerárquicos, les otorga obligaciones y atribuciones que puedan tomarse para el cumplimiento de sus funciones.

Esto va desde el vendedor ya que le ayudaría a manejar sus líneas de crédito de manera acertada, pasando por el gerente al permitirle controlar y medir resultados, hasta llegar a los altos mandos ya que podrían contar con información precisa que les permita tomar decisiones de manera oportuna y con mayor confiabilidad.

Uno de los principales problemas a nivel general es el no contar con una guía ya sea políticas contables o manual de procedimientos, ya que la misma sirve de guía para realizar las funciones que tiene cada trabajador y por lo tanto permite que el control interno pueda realizarse con mayor claridad, esto a su vez otorga información que permita detectar errores en los procesos para corregirlos y reducir el riesgo de posibles inconvenientes a futuro.

Se debe tener en cuenta que las pymes deben aprovechar las fortalezas, y todos los recursos con los que cuenta la empresa y las oportunidades que se presentan en el mercado para dirigir hacia una estrategia adecuada a ella, pero sin olvidar los objetivos de desempeño de la organización.

1.5. Preguntas de investigación

- ¿Realizar una auditoría al proceso de cobranza disminuirá el riesgo en la empresa APRONAM S.A.?
- ¿Se considera que evaluar el riesgo de control interno ayudaría a minimizar el riesgo en el proceso de cobranza?
- ¿De qué manera mejorará el proceso de cobranza al realizar un diagnóstico?

- ¿La oportuna detección de errores ayudaría a la entidad a encontrar solución de forma rápida?

1.6. Delimitación del problema.

Área:	Auditoría
Campo:	Auditoría y Contabilidad.
Aspecto:	Proceso de cobranza.
Problema:	Inexistencia de políticas contables y manual de procedimientos para los procesos de cobranzas.
Tema:	Auditoria de Gestión al proceso de cobranza de La empresa APRONAM S.A del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.
Delimitación espacial:	Instalaciones de APRONAM S.A. Parroquia Chone Urbanización Jardines Del Inca s/n y Eloy Alfaro.
Delimitación temporal:	El periodo comprendido entre 01 de enero hasta 31 de diciembre del año 2018.
Línea de Investigación:	Procesos del departamento de cobranza

1.7. Justificación.

El presente trabajo en la empresa APRONAM S.A, se justifica en el grado de importancia de la acción de cobro y procedimientos colaterales en donde pretende establecer un control continuo en el proceso de cobranza, en consecuencia, el adecuado manejo del control interno debidamente estipulado e implementado contribuirá al mejor desarrollo de sus actividades y resultados. Las Auditorías ayudará a identificar las debilidades en el proceso de ventas a crédito, con este aporte se pretende mejorar el

rubro de cuentas por cobrar y evitar posibles impactos y efectos en la ejecución de estos procesos.

La ejecución de auditorías de gestión como procedimiento continuo es primordial en una organización, para tener un sustento que respalde el proceso a realizar, midiendo en base mediante exámenes la correcta ejecución de sus procesos, corroborando que exista un manual para llevar a cabo las operaciones y no sean ejecutadas solo de forma verbal. Por tal motivo, es necesario detectar las falencias o debilidades y lograr su fortalecimiento para su crecimiento financiero, el realizar este tipo de auditorías permiten mejorar las actividades realizadas en cada uno de los procesos de la empresa.

Este trabajo permite demostrar las debilidades y recomendar en base a la relevancia del rubro cuentas por cobrar para la empresa, contar con auditorias de gestión logrará mejorar el ambiente de control y reducir el riesgo en esta área, por consiguiente, el logro de resultados en base a sus objetivos. La falta de control ocasiona que no se logre identificar errores en los procesos, aumentando el riesgo y por ende no permiten el avance de la forma esperada, cabe recalcar que existen muchas carteras vencidas y esto ocasiona un déficit muy significativo en la entidad, por lo tanto, se ven obligados a implementar controles para reducir en buen porcentaje las carteras, debido a que estas se están convirtiendo en un grave problema para la entidad y produce que esta pierda liquidez y además aumente el nivel de riesgo.

Esta investigación ayudará de gran manera a la empresa APRONAM S.A. porque ayudará a buscar alternativas para resolver el problema que está presentando y por ende se realizaran las políticas de ventas a créditos y gestión de cobro, esta actividad de estudio profesional servirá para disminuir en corto y mediano plazo las carteras vencidas

y tener una mejor posición de efectivo mejorando los indicadores de liquidez de forma permanente mediante una buena gestión de cobranza, y así mismo, reducir otros probables errores que normalmente ocurren en estos procesos y así buscar las formas de un correcto funcionamiento del mismo contribuyendo a la optimización de recursos.

La investigación se va a realizar en base a todos los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria en la Universidad San Gregorio de Portoviejo, en la escuela de Contabilidad y Auditoría, dando veracidad al trabajo realizado de forma eficiente y eficaz.

1.8. Objetivo

1.8.1. Objetivo general

Desarrollar una auditoria de gestión al proceso de cobranzas en APRONAM S.A. constituida en la ciudad de Chone, durante el periodo del 01 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.

1.8.2. Objetivos específicos

- Emplear las herramientas metodológicas y líneas de investigación de las cuentas por cobrar de la empresa APRONAM S.A
- Evaluar el control interno el proceso de cobranza para la determinación del nivel de riesgo existente.
- Identificar falencias existentes en el proceso de cobranzas de la empresa y minimizar el riesgo de posibles errores en el futuro.
- Realizar el informe de resultados en el área de cobranzas que permita conocer los problemas encontrados en el proceso.
- Diseñar una propuesta en base a los resultados obtenidos, con el fin de mejorar l

- Los procesos del área.

CAPITULO II

2. Contextualización.

2.1. Marco Teórico.

2.1.1. Auditoría

(Garcia, 2008) afirmó:

La auditoría es el proceso exhaustivo de revisión o control para la comprobación de un hecho, situación o condición general e incluso específica. “Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Se realiza por personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones” (p.136).

En la actualidad el mundo de los negocios es muy amplio, lo que hace que tengan la necesidad y obligación de efectuar la auditoría, es por eso que es fundamental, ya que ella nos permite identificar los riesgos, hallar sus vulnerabilidades, conceder confianza a los directivos, integrantes y clientes, prevenir errores y fraudes y proporcionar una mejora continua a la Compañía.

(Guerrero, 2016) indicó “La auditoría tiene por objeto determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos contables presentados por la dirección, así como expresar las mejoras o sugerencias de carácter administrativo-contable” (p.16).

Según Alcivar (2016):

La Auditoría se define como un proceso sistemático de obtener y evaluar los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero. Tiene como objeto determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos contables presentados por la dirección, así como expresar las mejoras o sugerencias de la organización. La tarea del Auditor es analizar la exactitud y veracidad de los registros mostrados por una empresa, a fin de corregir errores, irregularidades y fraudes. Se basa la auditoría en el funcionamiento de la Contabilidad, pero los objetivos son más amplios: emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar las metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior seguimiento de las recomendaciones en la empresa. (p.25).

La actividad de auditar consiste en realizar un examen de procesos o de actividades económicas en una entidad para constatar si se ajustan a lo estipulado por las leyes. Se puede decir que la auditoría es un tipo de examen o evaluación que se lleva a cabo siguiendo cierta metodología. Cabe destacar que lo primordial en toda auditoría es que el auditor trabaje de manera independiente y no pertenezca a la entidad por auditar.

Como es de esperarse la auditoría cuenta con una normativa que se debe seguir y poner en práctica como lo es Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse el

desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

2.1.2. Auditoría de gestión

La auditoría de gestión trata de examinar el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras, operativas, permite evaluar el control interno. Es importante realizar dicha auditoría por varias razones, entre ellas, porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la entidad de manera que cuando se realiza este tipo de auditorías, se otorga comprobar la veracidad, la exactitud de las actividades realizadas en la organización.

La auditoría de gestión siempre se ha caracterizado por ser la revisión sistemática de las actividades en una organización, Según indicó Garcia (2008) “Tal revisión debe tener propósitos tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones”. (p.136).

La auditoría de gestión es definida como una técnica de asesoramiento que permite analizar, diagnosticar y constituir recomendaciones a la entidad con el fin de lograr éxito en una estrategia. Si bien es cierto este tipo de auditorías permite a la entidad mejorar de manera continua, ya que se verifican los procesos a realizar en dicha entidad, con el objetivo de determinar su grado de eficiencia y eficacia, tomando en cuenta que se deben aceptar las recomendaciones y de ser necesario aplicarlas.

La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante

modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración. Gonzales (2008) afirma:

La auditoría de gestión como su mismo nombre lo indica se refiere a la gestión, a la operabilidad de la empresa u organización. La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión; no existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de la gestión; los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso en específico, pudiéndose extender a casos similares; las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al hecho fiscalizado, analizando las causas de las ineficiencias y sus consecuencias.(p.168).

Según Redondo (1996):

La Auditoría de Gestión surge recientemente y como resultado del desarrollo social, del avance tecnológico y la práctica productiva en un mundo cada vez más globalizado sin perder de vista que en esta auditoría se da una contradicción no antagónica que es esencial: lo general que se establece por los organismos competentes, para poder desenvolverse en este campo y lo particular que deben tener estas auditorías a partir de las características estructurales y funcionales de cada objeto de investigación. (p.23).

Según Lecaros (2011):

Se evalúa la gestión que se realiza en la planificación, control y uso de los recursos y se comprueba la observancia de las disposiciones pertinentes para

verificar su racional utilización y contribuir a mejorar las actividades y materias examinadas. Lograr, a través de ella que los ejecutivos evalúen la efectividad de los procedimientos seguidos y si estos están dirigidos a cumplir los objetivos fijados. Según (p.36).

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en identificar deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios.

Según Flores (2014):

La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan los resultados, la utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios. (p.9).

2.1.3. Ventas a crédito

En la actualidad las ventas a crédito se han convertido en una herramienta muy utilizada en las empresas comerciales, inclusive muchas han optado por tener como objetivo una gran cantidad de ventas a crédito, si bien es cierto esto podría suponerle a una empresa un gran incremento en sus ventas, también trae consigo un alto riesgo del incremento de cuentas incobrables, por lo cual es un tema que se debería analizar de forma muy minuciosa para determinar su relación beneficio/costo que permita realizar de una manera más adecuada las políticas para ventas a crédito, buscando bajar el riesgo de cuentas incobrables mediante la una oportuna elección de clientes a quienes se les podría otorgar crédito en las ventas y establecer los montos máximos para cada uno de ellos

Es bien sabido en el ámbito comercial que el crédito es una manera de incentivar las ventas, lo que trae consigo más ingresos a las compañías, sin embargo, esto también

genera un aumento en las cuentas por cobrar (CxC), así como el riesgo de tener más cuentas incobrables, lo que podría en un momento dado ser contraproducente.

Según Cortés (2017):

El crédito es, al igual que la publicidad, un factor mercadológico al alcance de las compañías para promover la venta de sus productos, razón por la cual al proceso de aplicar este método en la toma decisiones de crédito, se le denomina la hipótesis de diferenciación del producto. Por esto es de vital importancia para el bienestar financiero de las empresas definir una política de crédito y cobranza eficientes, que permitan seleccionar a los buenos clientes, que son aquellos que adquieren grandes volúmenes de bienes y los pagan conforme a lo convenido, así como definir un proceso eficiente de cobranza, que permita convertir las CxC en dinero en efectivo para la firma. (p.18)

2.1.4. Control Interno

El control interno en la fecha es indispensable para cualquier empresa que tiene entre sus objetivos el crecimiento constante ya que este le permite a los altos mandos descubrir errores o fallos en el proceso de manera oportuna para poder corregirlos lo más pronto posible y tratar de convertir esa debilidad en fortaleza en base a un monitoreo continuo hasta lograr un proceso sistemático con gran funcionalidad y buen desempeño.

Ruffner (2011) afirmó:

La causa principal que dio origen al Control Interno fue la “gran empresa” A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar

atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones. (p.36).

2.1.5. Políticas para ventas a crédito.

Para una empresa cuyas ventas son en gran porcentaje a crédito es de vital importancia contar con políticas y manual de procedimiento para realizar las mismas, debido a que, sin la existencia de estas, el riesgo de dispararía y se convertiría en una gran amenaza para empresa, por esta razón esta normativa debe plantearse de manera acertada para que le permita a la empresa disminuir el riesgo sin afectar su volumen de ventas y por lo tanto de ingresos.

Gómez (2007) dijo:

Son las normas que establecen que los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le debe conceder, es importante

destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política no produce nunca resultados óptimos. (p.3).

Por esto en el establecimiento de la política de crédito tiene un papel fundamental el Ejecutivo Financiero, quien mediante la evaluación y análisis que el haga va a consiguiente servir para el establecimiento de las políticas. entonces ¿Cuáles van a ser los objetivos de la política de crédito? Su objetivo, como ya hemos dicho, es promover las ventas, por, debe cuidarse que su empleo ayude a maximizar las utilidades de la Empresa y el rendimiento de la inversión. Esto debido, a qué veces se abusa del crédito y este deja de ser atractivo en lo que respecta al rendimiento de la inversión.

2.2. Marco Conceptual.

Auditoria.

según Flores (2014):

Revisión profesional de los documentos e información de una empresa que realiza una entidad externa a ella y con base en la cual se emite una opinión independiente sobre los libros e informes de la misma y su consistencia con los principios de contabilidad generalmente aceptados, según (p. 9).

Alcance de auditoria.

Según dijo Fernandez (2006) “El alcance especificará las instalaciones y unidades que van hacer cubiertas, así como las áreas de estudio que van hacer tratadas, por lo que puede centrarse en un único puesto de trabajo” (p. 42).

Cuentas por cobrar.

Según estableció Stevens (2019) “Las cuentas por cobrar son uno de los activos más líquidos después del efectivo de una empresa de modo económico. Esta cuenta figura ventas o prestación algún servicio que se recobra en dinero en sumas parciales” (p.2).

Auditoria de gestión.

Según Jimenez (1998):

Consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas. (p.45).

Ventas.

Según dijo Vazquez (2019) “Las ventas es un elemento contable que representa la suma de todas las ventas realizadas por una empresa de un bien o servicio, ya sea en efectivo o a crédito, descontadas las devoluciones, bonificaciones o reducciones por rebajas comerciales” (p.12).

Cobranza.

Idict (2011) afirmó:

La gestión de cobranzas es un factor importante para el desarrollo de toda empresa por lo que se considera adecuado realizar los análisis respectivos con el fin de establecer procesos aplicar que facilite la recuperación de valores de forma rápida y efectiva. (p.213).

Riesgo.

Según dijo Rodriguez (2014) “Riesgo es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro” (p.16).

Riesgo inherente.

Según indicó Rodriguez (2014) “El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, que no puede ser eliminado del sistema; es decir, en todo trabajo o proceso se encontrarán riesgos para las personas o para la ejecución de la actividad en sí misma” (p.16).

Riesgo residual.

Rodriguez (2014) afirmó:

El riesgo residual es aquél que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos. El riesgo residual refleja el riesgo remanente una vez se han implantado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente, según. (p.16).

Control Interno.

Dante Orlando (2012) afirmó:

El control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la

importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables. (p.16).

Hallazgo de auditoria.

Garcia (2008) indicó:

El término “hallazgo” se emplea en un sentido crítico. Se refiere a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría. Debe ser estructurado de acuerdo con determinados atributos (criterio, condición, causa y efecto) y, obviamente, tiene que poseer interés para la organización auditada. (p.136).

Evidencia de auditoria.

Garcia (2008) indicó:

La evidencia se define como aquella información o hechos que utiliza el auditor para comprobar si las actividades que se están auditando, se presentan o no de acuerdo con los estándares y criterios establecidos; o también, como los hechos que se obtienen durante el trabajo de campo para documentar y justificar las observaciones y conclusiones. (p.136).

Papeles de trabajo.

Según Bonilla (2012) “Son el conjunto de documentos, planillas o cédulas, en las cuales el auditor registra los datos y la información obtenida durante el proceso de Auditoría, los resultados y las pruebas realizadas” (p.6).

Proceso.

Es un conjunto de tareas y de fases seguidas por los auditores en el examen de los registros contables de una empresa. Incluye el entendimiento del entorno de la compañía, la realización de procedimientos y de pruebas, la valoración de los resultados y la comunicación de los mismos según (Garcia, 2008, pág. 136).

