



UNIVERSIDAD
SAN GREGORIO
DE PORTOVIEJO

UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORIA Y CONTABILIDAD - C.P.A.

TEMA:

“Examen especial realizado a las cuentas por cobrar de la Clínica

Guayaquil periodo fiscal 2019”

Tutor:

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.

Autores:

Tnlga. Pinela Mite Astrid Margarita

Tnlga. Solórzano Litardo Teresa de Jesús

Guayaquil – Guayas – Ecuador

2021

Certificado del tutor de titulación

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs., en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifico que los egresados Pinela Mite Astrid Margarita y Solórzano Litardo Teresa de Jesús son autores de la tesis de grado titulada “**Examen especial realizado a las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil periodo fiscal 2019**”, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado del tribunal

El trabajo de investigación “**Examen especial realizado a las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil periodo fiscal 2019**”, presentado por los egresados Pinela Mite Astrid Margarita y Solórzano Litardo Teresa de Jesús, luego de haber analizado y revisado por los señores del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Andrea Lissette Ruiz Vélez, Msg.

Coordinadora de la carrera

Ing. Rommel Sacoto Ferrer, Mgs.

Tutor trabajo investigación

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Declaración de auditoria

Pinela Mite Astrid Margarita y Solórzano Litardo Teresa de Jesús, autores de este trabajo de titulación denominado **“Examen especial realizado a las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil periodo fiscal 2019”**, declaramos que el mismo es de nuestra completa auditoria y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Tnlga. Pinela Mite Astrid M.

Tnlga. Solórzano Litardo Teresa

Agradecimiento

Deseo expresar mi entera gratitud en primer lugar a Dios ser mi guía en este trayecto dándome la sabiduría, fortaleza y mucha fe para cumplir uno más de mis objetivos y saber que todo en la vida posee un sacrificio, también estoy agradecida por todas sus infinitas bendiciones derramadas diariamente y en especial a mi novio el mismo que no me permitió flaquear jamás impulsándome cada día en este arduo camino, mis padres por estar presentes apoyándome en todo lo que me propongo. Mi infinito agradecimiento a todas las autoridades de la casa de salud Clínica Guayaquil, por confiar en mí, abriéndome sus puertas y permitirme efectuar todo este examen especial dentro de sus instalaciones.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad san Gregorio de Portoviejo a toda la facultad de Contabilidad y Auditoría, a todos mis docentes ya que con la enseñanza de sus valiosos conocimientos que permitieron desarrollarme día a día como profesional, gracias a todos ustedes por su dedicación, paciencia y apoyo incondicional.

Tngla. Pinela Mite Astrid Margarita

Agradecimiento

En primer lugar, le agradezco a Dios quien nos ha guiado y nos ha dado la fortaleza para poder seguir adelante.

A mis hermanos Irene, Rogelio y Ligner, y a mi madre Sofia Litardo por estar presente apoyándome y con sus demostraciones de amor y comprensión para que continúe con mis estudios para seguir preparándome profesionalmente.

Al señor Econ. Tnlgo. Ing. CPA. Otto Joby Alexei Farra Wong, por el apoyo incondicional, comprensión y confianza que usted ha dado en los momentos difíciles.

A nuestros profesores, por esas ganas de transmitirnos sus conocimientos y su dedicación que hicieron posible la culminación de nuestras tareas y realización de nuestra tesis.

A todos nuestros compañeros, por darnos apoyo mutuo y a nuestros familiares, que, con su amor y apoyo, han permitido cumplir nuestra meta.

Tnlga. Solórzano Litardo Teresa de Jesús

Resumen

El presente examen especial ha tenido como propósito proponer un manual de procedimientos para un mejor control en las cuentas por cobrar de Clínica Guayaquil Servicios Médicos, en el mismo se examinará los problemas que se tiene, de esta forma se efectuarán cambios para llegar a tener una mejor liquidez y persistencia en las cuentas por cobrar.

En el proceso de investigación se analizaron; bases legales, diseños de investigación, métodos teóricos, esta interpretación de la recopilación de datos en la que se realizaron entrevistas, las mismas que ayudaran a mejorar el entorno de Clínica Guayaquil , examinamos los problemas (cada uno de ellos) que se producen en la entidad por situaciones de morosidad y falta de pago de los clientes (pacientes), este servicio se les ha prestado y el valor facturado no se le da el seguimiento correspondiente para su cancelación total causando retrasos en las obligaciones de Clínica Guayaquil como atrasos a sus proveedores o pago de sueldos del personal.

De este modo a Clínica Guayaquil se le propone actualizar y socializar un manual de procedimientos con parámetros que se deben cumplir; estableciendo políticas de crédito y cobranza, demostrando liquidez y eficacia en el control de las cuentas por cobrar de Clínica Guayaquil Servicios Médicos.

Palabras claves: cuentas por cobrar, liquidez, crédito y cobranza.

Abstract

The purpose of the special examination is to propose a manual of procedures for a better control in the accounts receivable of Clínica Guayaquil Medical Services, in it the problems that it has will be examined, in this way changes will be made to have better liquidity and persistence in accounts receivable.

In the research process they were analyzed; legal bases, research designs, theoretical methods, this interpretation of the data collection in which interviews were conducted, the same ones that will help to improve the environment of Clínica Guayaquil, we examine the problems (each one of them) that occur in the entity due to situations of delinquency and non-payment of clients (patients), this service has been provided to them and the invoiced value is not given the corresponding follow-up for its total cancellation causing delays in the obligations of the Guayaquil Clinic such as arrears to its providers or payment of staff salaries.

In this way, the Guayaquil Clinic is proposed to update and socialize a procedures manual with parameters that must be met; establishing credit and collection policies, demonstrating liquidity and efficiency in the control of accounts receivable from Clínica Guayaquil Medical Services.

Accounts receivable, liquidity, credit y ollection.

Tabla de contenido

Certificado del tutor de titulación.....	ii
Certificado del tribunal.....	iii
Declaración de auditoria.....	iv
Agradecimiento	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Lista de Tablas.....	xvi
Capítulo I.....	1
1. Problematización	1
1.1. Tema	1
1.2. Antecedentes Generales.....	1
1.3. Formulación del problema.....	2
1.4. Planteamiento del problema	2
1.5. Preguntas de investigación	3
1.6. Delimitación del problema	5
1.7. Justificación.....	5
1.8. Objetivos.....	6
1.8.1. Objetivos generales.	6

1.8.2. Objetivos específicos.....	6
1.9. Resumen del Capítulo I.....	6
Capitulo II.....	8
2. Contextualización.....	8
2.1. Marco teórico.....	8
2.1.1. Auditoria especial.....	8
2.1.2. Tipos de auditoria.....	9
2.1.2.1. Auditoría interna.....	9
2.1.2.2. Auditoría externa.....	9
2.1.2.3. Auditoría administrativa.....	10
2.1.2.4. Auditoría operativa.....	10
2.1.2.5. Auditoría financiera.....	10
2.1.2.6. Examen Especial.....	11
2.1.2.6.1. Diferencia entre auditoría financiera y examen especial.....	12
2.1.3. Fases de un examen especial.....	14
2.1.3.1. Fase I Planificación preliminar.....	14
2.1.3.1.1. Conocimiento de la entidad.....	15
2.1.3.1.2. Obtención de la información.....	15
2.1.3.1.3. Técnicas de verificación ocular.....	15
2.1.3.1.3. Técnicas de verificación verbal.....	16

2.1.3.1.4. Técnicas de verificación escrita.....	16
2.1.3.1.5. Técnicas de verificación documental.	17
2.1.3.1.6. Técnicas de Verificación Física.....	17
2.1.3.1.7. Entrevistas y cuestionarios.	17
2.1.3.1.8. Control Interno.	17
2.1.3.1.9. Evaluación del Riesgo.	18
2.1.3.1.10. Tipos de Riesgo.	19
2.1.3.2. Fase II Ejecución.....	20
2.1.3.2.1. Pruebas de cumplimiento.	20
2.1.3.2.2. Pruebas sustantivas.....	20
2.1.3.2.3. Hojas de Hallazgos.	21
2.1.3.3. Fase III la comunicación de los resultados.....	21
2.1.3.3.1. Informe de auditoría.	22
2.1.3.3.2. Las normas de preparación del informe.	23
2.1.4. Cuentas por cobrar.....	24
2.1.4.1. Categorización de las cuentas por cobrar.	25
2.1.5. Estándares de crédito y selección de otorgamiento.....	25
2.1.5.1. Calificación de crédito.....	27
2.1.5.1.1. Termino crédito.	27
2.1.5.1.2. Supervisión de crédito.	27

2.1.6. Liquidez.....	28
2.1.7 Capital de trabajo neto.....	28
2.1.8. Manual.....	29
2.8.1.1. Importancia del manual de procesos.	29
2.8.1.2. Objetivos del manual de procesos.	29
2.8.1.3. Estructura del manual de procesos.	29
2.8.1.4. Diagrama de flujos.	30
2.2. Marco conceptual	31
2.3. Marco Legal.....	33
2.4. Operacionalización de las variables	37
2.4.1. Variable independiente.....	37
2.4.2. Variable dependiente.....	38
2.5. Resumen capítulo II.....	39
Capitulo III	40
3. Marco Metodológico	40
3.1. Plan de investigación.....	40
3.2. Tipos de investigación.....	42
3.3. Fuentes de investigación.....	43
3.4. Población.....	44
3.5. Tamaño de la muestra.....	44

3.6. Resumen capítulo III	44
Capítulo IV	45
4. Análisis e interpretación de los resultados	45
4.1. Análisis e interpretación de los resultados	45
4.1.1. Entrevistas	45
4.2. Proceso de auditoría	56
4.2.1. Fase I Planificación.	56
4.2.1.1. Hojas de índices.....	56
4.2.1.2. Hojas de marcas.....	57
4.2.1.3 Organigrama de la Clínica Guayaquil	58
4.2.1.4. Evaluación de control interno.....	69
4.2.1.5. Medición de los niveles de confianza y riesgo de control.....	72
4.2.1.6. Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría.	75
4.2.1.7. Programas de auditorías	77
4.2.2 Papeles de trabajo	79
4.2.2.1. Hojas de hallazgos.....	90
4.2.3. Comunicación de los resultados.	93
4.2.3.1. Informe.	93
4.2.3.1. Título.	97
4.2.3.2. Destinatario.....	97

4.2.3.3. Información Introdutora.....	97
Capítulo V	102
Propuesta	102
5.1. Título de la prepuesta	102
5.2. Autores de la Propuesta.....	102
5.3. Empresa auspiciante	102
5.4. Área que cubre la propuesta	102
5.5. Fecha de presentación.....	102
5.6. Fecha de terminación.....	102
5.7. Duración de proyecto	103
5.8. Participantes del proyecto.....	103
5.9. Objetivo general de la propuesta	103
5.10. Objetivos específicos.....	103
5.11. Alcance	104
5.12. Beneficiarios directos	104
5.13. Beneficiarios indirectos	104
5.14. Impacto de la propuesta.....	104
5.15. Descripción de la propuesta.....	105
6. Manual de políticas y procedimientos	106
6.1. Objetivo General	107

6.2. Objetivos Específicos	107
6.3. Alcance	107
6.4. Valores corporativos.....	108
6.5. Políticas Generales	108
6.6. Perfil, Roles y Funciones.....	110
7. Manual de procedimientos para aprobación de otorgamiento de crédito.....	113
7.1. Flujograma de crédito y cobranza	114
8. Manual de procedimientos para gestión de cobranza.....	115
8.1. Flujograma gestión de cobranza	116
Bibliografía.....	118
APENDICES	121

Lista de Tablas

Tabla 1 Diferencia entre Auditoria Financiera y Examen Especial	13
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente	37
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente	38
Tabla 4 Técnicas e instrumento de investigación	41

Capítulo I

1. Problemática

1.1. Tema

Examen especial realizado a las Cuentas por Cobrar de la clínica Guayaquil período fiscal 2019.

1.2. Antecedentes Generales

Las cuentas por cobrar desde su existencia han sido rubros que significan derechos de la empresa exigibles a terceros, provienen de la venta de mercadería o prestación de servicios a crédito. Servicios prestados como: restaurantes y bares, gas natural, electricidad, hospitales y clínicas, la entidad prestadora del servicio estipula por un periodo de tiempo, al finalizar el mismo se genera una factura que evidencia el consumo y la fecha de vencimiento de la misma.

En ciertas explicaciones también se enseña el interés que se cobrará en caso de no abonar la factura luego de la fecha de vencimiento, cada sector económico puede tener prácticas normalizadas con respecto a los plazos y forma de entrega, las empresas pueden realizar acuerdos personalizados con otros tipos de clientes.

Es importante hacer hincapié que cuando se otorga un crédito excesivo o cuando los plazos establecidos son muy largos es mayor el riesgo de incobrabilidad y esto es muy perjudicial en una empresa, de aquí la importancia de formar políticas de crédito que se ajusten a la capacidad financiera de la empresa.

La clínica Guayaquil ha tenido un déficit debido a su mala gestión de otorgamiento de crédito y cobranza direccionada a la cuenta más importante para la empresa, siendo esta la Cuenta por cobrar la misma que se ha incrementado extensamente, por no ser cobrados de manera oportuna, lo cual presenta un problema para la empresa y directamente afecta su

liquidez, como consecuencia incurrirá en el atraso e incumplimiento de los compromisos a terceros.

El proyecto a ejecutar tiene como propósito la revisión y análisis de las actividades desempeñadas en el área de crédito y cobranza de la empresa para aportar a la optimización del proceso de su administración, advirtiéndolo, descubriendo o cualquier evento de riesgo, que pueda afectar al cumplimiento de metas y a su economía manifestando así lo importante que es la elaboración de un examen especial a las cuentas por cobrar.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera se puede verificar la incidencia de las Cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil en su liquidez, durante el periodo fiscal 2019?

1.4. Planteamiento del problema

La clínica Guayaquil, ejerce económicamente la de prestación de servicios médicos hospitalarios, con el único fin de obtener mayor liquidez en su ejercicio económico, también ofrece a sus principales clientes beneficios de poder realizar los pagos a crédito. Al paso de los periodos contables se acogieron diversas políticas de cobro dependiendo la necesidad de la parte interesada (cliente), lo que incurre en un activo peligroso, que va en desventaja de la misma empresa, básicamente por no tener un óptimo control, y poca vigilancia en los movimientos de los clientes que mantienen crédito con la empresa.

A partir de este punto expuesto y posterior análisis sobre la cuentas por cobrar y revelar los problemas existente, la Gerencia toma en atención la necesidad de realizar un examen especial sobre la gestión que se lleva a cabo en las cuentas por cobrar, tomando en cuenta las bases legales y la normativa vigente, aplicando dos enfoques necesarios el financiero en el momento de ejecutar prueba de auditoría que permitan establecer el impacto

de las cuentas por cobrar y la otra la liquidez de la empresa, en la cual ayudará a verificar si los controles existentes pueden reducir los riesgos a un futuro.

1.5. Preguntas de investigación

De acuerdo con los dichos sucesos presentamos las siguientes interrogantes tales como:

- **¿Qué es un examen especial?**

Se conoce como examen especial a la auditoría de alcance, la misma que da pie a la revisión y estudio de un elemento de las operaciones ejecutadas por la entidad en mención, con la intención de comprobar el correcto funcionamiento de los recursos públicos, basándonos en el régimen de la normativa legal y otras reglas reglamentarias aplicables.

- **¿Qué es una auditoría de cumplimiento?**

Se denomina a una revisión intensiva del acatamiento de una organización a las directrices reglamentarias.

- **¿Cuáles son las fases del examen especial?**

Comprende en: Planeación, ejecución, y elaboración del informe

- **¿Qué es la planificación de auditoría?**

Es la que provee una estrategia tentativa para direccionar los recursos disponibles para ejecutar una auditoría eficaz.

- **¿Qué son los hallazgos?**

Sin embargo, los hallazgos se designan como cualquier evento, registro, documento, que asome durante la auditoría esta servirá para evaluar si se cumple o no se cumple lo que se está auditando.

- **¿Cuáles son los elementos de los hallazgos de auditoría?**

De hecho, son los siguientes: criterio, condición, causa, efecto

- **¿Qué son los riesgos de auditoría?**

Son los que el auditor da como opinión de una auditoría inapropiada cuando la información financiera, administrativa o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante.

- **¿Cuál es el papel fundamental de las cinco “C”, en la selección para el otorgamiento de crédito?**

El papel importante es posibilitar tener ingreso a un crédito, las mismas que se enumeran a continuación: carácter de cliente, capacidad de pago, capital, colateral (la garantía) y condiciones económicas esto te posibilita tener ingreso a un crédito.

- **¿Cuáles son las pautas básicas de hacer más estrictos en los estándares de crédito?**

De la misma forma las normas de crédito ya gozan de para destinar crédito a un cliente son los próximos: evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago, ciertos índices financieros, todos dichos prometen una base cuantitativa para producir y hacer consumir los estándares de crédito.

- **¿Por qué una empresa debe supervisar continuamente las cuentas por cobrar de sus clientes?**

Sumando lo expuesto las cuentas por cobrar es un componente clave para todo tipo de comercio, ya que el manejo de los mismos conlleva a una organización con peligro en su liquidez. Es apropiado llevar un control eficaz y eficiente de los consumidores y del sistema de cobranza efectivo, estos en conjunto ayudara a la entidad.

1.6. Delimitación del problema

Campo: Auditoría y contabilidad.

Área: Departamento de crédito y cobranza.

Aspecto: Análisis de cuentas por cobrar.

Tema: Examen especial realizado a las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil periodo fiscal 2019.

Problema: Inadecuada gestión de las cuentas por cobrar

Delimitación espacial: Clínica Guayaquil, Padre Aguirre y Córdova en el cantón Guayaquil.

Delimitación temporal: Periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

Línea de carrera: Proceso de control de organizaciones

1.7. Justificación

Esta indagación nace como consecuencia de la necesidad de ofrecer solución a los inconvenientes presentados en la Clínica Guayaquil a lo largo de los últimos meses, debido a que fue evidente la ineficiente administración que se le da en la casa de salud a las Cuentas por cobrar, lo que se ha observado en el aumento de comentado rubro y en las múltiples afectaciones que ello ha tenido en la disponibilidad de efectivo para encarar a las obligaciones que tiene la clínica.

Es por esto, que se entregó paso a la indagación en el proceso y todo lo cual conlleva la administración de Cuentas por cobrar en esa organización, y se estricta además la verificación del cumplimiento de procedimientos, políticas y normas generales en cuanto al aspecto crediticio hace referencia.

Para eso se realizará un examen especial de auditoría, por medio del cual se logre constatar cada uno de los puntos mencionados, recabar pruebas y hacer un informe pertinente que integre sugerencias por medio de los cuales se logre llevar a cabo una iniciativa de una propuesta de mejora.

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivos generales.