2.3. Marco Legal.

Para la realización de la presente investigación hemos tomado ciertas referencias o normativas en las que debe regularse la empresa que está siendo objeto de estudio.

2.3.1. Ley de Compañía.

La normativa dispuesta por la superintendencia de compañías, llamada ley de compañías es la encargada de regular las actividades de las compañías en el Ecuador y por lo tanto basaremos nuestra investigación basándonos en esta ley.

2.3.2. NIIF para PYMES.

En enero del 2011, la Superintendencia de Compañías mediante la resolución No. SC.Q.ICI.CPA.IFRS.11 dispuso la aplicación de las PYMES para pequeñas y medianas empresas en el Ecuador, que tenían como condición las personas jurídicas para clasificar dentro de este rango el contar con activos totales por un valor de \$ 4'000.000,00 o en su defecto por una cantidad superior.

2.3.3. Normas Internacionales de Auditoría.

La aplicación de esta norma es indispensable para la realización de cualquier trabajo de auditoría, debido a que estas dan las directrices para que el trabajo efectuado sea de calidad, cuenten con un soporte internacional y sea de fácil entendimiento para las partes

involucradas, teniendo en cuenta lo antes mencionado la auditoria de gestión al proceso de cobranzas en APRONAM S.A al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 estará basado en esta normativa.

2.3.4. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El equipo de auditoria ha tomado como referencia la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para el ejercicio de este trabajo investigativo, haciendo un especial enfoque a los Art 47 y 49 de la misma, en la que se hace referencia a sistemas de crédito y cobranzas de crédito respectivamente, lo cual permitirá conocer los derechos y obligaciones del consumidor para una correcta evaluación del proceso de cobranzas.

2.3.5. Modelo COSO

Hemos tomado como referencia el Modelo Coso ya que aprueba a la dirección de la empresa a obtener una visión global del riesgo de forma que viabiliza la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión y una correcta toma de decisiones.

2.4. Marco Ambiental

2.4.1. Ley de Gestión Ambiental.

La ley de gestión ambiental es la dispuesta por el ministerio del ambiente para regular que las actividades realizadas por las empresas para el cumplimiento de sus funciones, busca principalmente dar las pautas para un correcto trato al medio ambiente sin perjudicar la calidad de sus bienes o servicios.

2.5. Variables

2.5.1. Variable independiente.

Auditoría de Gestión.

2.5.2. Variable dependiente.

Proceso de cobranzas.

2.6. Operacionalización de variables

Variable independiente: Auditoría de Gestión.

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
(Leonardo Ojeda Mesa, 2013)Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un órgano, organismo, entidad, programa, proyecto, proceso o actividad, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos. (Ojeda, 2013,p.12).	Políticas contables Control interno Proceso de cobranzas Diagnostico en el área de cobranzas	Procedimientos Reducir riesgos Seguimiento Gestión de cobranzas	¿Resultaría beneficiosa la aplicación de políticas contables? ¿Se lleva a cabo un buen control interno en la empresa? ¿Es adecuado el proceso realizado para las cobranzas? ¿Un diagnóstico oportuno en esta área disminuiría los errores del proceso?	Encuestas a Administrador, contador y socios Encuesta al personal de la empresa Encuesta al personal de cobranzas Encuesta al personal de cobranzas

Variable dependiente: Proceso de cobranza.

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Cuando una empresa ofrece sus servicios (o productos) al crédito se hace necesario implementar procesos de gestión de cobranzas. (Panez, 19)</p> <p>Es el conjunto de acciones y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de créditos vencidos. (Gonzales L. , 2019)</p>	Riesgo	Amenazas	¿El uso de políticas contables disminuirá el riesgo?	Encuesta al personal la entidad
	Nivel del riesgo	Análisis de riesgo	¿Se realiza un control adecuado para medir el nivel de riesgo?	Encuesta al personal de la entidad
	Errores contables	Omisiones	¿Se cuenta con un plan adecuado para detectar errores?	Encuesta al personal de la entidad
	Proceso	Coordinación	¿Se aplican los debidos procesos en el área de cobranza?	Encuesta al personal del área de cobranza.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO.

3.1. Plan de Investigación.

En la presente investigación se busca revisar cómo se lleva al cabo el proceso de cobranza dentro de APRONAM S.A. para de esta manera corroborar la existencia de políticas contables y manuales de procedimientos y de igual forma que se cumplan todo lo que dictaminan estas políticas y manuales en busca de que las actividades realizadas por la empresa se ejecuten basadas en algún reglamento ya estipulado, lo cual permita medir el nivel de eficiencia y eficacia por parte de quienes intervienen en el proceso, desde el primer paso hasta el final, para efectuar el trabajo de auditoría se aplicaran técnicas y utilizaran herramientas para evaluar el control interno, como entrevista, encuestas o constataciones de saldos, los resultados obtenidos de esta evaluación serán soporte para la opinión y recomendaciones brindadas en el informe de auditoría.

3.2. Tipos de Investigación.

3.2.1. Investigación Explorativa.

Este tipo de investigación se llevó a cabo en la planificación preliminar, mediante el cual buscamos conocer más sobre la empresa y negocios parecidos para familiarizarnos con los procedimientos efectuados y que demuestran una gran eficacia, para esto hemos realizados visitas a las instalaciones, conversado con empleados e investigado mediante personas con experiencia en este tipo de negocios y revisando trabajos realizados con anterioridad.

3.2.2. Investigación Descriptiva.

Esta investigación fue aplicada en el planteamiento del problema, en donde se realizó un estudio de comparación en base a otros problemas.

3.2.3. Investigación Analítica.

Para la auditoria de gestión realizada a esta empresa hemos efectuado análisis de los procedimientos efectuados para el funcionamiento diario de la misma que nos permita evaluar de forma acertada el control interno para determinar el nivel de riesgo y buscar disminuirlo aplicando acciones correctivas para las no conformidades encontradas.

3.3. Fuentes de investigación

Todo proceso de investigación inicia con la indagación de información relativa a un tema definido, y se desarrolla en torno a las diversas fuentes disponibles, cabe recalcar que este tipo de fuente nos permite realizar un análisis crítico de la información. Las fuentes de investigación que se aplicarán en todo el estudio de la empresa APRONAM S.A son proporcionadas por el personal de la entidad, fuente primaria de la investigación, lo que permitirá realizar dicho caso. Así mismo para obtener un conocimiento acentuado, nos basaremos en autores con un intelecto relacionado al tema, en donde alcanzaremos un mayor entendimiento para ejecutar el trabajo, fuente secundaria de la investigación.

3.4. Población

La población en nuestro caso está compuesta por 32 personas, número de empleados que forman parte de nuestra empresa.

3.5. Muestra

Hemos optado por realizar la encuesta a toda la población de la empresa, que está compuesta por 32 personas.

CAPITULO IV

4. Análisis e Interpretación de Resultados.

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados.

4.1.1 Encuesta aplicada al Personal que labora en APRONAM S.A.

1. ¿Se realizan análisis de clientes para determinar su monto y días de crédito?

Tabla 1: *Análisis de Clientes.*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	27	84
A veces	5	16
Nunca	-	-
Total	32	100%

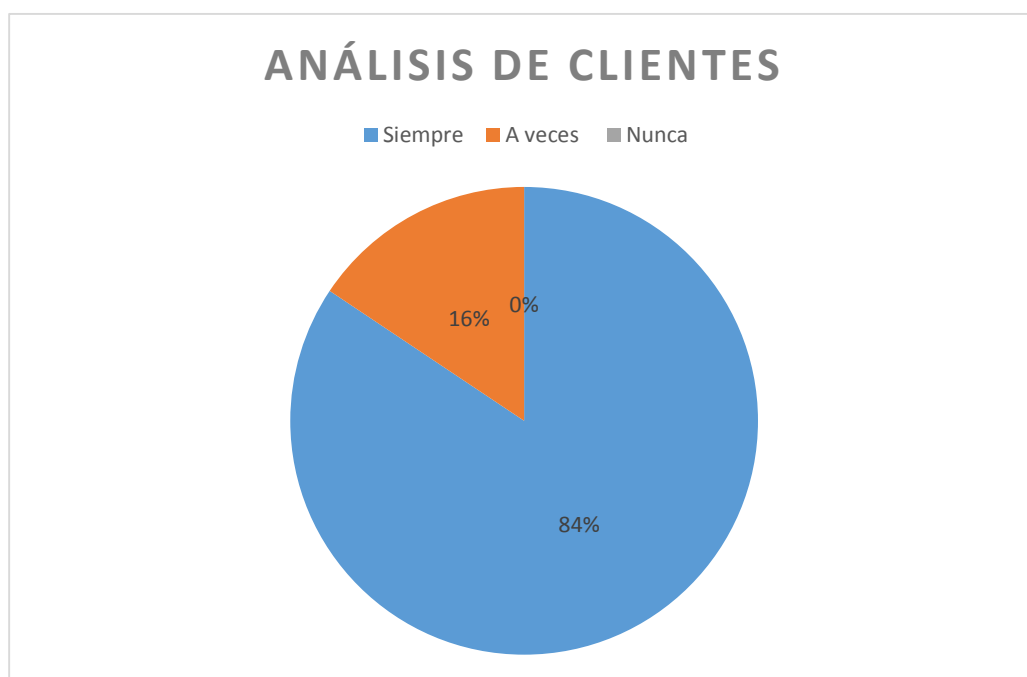


Figura 1: Análisis de Clientes.

Análisis e interpretación

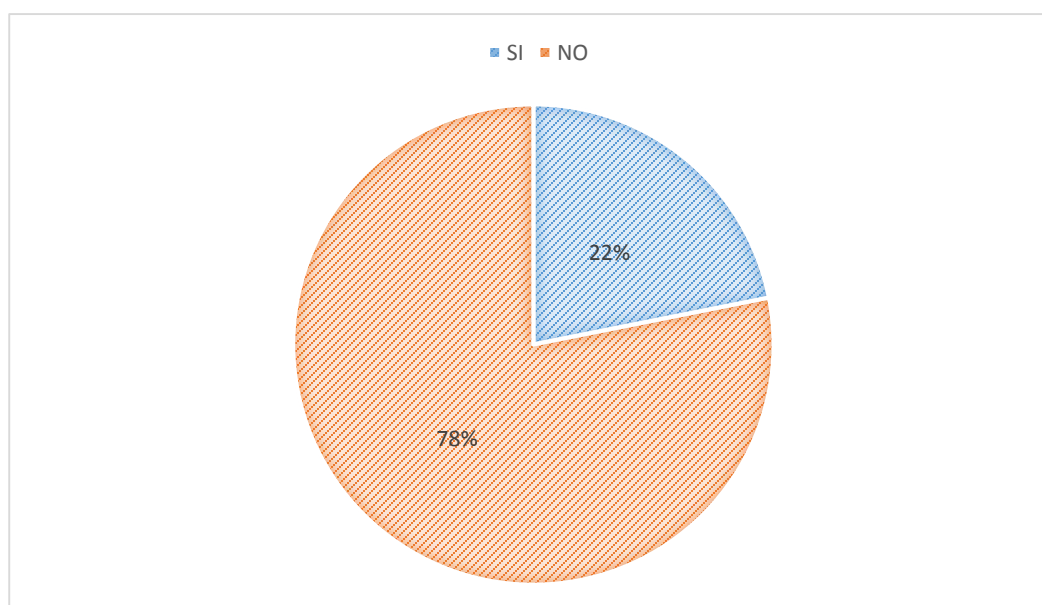
El 84% de la población de la empresa APRONAM S.A indico que se realiza un análisis de clientes para otorgar ventas a crédito, la mayoría de la población considera que, si se realizan el debido análisis, un porcentaje menor respondió que se lo hace a veces.

2. ¿Se cuenta con políticas contables y manual de procedimientos que especifiquen los controles que se deben seguir?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	7	22
NO	25	78
Total	32	100%

Tabla 2. Cuentan con políticas o manual de procedimientos

Figura 2. Cuentan con políticas o manual de procedimientos



Análisis e interpretación

El 78% de la población indicó que no se cuenta con políticas contable ni manual de procedimiento, de tal manera que su presencia es totalmente ausente. Esto generaría déficit significativo para la empresa, el 22% restante desconoce que no cuentan con las mismas.

3. ¿El área de Ventas se encarga de las cobranzas por las ventas realizadas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	32	100%
A veces	-	-
Nunca	-	-
Total	32	100%

Tabla 3. Área de ventas

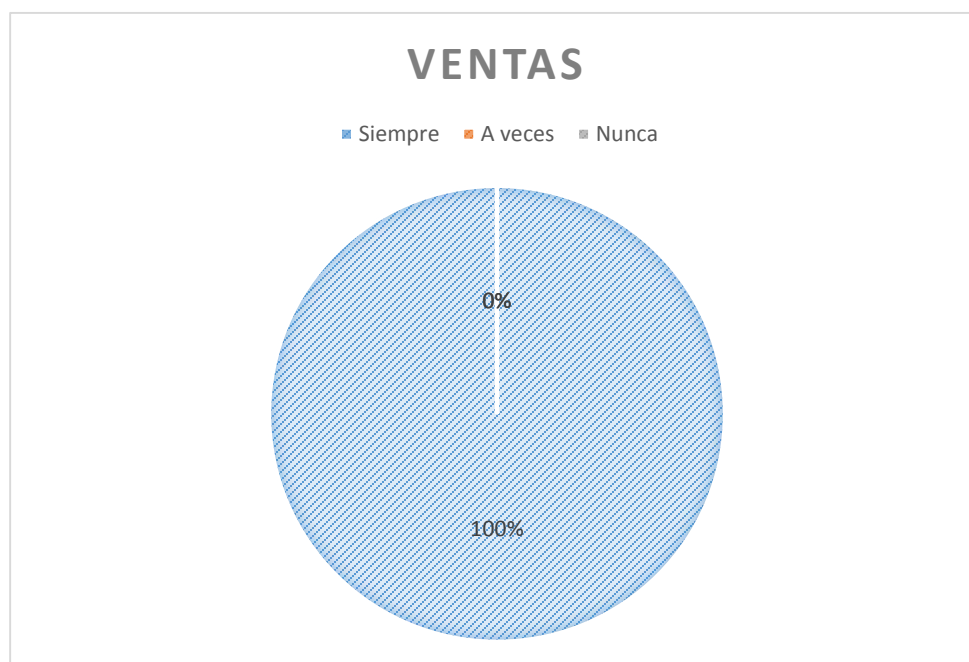


Figura 3. Área de ventas

Análisis e interpretación

El área de ventas es el encargado de realizar los cobros por las ventas realizadas, esto se realiza diariamente con un control debido, el 100% de la población manifestó que el área de ventas se encarga de la cobranza de las ventas a crédito.

4. ¿Se efectúan los depósitos a diario del dinero recaudado?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	29	91
A veces	3	9
Nunca	-	
Total	32	100%

Tabla 4. Depósitos

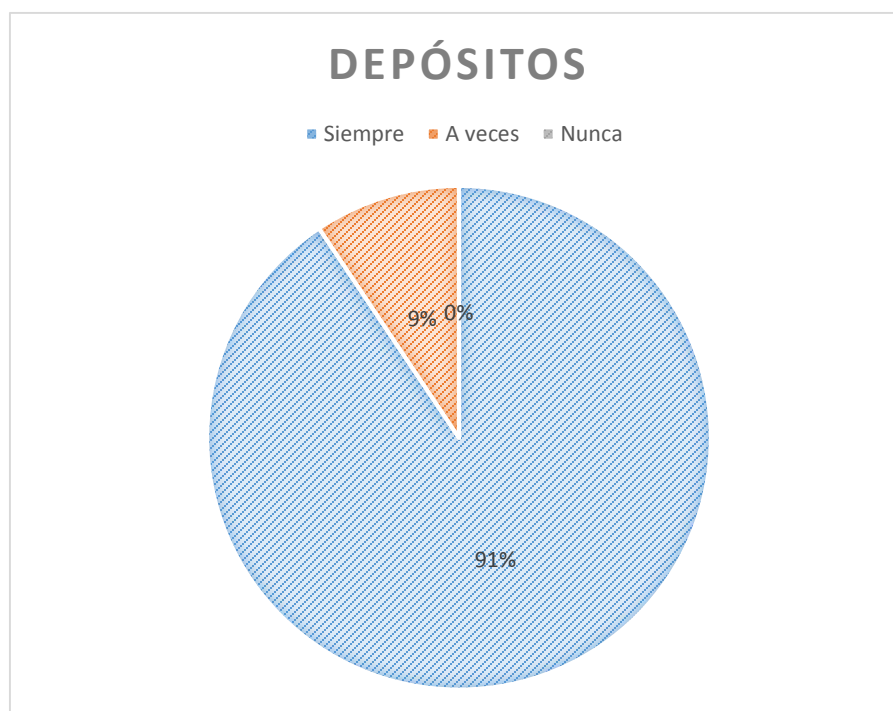


Figura 4. Depósitos

Análisis e interpretación

En base a lo encuestado la población testificó que la mayor parte del dinero se deposita diariamente, considerando que el 91% de los encuestados manifestaron que siempre se realiza el depósito a diario, apenas un 9% indicó que a veces, esto debido a que en ocasiones los vendedores no cuentan con el tiempo suficiente o no están cerca del establecimiento donde podrían depositar, lo que hace que lleguen hasta la empresa, realicen el respectivo reporte y comprometiéndose a depositar al día siguiente.

5. ¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	32	-
A veces	-	-
Nunca	-	-
Total	32	100%

Tabla 5. Controles de operaciones

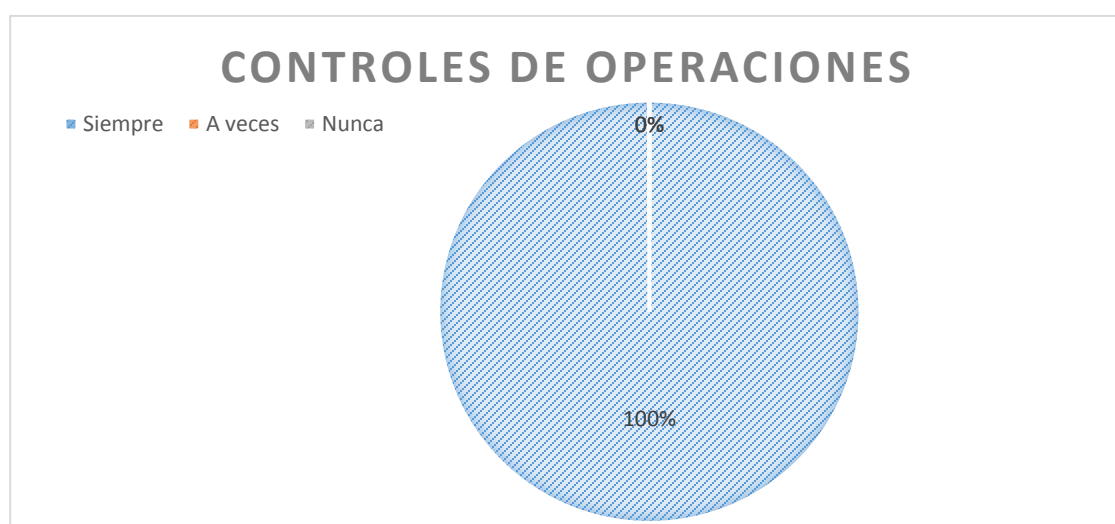


Figura 5. Controles de operaciones

Análisis e interpretación

El 100% de la población encuestada manifestó que se realizan los controles pertinentes a los procesos ejecutados en su área de trabajo, lo cual es muy ventajoso para la empresa para detectar errores y buscar corregirlos rápidamente. Siendo estos resultados positivos.

6. ¿Se cumple con las obligaciones tributarias en los plazos establecidos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	32	-
A veces	-	-
Nunca	-	-
Total	32	100%

Tabla 6. Obligaciones tributarias

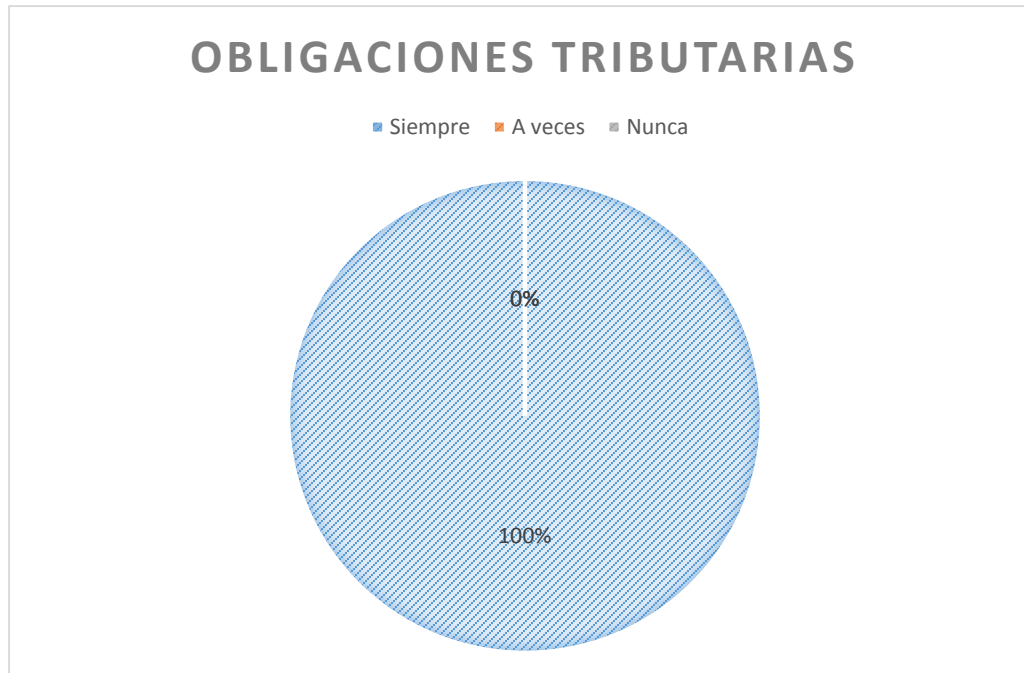


Figura 6. Obligaciones tributarias

Análisis e interpretación

En toda entidad es un deber realizar adecuadamente sus obligaciones tributarias, en base a la encuesta realizada la población coincidió en un 100% que la entidad maneja correctamente las obligaciones tributarias en el tiempo determinado por el organismo rector.

7. ¿Se realizan controles de ingreso y salida de mercadería?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	32	-
A veces	-	-
Nunca	-	-
Total	32	100%

Tabla 7. Controles de mercaderías

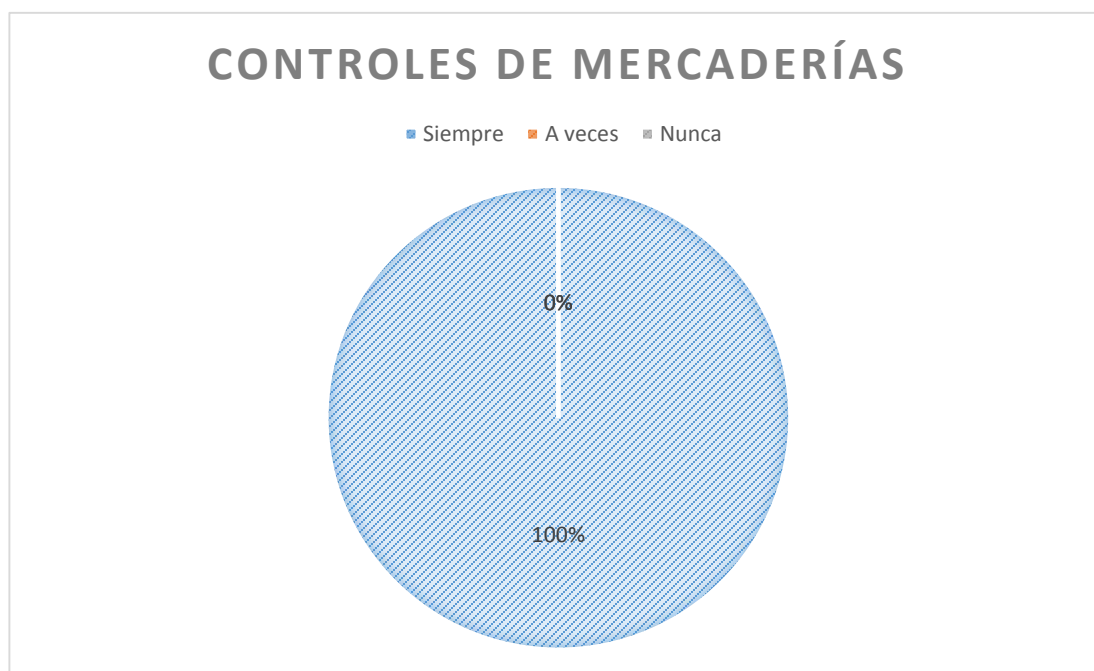


Figura 7. Controles de mercaderías

Análisis e interpretación

El 100% de la población afirmó que, si se realizan controles de ingreso y salida de mercadería, además supieron manifestar que cuentan con personal adecuado que también se encargan de revisar el estado en que se encuentran los productos y de ser el caso realizar devolución si alguno estuviera en malas condiciones.

8. ¿De las auditorías realizadas en la empresa APRONAM S A existió alguna enfocada en el área de cobranza?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	32	-
NO	-	-
Total	32	100

Tabla 8. Auditoría realizadas

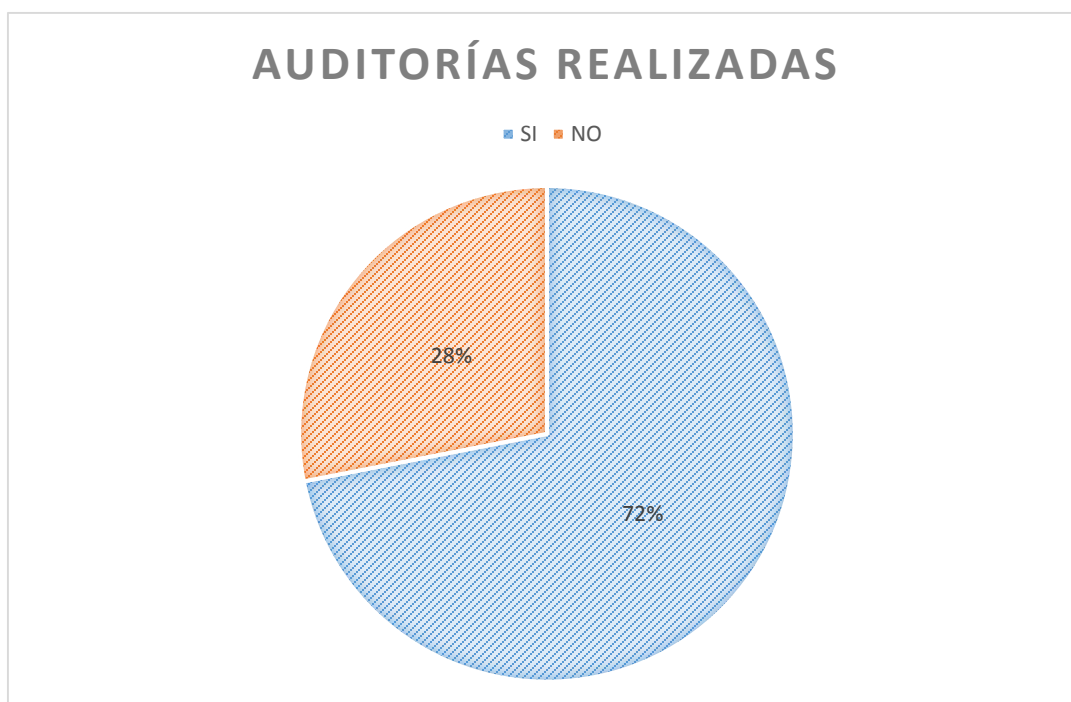


Figura 8. Auditorías realizadas

Análisis e interpretación

De acuerdo a lo dicho por el 100% de los encuestados, se pudo verificar que la entidad ya ha contado una auditoria al proceso de, ya que se considera un área importante en la empresa y de alto riesgo por la naturaleza del negocio, la novedad es que aun así no cuentan con políticas y manual de procedimientos.

9. ¿Cuentan con un sistema contable adaptado al negocio?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	32	-
NO	-	-
Total	32	100%

Tabla 9. Sistema contable

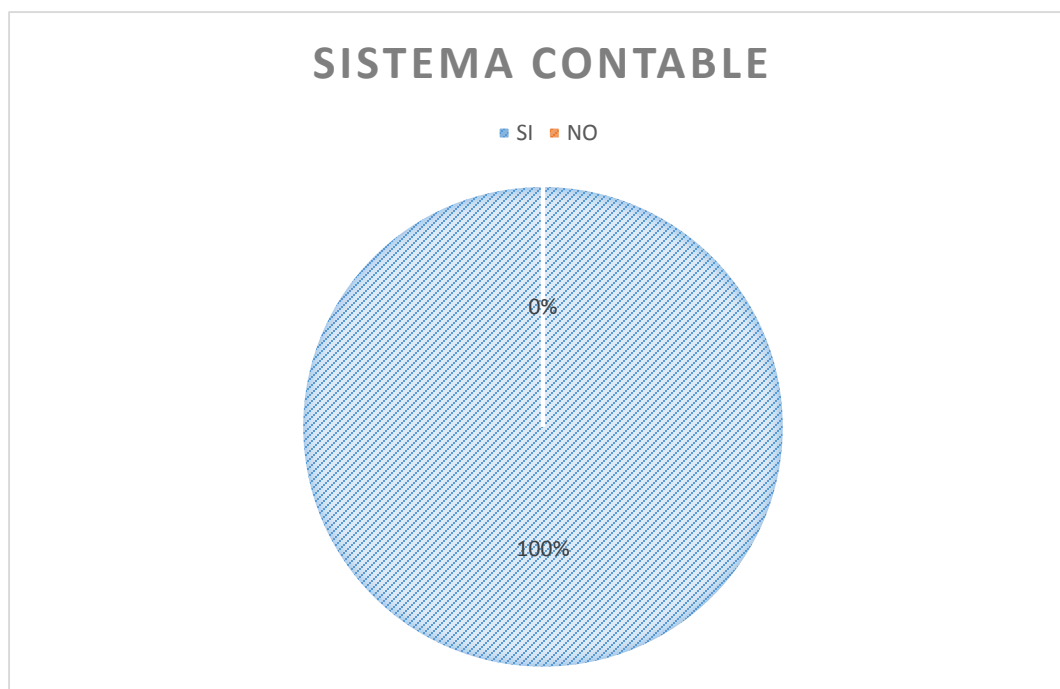


Figura 9. Sistema contable

Análisis e interpretación

Sin lugar a dudas los empleados confirman en su totalidad (100% de la población) que la empresa si cuenta con un sistema contable adaptado especialmente para el tipo de negocio, lo que hace que su control sea más eficiente y se pueda llevar un registro adecuado de las actividades ejecutadas por la empresa.

10. ¿Existen recibos o documentos de soportes pre- enumerados que sustenten el cobro realizado?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	29	91
NO	3	9
Total	32	100%

Tabla 10. Recibos de documentos

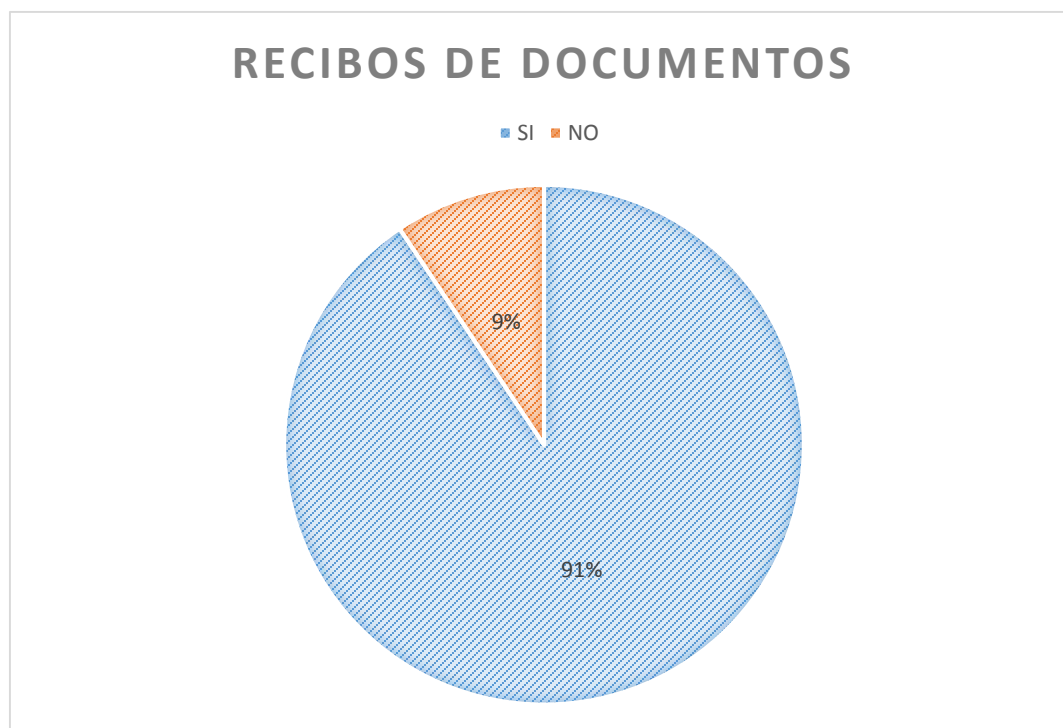


Figura 10. Recibos de documentos

Análisis e interpretación

El 91% de la población de la empresa manifestó que cuentan con documentos pre-enumerados para el proceso de cobro, mediante el cual se controla diariamente los cobros realizados por cada vendedor, el 9% no tiene conocimientos de estos documentos, aunque se pudo confirmar su existencia.