Realizar un examen especial a las cuentas por cobrar, con la finalidad de comprobar la afectación de la situación actual en la liquidez de la Clínica Guayaquil en el periodo fiscal 2019.

1.8.2. Objetivos específicos.

- Realizar un análisis bibliográfico a las diversas teorías relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez.
- Diagnosticar, a través de un examen especial, la situación actual de los procesos de las cuentas por cobrar con el fin de evidenciar su influencia en la liquidez.
- Llevar a cabo un informe detallando estrategias para mejorar el proceso de las cuentas por cobrar.
- Proponer un sistema de gestión para el control de las cuentas de cobrar mediante el establecimiento de políticas y crédito hospitalarios.

1.9. Resumen del Capítulo I

Se pudo establecer el tema de la investigación, la problemática a analizar, la delimitación del problema, los antecedentes de la Clínica Guayaquil, permite concluir que existe la necesidad de realizar un examen especial sobre los procesos de la administración de

cuentas por cobrar, tomando en consideración las falencias de esta área de crédito y cobranza esta sección es de mucha importancia esencial con la liquidez en la clínica.

Capítulo II

2. Contextualización

2.1. Marco teórico

2.1.1. Auditoría especial.

De manera general, el término auditoría hace referencia a las acciones de examinar y verificar información, registros o procesos con la finalidad de generar una opinión sobre su fiabilidad o sobre la manera en que ello se está llevando a cabo. Sin embargo, dentro del ámbito empresarial, la auditoría tiene varios enfoques que hacen que su conceptualización varíe en cierta medida, sobre todo en el sentido o propósito con el que es utilizada.

A la auditoría como un proceso basado en normas específicas, mediante el cual los estados financieros son sujeto de análisis, revisión y verificación por parte de profesionales independientes de la compañía, con el propósito de verificar la razonabilidad de la información presentada, mediante la emisión de un informe es expresada una opinión en base a los resultados (Campos, Castañeda, Holguín, López, & Tejero, 2018, p. 18).

La auditoría se enfoca en el análisis y verificación de los estados financieros de una compañía u organización, lo que en ciertos términos es denominado como auditoría de cuentas anuales, por otra parte tiene como función principal la evaluación, control y revisión de los resultados presentado por la organización para determinar la veracidad de la información financiera (Lawrence J., 2007).

La auditoría toma como fin del examen la administración de la empresa y tiene como objetivo evaluar la efectividad de los resultados conseguidos, y se enfoca tanto en procesos administrativos como de control interno (Contraloría General del Estado, 2015).

Entre otros componentes, la auditoría se ocupa de llevar a cabo con las próximas funcionalidades en una entidad:

- Verifica la efectividad de métodos administrativos para afirmar que las múltiples transacciones que hayan sido efectuadas cumplan con un conveniente registro y valoración.
- Evaluar la idoneidad de los criterios contables que se hayan usado.
- Posibilita remover redundancias, verificando la funcionalidad de criterios aplicados y sistemas administrativos implementados (Hernán, 2009).

2.1.2. Tipos de auditoria

2.1.2.1. Auditoría interna.

La auditoría interna, como su nombre lo indica, se realiza internamente en las organizaciones, y tiene como objetivo principal el dar las garantías necesarias a los directivos sobre el correcto y adecuado manejo de los procedimientos, este tipo de auditoria facilita la toma de decisiones contables, financieros y operativos de la empresa, así como los recursos de los cuales ésta dispone (Bogdanski, Tomasz, Santana, & Portillo, 2018).

2.1.2.2. Auditoría externa.

La auditoría externa, a diferencia de la interna, deberá ser realizada por un profesional independiente de la organización; o sea, un auditor que no se encuentre directamente ni de forma indirecta vinculado a ella. Este tipo de auditoría puede darse por requerimiento legal o simplemente con el fin de verificar diversos aspectos contables o administrativos (Bogdanski, Tomasz, Santana, & Portillo, 2018).

Tanto la auditoría interna como la auditoría externa cumplen un rol fundamental en las empresas, tanto como es posible puesto que la auditoría externa toma como base la

información de la auditoría interna realizada para garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

2.1.2.3. Auditoría administrativa.

Este tipo de auditoría consiste en un proceso que implica el desarrollo de un examen exhaustivo y constructivo de la estructura organizativa de una entidad, incluyendo sus métodos de control, medios de operación y empleo de recursos materiales y humanos. La auditoría administrativa persigue la evaluación de la eficiencia de los procesos internos, a través de un análisis detallado de los procedimientos y los resultados que hasta la fecha de evaluación han generado, así como para indagar la aplicación y seguimiento de políticas internas (Bogdanski, Tomasz, Santana, & Portillo, 2018).

2.1.2.4. Auditoría operativa.

Esta tipología es usualmente aplicada en los casos en los que se busca mejorar la eficiencia y eficacia respecto a la productividad, y ello se lleva a cabo a través de un análisis de los procedimientos utilizados en una organización. Es por ello por lo que se puede conceptualizar como el proceso mediante el que se detecta el nivel de productividad que produce el uso de recursos en la compañía, que se emite mediante informe final, las sugerencias respectivas para mejorarla (Bogdanski, Tomasz, Santana, & Portillo, 2018).

2.1.2.5. Auditoría financiera.

Considerando que la auditoría financiera, es un método que se examina la información que refleja en una empresa en sus estados financieros y analiza los registros contables que se realiza bajo el marco de las normas debido a que su objetivo primordial es credibilidad a los aspectos que en la utilización y administración de los medios financieros en una empresa, no

solo para velar por la estabilidad económica de la entidad, sino para afirmar el cumplimiento de la normativa vigente (Bogdanski, Tomasz, Santana, & Portillo, 2018).

2.1.2.6. Examen Especial.

Por lo tanto, el examen especial de auditoría es algo parecido con la auditoría de alcance limitado, misma que envuelve tanto la revisión como el análisis de determinada área, función o forma de la empresa, con el propósito de explicar el adecuado uso de los recursos humanos, materiales o económicos que intervengan, así como el cumplimiento de la normativa legal y de las políticas internas de la entidad (Quiñonez, 2017).

Por ende, el proceso para hacer el análisis especial es similar al de la auditoría de gestión, ya que implica las etapas de: planificación, ejecución e informe; pero tiene diversos matices que las diferencias en todas dichas fases ya que la prueba del examen especial está enfocada en un área determinada.

Son diversos los puntos que tienen la posibilidad de examinar por medio de la aplicación de un examen especial de auditoría, entre los cuales tienen la posibilidad de nombrar el análisis del desempeño financiero de una entidad a lo largo de un tiempo definido; el cumplimiento de normativas legales o reglas reglamentarias, la administración idónea de los recursos para seguir estando sobre ciertos puntos o procesos de la empresa, cumplimiento de procesos, análisis de aspectos que incidan en índices financieros, entre otros.

El examen especial puede definirse como una sección de la auditoría que posibilita conocer puntos específicos de la empresa por medio del estudio de los componentes que influyen de manera directa en ellos, esto simplifican el alcance y la limitación en la aplicación del examen especial a una cuenta o sección determinada (Fonseca, 2016, p. 25).

El valor de un examen especial radica en la aplicación de reglas de contabilidad generalmente aceptadas que cercioren el control eficiente y coordinado de las operaciones y actividades financieras, operativas y administrativas de una entidad, comprobando la evaluación de una cuenta o equipos de cuentas destinados a decidir la razonabilidad de errores y carencias encontradas a lo largo del proceso de esta acción de control (Figuroa, 2019).

El proceso de la auditoría o examen especial se hace a cada una de las actividades vinculadas con la auditoría, a partir de su legalización e iniciación, hasta la emisión del informe respectivo, hoy en día los contadores públicos profesionales por medio de la aplicación de correctos métodos de organización y ejecución van a poder revisar de manera su tarea siguiendo por su puesto el siguiente proceso: planeación, ejecución del trabajo y comunicación de resultados.

2.1.2.6.1. Diferencia entre auditoría financiera y examen especial.

En auditoría financiera, los criterios tienen relación estrictamente contable, son aplicables Manuales de Contabilidad específicos, Planes de Cuentas, los presupuestos y el examen especial consiste en la verificación, y evaluación del control interno contable, de una parte, de las operaciones efectuadas con la entidad y las NIIF's. En la siguiente tabla se puede apreciar una comparación entre el Examen Especial y la Auditoría Financiera (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007).

Tabla 1.

Diferencia entre Auditoría Financiera y Examen Especial

Auditoría Financiera	Examen Especial
Informar sobre la razonabilidad de los estados financieros expuesto por la administración de las entidades públicas y privadas.	Es considerado como parte del control posterior de empresas públicas y privadas.
Radica en un examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la entidad, para establecer si estos reflejan razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones.	Direccionado a verificar, estudiar y evaluar los aspectos limitados o de una parte de las actividades referentes a la gestión financiera, administrativa, operativa.
Su procedencia es el envío de la orden de trabajo y concluye con la emisión del informe respectivo.	Con posterioridad a su ejecución, se aplicarán las técnicas y procedimientos de auditoría de acuerdo con la materia del examen y expondrá el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones.
Para cada auditoría se conformará un equipo de trabajo, considerando la disponibilidad de personal de cada unidad de control, la complejidad, la magnitud y el volumen de las actividades a ser examinadas.	Regularmente se encomienda a los auditores independientes, fideicomisos o comisarios, para el control posterior del área financiera o parte de ella.

Fuente: Google.

Por lo expuesto el Examen Especial como la Auditoría Financiera tienen como objetivos la verificación y evaluación, sin embargo, la diferencia radica en el que primero lo realiza las actividades a la gestión financiera, administrativa, operativa en entidades públicas y privadas, y la segunda solo en los estados financieros. Para la correcta elaboración de un

Examen Especial, es preciso la implementación de un flujograma que recurra como guía de las etapas y procesos que se deben llevar a cabo en orden cronológico.

2.1.3. Fases de un examen especial.

Las fases del examen especial siguen un proceso que consta de tres fases específicas:

- La planificación
- La ejecución
- La comunicación de resultados (Figueroa, 2019).

El diseño de lo anterior expuesto, van relacionada a los lineamientos de las normas misma que sirve como dependencia en las auditorías periódicas, es decir, el auditor deberá desarrollar una estrategia detallada de cada una de las acciones a realizar de acuerdo a los resultados que espera alcanzar al final de este proceso.

2.1.3.1. Fase I Planificación preliminar.

Es la etapa con la que da inicio el desarrollo del examen especial, y consiste en detectar los problemas potencialmente más críticos del objeto de estudio, así como también implica una evaluación del nivel riesgo – confianza, y en base a ello se diseña un programa a seguir con la finalidad de obtener la evidencia necesaria que permita elaborar finalmente conclusiones acertadas (Figueroa, 2019).

La razón de esta fase se incluyen los objetivos, métodos e instrumentos a emplear, así como los medios que permitirán lograrlo eficientemente. Durante el proceso de planeación se procede a determinar las áreas o problemas que serán objeto de estudio o material de análisis; es decir, los que serán el centro del examen especial, y con ello se facilita la programación de mecanismos para obtener la evidencia.

2.1.3.1.1. Conocimiento de la entidad.

Previo a la elaboración del plan de auditoría, es preciso que se investigue todo lo relacionado con la entidad que se va a auditar de esta forma se podrá elaborar el plan de forma objetiva, se desarrolla de la siguiente manera:

- Elaboración de la información relevante de la entidad.
- Indagación de la información.
- Determinación de los procesos de auditoría o ciclos de transacciones.
- Determinación de los puntos críticos (Tapia Iturriaga, Rueda de León Contreras, & Silva Villavicencio, 2017).

2.1.3.1.2. Obtención de la información.

La planificación de la auditoría financiera, es importante para la obtención de información y necesaria, por ello se puede definir la estrategia a emplear y culminar con la recolección detallada de las tareas a realizar en la fase de ejecución (Contraloría General del Estado, 2015)

El auditor en esta etapa debe levantar toda la información con el único propósito de examinar y evaluar, de qué manera se está empleando el proceso administrativo y financiero, si alcanza, cómo y en qué medida sus: objetivos, políticas, procesos que maneja la empresa, entre otros detalles a estudiar.

Se explicará a continuación las diferentes técnicas de verificación ocular que el auditor puede aplicar en la obtención de la información:

2.1.3.1.3. Técnicas de verificación ocular.

Observación: El auditor utilizará esta técnica, es de utilidad durante todo el proceso del examen, necesita saber escuchar y recurrir a todos los sentidos, poner atención a los

detalles, poseer habilidades para descifrar y comprender, puede verificar hechos relacionados con las operaciones que realiza el personal de la entidad.

Comparación: Es la relación existente entre dos o más aspectos, para observar la similitud o diferencia entre ellos, el auditor evalúa los procedimientos y lo indica en el examen, se establecen estas comparaciones en base de criterios aceptables, facilitando la formulación de comentarios y acciones correctivas.

Revisión selectiva: Es una visualización rápida, con el fin de diferenciar normalmente asuntos que no son propios o normales.

Rastreo: Consiste en seguir la secuencia de una operación, dentro de su transacción realizadas dentro de la entidad.

2.1.3.1.3. Técnicas de verificación verbal.

Indagación: Es una herramienta útil dentro del proceso de auditoría, cuando se evalúa a través de la obtención de la información verbalmente, sin embargo, los resultados obtenidos dentro de esta técnica no constituyen una evidencia suficiente y competente.

2.1.3.1.4. Técnicas de verificación escrita.

Análisis: Revisión de una cantidad de datos para identificar la información utilizada para respaldar los procedimientos de auditoría.

Conciliación: Se trata de acuerdo entre dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.

Confirmación: Acredita la autenticidad de la información de los activos, pasivos, entre otras operaciones que realiza la entidad, mediante la afirmación o negación escrita de una persona o institución independiente a la entidad, que se encuentra en la facultad de certificar la naturaleza de las operaciones por la organización.

2.1.3.1.5. Técnicas de verificación documental.

Comprobación: Establece la revisión de la evidencia que respalda una transacción u operación, para comprobar la legalidad en todo el proceso, ya sea de adquisición de una propiedad, registros, contratos, cheques.

Computación: Consiste en cuantificar la información con el objetivo de demostrar la veracidad aritmética de un cálculo de las operaciones efectuadas.

2.1.3.1.6. Técnicas de Verificación Física.

Inspección: Es el examen física y ocular de los activos, documentos y valores con el objetivo de satisfacerse de sus existencia, autenticidad y propiedad.

2.1.3.1.7. Entrevistas y cuestionarios.

Las entrevistas y los cuestionarios son técnicas que permiten recopilar información de campo.

Entrevistas: Consiste en realizar preguntas abiertas que permiten conocer en detalles los aspectos relevantes de la información, señala que el auditor deberá construir una guía de entrevista, en la cual tendrá preguntas básicas sobre la información, que se desea lograr en una determinada área u puesto de la empresa, la base del esquema de cada entrevista acatará del objetivo que el auditor desee alcanzar y la información que desea obtener.

Cuestionarios: esta técnica permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos de manera conjunta y están compuestos por series de preguntas, escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por secciones y temáticas (Manuel, 2009).

2.1.3.1.8. Control Interno.

Según (Gabriel, 2006) en su intervención mencionó :

“Conocer los sistemas de control interno implementados en la empresa, es decir, que se identifican con los estados financieros y llegar a determinar sobre nivel de seguridad que se pueda destinar a la información que derivan ellos” (pág. 4).

El autor antes mencionado manifiesta que el control interno examina que se cumplan las directrices de la dirección, que tiene como objetivo proteger los recursos de la empresa evitando ausencia de errores o negligencias detectados en la evaluación del control interno. De esta manera se debe informar a la administración de forma verbal como escrita, su respectiva evaluación del control interno, y este le revelará al auditor el grado de confianza que corresponderá tener el mismo, y en qué puntos se habrán aplicar con mayor firmeza las pruebas necesarias para la obtención de la evidencia suficiente y competente.

2.1.3.1.9. Evaluación del Riesgo.

El examen especial dentro de su fase de ejecución consta de la elaboración y evaluación de los riesgos existente.

Para (Hernán, 2009) indicó que al:

“evaluar la importancia de lo cual concerniría analizar, teniendo presente su naturaleza, el valor de los probables errores o irregularidades y el riesgo involucrado” (p. 6).

Por consiguiente, para detectar los riesgos tanto internos como externos, que están involucradas las transacciones significativas no rutinarias, pueden ser transacciones no habituales que están relacionada en un procedimiento sistemático, que originen riesgo relativos.

El mismo autor manifestó que:

“Evaluar el nivel de riesgo inherente es anexo al nivel de seguridad de estabilidad que brinden las actividades de las metodologías similares, los riesgos concerniría en un nivel diferente que señalará el enfoque y alcance de un examen” (p. 25).

Mientras (Vernor, 2009) mencionó que:

Para alcanzar una mejor comprensión del criterio de riesgo de auditoría y, por ende, de conformar cuáles son los cursos de acción que un auditor debe seguir para lograr aminorar el riesgo sus consecuencias, a continuación se procederá estudiar sus tres componentes a partir de las definiciones de la NIA 200 Objetivo y Principios Generales que gobiernan una Auditoría de Estados Financieros (p.10).

2.1.3.1.10. Tipos de Riesgo.

Según (Vernor, 2009) referenció que los tipos de riesgo son los siguientes:

Riesgo Inherente: Es la debilidad de un saldo de una cuenta equivocada que pudiera ser de trascendencia relativa, individualmente o en otro rubro, una vez que acumule con representaciones equivocada en otras cuentas, suponiendo que no hubiera un control interno relacionado.

Riesgo Control: Es descubrir las cuentas erróneas que pudiera ocurrir en una aseveración y a su vez puede ser de calidad relativa, al no lograr detectar y corregir pertinentemente por el control interno de la empresa.

Riesgo de Detección: Es no detectar una representación equivocada que esté en una afirmación y que pudiera ser de trascendencia relativa, así sea en lo particular o una vez que se acumula con otras representaciones equívocas (p. 18).

Entonces, el riesgo se reduce cuando el auditor consigue la evidencia de auditoría que al ser considerada oportuna, auténtica y suficiente por el auditor, pueden contribuir a certificar

las afirmaciones, implícita y explícitas, contenidas en los estados financieros auditados, es necesario recalcar que la estrategia a utilizar y se integran los objetivos, así como la forma secuencial en que se desarrollarán las actividades para alcanzarlos.

2.1.3.2. Fase II Ejecución

En esta etapa el auditor debe aprovechar las acciones de cada uno de los lineamientos planeados en la fase anterior, lo cual permite determinar los resultados de la administración de la empresa, y encontrar los hallazgos más relevantes, que respalden los comentarios que se diseñen por escrito mediante conclusiones y recomendaciones.

Para (Tapia Iturriaga, Rueda de León Contreras, & Silva Villavicencio, 2017) mencionaron que las pruebas son:

2.1.3.2.1. Pruebas de cumplimiento.

Una prueba de cumplimiento es el examen de la evidencia útil de que una o más metodologías de control interno están operando durante el periodo de auditoría. El auditor deberá lograr la evidencia de auditoría mediante pruebas de cumplimiento de:

- Existencia: Control existente.
- Efectividad: Control está marchando con eficiencia
- Continuidad: Control que marcha durante todo el periodo.

2.1.3.2.2. Pruebas sustantivas.

Por otra parte, se utilizan a cada cuenta en particular en pesquisa de evidencias comprobatorias, ejemplos: un arqueo de caja chica, comprobación de saldos, están incluyen:

- Pruebas de detalles son las transacciones saldo e información a relevar.
- Procedimientos analíticos sustantivos

2.1.3.2.3. Hojas de Hallazgos.

En su designación más amplia afirma que los hallazgos en la auditoría, se conceptualiza a manera que llaman la atención del auditor y que su opinión, debe comunicarse a la empresa, ya que figuran deficiencias sustanciales que podría afectar en forma negativa su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y firme, en correlación con las aseveraciones efectuadas por la administración (Contraloría General del Estado, 2015).

De acuerdo con los hallazgos de auditoría dependerá de cómo este debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

Condición: Consiste en la situación encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función, operación, o componente determinado y es entendido como “lo que es”.

Criterio: Intuye a la idea de “lo que debe ser”, es decir, el auditor mide la condición del hecho o situación.

Efecto: Es la derivación potencial de la condición hallada, habitualmente constituye pérdidas en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de los objetivos institucionales.

Causa: Es la razón básica o las razones por lo cual ocurrió la condición, o también el porqué del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, e imprescindible para el desarrollo de una recomendación favorable que prevenga la recurrencia de la condición (Contraloría General del Estado, 2015).

2.1.3.3. Fase III la comunicación de los resultados.

La fase de comunicación de resultados se lleva a cabo mediante la redacción del informe final, y dicho documento deberá cumplir con las normas nacionales e internacionales

de auditoría. En el informe final se incluye un resumen de los hallazgos encontrados, y se los enlaza con las conclusiones y recomendaciones. Mientras tanto, dicha fase se informará a los directivos de la organización sobre las observaciones encontradas en el examen especial, de manera clara y sustentando toda la información con evidencia documental.

2.1.3.3.1. Informe de auditoría.

Luego de culminar todos los procesos planificados se elabora el informe final en donde de manera ordenada se exhibirán cada uno de los aspectos más importantes y significativos encontrados en donde se hará un análisis de los aspectos principales que permitirán ser referente para el informe final.

“El informe de auditoría, se presetarán únicamente los comentarios relacionados con los hallazgos significativo en que no han sido solucionados en el transcurso del examen” (Contraloria General del Estado, 2015).

Para (Cornejo Cáceres, 2014) señala que al momento de proceder a redactar y emitir el informe final el auditor debe asegurarse de lo siguiente:

- Cumplir con el plan de trabajo en cuanto a los objetivos previstos en el examen, incidiendo en los componentes más significativos y de riesgo mayor.
- Informar los hallazgos a las personas relacionadas con los mismos, para obtener sus comentarios y aclaraciones, y por consiguiente haber evaluado sus respuestas con objetividad imparcial.
- Permitir el efecto de las observaciones, que compruebe si distorsionan significativamente los estados financieros, relacionándolos con la validez de las afirmaciones.

- Preparar sus posibles recomendaciones para superar las deficiencias o desviaciones detectadas.
- Llevar a cabo la reunión final con los ejecutivos de la empresa con las observaciones y recomendaciones.

2.1.3.3.2. Las normas de preparación del informe.

La última fase de acuerdo con la norma regulariza el procedimiento de auditoría, es decir, la elaboración del informe, en el cual, el auditor tendrá recolectado suficiente las evidencias, estos respaldados en los papeles de trabajo, conforme con las normas que exige en el informe exponga de qué manera se presentan los estados financieros y la responsabilidad que asume el auditor (Santillana, 2013, p. 148).

Los papeles de trabajo es la información plasmada y que documentan la auditoría y que deben ser preparados y recopilados y revisados por el auditor. Para el auditor los papeles de trabajo contendrán información relativa a las técnicas y procedimientos de auditoría aplicados, evidencia relevante obtenida durante la auditoría, y los análisis en base a los soportes de los hallazgos y recomendaciones a reportar (Santillana, 2013, p. 163).

Sin embargo, el mismo autor indica que los contenidos de los papeles de trabajo dependerán de la naturaleza y el tipo de trabajo que se proyecte a realizar y las técnicas representativas para la preparación de papeles de trabajo de auditoría son:

- Cada papel de trabajo de auditoría debe tener un encabezado, por lo general está constituido por el nombre de la empresa y la actividad que es auditada, título o descripción del contenido o propósito del papel de trabajo, fecha o periodo cubierto por la auditoría.

- Cada papel de trabajo debe ser firmado o consignar las iniciales del nombre del auditor que lo formuló, la fecha de su elaboración o cuando se finalizó.
- Cada papel de trabajo tiene que contener un índice o número de referencia.
- Explicar cada símbolo o marca de auditoría utilizado.
- Identificar claramente las fuentes de información.

2.1.4. Cuentas por cobrar.

Si lo definimos desde la perspectiva contable las cuentas por cobrar integran el grupo de activos corrientes ya que su recuperación no debe superar un periodo anual. Se originan a partir de los créditos que una empresa otorga a sus clientes al momento de realizar la venta de un bien o servicio, sin embargo, llevan inmerso el riesgo de no ser recuperadas en el plazo estimado, por lo que requieren que se les dé una adecuada gestión para que no se vea afectado el flujo de efectivo de la compañía, de lo contrario se presentarían problemas de carácter financiero.

De igual modo según (Lawrence J., 2007) aseguró que:

Las cuentas por cobrar representan el dinero total que los consumidores deben a la empresa por ventas a crédito que ésta les hizo, es el tiempo o promedio de cobro y consisten en:

- El tiempo que sucede desde la venta hasta que el cliente envía el pago por correo.
- El tiempo que sucede desde que se envía el pago por correo hasta que la empresa recibe los fondos cobrados en su cuenta bancaria (p. 43).

De acuerdo con la primera parte del periodo de cobro radica en administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa y en la segunda parte vincula cobrar y procesar los pagos.

El propósito principal de realizar un examen especial a las cuentas por cobrar es la que controla los derechos exigibles que proviene de las ventas de servicios relacionadas con el giro del negocio, es la de emitir una opinión sobre estas cuentas demuestran o no un manejo razonable y acorde a las normas establecidas.

2.1.4.1. Categorización de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar han de clasificarse los principales como activos corrientes y mostrarse en los estados financieros:

- **Clientes:** Radica en las cuentas pendientes de cobros originarios de la actividad principal de las empresas.
- **Documentos por cobrar:** Son los documentos aplazados de pago por los clientes.
- **Empleados y accionistas:** Lo integran los documentos por cobrar procedentes de los préstamos que le son autorizados por sus empresas.
- **Intereses por cobrar:** Son los derechos y beneficios económicos de las empresas que producen recursos al sistema financiero.
- **Créditos fiscales:** Forma el saldo que una persona natural o jurídica que tiene a su favor a la hora de declarar sus impuestos.

2.1.5. Estándares de crédito y selección de otorgamiento.

Mientras (Lawrence J., 2007) indicó que los estándares de crédito son requisitos mínimos de la empresa para conceder crédito a un cliente y la selección para el otorgamiento

de crédito consiste en la aplicación de técnicas con la finalidad de determinar qué cliente y compararla con los estándares de crédito de la empresa (p. 558).

El autor antes mencionado destacó las 5 “C” del crédito que son las claves fundamentales se detalla: características del solicitante, capacidad, capital, colateral y condiciones, que utiliza los analistas de crédito para obtener un marco de referencia que les permita verificar un análisis detallado del crédito. A continuación explicaremos las cinco “C” que son:

- **Características del solicitante:** Es el historial del solicitante para cumplir con sus obligaciones.
- **Capacidad:** Es reembolsar el crédito requerido, determinada mediante un estudio de estados financieros centrados en los flujos de efectivo accesibles, para confrontar la deuda.
- **Capital:** La obligación del solicitante en relación con su capital patrimonial.
- **Colateral:** El monto de activos que el solicitante tiene disponible para responder el crédito. Es decir, cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que la compañía recupere sus fondos si el solicitante no cumple con el pago.
- **Condiciones:** Son las condiciones económicas existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición distintiva en torno a una transacción específica.

Por otra parte (Morales Castro & Morales Castro, 2014) expusieron que:

El otorgamiento de créditos generalmente se especifica las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente están compuesto en: investigación, análisis, aceptación del cliente (p. 100).

2.1.5.1. Calificación de crédito.

Para (Lawrence J., 2007) resaltó que la calificación de crédito:

Es un procedimiento de selección para el otorgamiento de crédito utilizando muchas veces en las demandas de crédito de elevado volumen y escaso costo, que se determina aplicando ponderaciones conseguidas en las características financieras y crediticias clave de un interesado (p. 559).

En pocas palabras, los lineamientos crean una calificación que evalúa la posición crediticia general del solicitante, y de acuerdo con la calificación se utiliza para tomar la decisión de aprobación o rechazo de otorgamiento del crédito al solicitante.

2.1.5.1.1. Termino crédito.

Son las condiciones de venta para el cliente a quienes la empresa otorga un crédito, esto significa que el cliente tiene 30 días desde el inicio del periodo de crédito para cancelar el costo total de la factura, esto dependerá el giro del negocio de la empresa, tiene que ver muchos con sus cláusulas de crédito regulares.

2.1.5.1.2. Supervisión de crédito.

Es una revisión continua de sus cuentas por cobrar para implementar si los consumidores permanecen cancelando según los términos de crédito establecidos. En caso de que el cliente no paga a tiempo, la supervisión de crédito notificará al gerente de finanza del problema.

Según (Lawrence J., 2007) indicó que hay dos técnicas que se usan con frecuencia para la supervisión de crédito estas son:

- **Periodo promedio de cobro:** Corresponde a los días que las ventas a crédito permanecen aplazadas de pago.

- **Decisión de la antigüedad de las cuentas por cobrar:** Es un calendario de vencimientos clasifica las cuentas por cobrar en conjunto conforme el momento en que se ocasionaron; además se sugiere los porcentajes del saldo total de las cuentas que han estado pendientes durante periodos concretos.

2.1.6. Liquidez.

Es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento, es decir, representa a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es la disposición con la que puede pagar sus cuentas.

Liquidez corriente: Disposición de liquidez que se calcula al dividir los activos corrientes de la empresa entre sus pasivos corrientes.

Para (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007) señalaron que:

“El alcance de liquidez es fundamental en el estudio de estados financieros, se entiende la proporción de efectivo que tiene disponible la empresa y la cantidad de efectivo que puede reunir en un periodo breve” (p. 197).

2.1.7 Capital de trabajo neto.

Para (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007) manifestaron que:

“Capital de trabajo es el excedente de activos circulante con respecto al pasivo circulante, es importante como una medida de los activos líquidos que componen una especie de red de seguridad para los acreedores” (p. 62).

Las compañías parte de querer invertir en los activos fijos, destinan algunos fondos de capital neto, es lo que se conoce como cambio de capital de trabajo neto de un periodo al del periodo anterior. En términos técnicos se dice que se calcula mediante la resta del pasivo y activos corrientes.

2.1.8. Manual.

2.8.1.1. Importancia del manual de procesos.

Un manual permite establecer las pautas en las cuales los trabajadores se pueden basar para desarrollar sus actividades de manera correcta, por lo tanto, el manual permite exponer las decisiones referentes a la organización, políticas y procedimientos, y demás aspectos técnicos administrativos.

2.8.1.2. Objetivos del manual de procesos.

El objetivo principal del manual de procesos se resume en un documento que se constituye como material de apoyo que contiene las estructuras, funciones y responsabilidades de manera cronológica, permitiendo una óptima funcionalidad de cada organización

2.8.1.3. Estructura del manual de procesos.

Para (Alvarez Torres, 1996) indicó las siguientes pautas del contenido de la estructura del manual de procesos como se detalla posteriormente:

Índice: Es la analogía de los capítulos o apartados que componen el cuerpo del documento.

Contenido: Se refiere a técnicas que perfeccionan el contenido del manual podría ser un área específica en la cual debería contener la información siguiente:

Objetivo: Explicar el propósito que se procura cumplir con el procedimiento.

Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos: Programación que cubre una actividad.

Responsables Área: Persona a cargo en los procedimientos.

Políticas o normas de operación: Estatuto que le permite a la empresa de forma explícita para situar y facilitar operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.

Concepto: Disposiciones de carácter técnico que se ejecutan en modo de referencia, por su grado de especialización, debe evidenciarse para hacer más accesible del informe del manual.






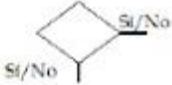



Procedimiento (descripción de las operaciones): Guía por escrito, en forma narrativa de todas las operaciones que se hacen en un método, para lo que se anota el número de operación, el nombre de las superficies causantes de llevarlas a cabo y, en la especificación, describir en qué radica, cómo, dónde y con qué se conducen a cabo (p. 37).

2.8.1.4. Diagrama de flujos.

Es la representación gráfica de un proceso como ente individual, se lo puede realizar por medio de una herramienta denominada diagrama de flujo, cuya herramienta fue creada por programadores informáticos desde la década de los 40 modificando métodos de presentación ya existente, los diagramas de flujo o también conocidos como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se efectúan las operaciones funcionales dentro de un determinado procedimiento. en los cuales se señala las tareas y los cargos que interviene en cada cooperación descrita (Ugalde Viquez, 1979, p. 112).

Simbología de un diagrama de flujo: Los diagramas de flujo están compuestos por símbolos y cada uno de ellos tiene un significado diferente, el cual será interpretado de manera clara, esta simbología está diseñada por normas y reglamentos que permite que si interpretación sea universal. Para la realización de los gráficos en el presente proyecto se tomará en cuenta la simbología ANSI e ISO 9000, las cuales se detalla a continuación:

Simbología ANSI

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

Fuente: Google.

2.2. Marco conceptual

Auditoría: Es la revisión contable de una entidad, lo realiza un auditor con el propósito de comprobar el reflejo del patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos en un determinado ejercicio.

Cuentas por cobrar clientes: Informa sobre el monto de las ventas a crédito, propias o giro de la empresa, pendientes de cobro a una fecha dada.

Capital de trabajo: Son recursos de una empresa que pasa de una forma a otra en la conducción normal del negocio.

Crédito: Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de crédito y control de la cartera de clientes.

Calendario de vencimientos: Son fecha de vencimiento relativa en concordancia de un calendario normal.

Evidencia de la auditoría: Es toda la investigación que emplea el auditor para conseguir una conclusión basada en su opinión.

Examen especial: El examen especial puede definirse como una parte de la auditoría que permite conocer aspectos específicos de la empresa a través del análisis de los factores que influyen directamente en ellos

Hojas de hallazgo: Es el conjunto de cedulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante el desempeño del examen.

Otorgamiento de crédito: Enumeran las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito.

Riesgo: Perjuicio en el equilibrio financiero en una organización.

Liquidez: Capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo.

Riesgo Inherente: Sucede las características propias del negocio.

Riesgo control: El riesgo que la estructura de control interno del ente no evite o detecte errores significativos.

Riesgo de detección: Se relaciona con la posibilidad de que los procedimientos de auditoría no detecten los errores significativos.

2.3. Marco Legal

NIF C-3 Cuentas por cobrar nos indica:

Las cuentas por cobrar como derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto parecido (Normas de Información Financiera, 2018, p. 1).

Esta Norma de Información Financiera C-3 (NIF C-3) posee como objetivo instituir las normas de evaluación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar, en los estados financieros de una entidad económica.

Adicionalmente se puede observar algunas normas a través de las cuales las NIIF regularizan la gestión de cuentas por cobrar, tal como se expone a continuación:

Considerando el párrafo 60 de las NIF A-6, Reconocimiento y valuación, las cuentas por cobrar deben conocerse a su valor de realización que es el monto que se recibe, en efectivo, equivalentes de efectivo o en especie, pro la venta o intercambio de un activo; por ende, las cuentas por cobrar deben cuantificarse al valor pactado originalmente del derecho exigible.

Atendiendo al postulado básico de devengacion contable, el valor pactado debe modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios, de cada una de las partidas que lo integran; esto requiere que se le dé efecto a descuentos y bonificaciones pactadas, así como las estimaciones por irrecuperabilidad o difícil cobro.

Los incrementos o reducciones que se tengan que hacer a las estimaciones, con base en los estudios de valuación, deberán cargarse o acreditarse a los resultados del ejercicio en que se efectúen (Normas de Información Financiera, 2018, p. 2).

Confirmación de Cuentas por Cobrar (NIA 501, 2013)

“La confirmación directa proporciona evidencia de auditoría confiable respecto de la existencia de deudores y de la exactitud de los saldos de sus cuentas registradas”. Sin embargo, ordinariamente no proporciona evidencia sobre la seguridad de cobranza de los saldos o sobre la existencia de saldos por cobrar no registrados.

Cuando se espera que los deudores no respondan, el auditor debería planear desempeñar procedimientos alternativos. Un ejemplo de dichos procedimientos alternativos sería examinar los recibos de efectivo posteriores relacionados con el saldo de una cuenta específica o asientos individuales al final del periodo.

Las cuentas por confirmar son seleccionadas para hacer posible al auditor llegar a una conclusión apropiada respecto de la existencia y exactitud de las cuentas por cobrar como un todo, tomando en cuenta los riesgos de auditoría identificados y otros procedimientos planeados.

Evaluación de riesgo y control interno. 39 (NIA 400, 2014)

Es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo.

Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados de la administración (NIA 265 Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente, 2014).

Los controles pueden haber sido planeados para operar de manera individual o en combinación para prevenir de manera efectiva, o detectar y corregir errores. Por ejemplo, los controles sobre las cuentas por cobrar pueden consistir en controles tanto 40 automatizados como manuales planeados para operar juntos para prevenir, o detectar y corregir errores en el saldo de cuentas.

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA'S)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son Los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son reglas generales, adoptadas como guías y como fundamento en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes, o también podríamos conceptualizarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable. Sin embargo, merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamiento profesional, por lo que nos son inmutables y necesitan adecuarse para satisfacer las circunstancias cambiantes de la entidad donde se lleva la contabilidad.

Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Las Normas Internacionales de Auditoría se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría.