4.2 Proceso de auditoria

AD/AU
1

4.2.1 Planificación preliminar

4.2.1.1 Hoja de índice

APRONAM S.A		
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO COBRANZA HOJA DE ÍNDICES PERIODO: 01 DE ENERO DEL 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018		
ÍNDICES	PAPELES DE TRABAJOS	
AD	ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA	MARCA
1	HOJA DE INDICE	AD/AU 1
2	ORDEN DE TRABAJO	AD/AU 2
3	NOTIFICACION	AD/AU 3
4	HOJA DE MARCA	AD/AU 4
5	HOJA DE DISTRIBUCION DE TIEMPO	AD/AU 5
PP	PLANIFICACION PRELIMINAR Y ESPECIFICA	
6	PROGRAMA DE PLANIFICACION	AD/AU 6
7	REPORTE DE PLANIFICACION PRELIMINAR	PP-9
8	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	PE-1
9	EVALUACION DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	PE-1
EJ	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	
10	PROGRAMA DE AUDITORIA	PE-5
11	EJECUCIÓN DE PRUEBAS DE AUDITORÍA	PE-5
I	INFORME	
12	INFORME FINAL	
13	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	

**NOMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENEN EN LA AUDITORIA DE
GESTION AL PROCESO DE COBRANZA DE LA ENTIDAD APRONAM S.A
DEL PERIODO ENERO 2018 A DICIEMBRE 2018**

1	ALAVA HERNADEZ HENRY	VENDEDOR
2	ANDRADE ALCIVAR KLEVER	VENDEDOR
3	BASURTO ZAMBRANO JOSE JAVIER	AYUDANTE DE REPARTO
4	CANDELA QUIROZ KARINA LEONOR	ASIST AD FACTURACION
5	CEDEÑO GARCIA CARLOS ENRIQUE	AYUDANTE DE BODEGA
6	CEDEÑO VALDEZ LUIS CARLOS	VENDEDOR
7	DEL VALLE HEREDIA EUCLIDES R	AYUDANTE DE REPARTO
8	DOMINGUEZ PARRAGA JONNY RAUL	SERVICIOS GENERALES
9	GARAY ALVARADO INGRID	ASIST ADMINISTRATIVO
10	GARCIA VELASQUEZ ROBERTO ANTONIO	CHOFER REPARTO
11	LOOR INTRIAGO JUBER RAMON	AYUDANTE DE REPARTO
12	LOPEZ MOREIRA MARIO RUBEN	VENDEDOR
13	MENDOZA MURILLO JORGE LUIS	AYUDANTE DE REPARTO
14	MENDOZA ZAMBRANO MARIA EUGENIA	JEFE DE CARTERA
15	MOLINA PALMA ROSA JAZMINA	FACTURADORA
16	MORERIA SOLORZANO EDUARDO AGUSTIN	COORDINADOR
17	MUÑOZ ZAMBRANO LEIBER JAVIER	JEFE DE BODEGA
18	PALMA VERA RUDDY RAMON	VENDEDOR
19	REINA CHICHANDA RUBEN	AYUDANTE DE REPARTO
20	RODRIGUEZ ALCIVAR ADRIANA	CONTADORA

21	RODRIGUEZ BARRE ROLANDO	AYUDANTE DE REPARTO
22	SOLORZANO CALDERON JAIRO JAVIER	VENDEDOR
23	SOLORZANO CORNEJO GILSON	AYUDANTE DE BODEGA
24	SOLORZANO SUAREZ JUAN CARLOS	AYUDANTE DE REPARTO
25	SOSA CUADROS ABEL MANUEL	MERCADERISTA
26	TALLEDO PINARGOTE LUIS EDUARDO	AYUDANTE DE REPARTO
27	TATAC VARGAS FRED RAYMOND	VENDEDOR
28	VERA SOLORZANO GABRIEL ENRIQUE	VENDEDOR
29	VERA VERA YEMBER FRANCISCO	AYUDANTE DE BODEGA
30	ZAMBRANO CEDEÑO LEODAN ALEXANDER	AYUDANTE DE REPARTO
31	ZAMBRANO CEDEÑO VICENTE EFRAIN	VENDEDOR
32	ZAMBRANO GONZALEZ VIVIANA JACQUELINE	GERENTE GENERAL

Chone 11 de mayo del 2020

Ing. Viviana Zambrano**AD/AU**
2**GERENTE GENERAL DE APRONAM S.A****AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DE AUDITORIA****Estimada ingeniera**

De mi distinguida consideración, como estudiantes Ana Cristina Loor Andrade y Bryan Loor Reyes egresados de la carrera de Contabilidad-Auditoria de la universidad San Gregorio de Portoviejo, le expresamos un cordial saludo, esperando que este teniendo éxitos en sus actividades a realizar.

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitarle nos conceda la autorización para la realización del trabajo de auditoria de gestión a proceso de cobranza del periodo 2018. De tal manera que, bajo su aprobación y colaboración, sírvase como trabajo de mi proyecto de caso de estudio la cual estaremos ejecutando en el periodo de mayo a septiembre del presente año.

Quedamos eternamente agradecidos.

ANA CRISTINA LOOR ANDRADE.

BRYAN LOOR REYES

APRONAM S.A	
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO COBRANZA DCUMENTO DE ACEPTACION	
AD/AU 3	
<p>APRONAM S.A</p> <p>Chone 18 de mayo del 2020</p> <p>Srs estudiantes Ana Loor, Bryan Loor. Presente</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Por medio de la presente y en ejercicio de mis funciones como GERENTE de esta entidad denominada APRONAM S.A, hago constar mi derecho y certifico mi aprobación ante su solicitud, para que, los estudiantes puedan efectuar su trabajo de auditoria de gestión al proceso de cobranza sobre el periodo 2018, de tal manera que les sirva como pauta para la obtención de su título universitario en calidad de Ingeniera de Contabilidad-Auditoria.</p> <p>Cabe recalcar que se le autorizado su inicio, además de corroborar con todo el apoyo e información necesaria para la ejecución de su estudio.</p> <p>Sin más por el momento, éxitos en su camino.</p> <p>Atentamente</p> <p><i>APRONAM S.A.</i> Tel: 051 995883 Viviana Zambrano GERENTE GENERAL</p> <p>Viviana Zambrano</p>	

APRONAM S.A
AUDITORIA DE GESTION
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018
MARCAS DE AUDITORIA

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Chequear
S	Documentación sustentadora
Δ	Revisado
ø	Observado
A	Analizado
Σ	Sumatoria
©	Calculado

APRONAM S.A.		
AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA		
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES		
PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		
ACTIVIDAD	FECHA	DÍAS
Elaborar el programa de planificación preliminar	17/07/2020	1
Visita preliminar a la compañía	19/07/2020	1
Solicitud mediante oficio	21/07/2020	1
Redacción sobre visita preliminar	29/07/2020	1
Recepción de información requerida	04/08/2020	1
Entrega de carta de compromiso entre auditor y compañía	04/08/2020	1
Reporte de planificación preliminar	06/08/2020	1
Elaborar el programa de planificación específica	11/08/2020	1
Elaborar el control interno	11/08/2020	2
Evaluación de control interno y riesgo	13/08/2020	2
Elaboración de programa de auditoría	21/08/2020	1
Ejecución de auditoría- hojas de trabajo	22/08/2020	2
Presentación de borrador de informe	30/08/2020	2
Presentación de informe final	3/08/2020	1
Elaborado por:	BELR	S
	ACLA	S

PROGRAMA DE PLANIFICACION PRILIMINAR				PP/01
CLIEN TES	APRONAM S.A.	CIUDAD	CHONE	MANABI
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE COBRANZA				
Objetivo: Conocer y evaluar los procedimientos realizados en el proceso de cobranza en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	REALIZAD O POR	FEC HA
1	Notificar inicio de auditoria al gerente de la entidad	PP-1	ACLA, BELR	17/02 /2020
2	Realizar la visita a la entidad Apronam S.A	PP-2	ACLA, BELR	28/02 /2020
3	Entrevista con el gerente y el contador de la entidad	PP-3	ACLA, BELR	28/02 /2020
4	Solicitar información administrativa y legal sobre la entidad	PP-4	ACLA, BELR	21/05 /2020
5	Realizar la carta de compromiso para la realización de auditoria	PP-5	ACLA, BELR	03/08 /2020

6	Verificar la base legal de constitución, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	PP-6	ACLA, BELR	04/08 /2020
7	Estructura orgánica	PP-7	ACLA, BELR	04/08 /2020
8	Revisión y análisis de la información obtenida	PP-8	ACLA, BELR	05/08 /2020
9	Redactar un informe sobre el conocimiento preliminar de la compañía	PP-9	ACLA, BELR	06/08 /2020
REALIZADO POR		ACLA		
SUPERVIZADO POR		MM		

APRONAM S.A

Chone 18 de mayo del 2020

Srs. estudiantes

Ana Loor, Bryan Loor.

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente y en ejercicio de mis funciones como GERENTE de esta entidad denominada APRONAM S.A, hago constar mi derecho y certifico mi aprobación ante su solicitud, para que, los estudiantes puedan efectuar su trabajo de auditoria de gestión al proceso de cobranza sobre el periodo 2018, de tal manera que les sirva como pauta para la obtención de su título universitario en calidad de Ingeniera de Contabilidad-Auditoria.

Cabe recalcar que se le autorizado su inicio, además de corroborar con todo el apoyo e información necesaria para la ejecución de su estudio.

Sin más por el momento, éxitos en su camino.

Atentamente

Viviana Zambrano

Portoviejo, 03 de agosto de 2020

PP-4

1/1

Ing. Viviana Zambrano

GERENTE GENERAL DE APRONAM S.A.

Apreciable Ingeniera:

Quien suscribe, Ana cristina Loor Andrade y Bryan Loor Reyes egresados en la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, por medio del presente llegamos a usted deseándole éxitos en sus actividades diarias y a la vez como es de su conocimiento nos encontramos realizando la **AUDITORIA DE GESTION A LOS PROCESOS DE COBRANZAS DEL PERIODO 2018** de su prestigiosa entidad, solicitamos de la manera más cordial nos facilite la siguiente documentación para continuar con el desarrollo de la misma:

- Estados financieros del año 2018
- El mayor de las cuentas por cobrar del año 2018
- Políticas contables en caso de existir
- Organigrama funcional

Por su pronta respuesta, extendemos nuestro agradecimiento

Cordialmente,

Bryan Loor Reyes

132251955-4

Ana Loor Andrade

131199469-1

CARTA DE COMPROMISO

PP-5

1/2

Chone 22 de mayo del 2020**APRONAM S.A****Ing.****Viviana Zambrano****GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA APRONAM S.A**

Ing.

En base a su aceptación de la solicitud enviada con el propósito de ejecutar una auditoria de gestión a los procesos de cobranzas en la entidad APRONAM S.A. expresamos nuestro agradecimiento por su confianza depositada en la auditoria a realizar. Por medio de la presente, tenemos el deber de confirmar el profesionalismo en la ejecución del trabajo que desarrollaremos con el compromiso, independencia y responsabilidad que garantizan la calidad del trabajo de auditoria.

La auditoría que realizaremos será en base a Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas. Estas normas permitirán que planeemos y desarrollemos la auditoria para obtener una certeza razonable sobre los procesos realizados en el área de cobranzas. También se aplicarán métodos que sustenten la veracidad de la información revelada adecuadamente en los Estados Financieros, sustentando el dictamen con evidencia suficiente y competente.

A demás se proporcionará un dictamen de auditoria, referente a las debilidades encontradas sustanciales en los procesos, y control interno que llamen nuestra atención.

Les recordamos que la responsabilidad de los procesos a realizar en la entidad corresponde a la administración de la compañía. Esto incluye el mantenimiento de registros contables y de controles internos adecuados.

Esperamos una colaboración total con su personal y confiamos en que ellos pondrán a disposición la documentación e información que se requiera en relación con la auditoria.

PP-5
2/2

Ana Cristina Loor
CI 1311994691

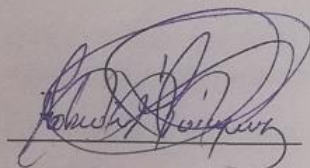
Bryan Loor Reyes
132251955-4

APRONAM S.A.

CHONE
Telf: 012 886863
Viviana Zambrano González
GERENTE GENERAL

Viana Zambrano

Gerente General de APRONAM S.A



Fabián Márquez

Contador de APRONAM S.A

APRONAM S.A

PP-9

1/1

“AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA DE LA EMPRESA
APRONAM S.A DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018”

GUIA DE VISITA PREVIA**Objetivos:**

- ✓ Conocer las instalaciones de APRONAM S.A
- ✓ Conocer las actividades productivas de la compañía
- ✓ Conocer la estructura organizativa de la compañía
- ✓ Conocer las líneas de negocio

APRONAM S.A**AUDITORIA DE GESTION AL PROCE SO COBRANZA**

PP-9

3/1

INFORME DE LA PRIMER VISITA**PERIODO: 01 DE ENERO DEL 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

Cumpliendo con lo recomendado para realizar un trabajo de auditoría, en calidad de jefe del equipo de Auditoria, informo que se realizó la visita previa a las instalaciones de la empresa APRONAM S.A con el objetivo de tener una entrevista con personal de la institución, para conocer el funcionamiento de los procesos que lleva a cabo la empresa, además de conocer su infraestructura y palpar sus procesos desde más cerca y poder formar una criterio propio de cómo se están llevando los procesos y sus controles. El 29 de Julio del presente año, luego de las respectivas conversaciones y autorizaciones, se realizó una visita a las instalaciones de APRONAM S.A en la cual logramos conocer cómo se realizan los procesos de ventas y cobranzas, nos manifestaron que la mayor parte de sus ventas son a créditos (corroboramos que efectivamente más del 80% de sus ventas son a crédito), para lo cual utilizan vendedores locales (Chone y sus alrededores) y foráneos (demás ciudades del norte de Manabí), y un porcentaje menor de ventas las realizan a clientes que se acercan a las instalaciones a realizar compras en efectivo, así mismo pudimos entender desde la fuente como se lleva el proceso de cobranza de estas ventas a créditos, los vendedores realizan los cobros en la entrega del siguiente pedido, dando un plazo de 7 a 15 días según los montos y el cliente, notamos que todo este proceso se ejecuta por costumbre mas no por la existencia de políticas y manuales de procedimiento que lo determinen. A su vez

solicitamos información personalmente, que posteriormente fue recibida mediante correo.

Se pudo conocer las instalaciones que se encuentran en la parroquia en el cantón Chone en la parroquia del mismo nombre sector Urbanización Jardines del Inca s/n y Eloy Alfaro

Se pudo constatar que la empresa cuenta con una amplia infraestructura que brinda comodidad para realizar los procesos de ventas ya que tienen espacios adecuados para recibir camiones y demás vehículos para abastecerse de productos y de la misma manera para los respectivos despachos, estuvimos en las oficinas en donde identificamos distintas áreas como ventas, cobro, contabilidad, entre otras. Por factor del horario de la visita no logramos visualizar el proceso de las compras (desde la orden de compra hasta el despacho de los productos) más sin embargo conseguimos entender cómo funciona el proceso.

Saludos cordiales,

Bryan Loor Reyes
(Jefe de equipo)

APRONAM S.A	
“AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COBRANZA DE LA EMPRESA	
APRONAM S.A DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018”	
REPORTE DE PLANIFICACION PRELIMINAR	PP-9 1/5
<p>1. Datos Informativos:</p> <p>Nombre: APRONAM S.A.</p> <p>Dirección: Instalaciones de APRONAM S.A. Parroquia Chone Urbanización Jardines Del Inca s/n y Eloy Alfaro.</p> <p>Cantón: Chone.</p> <p>Provincia: Manabí.</p> <p>Horario: 8:00 am - 17:00pm.</p>	

PP-9

2/5

2. Principales disposiciones legales

Las principales disposiciones legales sobre las cuales se rige la Empresa APRONAM

S.A. son:

- Constitución del Ecuador
- Código de trabajo
- Código de producción
- Ley de compañías
- Ley de régimen tributario interno
- Leyes municipales

3. Política de cuentas por cobrar

La entidad APRONAM S.A no cuenta con políticas y manual de procedimientos en relación al proceso de cobranzas.

5. Organigrama

PP-9

3/5

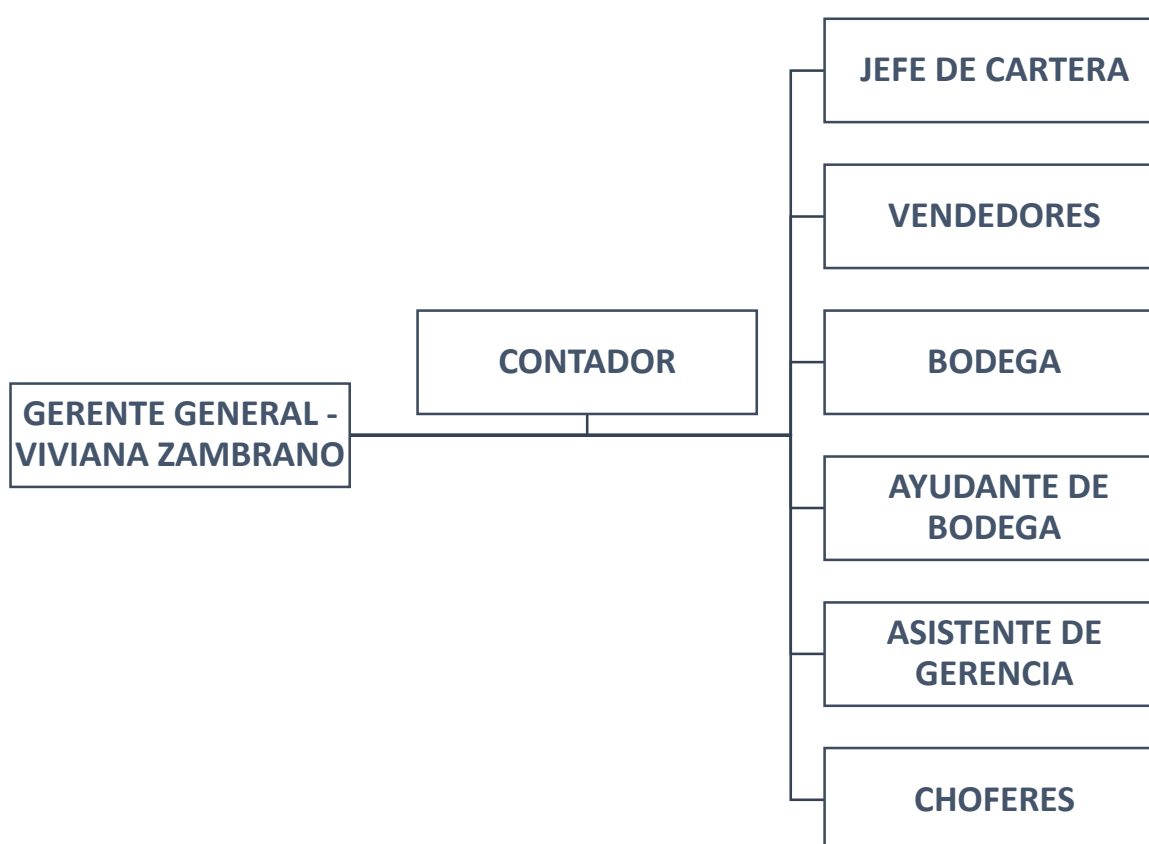
APRONAM S.A

AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO COBRANZA

PERIODO: 01 DE ENERO DEL 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

APRONAM S.A

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS



5. Alcance de auditoria

PP-9

4/5

“Auditoria de gestión al proceso de cobranza de la empresa APRONAM S.A. del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018”

6. Objetivos de la auditoria

- Emplear las herramientas metodológicas y líneas de investigación de las cuentas por cobrar de la empresa APRONAM S.A
- Evaluar el control interno el proceso de cobranza para la determinación del nivel de riesgo existente.
- Identificar falencias existentes en el proceso de cobranzas de la empresa y minimizar el riesgo de posibles errores en el futuro.
- Realizar el informe de resultados en el área de cobranzas que permita conocer los problemas encontrados en el proceso.
- Diseñar una propuesta en base al resultado obtenidos, con el fin de mejorar los procesos del área.

7. Equipo multidisciplinario:

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

PP-9

5/5

8. Días de trabajo planificados

El tiempo estimado para la ejecución de la auditoría al proceso de cobranzas de 31 días 100%.

FASES DIAS %

Fase I:	Planificación preliminar y específico 14 días 45%
Fase II:	Ejecución de trabajo y análisis de resultados 13 días 42%
Fase III:	Comunicación de resultados 4 días 13%
TOTAL	31 días 100%

Elaborado por:**ANA LOOR****Auditor Jefe de Equipo****BRYAN LOOR****Auditor operativo**

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA				PE
	CLIENTES: APRONAM	CIUDAD	CHONE	MANABI
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE COBRANZA				
PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				
Objetivo: Conocer y evaluar los procedimientos realizados en el proceso de cobranza en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	REALIZADO POR	FECHA
1	Elaborar cuestionario de control interno	PE-1	ACLA, BELR	11/08/2020
2	Aplicar el cuestionario de control interno	PE-2	ACLA, BELR	13/08/2020
3	Determinar los niveles de riesgo y confianza en base a los resultados del Control Interno.	PE-3	ACLA, BELR	15/08/2020
4	Elaborar matriz de riesgo	PE-4	ACLA, BELR	16/08/2020
5	Desarrollar programa de auditoria	PE-5	ACLA, BELR	21/08/2020
6	Elaborar hoja de hallazgo	PE-6	ACLA, BELR	22/08/2020
7	Reunión del equipo de auditoria	PE-7	ACLA, BELR	23/08/2020
8	Borrador del informe de auditoria	PE-8	ACLA, BELR	30/08/2020
9	Informe de auditoria	PE-9	ACLA, BELR	3/09/2020
REALIZADO POR		ACLA/BELR		
SUPERVIZADO POR		MM		

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE PRESUPUESTO							PE-1	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							1/7	
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019								
#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		515	Si/No	393	76,31%	ALTO	23,69%	LEVE
AREA DE VENTAS		75		59	79%	ALTO	21%	LEVE
1	¿La empresa cuenta con políticas para solicitar los requisitos de cada cliente?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODERADO
2	¿Mantiene contacto permanente con su jefe inmediato superior?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
3	¿Se realizan análisis de clientes para determinar su monto y días de crédito?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
4	¿Existen recibos o documentos de soportes pre- numerados que sustenten el cobro realizado?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
5	¿Emite reportes sistematizados (Sistema Contable Integrado) que se procesan al momento de la venta a crédito?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODERADO
6	¿Se tiene un registro o procedimiento de cobros a clientes?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
7	¿Recibió entrenamiento en el procedimiento de manipulación de cuentas por cobrar a clientes?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE

8	¿El área de Ventas se encarga de las cobranzas por las ventas realizadas?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
9	¿En caso de vencimientos de clientes, usted puede facturar sin problema a ese cliente?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODERADO
10	¿Presenta casos de clientes vencidos que se puede facturar con normalidad?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODERADO
11	¿Tiene usted usuario y clave personalizada para control de sus actividades?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
12	¿Los ingresos por cobros están centralizados en una persona ajena al área de ventas?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODERADO
13	¿Ha recibido quejas de clientes que cancelaron y presentan vencimientos en la cartera?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
14	¿Se utiliza recibos renumerados para controlar los ingresos recibidos?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
15	¿Reciben comisiones por ventas y cobranzas efectuadas?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE

AREA DE COBRANZAS		110		80	73%	MEDIO	27,27%	MODERADO
16	¿La empresa cuenta con políticas para solicitar los requisitos de cada cliente?	5	NO	0	0%	BAJO	100,00%	ALTO
17	¿Mantiene contacto permanente con su jefe inmediato superior?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
18	¿Se realizan análisis de clientes para determinar su monto y días de crédito?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
19	¿Existen recibos o documentos de soportes pre-numerados que sustenten el cobro realizado?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
20	¿Emite reportes sistematizados (Sistema Contable Integrado) que se procesan al momento de la venta a crédito?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODERADO
21	¿Se tiene un registro o procedimiento de cobros a clientes?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
22	¿Recibió entrenamiento en el procedimiento de manipulación de cuentas por cobrar a clientes?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
23	¿El área de Ventas se encarga de las cobranzas por las ventas realizadas?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
24	¿En caso de vencimientos de clientes, usted puede facturar sin problema a ese cliente?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODERADO

25	¿Presenta casos de clientes vencidos que se puede facturar con normalidad?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODERADO
26	¿Tiene usted usuario y clave personalizada para control de sus actividades?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
27	¿Los ingresos por cobros están centralizados en una persona ajena al área de ventas?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
28	¿Se utiliza recibos renumerados para controlar los ingresos recibidos?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
29	¿Reciben comisiones por ventas y cobranzas efectuadas?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
30	¿Se efectúan controles tipo auditoría a la gestión de cobranzas de manera permanente?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODERADO
31	¿Tiene firmado algún acuerdo de responsabilidad por el manejo de la cartera?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
32	¿Conoce usted las responsabilidades penales por algún tipo de desvíos de fondos?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
33	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
34	¿Se han socializado las políticas de cobranza?	5	NO	0	0%	BAJO	100,00%	ALTO

45	¿El área de Ventas se encarga de las cobranzas por las ventas realizadas?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
46	¿En caso de vencimientos de clientes, usted puede facturar sin problema a ese cliente?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODE RADO
47	¿Presenta casos de clientes vencidos que se puede facturar con normalidad?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODE RADO
48	¿Tiene usted usuario y clave personalizada para control de sus actividades?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
49	¿Los ingresos por cobros están centralizados en una persona ajena al área de ventas?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
50	¿Se utiliza recibos pre-numerados para controlar los ingresos recibidos?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
51	¿Reciben comisiones por ventas y cobranzas efectuadas?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
52	¿Se efectúan controles tipo auditoría a la gestión de cobranzas de manera permanente?	5	SI	3	60%	MEDIO	40,00%	MODE RADO
53	¿Tiene firmado algún acuerdo de responsabilidad por el manejo de la cartera?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
54	¿Conoce usted las responsabilidades penales por algún tipo de desvíos de fondos?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE

ASISTENTE DE GERENCIA RECAUDADOR		25		17	68%	MEDIO	32,00%	MODERADO
55	¿Existen promociones para incentivar a quien paga puntualmente?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
56	¿Se llevan estadísticas para identificar de forma rápida a clientes puntuales y no puntuales en pago?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
57	¿Se realiza un seguimiento a los clientes que se les otorga ventas a crédito?	5	SI	5	100%	ALTO	0,00%	LEVE
58	¿Existen manuales o políticas de cobranzas dentro del área?	5	NO	0	0%	BAJO	100,00%	ALTO
59	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?	5	SI	4	80%	ALTO	20,00%	LEVE
TOTAL		515		393	76,31%	ALTO	23,69%	LEVE

Conclusión: al realizar la evaluación del control interno tenemos como resultado que el nivel confianza es alto y el nivel de riesgo es leve lo cual nos indica que la empresa está manejando sus procesos de buena forma, separamos la calificaciones por áreas obteniendo como resultado que el área con la calificación más baja es la de "asistente de gerencia recaudador" mientras que la mejor calificación la obtuvo el área de "ventas", si bien es cierto que la diferencia entre áreas no es muy significativa nos señala a cuales revisar de manera más minuciosa.

INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**PE/CI**

Una vez realizada la evaluación al control interno en la empresa APRONAM S.A, llevada a cabo en la auditoria de gestión al proceso de cobranzas del periodo 2018 tenemos las siguientes observaciones:

- La empresa no cuenta con políticas para ventas a créditos en el periodo 2018.
- La empresa no cuenta con manual de procedimientos para el proceso de cobranzas.
- No existe un sistema integrado en la empresa.
- La empresa maneja gran porcentaje de sus procedimientos por “costumbre” mas no por lineamientos establecidos.
- No se realizan controles tipo auditorías internas en el proceso de cobranzas.

La evaluación realizada nos deja como resultado un nivel de confianza del 76.31% lo cual representa un grado alto de confianza y nivel de riesgo de 23.69% considerando este porcentaje el riesgo es bajo o leve, teniendo como área de menor confianza o rendimiento el de ASISTENTE DE GERENCIA RECAUDADOR con un 68% de confianza y de mejor rendimiento el área de CONTABILIDAD con un 82% de confianza, existiendo una brecha de 14% entre la más alta y la más baja, lo cual no representa una gran diferencia, consideramos que no existe gran diferencia de rendimiento en las áreas de la empresa y que la principal debilidad de la empresa es la ausencia de políticas y manuales de procedimientos para los distintos procesos llevados a cabo en la empresa.

Bryan Loor Reyes

Jefe de Equipo de Auditoría

APRONAM S.A	AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO		Referencia	
	Periodo	2018	Elaborado por	ACLA,BELR
	Matriz de Riesgos y Enfoque de Auditoría		Fecha	18/08/2020
MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORÍA				PE-3 1/2
Componente	Riesgo y su fundamento	Control clave	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Procedimientos sustantivos
VENTAS	Nivel de confianza: 76,31% Nivel de riesgo: Leve La empresa cuenta con los debidos controles en el área de ventas, y con su personal perfectamente calificado al momento de realizar los procesos.	Revisión de documentos y requisitos de apertura de crédito a los clientes	Verificar si los registros de cobranzas tienen segregación de funciones entre las personas que venden, facturan y cobran	Revisar las formas de cobro al momento de facturar y la parametrización en el sistema
	La empresa no cuenta con políticas que sustenten los procedimientos a realizar, esto puede ocasionar un riesgo muy significativo en las ventas.		Verificar si existe procedimiento para revisar la confirmación de la entrega de la mercadería	Verificar el cierre diario de facturas emitidas
COBRANZAS	Nivel de confianza: 73% Nivel de riesgo: Moderado	Analizar los plazos de vencimientos y soportes de cuentas por cobrar	Verificar si los registros de cobranzas tienen segregación de funciones entre las personas que venden, facturan y cobran	Verificar los soportes de las cuentas por cobrar según el procedimiento adecuado
	No manejan controles de tipos de auditorías internas de manera continua al proceso de cobranza, lo que genera un riesgo, ya que no se verifican los procesos.			Examinar el procedimiento de recibos de cobros a clientes.
CONTABILIDAD	Nivel de confianza: 82% Nivel de riesgo: Leve	Revisión de documentos emitidos, cierres de caja y registros contables	Verificar si los registros de cobranzas tienen segregación de funciones entre las personas que	Efectuar análisis de cobrabilidad para los saldos con más de 60 días, determinando el valor de las cuentas
	Esta área lleva sus procesos de manera correcta, siendo esta una de las áreas fuerte y brinda una			