2.4. Operacionalización de las variables

2.4.1. Variable independiente.

Tabla 2

Operacionalización de la variable independiente

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas
Cuentas por cobrar Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por las ventas, siendo necesario otorgarles una adecuada gestión para que dichos derechos sean recuperados en el tiempo estipulado (Borron, 2015).	Recepción y Revisión de la solicitud de crédito	Parámetros de concesión de crédito	¿Existen actualmente políticas crediticias?	Entrevista
	Análisis de la solicitud	Índice de cumplimiento de políticas crediticias	¿Se sigue un procedimiento para analizar las solicitudes crediticias?	Entrevista
	Otorgamiento del crédito	Nivel crediticio aceptable	¿Cómo se mide actualmente la capacidad crediticia del cliente?	Entrevista
	Seguimiento del crédito	Frecuencia de la gestión de cobranzas	¿Con qué frecuencia se realiza la gestión de cobranzas?	Entrevista
	Recuperación del crédito	Porcentaje de respuesta a la gestión de cobranzas	¿Cómo se mide el porcentaje de respuesta de los clientes en la gestión de cobranzas?	Entrevista

2.4.2. Variable dependiente.

Tabla 3

Operacionalización de la variable dependiente

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas
Liquidez				
Consiste en la capacidad puntual que tiene una organización para convertir los activos en líquidos o para obtener disponible en fin de hacer frente a los vencimientos a corto plazo; es decir, la medida en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes (Rubio, 2015).	Razones de liquidez	Índices de liquidez	¿Se aplican índices de liquidez en la actualidad?	Entrevista
	La exigibilidad	Índices de exigibilidad	¿Se aplican índices de exigibilidad en la entidad?	Entrevista
	Capital de trabajo neto	Porcentajes establecidos	¿Está establecido el capital neto de trabajo en la entidad?	Entrevista

2.5. Resumen capítulo II

En este capítulo del trabajo de investigación se estructura del marco teórico donde se hace énfasis en conceptualizaciones referente al tema central, se recopiló bibliográfica de distintos autores y de esta forma tener claro la dirección apropiada de los objetivos de trabajo inicial, y relacionadas a los procesos del tratamiento de las cuentas por cobrar. También se definió el marco legal de la investigación y todos los efectos legales se deben considerar siempre la parte legal de cada sección en que se debe aplicar según su naturaleza. Cabe mencionar que se incurre en términos conceptuales para tener bien definidas los términos que se utilizan en este capítulo.

Capítulo III

3. Marco Metodológico

3.1. Plan de investigación

El plan de investigación se ha diseñado considerando como punto de partida la esencia de este trabajo. Al tratarse este estudio de la realización de un examen especial a las cuentas por cobrar, se considera primordial utilizar la investigación documental, ya que está enfocada en recabar información a través del análisis de registros relacionados con dicha cuenta. Como su nombre lo indica, la investigación documental se enfoca en la recolección y uso de la documentación que existe en el área objeto de estudio, con el propósito de analizar datos y poder proporcionar resultados lógicos y basados en datos reales.

Es preciso mencionar que, para poder garantizar resultados lógicos, la investigación documental debe necesariamente realizarse en un orden cronológico, siguiendo la línea vaya orientada a obtener datos relacionados estrictamente con el problema de investigación. A través de ello se puede obtener y luego seleccionar e interpretar información precisa a partir de las fuentes documentales que se hayan escogido (Hernández, Ramos, Placencias, & Indacochea, 2018).

En este caso específico, se utilizará como contexto para aplicar la investigación documental al área de cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil, periodo fiscal 2019. Es así que se analizarán cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en dicha área, y todos los respaldos documentales que se tengan y que sean correspondientes al año 2019.

Como complemento se ha decidido utilizar el método inductivo – deductivo, el cual según (Cegarra, 2014), se compone de dos etapas: la primera está caracterizada por la inducción de principios explicativos a partir de fenómenos observados, y posteriormente la

segunda etapa implica la construcción de enunciados sobre dichos principios. Es decir, primero se crea una teoría que explique el fenómeno en estudio, y luego, se deducen leyes generales para dichos fenómenos que validen la teoría expuesta inicialmente (p. 16).

Para llevar a cabo lo planteado anteriormente se requiere del uso de técnicas e instrumentos de investigación, mismos que han sido seleccionados de acuerdo con la temática de este trabajo. Es así como se considera necesario utilizar tres técnicas: la entrevista, check list, y la observación directa, mismas que se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 4 Técnicas e instrumento de investigación

Técnica	Instrumento	Dirigida a
Entrevista	Cuestionario	Jefe de crédito y cobranza
Check List	Lista de verificación	Liquidadoras Recaudador
Observación directa	Ficha de observación	Soportes documentales

Elaboración: de nuestra autoría.

Entrevista

La entrevista es una técnica de recolección de datos frecuentemente utilizada en los casos en los que se desea recabar información con amplitud, sin las limitaciones que tienen otras técnicas, debido a que en ésta se da la facultad al entrevistado de contestar de manera personalizada cada requerimiento. En este caso la entrevista facilitará obtener contenido sobre la forma en que se han establecido los procedimientos administrativos y contables en el área de créditos y cobranzas de la Clínica Guayaquil.

Check List

El Check list se puede definir como una lista de comparación a través de la cual se puede verificar si el área o proceso en estudio cumple o no con ciertas funciones, normas o procedimientos (Cegarra, 2014) manifestó que:

Es una técnica metodológica que permite diagnosticar falencias, errores o acciones que no se llevan a cabo con eficiencia, en este caso, del check list facilitará el análisis de ciertos procedimientos referentes a la gestión de cuentas por cobrar en la Clínica Guayaquil.

Observación Directa

La observación directa consiste en el análisis del objeto de estudio dentro de un contexto en particular sin necesidad de realizar ninguna intervención o alteración del ambiente o situación en cuestión: La observación directa se ha considerado importante de aplicar en este trabajo debido a que facilita el análisis documental a través de la verificación de registros, documentos, o procedimientos contables o administrativos relacionados con las cuentas por cobrar (p. 25).

3.2. Tipos de investigación

Se utilizará la investigación de campo, que como su nombre lo indica se basa en la recopilación de datos a través de la aproximación a las fuentes primarias de información con un propósito específico. Este tipo de investigación está inmerso dentro del enfoque cualitativo debido a que está encaminado a observar, entender e interactuar con las variables objeto de estudio dentro de su contexto natural, sin que se intervenga o altere dicha realidad (Cegarra, 2014).

La investigación de campo en este caso permitirá indagar de manera personal dentro del contexto físico en el que se desarrollan los procesos directamente relacionados con la

gestión de cuentas por cobrar, de tal manera que facilita en gran medida observar la forma en que se ejecutan todas las funciones relacionadas con la facturación y cobro de las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil y la manera en que esto influye en el ámbito contable de dicha casa de salud.

Adicionalmente, éste será un estudio de tipo descriptivo, el cual consiste en analizar de manera detallada las características principales de la población objeto de estudio.

“la investigación descriptiva se centra más en el “que” que en el “por qué”, es decir, se enfoca en estudiar al sujeto de la investigación, ya sea éste una persona, proceso o situación, describiendo su naturaleza y su forma” (Cegarra, 2014, p. 28).

Es por ello por lo que la investigación descriptiva se considera un complemento metodológico perfecto para este estudio, debido a que permitirá analizar cada uno de los detalles relevantes de la gestión de cuentas por cobrar como tal, incluyendo sus procesos internos y a los responsables de desempeñar cada una de las funciones de dicha área. De tal manera se podrá no solo obtener información de primera fuente, sino analizarla mediante la exposición de cada una de sus características propias

3.3. Fuentes de investigación

Para este trabajo se consideraron dos tipos de fuentes de información: Las fuentes primarias, que son aquellas que están directamente relacionadas con el objeto de estudio, y que en este caso están conformadas por cuatro personas: la Jefa de crédito y cobranza, dos liquidadoras, y un recaudador ya que son ellos quienes día a día ejecutan cada una de las funciones ligadas a las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil, y son quienes mejor conocen las falencias que se dan durante el proceso desde que inicia con la facturación hasta que se cobra, o en su defecto, se dificulta el cobro de las mismas.

Por otra parte, se consideraron también fuentes secundarias de información, que son aquellas que, a pesar de facilitar datos relevantes para la investigación, no son consideradas como directas u originarias del suceso, pero que contienen datos reales y derivados del mismo. Es por lo que, como fuentes secundarias, en este caso, se han considerado todos y cada uno de los documentos contables, soportes, informes e indicadores que maneja el área de crédito y cobranza de la Clínica Guayaquil, y que están directamente ligados a las cuentas por cobrar.

3.4. Población

El presente estudio se ha enfocado en una población finita, ya que se considera como tal a los empleados del área de crédito y cobranza de la Clínica Guayaquil, que ascienden a cuatro personas:

- Jefe de crédito y cobranza
- Liquidadoras
- Recaudador

3.5. Tamaño de la muestra

Debido a que la muestra es considerablemente pequeña se tomó en su totalidad, es decir el 100% de la misma. Por ser la muestra finita, no se aplica ninguna técnica de muestreo.

3.6. Resumen capítulo III

En este capítulo aplicamos la metodología de investigación con mayor interés que tenga en el presente análisis, para entablar la táctica de auditoria, que se aplicaran en toda la investigación, las técnicas de estudios, los componentes más fundamentales, más que nada el estudio de los resultados que se obtengan de la información recabada a lo largo de todo el proceso de análisis.

Capítulo IV

4. Análisis e interpretación de los resultados

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

4.1.1. Entrevistas

El objetivo de la siguiente entrevista es la de conocer si los encargados del área de cobranza y aplicadas a las personas como: la Jefa de crédito y cobranza, liquidadoras, y recaudador, en la Clínica Guayaquil, de acuerdo como rigen en las normas internacionales contables y bajo las cuales se rige en nuestro país. Encargados de las entrevistas:

- Astrid Pinela Mite
- Teresa Solórzano Litardo

ENTREVISTA No. 1
<p>Entrevistado: Viviana Carrasco García</p> <p>Cargo: Jefa de crédito y cobranza</p>
<p>1. ¿El área de créditos y cobranzas cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos?</p> <p>Tiene constancia de la existencia del manual desde el año 2017 que ingresó a laborar en la institución como Jefa de crédito y cobranza, pero no se le ha realizado ningún tipo de actualización al documento.</p> <p>2. ¿Cuentan con políticas crediticias? De ser así, ¿Cómo las definirían: flexibles, moderadas o estrictas, ¿y por qué?</p> <p>No podrían definir el tipo de políticas que utilizan ya que no cuentan con ellas.</p>

ENTREVISTA No. 1

Entrevistado: Viviana Carrasco García

Cargo: Jefa de crédito y cobranza

3. ¿Cómo definiría los resultados que han obtenido con la política crediticia que aplican actualmente?

Al no contar con políticas definidas, no pueden medir los resultados obtenidos por dicha medida ya que no poseen indicadores.

4 ¿Considera que los indicadores de la gestión de cobranzas de la Clínica cumplen con los objetivos del área?

Se considera como ineficiente la gestión de cobranzas ya que no hay suficientes parámetros de medición establecidos.

5. ¿Cómo influye la gestión de cobranzas de la clínica en su liquidez?

Influye mucho, se realiza a medida que las cuentas sean despachadas de la revisión final que se realizó.

6. ¿Por qué no se dan los resultados esperados en el área de cobranzas?

No se dan los resultados esperados por qué no se ha actualizado el manual de procedimientos, y además porque no hay políticas establecidas que indiquen a quién si se puede otorgar créditos y a quién no.

7. ¿Cuáles son los indicadores que maneja la Clínica para medir las cuentas por cobrar?

No existen indicadores establecidos. Las cuentas por cobrar se miden de acuerdo con el ingreso de pacientes y las facturaciones que se realizan por servicios prestados.

ENTREVISTA No. 1**Entrevistado:** Viviana Carrasco García**Cargo:** Jefa de crédito y cobranza**8. ¿Cómo es la tasa de recuperación de cuentas por cobrar y qué métodos utiliza para la recuperación de cartera?**

En la Clínica, no se mide la tasa de recuperación de cartera. La gerencia difícilmente determina los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, hecho que ocasiona una inadecuada e inoportuna información al momento de otorgar un crédito, dejando de lado la probabilidad de un incumplimiento en el pago por parte de los clientes. Es en ese contexto en donde se genera una cartera vencida excesiva que provoca a su vez problemas financieros importantes en la empresa.

9. ¿Cuáles son las principales dificultades que han tenido para recuperar cuentas incobrables?

Existen varias dificultades, entre ellas la falta de información en los ingresos de los pacientes, no se les da el seguimiento requerido a las cuentas por cobrar, no hay gestión de cobranzas eficiente, las disposiciones se dan de manera verbal en el área sin tener ningún tipo de respaldo escrito o físico.

10. ¿Después de cuánto tiempo se puede considera una cuenta por cobrar en una cuenta incobrable?

No existe un plazo definido en la Clínica para declarar una cuenta como incobrable, pero generalmente se puede hacer posterior a los 6 meses.

ENTREVISTA No. 1	
Entrevistado: Viviana Carrasco García	
Cargo: Jefa de crédito y cobranza	
11. ¿Han existido errores al registrar contablemente las cuentas por cobrar?	
<p>Si han existido muchos errores, sobre todo en lo relacionado con la rotación de admisionistas y cajeros, ya que se tiende a ingresar al sistema cheques a fecha erróneos, los cuales no poseen fondos. No se realiza la certificación previa e incluso ya se han presentado certificaciones falsas.</p>	
Entrevistadores: Astrid Pinela M.	Fecha: 15 de mayo del 2020
Teresa Solórzano L.	

ENTREVISTA No. 2	
Entrevistado: Roxana Burgos Mera	
Cargo: Liquidadora	
1. ¿El área de créditos y cobranzas cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos?	
<p>Existe un manual de funciones, pero no de procedimientos, de tal manera que las actividades del departamento se van aprendiendo sobre la marcha.</p>	
2. ¿Cuentan con políticas crediticias? de ser así, ¿Cómo las definirían: flexibles, moderadas o estrictas, ¿y por qué?	

ENTREVISTA No. 2**Entrevistado:** Roxana Burgos Mera**Cargo:** Liquidadora

No se posee conocimiento sobre políticas en el área de cobranzas.

3. ¿Cómo definiría los resultados que han obtenido con la política crediticia que aplican actualmente?

En los 2 años de labores en la Clínica, lo que se ha podido evidenciar es que al no poseer políticas no se llegan a los resultados deseados, usualmente se reciben indicaciones verbales.

4 ¿Considera que los indicadores de la gestión de cobranzas de la Clínica cumplen con los objetivos del área?

Mi jefa directa, que es la jefa de cobranzas suele medir lo recaudado, pero no tiene una base fija de donde partir ya que ella asumió la gestión de cuentas por cobrar desde cero, sin ningún tipo de antecedentes.

5. ¿Cómo influye la gestión de cobranzas de la clínica en su liquidez?

Mucho debido a que no se generan los cobros suficientes, pero no hay indicadores específicos que lo evidencien.

6. ¿Por qué no se dan los resultados esperados en el área de cobranzas?

Al no tener procedimientos ni políticas específicas estamos arando en el mar, no tenemos parámetros claros a seguir.

7. ¿Cuáles son los indicadores que maneja la Clínica para medir las cuentas por cobrar?

ENTREVISTA No. 2**Entrevistado:** Roxana Burgos Mera**Cargo:** Liquidadora

Generalmente mi jefa descarga el censo y cruza información con lo registrado. Pero no poseo más información sobre ello ya que lo maneja mi jefa directamente con gerencia y lo presenta mensualmente.

8. ¿Cómo es la tasa de recuperación de cuentas por cobrar y qué métodos utiliza para la recuperación de cartera?

Eso lo maneja directamente mi jefa, sé que observa el flujo de efectivo que existe según las recaudaciones que se han realizado, pero no tengo más información sobre el tema.

9. ¿Cuáles son las principales dificultades que han tenido para recuperar cuentas incobrables?

Muchas, pero la más frecuente es no poseer datos completos sobre los pacientes o los garantes. Adicionalmente, los admisionistas que son las personas que poseen contacto directo con los clientes no los hacen firmar ningún tipo de pagaré que los comprometa con el pago. El punto clave para mejorar todo el proceso sería tener procedimientos para todas estas funciones, pero no se le da la importancia adecuada ni se actualiza el existente.

10. ¿Después de cuánto tiempo se puede considera una cuenta por cobrar en una cuenta incobrable?

ENTREVISTA No. 2**Entrevistado:** Roxana Burgos Mera**Cargo:** Liquidadora

No tengo conocimiento sobre ese tema ya que es una función que le compete exclusivamente a mi jefa. Usualmente ese tipo de cuentas son de pacientes que son familiares de los dueños de la clínica.

11. ¿Han existido errores al registrar contablemente las cuentas por cobrar?

Si, porque facturan cheques a fecha en el momento del ingreso del paciente, no siendo esa la fecha de cobro del mismo. También suele pasar que se realizan recibos sin tener el dinero en mano, solo basándose en algún compromiso de pago.

Entrevistadores: Astrid Pinela M.

Fecha: 15 de mayo del 2020

Teresa Solórzano L.

ENTREVISTA No. 3**Entrevistado:** Cristóbal Quimi**Cargo:** Recaudador**1. ¿Quién es su jefe directo?**

La Jefa de crédito y cobranza, Viviana Carrasco

2. ¿Le han impuesto metas de cumplimiento? ¿Con qué frecuencia?

Cuando tengo en mi registro más de 20 pacientes por llamar, me colocan como meta concretar mínimo 15 llamadas con respuesta positiva de cobro inmediato o máximo 48 horas para realizar el pago.

3. ¿Cumple dichas metas en el plazo indicado?

No se cumple ya que en muchas ocasiones los clientes no responden las llamadas, los números están incorrectos o incompletos, que es lo que suele ocurrir con mayor frecuencia.

4. ¿Cuáles son los principales inconvenientes a la hora de realizar los cobros?

El principal inconveniente es la labor de los admisionistas, que son el punto de entrada de los clientes sean o no a crédito, no completan la información correcta ni del cliente ni del garante. Siempre se me ha complicado por dicho motivo y he necesitado trasladarme hasta los domicilios a veces sin éxito.

5. ¿De qué manera realiza la gestión de cobranzas?

Básicamente a través de llamadas telefónicas, que por lo general no son exitosas, adicionalmente se envían correos antes de tener que trasladarme personalmente hasta los puntos donde puedo encontrar a los clientes.

ENTREVISTA No. 3

Entrevistado: Cristóbal Quimi

Cargo: Recaudador

6. ¿Maneja algún tipo de indicadores relacionados a su función?

No tengo indicadores como tal, solo me manejo con el número de llamadas al día, y también con los correos enviados.

7. ¿Dispone de todos los recursos para realizar su gestión?

Si, poseemos números directos convencionales, dos bases de celular, el correo que poseemos es institucional y los vehículos a disposición (por empresa externa), todos estos recursos me ayudan a la gestión que debo hacer, según los parámetros verbales que debo seguir.

8. ¿Se realiza un registro diario de la gestión de cobranzas?

Si, llevo una bitácora de lo que realizo cada día, las respuestas obtenidas, claro, cuando responden.

9. ¿Sigue algún tipo de manual de procedimientos para realizar sus funciones?