	<p>confianza alta debido en gran parte a que su personal trabaja muy de la mano</p>		<p>venden, facturan y cobran</p>	<p>incobrables para el registro contable correspondiente.</p>
	<p>No cuentan con controles de auditoría interna que permita detectar errores de manera rápida, esto a su vez podría ayudar a corregirlos y que los procesos sean aún mejor llevados</p>		<p>Comprobar si los procedimientos de Ventas, cobranzas y recaudación se integran de manera confiable</p>	<p>Realizar el procedimiento de provisiones de cuentas por cobrar</p> <p>Verificar el soporte de los registros de saldos por cartera vencida</p> <p>Revisar que el procedimiento de descarga al saldo de clientes sea efectuado mediante abonos de clientes con el soporte y registro adecuado.</p>
RECAUDADOR	<p>Nivel de confianza: 68%</p>	<p>Revisión de los procedimientos de cobros</p>	<p>¿Verificar el cumplimiento de una política y procedimientos autorizados y publicados sobre las recaudaciones?</p>	<p>Revisar el arqueo respectivo por recaudaciones realizadas</p>
	<p>Nivel de riesgo: Moderado</p>			<p>Verificar los depósitos por concepto de recaudaciones</p>
	<p>El riesgo en esta área se incrementa de manera considerable por no contar con políticas que dicten las pautas de cómo llevar los procesos basándose en un manual de procedimiento debidamente implementado.</p>			<p>Verificar el tiempo de los depósitos realizados en relación al cierre de caja</p>
	<p>Se realizan controles para reducir el porcentaje de carteras vencidas mediante seguimiento a los clientes con crédito buscando de esta manera disminuir el riesgo en esta área que por naturaleza propia del negocio es alto.</p>			

PE-4

1

MATRIZ DE CONTROLES

APRONAM S.A				Referencia		
AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE COBRANZA				Auditor	ACLA, BELR	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				Fecha	16/08/2020	
MATRIZ GENERAL DE CONTROLES						
NUM	PROCESO	CONTROL	OBJETIVO DEL CONTROL	PERSONAL ENCARGADO	FRECUENCIA	RIESGO MITIGADO
1	Aprobación de ventas a crédito	Revisión de documentos	Establecer que la información requerida sea correcta	Asistente de ventas	Recepción de solicitudes	Que se acepten clientes con información incompleta
2	Aprobación de ventas a crédito	Análisis de clientes	Establecer integridad y validez de parte de los clientes	Asistente de cuentas por cobrar	Recepción de solicitudes	Que se acepten clientes que no tengan capacidad de pago
3	Aprobación de ventas a crédito	Mantenimiento de datos de clientes	Actualización continua de los clientes	Asistente de cuentas por cobrar	Mensual	Contar con clientes que tengan riesgo de liquidez
4	Condiciones de ventas a crédito	Revisión de condiciones parametrizadas	Establecer la exactitud de la información ingresada	Asistente de cuentas por cobrar	Mensual	Que existan modificaciones en las condiciones de créditos no aprobados
5	Condiciones de ventas a crédito	Revisión de condiciones de créditos aprobados	Determinar la valuación de las condiciones de créditos	Jefe de cobranzas	Mensual	Que existan clientes con condiciones ajenas a su situación actual
6	Recaudación	Confirmación de dinero recibido vía bancaria	Determinar la exactitud e integridad de los clientes al realizar los depósitos	Asistente de cuentas por cobrar	Cada vez que se revisa el correo	Que se apliquen valores no depositados a la factura
7	Recaudación	Recepción de valores en efectivo	Aplicar correctamente los valores recibidos	Asistente de cuentas por cobrar	Cada vez que se reciba en efectivo	Mala aplicación de valores recibidos por parte de los clientes
8	Recaudación	Control de recibos de cobro	Verificar el uso de los recibos de cobros asignados de los clientes	Jefe de cobranzas	Semanal	Mal uso de recibos de cobro
9	Baja de cuentas	Reporte de antigüedad de cartera	Establecer plazos de vencimientos	Jefe de cobranzas	Semestral	Que existan clientes con alta morosidad y se siga facturando

Cedula narrativa del proceso de ventas a crédito en APRONAM S.A.	PE/1
<p>1.- Aprobación de Clientes.</p> <p>Se realiza un análisis financiero a los clientes que solicitan crédito para determinar el monto y plazo que se les puede otorgar, siendo este análisis muy importante para reducir el riesgo de cuentas incobrables, antes de aprobarle ventas a crédito el cliente debe realizar al menos dos compras sin crédito.</p> <p>La empresa brinda 2 tipos de crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito Directo • Crédito normal <p>Crédito Directo. - La figura de crédito inmediato se establece por la necesidad que presenta la empresa de facilitar el proceso de ventas en determinadas líneas, donde se consideran necesarios requisitos mínimos para la obtención del crédito, el límite de crédito corresponderá al monto de consumo de una semana, bajo la responsabilidad del vendedor.</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Apertura (sea manual o en PDA) • Copia de la cédula de identidad del cliente • Letra de cambio firmada • Certificado Bancario de la cuenta que va a utilizar para el pago. • Monto mínimo \$40 • Plazo: hasta ocho días <p><u>Puntualización:</u> Al primer retraso en el pago de estos clientes automáticamente se le retira el crédito directo y se procede al cobro al vendedor responsable. Si el cliente lo desea puede acceder a un crédito normal, con la correspondiente documentación.</p>	

Crédito Normal. - Este tipo de crédito se basa en el análisis del cliente y su límite de crédito dependerá del consumo semanal, la capacidad de pago del cliente y la garantía presentada para respaldar sus montos de compra.

Requisitos:

- Solicitud de crédito
- Copia Cédula de identidad o RUC
- Copia de documentos que abalicen la(s) propiedad (es) que tienen.
- Letra de cambio firmada
- Certificado Bancario de la cuenta que va a utilizar para el pago
- Referencia comercial (2)
- Garante (si el cliente no tiene propiedad(es))

Estos requisitos que son receptados mediante correo electrónico se validan y en caso de aprobarse el crédito se le comunica al cliente.

2.- Cobranza.

La empresa cuenta con vendedores locales y vendedores foráneos, los locales están encargados de Chone y sus alrededores, mientras que los foráneos realizan sus rutas y las demás ciudades de la zona norte de la provincia.

Cada vendedor realiza el cobro de los clientes designados según su ruta y lleva el dinero hasta las oficinas, en el caso de los vendedores locales se lo hace diariamente y los foráneos hacen entrega del dinero los días lunes, martes, miércoles y sábados (por motivo de lejanía de sus rutas entregan los sábados lo recaudado de jueves y viernes).

Este proceso es supervisado continuamente mediante llamadas de verificación y visitas a clientes.

Chone 19 de agosto 2020 APRONAM S.A Cedula narrativa de entrevista con el contador	PE/2
<p>En el ejercicio de la auditoria de gestión que se realizó en APRONAM S.A y mediante el uso de técnicas de auditoria en este caso técnica de investigación, llevamos a cabo una entrevista o conversación con el contador de la empresa para conocer sobre el proceso llevado a cabo para el cálculo de provisión de cuentas incobrables, este nos manifestó que para dicho periodo él no se encontraba trabajando para la empresa, sin embargo al ingresar y luego de revisar documentos y procesos detectó que esta provisión se calculó de manera incorrecta.</p> <p>Después de esta conversación solicitamos información para verificar dicho proceso partiendo desde el escepticismo profesional, terminamos corroborando la información manifestada por el contador de la empresa en la que efectivamente existía un mal cálculo de la provisión en cuestión.</p> <p>En la presente entrevista también confirmamos que la empresa no contaba con políticas contables en el periodo 2018, es mas en la actualidad no cuentan con las mismas, si bien es cierto la empresa está trabajando en su elaboración aún no se tiene claro cuándo estarán listas para su implementación.</p> <p>BRYAN LOOR REYES</p> <p>ATT</p>	

PE-5

1/1

PROGRAMA DE AUDITORIA					
EMPRESA: APRONAM S.A.		CIUDAD: CHONE		PROVINCIA: MANABI	
PROCESO: AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE COBRANZAS					
PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018					
OBJETIVO GENERAL					
DETERMINAR LA CONFIABILIDAD DEL PROCESO DE COBRANZAS EN APRONAM S.A EN EL AÑO 2018					
No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P.T.	HECHO POR	HORAS EMPLEADAS	FECHA
8	Verificar si el proceso de cobranza tiene segregación de funciones entre las personas que venden, facturan y cobran	PC	BELR	2 horas	19/08/20
9	Verificar si existe un procedimiento para revisar la confirmación de entrega de mercadería	EM	BELR	1 hora	21/08/20
10	Comprobar si los procedimientos de ventas, cobranzas y recaudación se integran de manera confiable	CP	BELR	Media hora	21/08/20
11	Verificar el cierre diario de facturas emitidas en un día determinado.	VF	ACLA	1 hora	22/08/20
12	Verificar los soportes de las cuentas por cobrar	VC	ACLA	1 hora	22/08/20
13	Examinar el procedimiento de recibos de cobro a clientes	CC	ACLA	Media hora	22/08/20
14	Efectuar un análisis de cobrabilidad para los saldos con más de 60 días, determinar el valor de cuentas incobrables	EA	BELR	1 hora	23/08/20
15	Revisar el procedimiento de provisión de cuentas incobrables	PP	BELR	1 hora	23/08/20
16	Verificar los depósitos por concepto de recaudaciones	VD	ACLA	Media hora	23/08/20
17	Realizar hojas de hallazgo	HH	ACLA/ BELR	2 días	25/08/20 26/08/20
ELABORADO POR: ACLA-BELR		SUPERVISADO POR:MM		FECHA:18/08/2020	

Chone, 19 de agosto de 2020.

APRONAM S.A.**Observación del proceso de cobranza.**

PC-1

1/1

Para verificar si el proceso de cobranza tiene segregación de funciones entre las personas que venden, facturan y cobran, hemos utilizado técnicas de observación en el cual hemos podido corroborar como se lleva a cabo el proceso, ejecutando un trabajo de campo visualizando el proceso, que se da de la siguiente:

- Cada personal de ventas realiza la toma de pedido a sus clientes designados.
- Esta información se traspasa a facturación y estos pasan los pedidos al personal de bodega.
- En el área de bodega se pesa el producto y se confirma su stock.
- Se procede a facturar con la información de bodega y se validan las promociones y precios (esto ya que suelen varias entre una semana y otra).
- El personal de reparto realiza la entrega de los pedidos.
- Se reporta el crédito.
- El área de ventas cobra y realiza la toma del siguiente pedido.

En el proceso de observación llevado a cabo para ejecutar un procedimiento planificado logramos comprobar que existe segregación de funciones en el proceso de cobranza, ya que en el mismo participan 4 áreas de la empresa, involucradas en el proceso desde que se toma el pedido hasta que se cobra el dinero de las ventas, si bien todo empieza y termina en el área de ventas, existe un flujo importante en el cual se podría detectar cualquier anomalía registrada en el proceso, siendo esto un control clave para un correcto funcionamiento de las ventas a créditos y cobranzas.

Chone 21 de agosto de 2020.

APRONAM S.A.**Confirmación de entrega de mercadería.**

EM-2

1/1

Realizamos una prueba selectiva mediante la cual evaluamos el procedimiento llevado a cabo en la APRONAM S.A para verificar la entrega diaria y los saldos correspondientes, contando con un proceso establecido y en correcto funcionamiento, llevan un registro detallado por cada vendedor lo cual proporciona información muy confiable de las cuentas registradas en la empresa.

585707	SALTOS VARGAS JOSE RAMON	25		994300119	1313229484
100601565	SANCHEZ FERNANDEZ MARIA MONSERRATE	89,99		981596779	1312585670
100601776	MACIAS LUCAS FERNANDO FABRICIO-ASAD	669,88	NO SE LOCALIZA	979863875	1306772193
583756	REINOSO QUIROZ KLEVER MANUEL	1.258,84		988419294	1309933651
585825	ROSADO VELASQUEZ ELIO ABRAHAN	1.643,62	DESDE ENERO EMPIEZA A ABONAR	987739817	1304766510
580488	MARIA DEL CARMEN CEDEÑO ASADERO ""	1.796,15	DESDE ENERO EMPIEZA A ABONAR	939918940	1,3064E+12
		5483,48			
Fecha : 1					
581400	PONCE ZAMBRANO ANGEL ANTONIO	3,99	MAL COBRO	994006399	1304984857
587642	GANCHOZO BAREN ANDRES FELICIANO	4,67		981630392	1,3042E+12
587731	ZAMBRANO DOMINGUEZ PROSPERO ANTONIO	4,67			1301901367
590003	MARCILLO LOOR LUCILA JOSEFA	4,67		0	1303548893
587821	ZAMBRANO ZAMBRANO TARGELIA MONCERRA	6,06		999645658	1303954273
100602056	MENDOZA FARIAS LIMBER ODILON	26,82		991086054	1304732603
583957	SOLORZANO CALDERON JAIRO JAVIER	162,93	PERSONAL	980314567	1310829831
		189,75			

Chone 21 de agosto de 2020.

APRONAM S.A**Integración de ventas, cobranzas y recaudación**

CP-3

1/1

En la ejecución del procedimiento de comprobación de segregación de funciones en el proceso de cobranza obtuvimos información mediante la observación realizada que nos permite dar fe de una adecuada integración entre VENTAS, COBRANZAS Y RECAUDACION al ser estas áreas o departamentos muy dependientes entre ellos, resulta imprescindible que estos trabajen de la mano en búsqueda de cumplir los objetivos de la empresa.

Se pudo constatar que existe una comunicación continua y fluida entre estas áreas de la empresa facilitando el trabajo entre ellas y existiendo un compromiso muy fuerte para el cumplimiento de las metas que pasan básicamente por tener ventas importantes y una oportuna recaudación de dinero que estas generan, para lograr estas metas es necesario contar con una buena gestión de cobranzas que permita recaudar el dinero en los tiempos establecidos y así reducir los porcentajes de cartera vencida.

APRONAM S.A VERIFICAR EL CIERRE DIARIO DE FACTURAS EMITIDAS EN UN DIA DETERMINADO	PERIODO 2018	REF: VF-4 1/1
		ELABORADO POR:
		CEDULA SUMARIA

Descripción	Ref.	Saldo Contabilidad	Debe	Haber	Saldo Auditoría
		29/12/2018			29/12/2018
REC.COBRO/CHQ.VISTA		\$15,425.63			\$15,425.63
CHEQUE AL DIA		\$367.76			\$367.76
CHEQUE POSFECHADOS		\$4,409.02			\$4,409.02
RETENCIONES		-			-
IVA 30%-70%-100%		-			-
Total		\$20,802.41			\$20,802.41

Descripción	Ref	Saldo Contabilidad	Debe	Haber	Saldo Auditoría
		30/12/2018			30/12/2018
REC.COBRO/CHQ.VISTA		\$10,048.31			\$10,048.31
CHEQUE AL DIA		\$ 0,00			\$ 0,00
CHEQUE POSFECHADOS		6,030.02			\$6,030.02
RETENCIONES		-			-
IVA 30%-70%-100%		-			-
Total		\$16,078.33			\$16,078.33

Observación

Mediante esta cedula sumaria hemos comprado que los saldos expuestos son correctos y sus procesos de cierre de factura se realizan diariamente, de manera que se realiza un debido control.

APRONAM S.A VERIFICAR SOPORTES DE CUENTAS POR COBRAR	PERIODO 2018	REF: VC-5 1/1
		ELABORADO POR:
		CEDULA SUMARIA

CLIENTES	DESCRIPCIÓN	CEDULA/RUC	Valor a pagar
ORTIZ VITE JOHNNY JAVIER	Convenio de pago	1309176574	\$ 7.172,47
CARLOS AMADO VIVAS VERA ASADERO PIK	Convenio de pago	1304752880	\$ 14.963,60
SORNOZA GONZABAY JENNY	Abonando	1306410653	\$ 68,01
ROSADO VELASQUEZ ELIO ABRAHAN	Convenio de pago	1304766510	\$ 1.643,62
MARIA DEL CARMEN CEDEÑO ASADERO	Convenio de pago	1306392505001	\$ 1.796,15
CLEYTON ELIECER ZAMBRANO ZAMBRANO	Convenio de pago	1310484550	\$ 6.150,33
SOLORZANO MENDOZA MARIA JOSE	Convenio de pago	1310199839	\$ 130,35

Observaciones

Una vez efectuados nuestros procedimientos de auditoría para el soporte de cuentas por cobrar podemos concluir que el saldo de cuenta se presenta razonablemente, tomando en cuenta que la mayor parte de clientes han realizado convenios de pagos.