Si, sigo las funciones que me fueron dadas al momento de entrar a mi cargo como recaudador, pero no poseemos algo físico o documentado donde este establecido con firma de responsable los parámetros a seguir. En algún momento si existió el físico, pero en la actualidad no me han hecho socialización del mismo.

10. ¿Cuentan con políticas de cobranzas para realizar su gestión?

El departamento no tiene políticas de cobranzas específicas. Las que existen son las detalladas en la parte posterior de los pagarés que firman los clientes, pero al

ENTREVISTA No. 3	
Entrevistado: Cristóbal Quimi	
Cargo: Recaudador	
haber mucha rotación del personal del área, omiten esos pasos y repercuten directamente en la gestión de cobranzas. Al no firmar dichos pagarés los clientes niegan sus deudas.	
Entrevistadores: Astrid Pinela M.	Fecha: 15 de mayo del 2020
Teresa Solórzano L.	

Análisis de resultados de la entrevista

Como pudo observar en los resultados de las entrevistas llevadas a cabo al personal del área de crédito y cobranza de la Clínica Guayaquil, en esa organización si hay métodos específicos para aquel departamento, sin embargo, ya son viejos y no han pasado por ningún tipo de actualización.

Se pudo verificar, además, que los colaboradores del área no conocen a ciencia cierta cuáles los procedimientos específicos que les corresponden, ellos siguen funciones que les han sido atribuidas de manera verbal.

El manejo de políticas es inexistente, no se han determinado este tipo de lineamientos para el personal de cobranzas y, por otra parte, no manejan ningún tipo de indicadores que les permita verificar si el trabajo que realizan está dando los resultados esperados. La Jefa de crédito y cobranza en la mayoría de los casos supervisa lo facturado diariamente, y maneja dicha información de manera directa con la gerencia, en lo que la liquidadora no sigue ningún

tipo de parámetro para diagnosticar el alcance de metas globales, mismas que tampoco son impuestas para esa área.

En el caso del recaudador si se le impone un mínimo de clientes a los que debe realizar las cobranzas; sin embargo, no se cumple dicha meta. El registro que este maneja es una bitácora con lo que sustenta sus funciones diarias. La administración de cobranzas se diagnosticó como ineficiente debido a que hay muchas barreras que impiden el cobro de los créditos brindados, entre ellas la insuficiente información acerca de los clientes o los garantes y la carencia de soportes físicos como pagarés.

Entre los primordiales inconvenientes en la zona se encontró, como más relevante, la funcionalidad que desempeñan las admisionistas, que si bien es cierto, no están dentro del área de crédito y cobranza, su labor si está relacionada directa con el departamento, debido a que los datos e información que ellas recaban al momento del ingreso de los pacientes es imprescindible para hacer siguiente cobranza de las deudas, además de que ellas son las encargadas de hacer firmar a los clientes los pagarés y no lo realizan.

4.2. Proceso de auditoría

4.2.1. Fase I Planificación.

4.2.1.1. Hojas de índices.

EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA

CLÍNICA GUAYAQUIL,

HOJA DE INDICES

AD/1
1 - 1

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

AUDITORIA OPERATIVA HOJA DE INDICES	
<u>REF.</u> <u>INDICES</u>	<u>PAPELES DE TRABAJO</u>
AD	<u>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</u>
AD/1	Hoja de Índice
AD/2	Orden de Trabajo
AD/3	Notificación
AD/4	Solicitud de información
AD/5	Hoja de marcas
AD/6	Hoja de cronogramas de actividades
AD/7	Hoja de distribución de tiempo
PP	<u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u>
PI/1	Programa de Planificación Preliminar
PP/2	Reporte de la Planificación Preliminar
PE	<u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>
PE/1	Programa de Planificación Específica
CI/1	Cuestionario de Control Interno
PE/4	Evaluación del Cuestionario de Control Interno
PE/5	Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría
PA/1	Programa de Auditoría.
EJ	<u>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</u>
A	Estructura organizacional, legal y normativa de la cooperativa
B	Componente de Control Administrativo
C	Componente de Control Financiero
I	<u>INFORME</u>
I/1	Borrador del Informe
I/2	Informe Final
I/3	Cronograma de recomendaciones

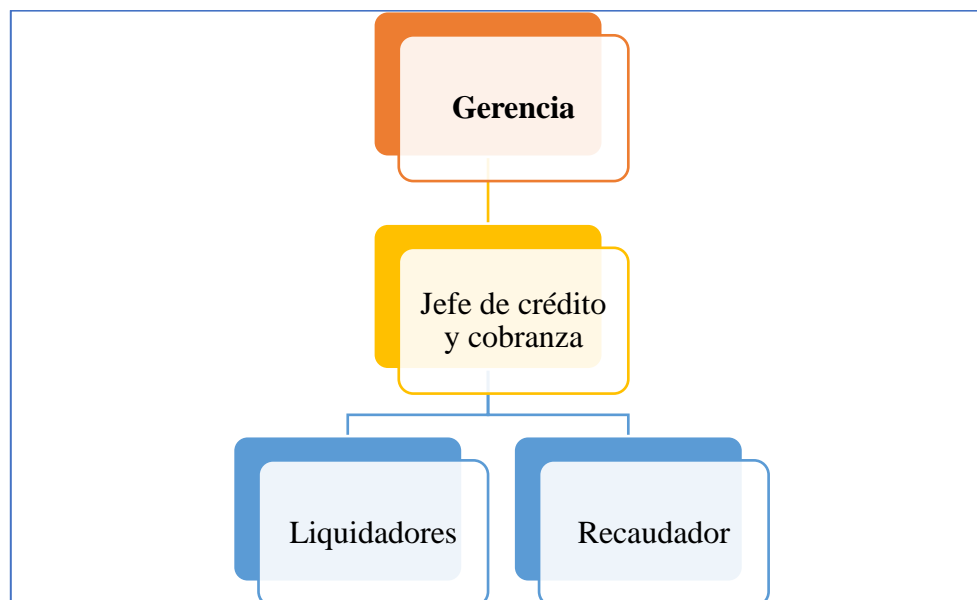
4.2.1.2. Hojas de marcas.

**EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA
CLÍNICA GUAYAQUIL,
PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

AD/5 1 - 1

<u>MARCAS</u>	
<i>SÍMBOLO</i>	<i>SIGNIFICADO</i>
√	Chequeado o Verificado
S	Documentación sustentatoria
△	Transacción rastreada
Σ	Comprobado sumas
α	Saldo auditado
©	Conciliado
¢	No confirmado
c	Confirmado
∅	Inspección física

4.2.1.3 Organigrama de la Clínica Guayaquil



AD/2 1 - 1

ADMINISTRACIÓN DE AUDITORIA

ORDEN DE TRABAJO No. 001

Guayaquil, 24 de mayo del 2020

Señoritas:

Tnlga. Astrid Pinela Mite

Tnlga. Teresa Solórzano Litardo.

MIEMBROS EQUIPO DE AUDITORÍA

Ciudad.

De mi consideración:

Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 18 de mayo de 2020, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para un **EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CLÍNICA GUAYAQUIL**, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. AUD-002-02-2020, suscrito por la señora Viviana Carrasco, en calidad de Jefa de facturación en la CLINICA GUAYAQUIL.

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría arriba mencionada, mismos que se detallan:

Conocer la situación actual del área de cobranzas aplicado en la gestión administrativa y financiera de la Clínica de Guayaquil.

- Describir la forma de aplicación de los procesos de organización y administración de la Clínica de Guayaquil, en función a los componentes del control interno.
- Analizar las fases y normativas del área de cobranzas para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de las metas.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro de la gestión administrativa y financiera.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

SUPERVISOR: Ing. Rommel Sacoto Ferrer Mgs.

JEFE DE EQUIPO 1: Tnlga. Teresa Solórzano Litardo

MIEMBRO DEL EQUIPO: Tnlga. Astrid Pinela Mite

Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la Clínica Guayaquil, a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar y específica, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de un examen. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Ing. Ing. Rommel Sacoto Ferrer Mgs

SUPERVISOR DE AUDITORÍA**NOTIFICACIÓN****AD/3
1 - 1****OFICIO No. 001**

Guayaquil, 24 de mayo de 2019

Señora:

Viviana Carrasco García.

CLINICA GUAYAQUIL

Ciudad. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por Ing. Rommel Sacoto Ferrer Mgs., se aprobó el inicio para la ejecución de un **EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLÍNICA GUAYAQUIL**, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. CTTAEA-2019-032-Oficio, suscrito por usted, en calidad de Jefa de Facturación en la Clínica Guayaquil, a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 27 de mayo de 2020, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal administrativo y operativo de la Clínica, brinden toda la

colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.

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

- Conocer la situación actual del área crédito y cobranza aplicado en la gestión administrativa y financiera en la Clínica de Guayaquil.
- Describir la forma de aplicación de los procesos de organización y administración de la Clínica Guayaquil, en función a los componentes del control interno.
- Analizar las fases y normativas del área de crédito y cobranza para determinar si existen irregularidades que afectan la eficiencia y eficacia en el logro de las metas de la Clínica.
- Proponer alternativas y mejoras al control interno, estableciendo procedimientos dentro de la gestión administrativa y financiera.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por el Ing. Rommel Sacoto Ferrer Mgs, en calidad de Supervisor de Auditoría, la Tnlga. Teresa Solórzano, Jefe de equipo auditor y la Tnlga. Astrid Pinela, como Auditor operativo.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Tnlga. Teresa Solórzano.

Tnlga. Astrid Pinela

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

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**AD/4
1 - 1**

Oficio No. 002

Guayaquil, 27 de mayo de 2020

Señora:

Viviana Carrasco García.

CLINICA GUAYAQUIL

Ciudad. –

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución del examen especial realizado a las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 24 de mayo de 2020, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómina de los representantes de la Clínica Guayaquil.
- Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la clínica.
- Manuales, Reglamentos, Estatuto y documentación normativa interna.
- Reporte de estado de cumplimiento tributario.
- Detalle de las principales medidas de control del proceso administrativo.
- La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la auditoría operativa que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Tnlga. Teresa Solórzano

Tnlga. Astrid Pinela

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

**AD/6
1 - 1**

**EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR
EN LA CLÍNICA GUAYAQUIL,
PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		
ACTIVIDAD	DÍAS	FECHA
Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	1	01 de junio de 2020
Visita Preliminar a la Clínica Guayaquil	1	02 de junio de 2020
Solicitud de información mediante oficio	1	03 de junio de 2020
Resumen de Visita Preliminar (inspección)	1	04 de junio de 2020
Recepción de información documental requerida	1	05 de junio de 2020
Reporte de Planificación Preliminar	1	06 de junio de 2020
Elaborar el Programa de Planificación Específica	1	07 de junio de 2020
Elaboración del Control Interno	1	08 de junio de 2020
Evaluación de Control Interno y Riesgo	1	09 de junio de 2020
Elaboración del Programa de Auditoría	1	10 de junio de 2020
Ejecución de examen especial – Hojas de Trabajo	13	11 de junio de 2020
Ejecución de examen especial – Hojas de Hallazgo	3	24 de junio de 2020
Presentación de Borrador de Informe	2	27 de junio de 2020
Presentación de Informe Final	2	29 de junio de 2020
Elaborado: A. Pinela		
Revisado: T. Solórzano		

EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS

AD/7
1 - 1

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

FASES	INICIO	DURACIÓN EN DÍAS	FINAL	%	JUNIO																													
					L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M
					01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Planificación preliminar*	1/6/2020	3	3/6/2020	10,00%																														
Planificación específica**	4/6/2020	5	8/6/2020	16,67%																														
Ejecución de trabajo y análisis de resultados***	9/6/2020	15	23/6/2020	50,00%																														
Comunicación de resultados****	24/6/2020	7	30/6/2020	23,33%																														
		30		100,00%																														

* Del 01 de junio al 03 de junio del 2020.

** Del 04 de junio al 08 de junio del 2020.

*** Del 09 de junio al 23 de junio del 2020.

**** Del 24 de junio al 30 de junio del 2020.

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR					PP/1 1 - 1
Institución: Clínica Guayaquil					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.					
Objetivo: Conocer la estructura, instalaciones, procesos y demás aspectos en lo que se desempeña en la Clínica Guayaquil cantón Guayas.					
N.º	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACION ES
	Enviar Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	A. Pinela /T. Solórzano	03/06/2020	
	Formalizar visita previa a las instalaciones en la Clínica Guayaquil	-	A. Pinela /T. Solórzano	04/06/2020	Las deducciones de la visita previa se resumen en el papel de trabajo PP/1
	Mantener diálogos con la directiva de la Clínica Guayaquil	--	A. Pinela /T. Solórzano	04/06/2020	
	Conservar pláticas con socios en la Clínica Guayaquil	--	A. Pinela /T. Solórzano	04/06/2020	
	Enviar oficio de solicitud de información.	AD/3.1	A. Pinela /T. Solórzano	05/06/2020	
	Realizar registro del personal que actúa en la auditoría operativa.	NP/1	A. Pinela /T. Solórzano	06/06/2020	
	Conocer los departamentos en la Clínica Guayaquil	-	A. Pinela /T. Solórzano	06/06/2020	Sacar deducciones de la visita previa se resumen en el papel de trabajo PP/1
	Confirmar la constitución en la Clínica Guayaquil con la base legal, examinar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	-	A. Pinela /T. Solórzano	06/06/2020	Las deducciones de la visita previa se resumen en el papel de trabajo PP/1
	Elaborar el informe de Planificación Preliminar	PP/1	A. Pinela /T. Solórzano	07/06/2020	
Elaborado por: A. Pinela M. Validado por: Teresa Solórzano L.					
Fecha Elaborada: 03 de junio 2020 Fecha aprobación: 07 de junio 2020					

CLÍNICA GUAYAQUIL**PI/2
1 - 1****INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR****EXAMEN ESPECIAL EN CUENTAS POR COBRAR****Elaborado por:** A. Pinela.**Revisado por:** T. Solórzano**Fecha:** 27 de mayo 2020**ANTECEDENTES:**

Con Orden de Trabajo No. 001, suscrita por la Ing. Rommel Sacoto Ferrer Msg., se decretó el inicio para la ejecución del examen especial a las cuentas por cobrar en la Clínica Guayaquil, que corresponde al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, el cual se llevara a cabo por petición de la parte interesada el cual fue aprobado por la señora Viviana Carrasco García Jefa de Facturación.

DETALLE DE ACCIONES EJECUTADAS:

Acorde a la programación del equipo auditor, y las observaciones que se realizaron en la Clínica Guayaquil e iniciaron el 12 de enero de 2019, por el equipo auditor quien derivó realizar un reconocimiento de las instalaciones, lo cual se mantuvo una reunión con los directivos y socios para conocer en gran parte las técnicas y espacios de la sede; estableciendo estas actividades en un lapso de tres días hábiles.

Las verificaciones se efectuaron en la Clínica Guayaquil, situada en la calles Padre Aguirre 401 y Gral. Córdova, del cantón Guayas, la primera acción fue el reconocimiento de las sitios donde se lleva acabo las actividades laborales, observando que en el lugar se dedican a la prestación de servicios para la salud, donde se encuentran algunos departamentos, en las instalaciones existe una oficina para la Gerencia, el área Administrativa - Financiera conformada por 3 oficinas, el área de salud conformada por 12 consultorios, 1 farmacia, 1 rayos x, 1 laboratorio, 1 electrocardiograma, 1 consultorio de endoscopia.

En las visitas que se mantuvo con el director del Centro Médico, la secretaria y algunos socios, permitieron dar a conocer la manera de cómo se está administrando la empresa y de cómo ellos están informados sobre esta.

RESULTADOS:

El beneficio de la Planificación Preliminar del equipo auditor logró cumplir con el análisis exhaustivo de la organización en la Clínica Guayaquil, alcanzando informes sobre la misión, visión, objetivos, políticas, y sus principales actividades con los métodos que se ejecutan en el establecimiento.

Con el cual se obtuvo un conocimiento extenso sobre los departamentos de la Clínica Guayaquil, notando que existe una debilidad en el Área Administrativa Financiera, en las cuentas por cobrar no se está manejando de la manera adecuada, según como lo establece la normativa vigente.

Elaborado por:**Fecha:** 27 /05/2020

Tnlga. Teresa Solórzano Litardo

Tnlga. Astrid Pinela Mite

Auditor Jefe de Equipo**Auditor Operativo****Revisado por:****Fecha:** 27/05/2020

Ing. Rommel Sacoto Ferrer Msg

Supervisor de Auditoría

4.2.1.4. Evaluación de control interno.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Entidad: Clínica Guayaquil					
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					
ELAB: Astrid Pinela			VALID: Teresa Solórzano		
#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza
		25	Si/No	7	28%
	Componente de Control Interno de autorización y control.	11	-	3	OBSERVACIONES
1	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos?	1	SI	1	
2	¿Cuentan con políticas crediticias? De ser así, ¿Cómo las definirían: flexibles, moderadas o estrictas, ¿y por qué?	1	NO	0	No podrían definir el tipo de políticas que utilizan ya que no cuentan con ellas.
3	¿Existe algún responsable que lleve el control de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No contamos con el recurso humano para ese control.
4	¿Se tiene algún control de las Cuentas Incobrables?	1	NO	0	No poseo conocimiento de ese tema.
5	¿Se llevan conciliaciones de los saldos por cobrar?	1	NO	0	Se realiza lo que se puede
6	¿Se presentan periódicamente un reporte de antigüedad de los saldos que muestre el comportamiento de los pacientes en especial los morosos?	1	NO	0	No se ha efectuado reporte de antigüedad de que determinen el saldo correcto de cuentas por cobrar.
7	¿Se concilian periódicamente los registros auxiliares de los documentos por cobrar con sus respectivos depósitos?	1	NO	0	No se consulta con el paciente los pagos.
8	¿Se utiliza algún tipo de control para la recuperación de cartera vencida?	1	SI	1	Hay un control, pero no es la meta que se obtiene
9	¿Se registra en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables?	1	NO	0	No porque existe rotación constante del personal

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Entidad: Clínica Guayaquil					
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					
ELAB: Astrid Pinela			VALID: Teresa Solórzano		
#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza
		25	Si/No	7	28%
10	¿La empresa debería mejorar las políticas de créditos y cobranzas para la concesión de créditos?	1	SI	1	
11	¿Después que han otorgado el crédito se realizó algún tipo de seguimiento al paciente?	1	NO	0	Este aspecto hay varias maneras de otorgar el crédito
	Estructura, organizacional, legal y normativa de la Clínica	5	-	2	
12	¿Se aplican las NIFF para registro y contabilización de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No se aplican las normas internacionales de información financiera.
13	¿La administración difunde las políticas, objetivos y estrategias sobre la gestión de cobro de las cuentas por cobrar?	1	NO	0	No hay registros que soporten la difusión de las comunicaciones de parte de la clínica, porque es de forma verbal.
14	¿Se realiza el cálculo y el registro de la provisión de cuentas incobrables según lo que determina la ley?	1	NO	0	No poseen un reglamento para la provisión de las cuentas incobrables.
15	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos?	1	SI	1	
16	¿Existen manuales de funciones de los cargos que realizan la gestión de cobranza?	1	SI	1	
	Componente de Control Interno de registros contables	9	-	2	
17	¿La empresa cuenta con un sistema de cómputo adecuado para el control de las cuentas por cobrar?	1	SI	1	
18	¿Se respaldan las solicitudes de créditos con toda la documentación pertinente?	1	NO	0	Se mantiene un listado, pero estos no concilian con el mayor general, se han dado de baja contablemente, sin autorización previa.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
Entidad: Clínica Guayaquil					
Alcance: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019					
ELAB: Astrid Pinela			VALID: Teresa Solórzano		
#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza
		25	Si/No	7	28%
19	¿Se da seguimiento al cumplimiento del cronograma de cobros?	1	SI	1	
20	¿Se realiza seguimiento a las cuentas incobrables y gestionar hasta que se haga efectivo el cobro?	1	NO	0	No se realiza el seguimiento de dichas cuentas
21	¿Se realiza un control oportuno a la cartera de los pacientes?	1	NO	0	No poseen responsable alguno de la cartera de los pacientes.
22	¿Cuenta la Clínica con un método para la valoración de los riesgos al que está expuesta, dentro de la ejecución del proceso de gestión de cobro?	1	NO	0	La clínica, no dispone de una metodología para valorar el riesgo expuesto en esta gestión de cobro.
23	¿Se han implementado indicadores de control que permitan mitigar los riesgos?	1	NO	0	No posee indicadores para reducir el riesgo
24	¿Se realiza monitoreo periódico de los valores de la cartera vencida?	1	NO	0	No se realiza periódicamente de la cartera vencida
25	¿Se ha diseñado controles internos que permitan asegurar una adecuada gestión de cobro?	1	NO	0	La clínica, no dispone de controles internos para dicha gestión de cobro.
RESUMEN DEL CONTROL INTERNO					
Calificación total = CT			7		
Ponderación total = PT			25		
Nivel de confianza (norma 200): NC=CT/PT*100			28%		Bajo
Nivel de riesgo inherente (norma 200): RI=100%-NC%			72%		Alto
Elaborado por: Astrid Pinela M.					
Revisado por: Teresa Solórzano L.					