APRONAM S.A EXAMINAR EL PROCEDIMIENTO DE RECIBOS DE COBRO A CLIENTES	PERIODO 2018	REF: CC-6 1/1
		ELABORADO POR:
		CEDULA SUMARIA

Descripción	REF	Saldo Contabilidad	Saldo por confirmar
SANTANA QUIIJE KLEVER OSWALDO	100601462	6.12	
INTRILANSA S.A.	587911	10.66	
ZAMBRANO VERA MARIA ISABEL	584348	20.00	
CAFE MARI TERI WILMER ZAMBRANO	600450	360.00	
ANDRADE ZAMBRANO LUIS ALFREDO	100600814	489.02	
SANCHEZ FERNANDEZ MARIA MONSERRATE	100601565	89.99	
MACIAS LUCAS FERNANDO FABRICIO-ASAD	100601776	669.88	669.88
REINOSO QUIROZ KLEVER MANUEL	583756	1,258.84	
ROSADO VELASQUEZ ELIO ABRAHAN	585825	1,643.62	1,643.62
MARIA DEL CARMEN CEDEÑO ASADERO	580488	1,796.15	1,796.15
TOTAL		6,344.28	

Observación

Los procedimientos de cobros a clientes son realizados diariamente, sin embargo, eso no quiere decir que todos los clientes se encuentren al día en sus pagos, se puede verificar que la mayoría de los clientes han cumplido con sus pagos, tres clientes no han cancelado, a pesar de que se lleva un control con sus cobros esto no quiere decir que todos los clientes estén al día, aunque sus mayores ventas son de contado.

APRONAM S.A	PERIODO 2018	REF: EA-7 1/1
		ELABORADO POR:
		CEDULA SUMARIA
Efectuar un análisis de cobrabilidad para los saldos con más de 60 días, determinar el valor de cuentas incobrables		

CLIENTES	DESCRIPCIÓN	CEDULA/RUC	Valor a pagar
Ortiz Vite Johnny Javier	Convenio de pago	1309176574	\$ 7.172,47
Carlos Amado Vivas Vera Asadero Pik	Convenio de pago	1304752880	\$ 14.963,60
Sornoza Gonzabay Jenny	Abonando	1306410653	\$ 68,01
Rosado Velasquez Elio Abrahan	Convenio de pago	1304766510	\$ 1.643,62
María Del Carmen Cedeño Asadero	Convenio de pago	1306392505001	\$ 1.796,15
Cleyton Eliecer Zambrano Zambrano	Convenio de pago	1310484550	\$ 6.150,33
Solorzano Mendoza Maria Jose	Convenio de pago	1310199839	\$ 130,35

PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
¿Las cuentas por cobrar tienen su respectivo soporte?	X		▲
¿En la venta se realizó una nota de crédito?	X		▲
¿Se ha realizado llamadas de constatación de saldos?	X		▲
¿Se ha dado seguimiento al cliente para que cancele su deuda?	X		▲
¿Han dado facilidades de pago a sus clientes?	X		▲

Observaciones

Se realizó un check list a las cuentas por cobrar para verificar que las ventas de cartera vencida fueron realizadas de forma correcta y existan soportes del procedimiento, además corroborar que se está realizando gestiones de cobranza para una pronta recuperación de cartera. Una vez revisado el proceso comprobamos que se ejecutó adecuadamente y se están realizando las debidas gestiones de cobranzas.

APRONAM S.A Revisar el procedimiento de provisión de cuentas incobrables	PERIODO 2018	REF PP-8 1/1	Δ ▲
		ELABORADO POR:	
		CEDULA SUMARIA	

CUENTA	SALDO SEGUN CONTABILIDAD	DEBE	HABER	SALDO SEGUN AUDITORIA
CARTERA TOTAL A DICIEMBRE/2018	\$ 243.989,38	-	-	\$ 243.989,38
(-)CARTERA AÑOS ANTERIORES	\$ 12.696,33	-	\$ 12.696,33	\$ -
(-)CARTERA RELACIONADA	\$ 2.558,26	-	-	\$ 2.558,26
TOTAL, CTAS. POR COBRAR PARA PROVISIÓN	\$ 228.734,79	-	\$ 12.696,33	\$ 216.038,46
PROVISIÓN 1% CTAS. INCOBRABLES	\$ 2.287,35	-	\$ 126,97	\$ 2.160,38

APRONAM S.A VERIFICAR LOS DEPOSITOS POR CONCEPTO DE RECAUDACIONES	PERIODO 2018	REF VD-9 1/1
		ELABORADO POR:
		CEDULA SUMARIA

Fecha	Nombre	Saldo Contabilidad	Saldo Auditoría
27/12/2018	Juan Suarez	\$1,250.00	\$1,250.00
28/12/2018	Rubén Chichando	\$1,946.00	\$1,946.00
29/12/2018	Roberto Velásquez	\$700.00	\$700.00
30/12/2018	Roberto Velásquez	\$21.97	\$21.97

Observaciones

Mediante el procedimiento realizado se puede comprobar que los saldos de depósitos son correctos, estos son efectuados los mismos días en que se realizan las ventas, cabe recalcar que hemos tomado la muestra de varios días.

APRONAM S.A
PERIODO 2018
CEDULA SUMARIA Y ANALITICA A LA CUENTAS POR COBRAR

CUENTA	SALDO SEGUN CONTABILIDAD	DEBE	HABER	SALDO SEGUN AUDITORIA
CUENTAS POR COBRAR	\$ 250.836,57		\$ 3.437,72	\$ 247.398,85

CUENTAS	2018	2017	AUMENTÓ O DISMINUYÓ	%
VENTAS	\$5.358.784,67	\$3.899.794,08	\$ 1.458.990,59	27,23%
CUENTAS POR COBRAR	\$ 247.398,85	\$ 175.777,52	\$ 71.621,33	28,95%

El porcentaje de cuentas por cobrar también casi en idéntica situación que el de ventas, razón por la cual no es alarmante, ya que es debidamente proporcional al crecimiento de la empresa en el 2018.

CUENTAS	2018		2017	
VENTAS	\$5.358.784,67	100%	\$ 3.899.794,08	100%
CUENTAS POR COBRAR	\$ 247.398,85	4,62%	\$ 175.777,52	4,51%

El valor porcentual de cuentas por cobrar es mínimo en relación a las ventas obtenidas durante el periodo 2018, algo realmente positivo y favorable para la entidad.

HOJA DE HALLAZGO APRONAM S. A	PERIODO 2018	REF: HH-1 1/3
		ELABORADO POR: BELR

Hallazgo No.1: Incorrecto procedimiento en el cálculo de provisión para cuentas incobrables.

CONDICION: El cálculo de la provisión de cuentas incobrables realizada en el 2018 por la empresa APRONAM S.A se realizó de manera incorrecta, en dicho cálculo se tomó en cuenta la provisión del año anterior como resta del valor de cuentas por cobrar para que el monto utilizado para el cálculo final disminuya. **(SPP-8 1/1), (PE/2).**

CRITERIO: Para el cálculo de provisión de cuentas incobrables el SRI mediante el ART.10 literal 11 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno establece que se debe considerar el 1% del total de cuentas por cobrar para la provisión anual de cuentas incobrables y la provisión acumulada no debe superar el 10% de cuentas por cobrar, mas no dice que la empresa puede utilizar el cálculo del año anterior para que el cálculo actual disminuya.

CAUSA: La empresa APRONAM S.A. carece de procedimientos de ejecución y control en administración financiera para mejorar su capital de trabajo direccionada a la rentabilidad y liquidez de sus operaciones, las cuentas incobrables del año anterior se gestionaron sin la provisión de año actual.

EFFECTO: El inadecuado manejo del rubro cuentas por cobrar aumentará el riesgo en los factores de rentabilidad y riesgo, lo que ocasiona pérdidas significativas en los resultados del ejercicio. Otro posible impacto será el incumplimiento de las normas tributarias y beneficios para deducción de gastos, al restarle la provisión de cuentas incobrables del año anterior a cuentas por cobrar, el valor para el cálculo de provisión del periodo a calcular se redujo y el resultado de provisión de cuentas incobrables terminó siendo menor al 1% de cuentas por cobrar, porcentaje mínimo dispuesto tanto por la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno como por las Normas Internacionales de Información Financiera.

CONCLUSION: La empresa no cuenta con administración financiera que aporte a la estructura y gestión de sus operaciones, la cuenta por cobrar representa un rubro importante en las finanzas de la empresa y los registros y cálculos en provisión de esta cuenta no se manejan de manera integral que ayude a mejorar los resultados de APRONAM S.A.

Recomendación: Se recomienda crear políticas y procedimiento adecuados en aplicación de procedimientos, normas y otras acciones de aplicación crediticia para aceptación de cuentas, términos de crédito: plazo, límites de crédito, descuentos otorgados, términos especiales, que ayude a incentivar la demanda, minimizar el costo por llevar cuentas por cobrar adicionales, y un mayor riesgo de pérdidas por cuentas incobrables.

HOJA DE HALLAZGO PERIODO 2018 APRONAM S. A Hallazgo N°2. Falta de políticas contables y manual de procedimientos	REF: HH-2 2/3
Elaborado por ACLA	
<p>Condición: La entidad no cuenta con políticas administrativas y contables, las operaciones de la empresa se manejan por orden directa del jefe de turno, careciendo de elementos sustentatorios en cada operación crediticia. (PE/2)</p>	
<p>Criterio: La NIC 8 establece que: Las políticas contables son reglas, bases, convenciones, acuerdos establecidos por la entidad para el tratamiento de su información financiera. En estas se establece el tratamiento para la información financiera y los hechos económicos en los estados financieros. De igual manera, permiten entender los saldos y valores de las cuentas que la entidad presenta en sus informes.</p>	
<p>Causa: Los directivos como administradores financieros no han realizado el análisis sobre el impacto que tiene operar sin políticas de crédito y cobranza, sobre la rentabilidad, liquidez y riesgo de la empresa.</p>	

Efecto: Al no contar con aquellos manuales instructivos ocasiona no identificar errores de manera oportuna en el tiempo adecuado para corregir los procesos provocando aumento significativo en la cartera vencida y esto ocasiona un déficit muy significativo en la entidad.

Conclusión: La empresa no ha contado con políticas ni manuales de procedimientos, lo que es muy relevante ya que en los tiempos actuales es de vital importancia contar con aquellas.

Recomendaciones: Se recomienda establecer políticas contables y manual de procedimientos con el fin de asegurar fiabilidad a sus procesos a realizar, y así mismo obtener sus objetivos esperados.

La oportunidad de ajustar las políticas de crédito ayudará principalmente a:

1. Mayor influencia en el impacto que tienen los cambios en la política de crédito sobre las ventas.
2. Aumento en la satisfacción y demanda de forma ascendente con los clientes.
3. Los flujos de caja aportan a mayor demanda en inversión en capital de trabajo.

<p>HOJA DE HALLAZGO</p> <p>PERIODO 2018</p> <p>APRONAM S. A</p> <p>Hallazgo N°3. Diferencia e inconsistencia del saldo de la Cuenta por Cobrar.</p>	<p>REF:</p> <p>HH-2</p> <p>3/3</p>
<p>Elaborado por BELR</p>	
<p>Condición: La empresa presenta una diferencia en el saldo de cuentas por cobrar. Los registros contables no coinciden con los reportados a los organismos de control. (PE/2)</p>	
<p>Criterio: En el registro y manejo de carácter contable no se cumple con los artículos del 19 al 21 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en concordancia con los artículos del 37 al 43 del Reglamento de Aplicación a la LORTI.</p>	
<p>Causa: La falta de revisión periódica de los procedimientos adecuada por gestión del Gerente y de la Junta General de Accionistas mediante personal independiente a la empresa. Además, falta establecer normas ajustadas a las Normas Internacionales de Información Financiera</p>	
<p>Efecto: Las máximas autoridades de la empresa no cuenta con información confiable lo que puede producir, equivocadas decisiones y aumentar el riesgo de desviaciones producto de las cuentas por cobrar.</p>	
<p>Conclusión: No se establecen revisiones o exámenes especiales de personal independiente a las cuentas por cobrar, siendo una cuenta de alta vulnerabilidad por su naturaleza e importancia dentro de las operaciones de la empresa.</p>	
<p>Recomendaciones: Se recomienda establecer Auditorías que determine la confiabilidad de la cuenta por cobrar de la empresa.</p>	



INFORME DE AUDITORIA
EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

Portoviejo 3 de septiembre de 2020.

Señores de

APRONAM S.A.

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO COBRANZA

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la auditoria de gestión al proceso de cobranza, por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018. La implementación de los procesos y controles internos evaluados son responsabilidad de la administración de APRONAM S.A. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la relación basada en la auditoría.

La Auditoría fue ejecutada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y a las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas exigen una planificación, ejecución y comunicación de resultados sobre lo examinado. Dichas normas requieren que una auditoría diseñada y realizada para obtener certeza razonable sobre si la relación no contiene exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo; que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas y procedimientos aplicables.

En esta auditoría se utilizaron pruebas de control y pruebas sustantivas para evidenciar los procedimientos de gestión y el estado del control interno sobre la gestión a las cuentas por cobrar. Nuestra opinión de auditoría deriva en el seguimiento al proceso y siendo este ejecutado sin sustento y evidencia de las acciones de los empleados o ejecutores de las cuentas por cobrar (Clientes).

En base a la investigación efectuada al periodo del año 2018, APRONAM S.A. sufre una deficiencia importante de sus procedimientos debido a la inexistencia de políticas contables, en donde, sus actividades no se encuentran debidamente sustentadas, documentadas y sin respaldo de sus actividades.

Normas utilizadas

NIA: Normas Internacionales de Auditoría.

PCGA: Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

NIIIF: Normas Internacionales de Información Financiera.

NIC: Norma Internacional de Contabilidad

LDC: Ley de Compañías

LODC: Ley Orgánica Defensa del Consumidor

Conclusiones

En base a la auditoría de gestión al proceso de cobranzas realizada a la empresa APRONAM S.A se puede destacar que no cuentan con políticas contables ni manual de procedimientos lo que hace ser que sus procedimientos sean realizados de manera rudimentaria y por tal razón podría causar errores graves en cualquier momento.

Recomendaciones

Se recomienda a la administración de APRONAM S.A establecer las políticas contables ya que aquellas son todos los criterios y lineamientos definitivos para que la administración por medio de la gerencia tenga la plena seguridad de que la información registrada y presentada es confiable, efectiva y fiable para la toma de decisiones, y de esta forma se logre mejorar sus ventas a créditos, y tratar de disminuir sus carteras vencidas.

Ana Cristina Loor Andrade

Bryan Loor Reyes

Atentamente

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA.

5.1. Título de la Propuesta

Elaboración de políticas contables para ventas a crédito y cobranzas.

5.2. Autores de la propuesta.

Bryan Enmanuel Loor Reyes.

Ana Cristina Loor Andrade.

5.3. Empresa auspiciante.

APRONAM S.A.

5.4. Áreas que cubre la propuesta.

La propuesta realizada cubre las áreas de ventas y cobranzas.

5.5. Fecha de presentación.

10 de septiembre de 2020.

5.6. Fecha de terminación.

17 de septiembre de 2020.

5.7. Duración del proyecto.

El proyecto tendrá una duración de una semana.

5.8. Objetivo general de la propuesta.

Establecer las políticas para ventas a crédito y cobranza que permitan un mejor control de estos procesos.

5.9. Objetivos específicos de la propuesta.

- Contribuir a la reducción de cartera vencida mediante una correcta aplicación de estas políticas.
- Recolectar información que ayude en la toma de decisiones.
- Brindar lineamientos para una mejor ejecución de los procesos llevados a cabo tanto en el área de ventas como de cobranzas.
- Contar con personal altamente capacitado, con pleno conocimiento de sus funciones y metas que tiene la empresa.

5.10. Beneficiarios directo.

La empresa APRONAM S.A se beneficiará de manera directa.

5.11. Beneficiarios indirectos.

Los clientes de APRONAM S.A.

5.12. Impacto de la propuesta.

El principal impacto será un mejor manejo y control de los procesos que se ejecutan en las áreas involucradas, así como contar con información confiable oportunamente que ayude en la elaboración de estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa que permitirán el crecimiento de la misma, además contribuirá a una debida segregación de funciones, en las que todos serán informados de sus competencias y responsabilidades.

5.13. Descripción de la propuesta.

OBJETIVO.