4.2.1.5. Medición de los niveles de confianza y riesgo de control.

Calificación de los riesgos de auditoría

Fórmula:

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

Ponderación Total (PT)

Calificación Total (CT)

Calificación Porcentual (CP)

Nivel de Riesgo (NR)

Determinación de los niveles de riesgo:

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

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{7 \times 100}{25} = \frac{700}{25} = 28.00\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100.00 - 28.00 = 72.00\%$$

Conclusión:

Se pudo determinar que las cuentas por cobrar poseen un nivel de confianza 28%, que lo califica como Baja, y un riesgo de inherente del 72% que lo califica en Alto. Por lo cual se puede establecer que los controles no son lo suficiente efectivos para poder mitigar el riesgo de las cuentas por cobrar, ya sea porque no han sido implementados o no existen en los

procedimientos y políticas de la entidad, resulta necesario aplicar las respectivas pruebas de cumplimiento.

Determinación del riesgo inherente:

Siendo la Clínica Guayaquil del cantón Guayaquil, una organización laboriosa al servicio de la salud, similar que se halla dentro de la parte económica y solidaria ayuda a muchas personas de escasos recursos. El equipo auditor ha evaluado los siguientes riesgos inherentes:

Riesgo de crecimiento: Por lo consiguiente se deduce que por la alta demanda de pacientes la empresa de salud posee una gran competencia existente en el mercado, pero por la economía en que se encuentra este momento el país aquellos pacientes optan por las instituciones públicas.

Riesgo de administración: Concurriendo con sector de la economía y el contorno cambiante en el país, se obtienen nuevas medidas que los directivos la Clínica Guayaquil del cantón Guayaquil, lo cual puede llevar al cometimiento de faltas u inadvertencias, trasladadas en multas y sanciones para el establecimiento.

Elaborado por:

Fecha: 29/06/2020

Teresa Solórzano L.

Auditor Jefe de Equipo

Astrid Pinela Mite

Auditor Operativo

Revisado por:

Fecha: 29/06/2020

Ing. Rommel Sacoto Ferrer Mgs.

Supervisor de auditoria

Examen especial en las cuentas por cobrar en la Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M. del cantón Guayaquil, que corresponde al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019	PE – 5 1 -1
Elaborado: A. Pinela Validado: T. Solórzano	Fecha: 30 junio 2020
RESULTADOS DE LA PLANIFICACION ESPECIFICA	
<p>Equipo multidisciplinario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisor de Auditoría - Jefe de equipo auditor - Auditor Operativo <p>Recursos materiales y financieros:</p> <p>Material de trabajo: USD. 270,00</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papelería y oficina USD. 60,00 - Impresiones y fotocopiado USD. 60,00 - Anillado y encuadernación USD. 60,00 <p>Viáticos y movilización: USD. 60,00</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Equipo Auditor USD. 50,00 - Auditor Operativo USD. 60,00 <p>TOTAL: USD. 290.00</p>	

4.2.1.6. Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría.

Fase I:	Evaluación de áreas críticas			PE - 5
Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M				1 - 1
Examen especial en las cuentas por cobrar en la Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M. del cantón Guayaquil, que corresponde al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2019				
Matriz de riesgo y enfoque de la auditoría				
Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Componente de Control Interno de Autorización y Control	R.C. alta: 72%			
	No existe una política definida que documente los procesos de control de las cuentas por cobrar de los pacientes particulares.	Aplicación de política contables afectadas al registro de las cuentas por cobrar y provisiones según la Superintendencia de Compañías delega la aplicación de la NIIF C-3 en las cuentas por cobrar y que esté relacionado con NIIF 9.	Verificar la correcta clasificación de las cuentas por cobrar.	Comprobar la conciliación de los saldos de las cuentas por cobrar.
	Se evidenció que actualmente no tiene políticas establecidas para el otorgamiento de crédito.	Aplicación del Reglamento de la Clínica Guayaquil.	Revisión de documentos físico de carpetas de solicitud de crédito.	Análisis a los saldos en base de los registros de las cuentas por cobrar y los movimientos antiguos.
	Se evidenció que no llevan conciliaciones de los saldos por cobrar.	Aplicación del manual del control interno.	Verificación física de la documentación para el correcto registro contable.	Efectuar confirmaciones con los pacientes de los saldos de las cuentas por cobrar.
	R.C. alta: 72.00%			
	Se verificó no existe una persona debidamente capacitada en el área de cobranza.	Revisar que las carpetas seleccionadas cumplan con el perfil del puesto solicitado.		Revisión de la forma de pago de los clientes

Estructura, organizacional legal y normativa de la Clínica Guayaquil	Inobservancia a la aplicación de la normativa tributaria, para los criterios en las cuentas incobrables.	Aplicación de la NIIF 9, en la cual se basa en el extracto art. 10 del Reglamento de LORTI políticas contables relacionadas al registro de cuentas por cobrar y provisión.	Análisis y verificación en la aplicación de las cuentas incobrables.	Revisar el correcto registro contable en los movimientos de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2019.
	Inobservancia a los controles de seguimiento y monitoreo de los pacientes morosos.	Aplicación de políticas contables relacionadas al registro de cuentas por cobrar y provisión.	Verificar los registros de datos actualizados de los pacientes.	
Componente de Control Interno de registros contables	R.C. alta: 72.00%			
	Se mantiene un listado, pero estos no concilian con el mayor general, se han dado de baja contablemente, sin autorización previa.	Estado de Situación Financiera donde proporciona la información a los entes mencionado.		Comprobar provisión de cuentas incobrables
	Se evidenció que no existe un diseño de controles internos que permitan asegurar una adecuada gestión de cobro.	Anexos, archivos y demás documentos que sustenten las cuentas por cobrar y deterioro de estas.		
	No cuenta la Clínica con un método para la valoración de los riesgos al que está expuesta, dentro de la ejecución del proceso de gestión de cobro.	Reportes mensuales de los saldos de las cuentas por cobrar.		Comprobación del análisis de las ratios de liquidez de la empresa.
	Se encontró un Manual de Funciones y Procedimientos, pero no se encuentra actualizado según la normativa.	Actualización del manual de procedimientos.		
	Incidencia de liquidez (no existe flujo de dinero)	Propuesta de mejora para la correcta gestión de la cobranza.		
Elaborado: A. Pinela				
Validado: T. Solórzano				
Fecha: 9 junio 2020				

4.2.1.7. Programas de auditorias

Fase II: Ejecución		Programa de trabajo			EJ/1 1-1
Empresa: Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019					
Componente / Cuenta: Control Interno					
#	Descripción	Tiempo		Elaborado por:	Ref. P/T
		Estimado	Utilizado		
Objetivo: Examinar las cuentas por cobrar para determinar su razonabilidad y establecer procedimientos de auditoria que determinen la eficacia de las actividades de control interno, a través de un conjunto de matrices, cálculos, cedulas sumarias, analíticas y hojas de verificación, circunstancia que permita identificar hallazgos relevantes y obtener pruebas suficientes que admita formular una opinión de auditoria.					
Procedimientos:					
Pruebas de Cumplimiento					
1	Verificar la correcta clasificación de las cuentas por cobrar.	1 día	1 día	A. Pinela / T Solórzano	C-1
2	Revisión de documentos físicos de carpetas de solicitud de crédito.	4 día	4 día	A. Pinela / T Solórzano	C-2
3	Verificación física de la documentación para el correcto registro contable	6 día	6 día	A. Pinela / T Solórzano	C-3
4	Verificación de la socialización de manuales de políticas y procedimientos.	1 día	1 día	A. Pinela / T Solórzano	C-4
5	Análisis y verificación en la aplicación de las cuentas incobrables.	1 día	1 día	A. Pinela / T Solórzano	C-5

Fase II: Ejecución		Programa de trabajo		EJ/1 1-1	
Empresa: Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M					
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019					
Componente / Cuenta: Control Interno					
#	Descripción	Tiempo		Elaborado por:	Ref. P/T
		Estimado	Utilizado		
6	Verificar los registros de datos actualizados de los pacientes	2 día	2 día	A. Pinela / T Solórzano	C-6
Pruebas Sustantivas					
7	Revisión de la forma de pago de los clientes.	1 día	1 día	A. Pinela / T Solórzano	EJ-1
8	Revisar el correcto registro contable en los movimientos de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2019	2 día	2 día	A. Pinela / T Solórzano	EJ-2
9	Comprobar provisión de cuentas por cobrar.	2 día	2 día	A. Pinela / T Solórzano	EJ-3
10	Comprobación del análisis de ratios de liquidez de la Clínica.	2 día	2 día	A. Pinela / T Solórzano	EJ-4
Elaborado: A. Pinela Validado: T. Solórzano Fecha: 10 junio 2020					

4.2.2 Papeles de trabajo

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M	EXAMEN ESPECIAL DE CUENTAS POR COBRAR		Referencia	C-1
			Elaborado	A. Pinela
	Periodo	2019	Revisado	T. Solórzano
	Verificar la correcta clasificación de las cuentas por cobrar		Fecha	10 jun 2020

Objetivo: Verificar el cumplimiento de la correcta clasificación de las cuentas por cobrar, esta forma parte de su activo, en la cual debe controlar para que no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

Etiquetas de fila	Fecha	Suma de subtotal	Suma de saldo	Marca
ASSISTECVIAJES S.A.		2,120.41	2,104.23	
002-002-000003523	1/3/2019	129,00	129	✓
002-002-000003524	1/3/2019	110	110	✓
002-002-000003639	13/3/2019	289.3	289.3	✓
002-002-000003710	20/3/2019	545.81	534.89	✓
002-002-000003819	1/4/2019	237.36	237.36	✓
002-002-000003841	2/4/2019	263	257.74	✓
002-002-000003931	12/4/2019	240.94	240.94	✓
002-002-000003938	13/4/2019	180	180	✓
002-002-000003964	16/4/2019	125	125	✓
BEST DOCTORS		19,573.72	18,582.68	
002-002-000003690	18/3/2019	4,688.19	4,405.79	✓
002-002-000003701	19/3/2019	18,585.49	17,782.09	△
002-002-000003699	19/3/2019	1,626.27	1,508.83	✓
002-002-000003960	16/4/2019	1,029.89	977.09	✓
002-002-000003990	18/4/2019	815.79	762.99	✓
002-002-000003991	18/4/2019	873.63	820.83	✓
BMI IGUALAS MEDICAS DEL ECUADOR		15,000.39	15,000.39	
002-002-000003915	11/4/2019	2,212.50	2,212.50	✓
002-002-000003916	11/4/2019	4,411.77	4,411.77	✓
002-002-000003983	17/4/2019	8,376.12	8,376.12	△
BUPA ECUADOR		21,778.55	20,106.52	

002-002-000003695	19/3/2019	10,539.95	10,107.15	△
002-002-000003285	5/2/2019	100	100	√
002-002-000003526	1/3/2019	1,881.72	1,594.09	√
002-002-000003848	3/4/2019	1,211.34	630.34	√
CONFIAMED S.A.		528.79	528.79	
002-002-000003813	1/4/2019	238.12	238.12	√
002-002-000003835	2/4/2019	290.67	290.67	√
ECUASANITAS S.A.		4,371.03	4,371.03	
002-002-000003872	5/4/2019	132.25	132.25	√
002-002-000003926	12/4/2019	3,387.56	3,387.56	√
002-002-000003976	17/4/2019	851.22	851.22	√
PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR		4,982.95	4,982.95	
002-002-000003992	18/4/2019	4,982.95	4,982.95	√
PETROECUADOR		838.54	791.18	
002-002-000003940	13/4/2019	838.54	791.18	√
TELETON POR LA VIDA		976.65	976.65	
002-002-000002962	7/1/2019	917.85	917.85	√
002-002-000002963	7/1/2019	58,80	58,80	√
Total general		70,171,03	67,444,42	Σ

Marcas de Auditoría

Σ	Sumatoria
©	Valor conciliado con la cédula sumaria
△	Transacción rastreada
∅	Inspección física no se encuentra registrado en cuentas incobrable

Trabajo realizado:

Se solicitó las bases de cartera de clientes con los registros contables, se efectuó la inspección física se encontraron observaciones.

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M	EXAMEN ESPECIAL DE CUENTAS POR COBRAR		Referencia	C2
			Elaborado	A. Pinela
	Periodo	2019	Revisado	T. Solórzano
	Revisión de documentos físico de carpetas de solicitud de crédito		Fecha	10 jun 2020

Requisitos	Se Solicitan Si/No	Marcas
Solicitud de crédito del paciente	SI	✓
Recolección de información personal de paciente (nombres, numero de cedula, dirección, teléfono, correo electrónico).	SI	✓
Recolección de documentos del paciente	SI	✓
Certificado bancario del paciente.	NO	✓
Otorgamiento de cupo de crédito y descripción plazo de cobro.	SI	✓
Aprobación del propietario o la encargada de cobranza.	SI	✓

Marcas de Auditoría

✓	Verificado
⊙	Valor conciliado con la cédula sumaria
^	Diferencia transferencia rastreada considerada como error de la administración
∅	Inspección física no se encuentra registrado en cuentas incobrable

Trabajo realizado:

La documentación es solicitada en todos los pacientes, no obstante, las certificaciones bancarias no son pedidos a todos los pacientes, y la aprobación no siempre es efectuada por el propietario, en ocasiones se realiza por la encargada de cobranza cuando el protocolo se menciona que debe ser el primero mencionado en realizarlo.

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M	EXAMEN ESPECIAL DE CUENTAS POR COBRAR		Referencia	C-3
			Elaborado	A. Pinela
	Periodo	2019	Revisado	T. Solórzano
	Verificación física para el correcto registro contable.		Fecha	10 jun 2020

Libro Diario

Registro de Ventas periodo: Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

Cuenta	Fact.	Parcial	Debe	Haber	Marcas
Cuentas por cobrar Bupa Ecuador	3695		\$10,539.95		▲
				\$10,539.95	
Cuentas por cobrar Best Doctors			\$18,585.49		
	3701			\$18,585.49	▲
Cuentas por cobrar BMI Iguales Medicas del Ecuador	3983		\$8,376.12		
				\$8,376.12	▲
			\$37,501.56	\$37,501.56	Σ

Trabajo realizado: Una vez efectuada la revisión de la documentación con los registros contables se evidenció error que no corresponde en la cuenta de cliente.

Marcas de Auditoría

Σ	Sumatoria
◎	Valor conciliado con la cédula sumaria
▲	Diferencia transferencia rastreada considerada como error de la administración
∅	Inspección física no se encuentra registrado en cuentas incobrable

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M										
Al 31 de diciembre del 2019										
Reporte de corte de ventas										
Factura	Fecha	Total Factura	Registro contable		Revisión física de la factura					¿Registra do en el periodo correcto?
			Fecha	Valor	N°	Fecha	Descripción	Cliente	Valor	
<i>5 primeras facturas de enero 2019</i>										
001-003-82154	3-ene-19	95	3-ene-19	94,58	001-003-82154	3-ene-19	Atención y consultas medicas	Emilio Soro Romero	95	✓
001-003-82155	3-ene-19	265	3-ene-19	265,25	001-003-82155	3-ene-19	Exámenes de laboratorio	Luis Alberto Macas Conchambay	265	✓
001-003-82156	3-ene-19	811	3-ene-19	811,25	001-003-82156	3-ene-19	Terapias respiratorias	Juan Leonidas Mejia Guaricela	811	✓
001-003-82157	3-ene-19	10.540	3-ene-19	1.198,40	001-003-82157	3-ene-19	Atención Operación y consultas medicas	Bupa Ecuador S.A.	1.198	✓
001-003-82158	3-ene-19	30.055	3-ene-19	30.055,20	001-003-82158	3-ene-19	Ecografía	Tuarez Tuarez Javier Stiven	30.055	✓
<i>5 últimas facturas de diciembre 2019</i>										
001-003-82148	27-dic-19	760,81	27-dic-19	760,81	001-003-82148	27-dic-19	Exámenes	Vumilatina Medicina Prepagada S.A.	760,81	✓

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M	EXAMEN ESPECIAL DE CUENTAS POR COBRAR		Referencia	C-4
			Elaborado	A. Pinela
	Periodo	2019	Revisado	T. Solórzano
	Verificación de la socialización de manuales de políticas y procedimientos		Fecha	10 jun 2020

Detalle de la revisión	Si cumple	No cumple	Marca
Verificar si al personal se le entrega información como: manuales, políticas, procedimientos, que tiene la Clínica.		X	√
Comprobar si se han presentado los respectivos planes o programas cuando el personal se ha capacitado		X	√
En el procedimiento se detalla las acciones a tomar cuando se presente algún tipo de eventualidad en la gestión de cobranza.		X	√
Existe algún archivo sobre las comunicaciones que la Alta Dirección debe dar al personal de la clínica.	X		√
En el procedimiento de la autorización del otorgamiento de crédito indica quien es el responsable.	X		√

Marcas de Auditoría

√	Verificado
⊙	Valor conciliado con la cédula sumaria
^	Diferencia transferencia rastreada considerada como error de la administración
∅	Inspección física no se encuentra registrado en cuentas incobrable

Trabajo realizado:

Se solicitó al área administrativa de la información detallada correspondiente a la socialización de manuales de políticas y procedimientos.

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M	EXAMEN ESPECIAL DE CUENTAS POR COBRAR		Referencia	EJ-1
			Elaborado	A. Pinela
	Periodo	2019	Revisado	T. Solórzano
	Confirmación de los clientes con corte al 31 de diciembre de 2019		Fecha	10 jun 2020

Objetivo: Realizar la confirmación de los saldos 10% de los pacientes del 31 diciembre 2019.

CLIENTE	SALDO	% CUBRIMIENTO	Marcas
Emilio Soro Romero	\$ 5.660,46	30%	ϕ
Luis Alberto Macas Conchambay	\$ 348,26	2%	c
Juan Leonidas Mejia Guaricela	\$ 300,00	2%	c
Bupa Ecuador S.A.	\$ 10.539,95	57%	ϕ
Best Doctors	\$ 890,00	5%	c
Bmi Iguales Medicas Del Ecuador	\$ 678,00	4%	ϕ
Luis Alberto Macas Conchambay	\$ 200,37	1%	c
Total	\$ 18.617,04	100%	Σ

Marcas de Auditoría

Σ	Sumatoria
©	Valor conciliado con la cédula sumaria
ϕ	No confirmado
c	Confirmado

Procedimiento: Pacientes que aún no confirman sus saldos pendientes.

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M	EXAMEN ESPECIAL DE CUENTAS POR COBRAR		Referencia	EJ -2
			Elaborado	A. Pinela
	Periodo	2019	Revisado	T. Solórzano
	Análisis a los saldos en base de los registros de las cuentas por cobrar y los movimientos antiguos			Fecha

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M									
Auditoría Financiera									
Al 31 de diciembre del 2019									
Conciliación Base de clientes vs registros contables									
N°.	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Documento	Cliente	Ref.	Valor	Antigüedad		
							31-dic-19		
1	1/9/2018	1-Jan-19	FV 0002657	Emilio Soro Romero		\$ 5.660,46	364	(6)	
2	25/8/2019	26-Nov-19	FV 0002451	Luis Alberto Macas Conchambay		\$ 348,26	35	(3)	
3	26/10/2019	26-Nov-19	FV 0002675	Juan Leonidas Mejia Guaricela		\$ 300,00	35	(3)	
4	19/3/2019	24-May-19	FV 0003701	Bupa Ecuador S.A.		\$ 10.539,95	221	(5)	
5	19/3/2019	19-May-19	FV 0003695	Best Doctors		\$ 890,00	226	(5)	
6	17/4/2019	24-Sep-19	FV 0003983	Bmi Iguales Medicas Del Ecuador		\$ 678,00	98	(4)	
7	27/8/2019	27-Nov-19	FV 0011306	Luis Alberto Macas Conchambay		\$ 200,37	34	(3)	

Total según base de cartera

18.617 Σ

Diferencia

- Δ

Total Libros 31-Dec-19

18.617

Antigüedad Cartera

Corriente

(1)

-

Menor a 30 Días

(2)

-

Entre 30 y 90 Días

(3)

849 \emptyset

Entre 90 y 180 días

(4)

678 \emptyset

Entre 180 y 360 días

(5)

11.430 \emptyset

Mayor a 360 días

(6)

5.660 \emptyset

18.617

Cartera con antigüedad superior a los 90 días	Ref.	Clientes	Total
Cartera Con antigüedad superior a los 90 días	B	5.660	5.660
Porcentaje a provisionar			100%
Provisión según examen			5.660
Diferencia			-
Provisión según Compañía 31-Dec-19			(5.660)

Marcas de Auditoría

Σ	Sumatoria
©	Valor conciliado con la cédula sumaria
^	Diferencia transferencia rastreada considerada como error de la administración
∅	Inspección física no se encuentra registrado en cuentas incobrable

Procedimiento

Se solicitó las bases de cartera de clientes y se cotejó con los registros contables, se efectuó el cálculo de antigüedad de cada partida para uso en el cálculo de la provisión.

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M	EXAMEN ESPECIAL DE CUENTAS POR COBRAR		Referencia	EJ-2.1
			Elaborado	B. Pinela
	Periodo	2019	Revisado	T. Solórzano
	Cedula sumaria de cuentas por cobrar		Fecha	14 jun 2020

Cía. Ltda. Clínica Guayaquil S.A. S.M				
Auditoría Financiera				
Al 31 de diciembre del 2019				
Cédula sumaria cuentas por cobrar				
Cuenta	Saldo al 31- Dic-2019	Ajustes o reclasificaciones		Saldo Final al 31-Dic- 2019
		debe	haber	
Cuentas por cobrar no relacionadas	1.427.741,00			1.427.741,00
Cuentas por cobrar relacionadas	2.327.650,00			2.327.650,00
O. Cuentas por Cobrar	600.995,00		△ 29.125	600.995,00
Provisión Incobrables	(69.954,00)			(69.954)
Total	4.286.432			4.286.432
<p>Trabajo realizado: Una vez efectuados nuestros procedimientos de auditoría para el saldo de cuentas por cobra comerciales, podemos concluir que el saldo de cuenta se presenta razonablemente</p>				

Marcas de Auditoría

Σ	Sumatoria
⊙	Valor conciliado con la cédula sumaria
△	Diferencia transferencia rastreada considerada como error de la administración
∅	Inspección física no se encuentra registrado en cuentas incobrable

4.2.2.1. Hojas de hallazgos.

EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLÍNICA GUAYAQUIL		EJ – 5 1 - 1
ELAB: A. Pinela M. VALID: T. Solórzano L.		Fecha: 14 junio 2020
APROBADO: Ing. Rommel Sacoto Ferrer Mgs.		
Hallazgo 01		
Descripción del hallazgo	Se evidencia la falta de actualización del manual de políticas y procedimientos, por el personal de la Clínica Guayaquil de esta dependencia realiza sus actividades, sin tener en claro los objetivos, provocando falta de control, que incrementa los riesgos de la clínica.	
Condición	La falta de actualización del manual de funciones de procedimiento	
Criterio	<p>Norma Internacional de Contabilidad 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.</p> <p>Esta norma se aplicará en la selección y aplicación de políticas contables, así como su contabilización de los cambios, en las estimaciones contables en la corrección de errores de periodos anteriores.</p> <p>Políticas contables: Son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad para la elaboración de sus estados financieros. Cambios en la Estimaciones, es un ajuste en el importe en libros de un activo o de un pasivo. NIIF son las normas e interpretaciones emitidas por el Consejo de Normas internacionales de contabilidad (IASB).</p>	
Causa	No está definido el procedimiento y carece de supervisión en la política para el manejo de un sistema de control en las cuentas por cobrar.	
Efecto	Carece de políticas y procedimientos para la revisión, administrativas a desarrollarse a la hora de los registros contables, pues la clínica, puede ser objeto de riesgos, en su rendimiento financiero, mostrados en los registros contables US\$ 29.125,00.	
Conclusiones	Se evidencia que deben establecer control sobre la manera en que debe ser a la hora de los registros contables, puesto que la clínica no está definido un manual de procedimientos, esto está generando errores tanto de información como pérdida para la clínica.	
Recomendaciones	Presentar una propuesta al Directorio, para su aprobación, que contengan la actualización el manual de políticas y procedimientos del área de crédito y cobranza.	

EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLÍNICA GUAYAQUIL		EJ - 5 1 - 1
ELAB: A. Pinela M.	VALID: T. Solórzano L.	Fecha: 14 junio 2020
APROBADO: Ing. Rommel Sacoto Ferrer Mgs.		
Hallazgo 02		
Descripción del Hallazgo:	En la Clínica Guayaquil no se realiza un correcto análisis crediticio de los pacientes.	
Condición:	Deficiencia en la evaluación de condiciones de crédito	
Criterio:	Las normas de control interno expresan que la máxima autoridad de la entidad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y trazar los riesgos a los que está expuesta la clínica.	
Causa:	No existe una política, ni procedimiento sobre las condiciones para el otorgamiento de crédito.	
Efecto:	Puede otorgarse crédito en lo relativo a mayores días de crédito, al aumento en la antigüedad de los saldos pendientes de cobro a pacientes que pueden tener problemas de pago, lo que puede generar posibles problemas de liquidez por el no cobro de la cartera.	
Conclusiones:	Se debe establecer programas de revisión en el otorgamiento de crédito, al menos mensualmente, comenzando con aquellos pacientes, que, al finalizar el periodo económico, haya sufrido problemas de pago con la Clínica Guayaquil.	
Recomendaciones:	Presentar una propuesta al Directorio, para su aprobación, del manual de políticas y procedimientos para el análisis y otorgamiento del crédito para la gestión y administración de las cuentas por cobrar.	

EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLÍNICA GUAYAQUIL		EJ - 5 1 - 1
ELAB: A. Pinela M.	VALID: T. Solórzano L.	Fecha: 14 junio 2020
APROBADO: Ing. Rommel Sacoto Ferrer Mgs.		
Hallazgo 03		
Descripción del Hallazgo:	En la Clínica Guayaquil no se ha efectuado un adecuado control y seguimiento a las cuentas por cobrar.	
Condición:	Inadecuado control de las cuentas por cobrar.	
Criterio:	Lo analizado y comprobado por el equipo de auditoria en cuanto al incremento en las cuentas por cobrar, se constituye en una falta de control, sustentada en el incumplimiento en lo dispuesto en el de la NIIF C-3 en las cuentas por cobrar en la cual debe estar relacionado con NIIF 9 Instrumentos Financieros.	
Causa:	Los altos índices de las cuentas por cobrar en la recuperación de estos, se mantiene debido a la inexperiencia en la selección y aplicación de los procedimientos, que desde la administración no se ha formalizado un seguimiento oportuno y pertinente a la recuperación del efectivo de la Clínica de Guayaquil, así como también el Gerente General no se han efectuado medidas destinados a la recuperación de los valores que se encuentra pendientes de pago.	
Efecto:	El incumplimiento en la gestión de la recuperación de los valores que se encuentran pendientes de pago en la Clínica Guayaquil puede presentar problema de liquidez, ante lo cual se reduce su capacidad.	
Conclusiones:	En cuanto no implantaron políticas necesarias para que las cuentas por cobrar no sigan incrementando y se ponga en riesgo la liquidez de la Clínica Guayaquil.	
Recomendaciones:	Presentar una propuesta al Directorio, para su aprobación, del manual de políticas y procedimientos para la gestión y administración de las cuentas por cobrar que mejore la liquidez de la clínica.	

4.2.3. Comunicación de los resultados.

4.2.3.1. Informe.

Borrador del informe



CARRERA DE AUDITORIA Y CONTABILIDAD

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

CLINICA GUAYAQUIL

INFORME GENERAL

INFORME “EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA CLÍNICA GUAYAQUIL DURANTE EL PERIODO
COMPRENDIDO DEL
01 DE ENERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2019

2019

ÍNDICE DEL INFORME

Caratula

Carta de presentación

Motivo del Examen

Alcance del Examen

Objetivos

Evaluación del sistema de control interno.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Guayaquil, 30 junio del 2020

Señora:

Viviana Carrasco

Jefa de facturación

Clínica de Guayaquil

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Una vez efectuada el **EXAMEN ESPECIAL REALIZADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLINICA GUAYAQUIL**, en el periodo del 01 al 01 de diciembre del 2019 donde se examinó la razonabilidad tanto de los Estados Financieros como de las cuentas por cobrar, se determinó la responsabilidad de la presentación y control de la información a la administración contable de la clínica.

Por lo cual la responsabilidad del equipo auditor se concentra en expresar su opinión sobre las cuentas por cobrar en relación con los saldos presentados en los Estados Financieros, basados en la opinión propia.

El examen especial fue ejecutado bajo los parámetros establecidos por las Normas de Auditorías Generalmente Aceptadas en el Ecuador (NAGA), la misma que requiere que una auditoría sea planteada y ejecutada con el propósito de obtener certeza razonable sobre si los valores de los estados financieros no contienen una presentación errónea o inexacta de carácter significativo, y que las operaciones correspondientes se haya ejecutado conforme a las disposiciones legales vigentes.

La auditoría contiene el análisis, a base de pruebas sustentadoras, de la evidencia que presentan las empresas emitidas por la información financiera revelada en los estados

financieros, contiene también la valoración de los principios de contabilidad utilizados, las estimaciones relevantes efectuadas por la administración contable, así como una valoración de la información financiera en la gestión de facturación de la clínica. Por lo cual se considera que el presente examen provee una base razonable para expresar una opinión.

Bases para calificar la opinión:

- Se evidencia la falta de actualización del manual de políticas y procedimientos, por el personal de la Clínica Guayaquil de esta dependencia realiza sus actividades, sin tener en claro los objetivos, provocando falta de control, que incrementa los riesgos de la clínica.
- Deficiencia en la evaluación de condiciones de crédito.
- Inadecuado control de las cuentas por cobrar.

Atentamente;

Teresa Solórzano L.

Jefe del equipo auditor

Astrid Pinela M.

Auditor Operativo

Informe de auditoría

4.2.3.1. Título.

Informe del Examen Especial examen especial realizado a las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil, ubicada en la ciudad de Guayaquil, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

4.2.3.2. Destinatario.

Sra. Viviana Carrasco, Jefa de facturación de la ciudad de Guayaquil, objeto del examen especial a las Cuentas por Cobrar.

4.2.3.3. Información Introductora.

Antecedentes

El presente Examen Especial al procedimiento de Cuentas por Cobrar de la Clínica de Guayaquil, se efectuó con el objeto de cumplir con un requisito previo a la optar el título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad que otorga la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

Motivo del examen

La razón del examen especial practicado al procedimiento de Cuentas por Cobrar periodo 01 enero al 31 de diciembre del 2019 ha sido llevado a cabo con el propósito de contribuir con una herramienta eficaz para el propietario Clínica de Guayaquil, mediante la preparación del presente informe, que tiene comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Alcance de la auditoría

El Examen Especial de las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil cubrirá un análisis de los procesos y operaciones de cobranzas por el periodo terminado al 31 de diciembre de 2019.

Objetivo del examen

Objetivo general:

Realizar un examen especial a las Cuentas por Cobrar en la Clínica Guayaquil, ubicada en la ciudad de Guayaquil, durante el periodo comprendido 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Objetivos específicos

- Realizar un análisis bibliográfico a las diversas teorías relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez.
- Diagnosticar, a través de un examen especial, la situación actual de los procesos de las cuentas por cobrar con el fin de evidenciar su influencia en la liquidez.
- Llevar a cabo un informe detallando las posibles falencias encontradas.
- Proponer un sistema de gestión para el control de las cuentas de cobrar mediante el establecimiento de políticas y crédito hospitalarios.

Datos de la empresa objeto de estudio

Nombre de la entidad: Clínica Guayaquil

Jefa de facturación: Viviana Carrasco

Dirección: Padre Aguirre 401 y General Córdova

R.U.C: 0990050368001

Número de trabajadores de la empresa

Conforme con la hoja de nómina la empresa, el personal involucrado en el desarrollo del Examen Especial a la Cuentas por Cobrar tiene un total de tres (3) empleados, mismos que han sido objeto de la investigación.

Tiempo estimado

Para la ejecución del Examen Especial se estimó un tiempo de 90 días laborales contabilizados a partir de la firma del contrato de servicios.

Evaluación del control interno

El presente examen de auditoría se hizo con el fin de evidenciar los inconvenientes que afectando el normal cumplimiento de las cuentas por cobrar, donde se identificaron falencias en el control interno en cuanto a la falta de actualización de las políticas, procedimientos, segregación de funciones, niveles de autorización, asignación de responsabilidades, que nos permitan un mejor control de los valores causados por cobranza.

Hallazgos 01

Condición: La falta de actualización del manual de funciones de procedimiento.

Criterio: Lo analizado y comprobado por el equipo de auditoría en cuanto al incremento en las cuentas por cobrar, se constituye en una falta de control, sustentada en el incumplimiento en lo dispuesto en el de la NIIF C-3 en las cuentas por cobrar en la cual debe estar relacionado con NIIF 9 Instrumentos Financieros.

Causa: No está definido el procedimiento y carece de supervisión en la política para el manejo de un sistema de control en las cuentas por cobrar.

Efecto: Carece de políticas y procedimientos para la revisión, administrativas a desarrollarse a la hora de los registros contables, pues la clínica, puede ser objeto de riesgos, en su rendimiento financiero, mostrados en los registros contables US\$ 29.125,00.

Conclusiones: Se evidencia que deben establecer control sobre la manera en que debe ser a la hora de los registros contables, puesto que la clínica no está definido un manual de procedimientos, esto está generando errores tanto de información como pérdida para la clínica.

Recomendaciones: Presentar una propuesta al Directorio, para su aprobación, que contengan la actualización el manual de políticas y procedimientos del área de crédito y cobranza.

Hallazgo 02

Condición: Deficiencia en la evaluación de condiciones de crédito.

Criterio: Las normas de control interno expresan que la máxima autoridad de la entidad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y trazar los riesgos a los que está expuesta la clínica.

Causa: No existe una política, ni procedimiento sobre las condiciones para el otorgamiento de crédito.

Efecto: Puede otorgarse crédito en lo relativo a mayores días de crédito, al aumento en la antigüedad de los saldos pendientes de cobro a pacientes que pueden tener problemas de pago, lo que puede generar posibles problemas de liquidez por el no cobro de la cartera.

Conclusiones: Se debe establecer programas de revisión en el otorgamiento de crédito, al menos mensualmente, comenzando con aquellos pacientes, que, al finalizar el periodo económico, haya sufrido problemas de pago con la Clínica Guayaquil.

Recomendaciones: Presentar una propuesta al Directorio, para su aprobación, del manual de políticas y procedimientos para el análisis y otorgamiento del crédito para la gestión y administración de las cuentas por cobrar.

Hallazgo 03

Condición: Inadecuado control de las cuentas por cobrar.

Criterio: Lo analizado y comprobado por el equipo de auditoria en cuanto al incremento en las cuentas por cobrar, se constituye en una falta de control, sustentada en el incumplimiento en lo dispuesto en el de la NIIF C-3 en las cuentas por cobrar en la cual debe estar relacionado con NIIF 9 Instrumentos Financieros.