Este compendio de políticas forma el marco referencial para la venta de productos de las líneas de producto entregados por PRONACA, y respaldo en la toma de decisiones para:

- Facilitar el proceso de venta
- Administrar la información y las cuentas por cobrar a clientes.
- Establecer responsabilidades de acuerdo a la naturaleza del cargo.
- Disminuir el riesgo inherente en la comercialización.
- Asegurar el manejo apropiado de valores
- Establecer sanciones de acuerdo al grado de la falta cometida.

ALCANCE

La Administración de las cuentas por cobrar de la Compañía se ejercerá a través del Área de Crédito y Cobros, bajo los lineamientos de comercialización de los diferentes productos, siendo responsables todas aquellas personas que tengan a cargo la responsabilidad del manejo y la recuperación de cuentas por cobrar, involucrando específicamente a las áreas de:

Ventas

Crédito y Cobranzas

Logística (Choferes y Ayudantes)

Contabilidad

EXPOSICION DE LA POLITICA

El área de Crédito y Cobranzas velará por el cumplimiento de todas las políticas establecidas en este compendio.

La Jefe de Cartera tendrá como responsabilidad actualizar y plantear nuevas políticas para la aprobación de la GERENCIA GENERAL, que de acuerdo a las circunstancias sean necesarias realizar a este compendio para los diferentes temas que abarca la gestión del área de Crédito y Cobranzas, sean estas externas o internas, en coordinación con los requerimientos de la organización.

En todos los casos de incumplimiento a las políticas expuestas en este compendio, el colaborador se sujetará a lo establecido en el Reglamento Interno, procedimientos internos, Política de Cobranzas PRONACA y Código de Trabajo.

Abuso de Confianza y Distracción de Valores.

Todos los colaboradores de la compañía que diariamente y por la naturaleza de sus funciones manejan valores producto de la recaudación de las cuentas por cobrar, no deberán hacer uso de estos para beneficio personal o utilizarlo inapropiadamente por ningún monto ni lapso de tiempo.

El área de Crédito y Cobranzas establecerá mecanismos de acción tendientes a controlar que todo valor recuperado sea reportado en el mismo día de su recaudación, según procedimientos establecidos.

La Compañía se reserva el derecho de denunciar o acusar por robo o abuso de confianza en caso de que se compruebe la distracción o disposición de los valores a ellos encargados

de recuperar, y podrá tomar todas las medidas laborables y legales respectivas, de acuerdo a decisiones tomadas por el área de Crédito y Cobranzas.

Todo empleado que por su actividad maneje valores, presentará una letra de cambio con un garante, sin fecha y en blanco; esta letra de cambio la receptorá la GERENCIA GENERAL, y la adjuntará a la carpeta personal de cada empleado, mientras dure la relación laboral, al término de la cual será devuelta al empleado, si no existe perjuicio para la empresa, motivo por el cual no se podrá devolver inmediatamente, sino después de treinta días que haya firmado su renuncia o haya dejado de laborar.

Sanciones Internas

Se aplicarán las siguientes sanciones para:

Casos de Ventas de Contado entregadas a Crédito:

Llamado de atención y tendrá que recaudar el valor en un lapso de 48 horas la persona que autorizó.

Si incurre nuevamente en la falta se enviará memorando con copia a la GERENCIA, y tendrá 24 horas para la recaudación del valor total de la factura, de lo contrario se procederá al descuento del valor vía rol de pagos.

Si por tercera ocasión reincidiera en la falta se enviará memo a la carpeta personal de quien autorizó y tendrá 24 horas para recaudar el valor de la factura de lo contrario se le descontará vía rol de pagos.

De acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo, a quien acumule tres llamados de atención a la carpeta, es causal para solicitar el visto bueno.

Si se realizan ventas a un cliente suspendido:

Memorando dirigido a la GERENCIA del empleado que autorizó el despacho y entrega al cliente suspendido y tendrá un lapso de 72 horas para cobrar, de lo contrario se le descontará vía rol de pagos.

De reincidir por segunda ocasión se enviará memorando dirigido a la Gerencia y copia a la carpeta del empleado, y tendrá 72 horas para cobrar, de lo contrario se le descontará vía rol de pagos.

En el caso de que acumule tres memorandos a la carpeta, se considerará causal para pedir visto bueno del empleado.

Si se recibieren cheques de terceras personas y este tuviera identificado el cliente del cual se recibió el cheque:

Llamado de atención por incumplimiento y tendrá un lapso de 24 horas para que el cliente le cancele el valor del cheque o lo canjee por uno personal, en caso contrario se le cobrará la totalidad del cheque a la persona que recibió dicho cheque.

En el caso que acumule tres memorandos a la carpeta, se considerará causal para pedir visto bueno del empleado.

Si recibieren cheques de terceras personas y este NO tuviera identificado el cliente del cual se ha recibido el cheque:

Si se comprobare negligencia en el endoso, se enviará un memorando dirigido a la Gerencia y tendrá un lapso de 24 horas para que el cliente le cancele el valor del cheque o lo canjee por uno personal, en caso contrario se le cobrará la totalidad del cheque a la persona que recibió dicho cheque.

Cobranza no permitirá el depósito del cheque sin el endoso correspondiente.

Si el empleado recibiere cheques mal girados o depositase sin el correspondiente endoso:

Cobro a la persona que recibió el cheque, del costo financiero por el tiempo que se demore en efectivizar el cheque.

En el caso de que NO se pueda recaudar los valores por cheques devueltos por mal girados será responsabilidad de la persona que recibió el cheque y por tanto si a los 8 días no ha sido cancelado se descontará vía rol de pagos al empleado que lo recibió.

Si se comprobase que el empleado responsable ha depositado el cheque intencionalmente sin el endoso correspondiente, esto significará abuso de confianza y por tanto se pedirá visto bueno del empleado.

Todas aquellas personas responsables de la presentación y cuadro de cajas que no cumplieren con la obligación de liquidar dentro de los horarios establecidos (máximo 16h30) con lo dispuesto en esta política;

- Llamado de atención
- Memorando dirigido a la Gerencia
- Memorando con copia a la carpeta del empleado.

La falta de seguimiento por parte de la Jefe de Cartera que no informe por escrito sobre las facturas, saldos, descuentos, devoluciones y otros, a la Gerencia que se encuentren vencidos más de 15 días, serán de responsabilidad del mismo, el incumplimiento en la responsabilidad asignada será sancionado con:

- Llamado de atención por el incumplimiento
- Memorando con copia a la Gerencia
- Memorando a la carpeta del empleado.

Si el revisor u Oficial de Crédito, no informara sobre descuadres en la caja a la Jefe de Cartera y recibiera con diferencias las mismas sea en valores (efectivo o cheques), documentos, y otros, será de total responsabilidad de él y adicionalmente será sancionado con:

- Llamado de atención por el incumplimiento
- Memorando con copia a la Gerencia
- Memorando con copia a la carpeta del empleado.

Los Vendedores que generen ventas para un mismo cliente con diferentes códigos o utilice códigos de otros clientes para despachar a clientes suspendidos o que están en legal.

- Llamado de atención por el incumplimiento
- Memorando con copia a la Gerencia
- Memorando con copia a la carpeta del empleado.

Para la aplicación de estas sanciones el departamento de Crédito y Cobranzas notificará a la Gerencia General.

Actividades Externas.

Se prohíbe toda acción u omisión que interfiera con el normal flujo en la recuperación de cartera: “las actividades que se relacionen, interfieran o entren en conflictos con el interés de la compañía, están totalmente prohibidos”.

Los colaboradores no podrán tomar decisiones arbitrarias con respecto a la recuperación, concesión de créditos, plazos, cupos de ventas, otorgamiento de descuentos, aceptar cheques y dar a cambio efectivo, cobrar en un mismo cheque dos o más clientes, asignaciones de valores por cruces en la cartera que no se amparen en este compendio de políticas para el manejo de cuentas por cobrar.

Queda igualmente prohibido que un colaborador mantenga relaciones mercantiles con clientes directos, y peor aún se negocie condiciones de pagos en base a beneficios personales.

Los colaboradores no podrán guardar información respecto a clientes que entorpezcan las gestiones de recuperación de una cuenta por cobrar.

Excepción:

Cualquier excepción a este literal deberá ser autorizada únicamente por la Gerencia General.

COMERCIALIZACIÓN. -

OBJETIVO

Formalizar la vinculación de nuevos clientes y la administración de cartera, estableciendo condiciones para la venta de nuestros productos que permitan minimizar el riesgo y optimizar la cobranza, basados en:

- Racionalizar los cupos a clientes en la venta de contado y crédito.
- Definir condiciones y garantías para el otorgamiento de crédito.
- Definir tipos de créditos en base a las necesidades de los negocios.
- Establecer niveles de aprobación de créditos.

El cupo de venta se determina mediante el límite de crédito asignado, que representa el monto asignado a un cliente por un período. La aprobación de los límites de crédito realizará el Área de Crédito y Cobranzas, en base a un análisis de la estadística del cliente y a la capacidad crediticia del mismo, esta condición se la revisará periódicamente.

El monto mínimo establecido para el otorgamiento de crédito a un cliente es de \$50 de compra semanal.

Para los clientes que lleven diferentes líneas de productos se le establecerá un cupo por el consumo total. Toda venta inferior a los montos mínimos establecidos será única y

exclusivamente de contado. La autorización de límites de crédito a clientes se la definirá una vez llenada la respectiva Solicitud y firmada la letra de cambio.

Tipos de crédito

En base a los requerimientos del mercado se crearán diferentes tipos de créditos con las especificaciones que determinen hacia que tipo de clientes va dirigido y los requisitos que debe cumplir el cliente.

Actualmente registrarán dos tipos de crédito:

- Crédito Directo
- Crédito normal

Puntualización. -

Crédito Directo. - La figura de crédito inmediato se establece por la necesidad que presenta la empresa de facilitar el proceso de ventas en determinadas líneas, donde se consideran necesarios requisitos mínimos para la obtención del crédito, el límite de crédito corresponderá al monto de consumo de una semana, bajo la responsabilidad del vendedor.

Requisitos. -

- Solicitud de Apertura (sea manual o en PDA)
- Copia de la cédula de identidad del cliente
- Letra de cambio firmada
- Certificado Bancario de la cuenta que va a utilizar para el pago.
- Monto mínimo \$40

- Plazo: hasta ocho días

Puntualización. -

Al primer retraso en el pago de estos clientes automáticamente se le retira el crédito directo y se procede al cobro al vendedor responsable. Si el cliente lo desea puede acceder a un crédito normal, con la correspondiente documentación.

Crédito Normal. - Este tipo de crédito se basa en el análisis del cliente y su límite de crédito dependerá del consumo semanal, la capacidad de pago del cliente y la garantía presentada para respaldar sus montos de compra.

Requisitos. -

- Solicitud de crédito
- Copia Cédula de identidad o RUC
- Copia de documentos que abalicen la(s) propiedad (es) que tienen.
- Letra de cambio firmada
- Certificado Bancario de la cuenta que va a utilizar para el pago
- Referencia comercial (2)
- Garante (si el cliente no tiene propiedad(es))

PLAZOS: Estos serán establecidos:

Canal Tradicional	Hasta 8 días
Canal Consumo Inmediato	Hasta 12 días

Es responsabilidad del Vendedor o personal de Reparto, recibir los cheques debidamente llenados y firmados, girado a nombre de APRONAM, y revisar el cumplimiento de las fechas establecidas de crédito.

Si un cheque es protestado, es responsabilidad del Vendedor recuperar el valor correspondiente, y en el caso de no presentar respuesta positiva de reembolso durante el lapso de seis meses, pasará automáticamente el valor del cheque más el valor del protesto, a ser descontado vía rol de pagos.

Aprobación de Crédito a Clientes

Los clientes podrán solicitar acceder a este servicio, cumpliendo con los requisitos establecidos por la empresa para la autorización u otorgamiento del crédito y con el compromiso por parte del mismo, del cumplimiento de las condiciones establecidas por la compañía.

Cliente que presente cheques protestados por dos ocasiones, será causal para eliminar el crédito otorgado.

No se puede recibir como pago en un cheque, el valor total correspondiente a 2 o más clientes, debido a que se entendería que están utilizando el valor en efectivo recibido.

Será responsabilidad de todo colaborador que gestione el otorgamiento de crédito de un cliente, el participar al cliente las condiciones específicas que regirán al crédito otorgado

como son: plazo, límite de crédito, sanciones por el incumplimiento de los pagos; y queda totalmente prohibido se notifique estas condiciones de forma distinta a las establecidas por la compañía.

El proceso de calificación y otorgamiento del crédito a un cliente estará a cargo única y exclusivamente del área de Crédito y Cobranzas a través de la Jefe de Cartera, la misma que tendrá bajo su responsabilidad la evaluación y análisis de la capacidad crediticia del cliente. Se realizará una investigación exhaustiva de las referencias, antecedentes y cuentas de los clientes.

El Vendedor y personal de Reparto, deberán mantener una actitud de respeto y colaboración con el personal del área de Crédito y Cobranzas, aportando con soluciones y cumpliendo a cabalidad con la presente Política.

RESPONSABILIDADES

Jefe de Cartera. - Es su responsabilidad que la política de crédito sea aplicada permanentemente y se apliquen las sanciones cuando incurran en alguna de estas faltas.

Oficial de Crédito y Cobranzas. - Es su responsabilidad la correcta administración de las liquidaciones y tomar los correctivos necesarios a la falta que se pueda presentar, con una comunicación oportuna.

Vendedores y Personal de Reparto. - Cumplir con las condiciones aplicadas en la política y condiciones de crédito otorgadas a los clientes.

5.14. Importancia

La importancia de esta propuesta radica principalmente en que, al contar con políticas contables para los procesos de ventas y cobranzas, estos podrán ser realizados y controlados contando con un soporte de lineamientos a seguir, lo cual facilitara sus procedimientos y la ejecución de auditoría interna.

5.15. Metas del proyecto

- Ayudar a reducir la cartera vencida.
- Mejorar los procedimientos de ventas a créditos y cobranzas.
- Disminuir los riesgos en los procedimientos.

5.16. Finalidad de la propuesta

Las políticas contables tienen como finalidad mejorar los procedimientos de manera eficiente y eficaz, buscando dar las pautas para una estructura empresarial mucho más organizada que ayude al crecimiento de APRONAM S.A con bases sólidas y una clara visión de sus metas y objetivos a corto mediano y largo plazo.

Bibliografía

- Alcivar, F. (2016). Auditoria en las empresas . *Contribuciones a la economia*, 25.
- Bonilla, M. (2012). Papeles de trabajo en auditoria. *auditool*, 6.
- Cortés, J. M. (2017). El impacto del credito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 49-62.
- Dante Orlando, G. A. (2012). El sistema de control interno y su importancia en la auditoría.
Imagen, 16.
- Fernandez, F. (2006). *Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales*.
España: Valladolid.
- Flores, J. (2014). Educacion financiera. *La hipotecaria*, 9.
- Garcia, R. d. (2008). *Conceptos de auditoria* . Cuba: Felix Varela.
- Gómez, A. H. (2007). Administracion de cuentas por cobrar. *Nucleo universitario Rafael Rangel*, 3.
- Gonzales, L. (2019). Gestion de cobranza . *libera*, 16.
- Gonzales, R. (2008). *Auditoria de gestion*. Cuba.
- Guerrero, M. (2016). Auditoria. *Contribuciones a la economia* , 28.
- Idict, R. (2011). *Proceso de la gestión de cobro*. Cuba: Enciclopedia cubana.
- Jimenez, R. (1998). *Guía Metodológica para la Realización de Auditorías de Gestión*. Cuba: Oficina
Nacional de Auditoria.
- Lecaros, J. M. (2011). Auditoria de Gestion Empresarial. *Quipukamayoc*, 33-34.

Leonardo Ojeda Mesa, M. C. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas.

Cooperativismo y Desarrollo, 12.

Panez. (16 de 01 de 19). *RSM*. Obtenido de [https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-](https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas)

[peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas](https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas)

Redondo. (1996). Auditoria de Gestion . 23.

Rodriguez, I. (2014). Riesgo. *Auditool*, 16.

Ruffner, J. G. (2011). El auditor interno y su rol ante el fraude y la corrupción. *Quipukamayoc*, 36.

Stevens, R. (11 de 12 de 2019). *Rankia*. Obtenido de [https://www.rankia.co/blog/mejores-](https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia)

[cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia](https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia)

Vazquez, R. (2019). Ventas. *Economipedia*, 12.