Causa: Los altos índices de las cuentas por cobrar en la recuperación de estos, se mantiene debido a la inexperiencia en la selección y aplicación de los procedimientos, que desde la administración no se ha formalizado un seguimiento oportuno y pertinente a la

recuperación del efectivo de la Clínica de Guayaquil, así como también el Gerente General no se han efectuado medidas destinados a la recuperación de los valores que se encuentran pendientes de pago.

Efecto: El incumplimiento en la gestión de la recuperación de los valores que se encuentran pendientes de pago en la Clínica Guayaquil puede presentar problema de liquidez, ante lo cual se reduce su capacidad.

Conclusiones: En cuanto no implantaron políticas necesarias para que las cuentas por cobrar no sigan incrementando y se ponga en riesgo la liquidez de la Clínica Guayaquil.

Recomendaciones: Presentar una propuesta al Directorio, para su aprobación, del manual de políticas y procedimientos para la gestión y administración de las cuentas por cobrar que mejore la liquidez de la clínica.

Opinión: En nuestra opinión, se presentan razonablemente los valores que corresponden a las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil por el periodo terminado el 31 de diciembre del 2019.

Con base a los resultados logrados a las cuentas por cobrar a la Clínica Guayaquil de la ciudad de Guayaquil, se ha podido conseguir las metas propuestas en el examen, por medio de la recolección de datos en la Clínica Guayaquil, objeto de la indagación, para lo cual se concluyó que no realizan los procesos adecuados para controlar las cuentas por cobrar, esto debido a la deficiente aplicación de las políticas, procedimientos, manuales de funciones, que permitan disminuir el riesgo de las cuentas por cobrar a un grado subjetivamente bajo.

Capítulo V

Propuesta

5.1. Título de la prepueta

Elaboración de un manual de políticas y procedimientos para la administración del crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil S.A.

5.2. Autores de la Propuesta

Teresa de Jesús Solórzano Litardo

Astrid Margarita Pinela Mite

5.3. Empresa auspiciante

Clínica Guayaquil Cia. Ltda.

5.4. Área que cubre la propuesta

La presente propuesta está direccionada en mejorar el control interno en los procesos que lleva a cabo el área de crédito y cobranzas, específicamente en la administración del crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar para mejorar los indicadores de liquidez de la Clínica Guayaquil.

5.5. Fecha de presentación

48 horas posterior a la aprobación del trabajo de sustentación, la propuesta se implementará dentro del segundo semestre del año 2021.

5.6. Fecha de terminación

Una vez aprobada la propuesta por parte del tribunal de la carrera de Auditoria y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, se estima un tiempo de 60 días para que la Clínica Guayaquil realice la socialización al personal administrativo o los colaboradores para la implementación del manual sugerido en la auditoria.

5.7. Duración de proyecto

Duración del presente manual será de un año, sin perjuicio de ello la administración de la Clínica Guayaquil podrá realizar las actualizaciones que estime pertinente antes.

5.8. Participantes del proyecto

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

- Ing. Melissa Gilbert Orus (Gerente General).
- Sra. Viviana Carrasco García (Jefe del Área).
- Sra. Roxana Burgos Mera (Liquidadora).
- Cristóbal Quimi (Recaudador).
- Clientes
- Equipo de auditoria

5.9. Objetivo general de la propuesta

Elaborar y actualizar las políticas y procedimientos a través de un manual que permita la correcta administración del crédito y las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil y a su vez mejoren el ambiente de control y los índices de liquidez.

5.10. Objetivos específicos

- Estructurar un manual de políticas y procedimientos acorde a las normativas vigentes.
- Definir las políticas de crédito y cobranzas que se ejecutan en la Clínica Guayaquil a través de los mecanismos conducentes a mejorar el ambiente de control.
- Establecer roles y funciones al personal vinculado del área de crédito y cobranza al fin de que conozcan las actividades relacionadas con ambos procesos.

- Implementar gestiones persuasivas legales de cobranza que proponga a mejorar el índice de liquidez.

5.11. Alcance

Este manual está dirigido para el cumplimiento de los procesos que se ejecutan en el área de crédito y cobranza de la Clínica Guayaquil.

5.12. Beneficiarios directos

- Los accionistas de Clínica Guayaquil.
- Los colaboradores del área de crédito y cobranza de Clínica Guayaquil

5.13. Beneficiarios indirectos

- La cartera de clientes externos de Clínica Guayaquil.
- La Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Autores de la tesis.

5.14. Impacto de la propuesta

Mediante la implementación de la propuesta, la empresa podrá mantener un adecuado control interno en el área de crédito y cobranza determinando roles y responsabilidades de los colaboradores vinculados al proceso, se estima que al mediano plazo Clínica Guayaquil mejorará los indicadores de liquidez.

El impacto de la propuesta será positivo considerando que el departamento de crédito y cobranzas desempeña un rol importante en la empresa porque está relacionada con los diferentes departamentos. El personal del departamento de crédito y cobranza tiene la función de dar seguimiento y control del crédito, y además de identificar si el cliente posee la liquidez financiera para cancelar sus obligaciones.

- **Liquidez:** Poner en marcha este manual permitirá obtener en corto tiempo la liquidez requerida para el buen funcionamiento de la Clínica.

- **Ambiente de Control:** Se llevará en secuencia todas las labores asignadas a cada uno de las personas que forman parte del departamento de facturación.
- **Estructura de Procesos:** Estandarizar los procesos, funciones y roles de todo el personal que labora en área de crédito y cobranza para que cumplan una secuencia laboral de recuperación de cartera bajo con una gestión óptima

5.15. Descripción de la propuesta

Mediante el examen especial que se realizó en el proceso de cobranza de Clínica Guayaquil, se determinó que existen falencias debido a que, no cuenta con políticas y procedimientos claros y actualizados en los cuales se segreguen funciones, se establezcan roles del personal que trabajan en el área de crédito y cobranza.

Considerando la importancia que existe de la correcta administración del crédito y las cuentas por cobrar en la empresa, se plantea como mecanismo de solución la implementación de un manual cuya estructura la detallamos a continuación: Objetivo, alcance, valores corporativos, políticas generales, procedimientos, flujogramas, documentos o formularios.




**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA
DE CRÉDITO Y COBRANZA**

ELABORADO POR
Astrid Pinela

REVISADO POR
Teresa Solórzano

APROBADO POR
Rommel Sacoto

	Fecha de emisión: 25/11/2020	Código MPCC-2020
	Fecha de revisión: 25/01/2021	Versión: 001
<p>6.1. Objetivo General</p> <p>Elaborar y actualizar las políticas y procedimientos a través de un manual que permita la correcta administración del crédito y las cuentas por cobrar de la Clínica Guayaquil y a su vez mejoren el ambiente de control y los índices de liquidez.</p> <p>6.2. Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructurar un manual de políticas y procedimientos acorde a las normativas vigentes. • Definir las políticas de crédito y cobranzas que se ejecutan en la Clínica Guayaquil a través de los mecanismos conducentes a mejorar el ambiente de control. • Establecer roles y funciones al personal vinculado del facturación y contabilidad al fin de que conozcan las actividades relacionadas con ambos procesos. • Implementar gestiones persuasivas legales de cobranza que propenda que permita mejorar el índice de liquidez. <p>6.3. Alcance</p> <p>Este manual está dirigido para el cumplimiento de los procesos que se ejecutan en el área de crédito y cobranza de la Clínica Guayaquil.</p>		

6.4. Valores corporativos

Pertenencia: Tener integración y compromisos en las actividades asignadas que nos permitan diferenciarnos de los demás.

Responsabilidad: Aplicar los compromisos con eficiencia, en las actividades asignadas manteniendo un sentido de obligación con los clientes, colaboradores y proveedores.

Integridad: Realizar todas las actividades en las operaciones establecidas con transparencia y rectitud.

Compromiso: Mantener la satisfacción del cliente mejorando las gestiones de crédito y cobranza, cumpliendo los parámetros de la clínica.

Pertenencia: Tener integración y compromisos en las actividades asignadas que nos permitan diferenciarnos de los demás.

Responsabilidad: Aplicar los compromisos con eficiencia, en las actividades asignadas manteniendo un sentido de obligación con los clientes, colaboradores y proveedores.

Respeto: Brindar un trato amable y cordial a los clientes, proveedores y colaboradores de Clínica Guayaquil.

Trabajo en equipo: Contar con el personal profesional y capacitado, involucrado en mejorar la relación con los clientes, proveedores y colaboradores en pro del cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

6.5. Políticas Generales

- Para uso de este manual se utilizan los siguientes términos “Jefe de crédito y cobranza”, “liquidadora”, “recaudador” para referirse a los colaboradores del área de crédito y cobranza de la empresa.

- Todos los documentos e información procesados deben ser revisados y custodiados aplicando las normas de seguridad correspondientes para precautelar la integridad de los mismos.
- No se aceptará documentación adulterada de clientes, con tachones, enmendaduras o cualquier tipo de irregularidad en su contenido.
- Para realizar los procesos operativos en el área solo se recibirán documentos originales.
- Toda la información operativa del área, en caso de requerirse por otros departamentos, deberá solicitarse por escrito con los justificativos que correspondan.
- La documentación que ingresa en el área deberá contar con el correspondiente respaldo o copias en medios digitales o físicos para su conservación.
- Para los procesos de crédito y cobranza deberá existir un colaborador responsable de mantener la información actualizada correspondiente a la recuperación de la cartera.
- Para otorgar nuevos créditos, se deberá verificar la información existente en la base de datos de la clínica, para análisis del jefe de departamento.
- Para gestionar eficientemente la cartera se deberá considerar como fecha máxima de pago hasta 90 días, caso contrario se imputarán los intereses por mora según los porcentajes publicados en la página web del Banco Central del Ecuador.

- Se deberá verificar el cumplimiento de los plazos establecidos en los créditos al momento de liquidar la deuda o parte de ella, para evaluar la rotación de las cuentas por cobrar.
- La supervisión y el monitoreo de las cuentas por cobrar deben realizarse de manera frecuente (diariamente) para reducir el riesgo de incobrabilidad.
- El jefe de crédito y cobranza deberá generar un informe mensual de la gestión de cartera y los pagos recibidos por parte del cliente, hasta los primeros 5 días del mes siguiente.
- Se debe gestionar el retorno de los recursos monetarios, y todos los documentos deben de ser archivados, para tener información documentada en caso de reclamos futuros de clientes.
- Se creará un expediente por cada operación de crédito la cual contendrá la información en documentos originales, las cuales se detallan a continuación documentos habilitantes (cedula, certificado de votación) y validaciones (RPIS-Red Pública Integral de Salud), pagaré, recibo de pago entre otros.
- La participación debe ser comprometida, inicia desde los directivos de la empresa y continua con los departamentos involucrados en todos los procedimientos a realizar con la finalidad de adoptar una cultura corporativa.

6.6. Perfil, Roles y Funciones

Jefe de cobranza

Perfil del personal del área de créditos y cobranza con el que deben contar previo a su contratación.

Cargo: Jefe de crédito y cobranza

Reporta a: Gerencia

Supervisa a: Liquidador

Perfil Profesional: Profesionales de tercero o cuarto nivel en carreras administrativas, contable, economía, marketing o relacionadas con el área administrativas y de negociación.

Experiencia laboral: Poseer 2 años en dirección administrativas, que posea conocimientos en análisis crediticios.

Capacidad:

- Habilidad numérica.
- Tener actitud de liderazgo y de compromiso.
- Poseer técnicas de cobranzas para recuperar la cartera vencidas.
- Contar con poder de negociación.
- Poseer conocimientos en psicología, contabilidad, administración, relaciones humanas, de ventas, y de reglamentos legales.
- Manejo de utilitario de office.

Funciones y responsabilidades:

- Diseñar, proponer e implementar mecanismos que permitan reducir el índice de morosidad.
- Coordinar, supervisar y controlar las funciones de la gestión de créditos y cobranzas con el fin de asegurar las ventas y cumplir con las metas establecidas.
- Verificar que la información del cliente es fidedigna.
- Gestionar los pagos oportunos de los clientes.
- Mantener indicadores óptimos de morosidad, gestionando adecuadamente las funciones preventivas de la gestión de cobranza.

- Crear base de datos y sistemas de información, estándares de valuación crediticias.

6.7. Políticas para aprobación de otorgamiento de crédito

- Requisitos indispensables para la aprobación de otorgamiento de crédito; el cliente debe presentar los siguientes documentos: Copia de cedula (color), copia de papeleta de votación (color), formulario de solicitud para procedimiento quirúrgico llenado y firmado por el solicitante.
- Para inspeccionar si el cliente aplica para el crédito, se utilizará el sistema de Buro de crédito (Credireport) que da la calificación crediticia del cliente.
- Se describen los parámetros de la calificación crediticias para otorgar créditos a los clientes:
 - Aquellas personas o entidades que poseen liquidez suficiente para cumplir con su compromiso dentro del plazo establecido por la Clínica Guayaquil aplican para pagos del servicio al contado y a crédito, para pagos de servicio a crédito, debe cancelar la mitad de la deuda al mes de recibir el servicio y la otra mitad treinta días más posterior al primer pago.
 - Aquellas personas o entidades que no cumplan con sus obligaciones a tiempo, se les impondrá una sanción pecuniaria y se le refinanciará la deuda, el monto máximo permitido es hasta \$20.000, el mismo que podría ser variante dependiendo este el procedimiento que se le realice al paciente.

ELABORADO POR
Astrid Pinela

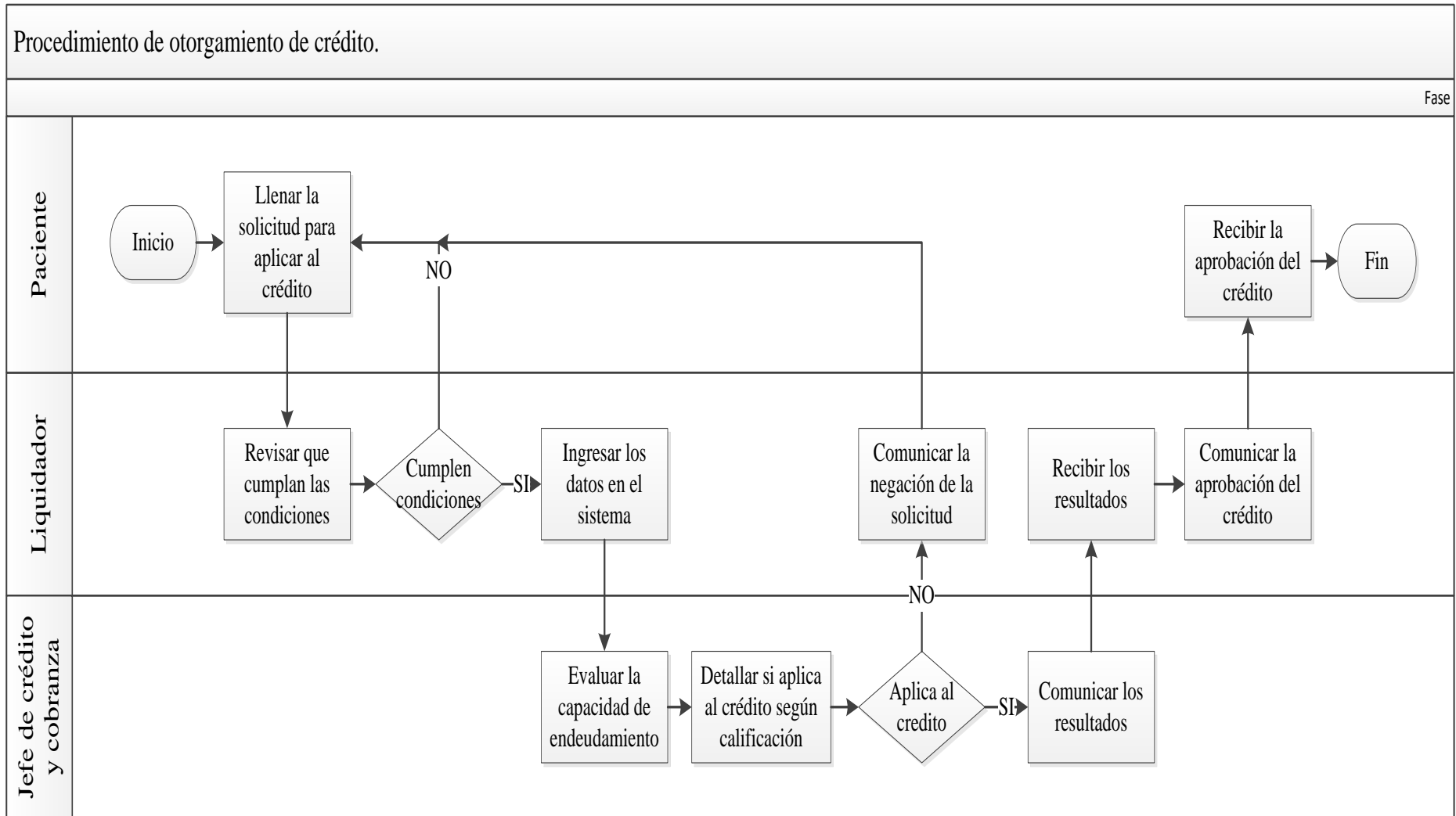
REVISADO POR
Teresa Solórzano

APROBADO POR
Rommel Sacoto

7. Manual de procedimientos para aprobación de otorgamiento de crédito

Manual de procedimientos para aprobación de otorgamiento de crédito			
N°	Actividad	Responsable	Descripción
1	Llenado de solicitud para procedimiento quirúrgico programado	Paciente	Llenado de solicitud para aplicar a crédito de procedimiento quirúrgico. Entrega de documentos habilitantes.
2	Recepta la documentación del solicitante	Liquidador	Revisa que los solicitantes cumplan con las condiciones previamente descritas en el formulario. Revisa documentación completa y a su vez el historial crediticio del solicitante en el sistema Credireport.
3	Analiza capacidad de endeudamiento	Jefe de crédito y cobranza	Evalúa la capacidad de endeudamiento y pago según la calificación crediticia. En base a las políticas establecidas de acuerdo con su calificación se cuantifican los resultados.
4	Informa si aplica el crédito o (requerimiento negado).	Jefe de crédito y cobranza	Detalla si aplica el crédito según la categoría a que corresponde, si es favorable envía documentación a liquidador para programación de procedimiento quirúrgico. Si no llegase a cumplir con los estándares internos establecidos se le comunica que el requerimiento del crédito es rechazado.
5	Recibe autorización o negación del requerimiento.	Liquidador	Recibe los resultados del informe de jefe de crédito y cobranza en donde esta detallado los resultados.
6	Programación de procedimiento.	Liquidador	Si es positiva la autorización se contacta con el paciente y el médico para su programación. A su vez si es negado el requerimiento se le da a conocer al paciente. Envía un e mail al jefe de crédito y cobranza con copia a gerencia de crédito solicitando la aprobación de la solicitud del crédito.
7	Comunicación de aprobación y programación	Liquidador	Se da a conocer al paciente la aprobación de la solicitud y su fecha de procedimiento quirúrgico y se entrega respaldo para su ingreso.

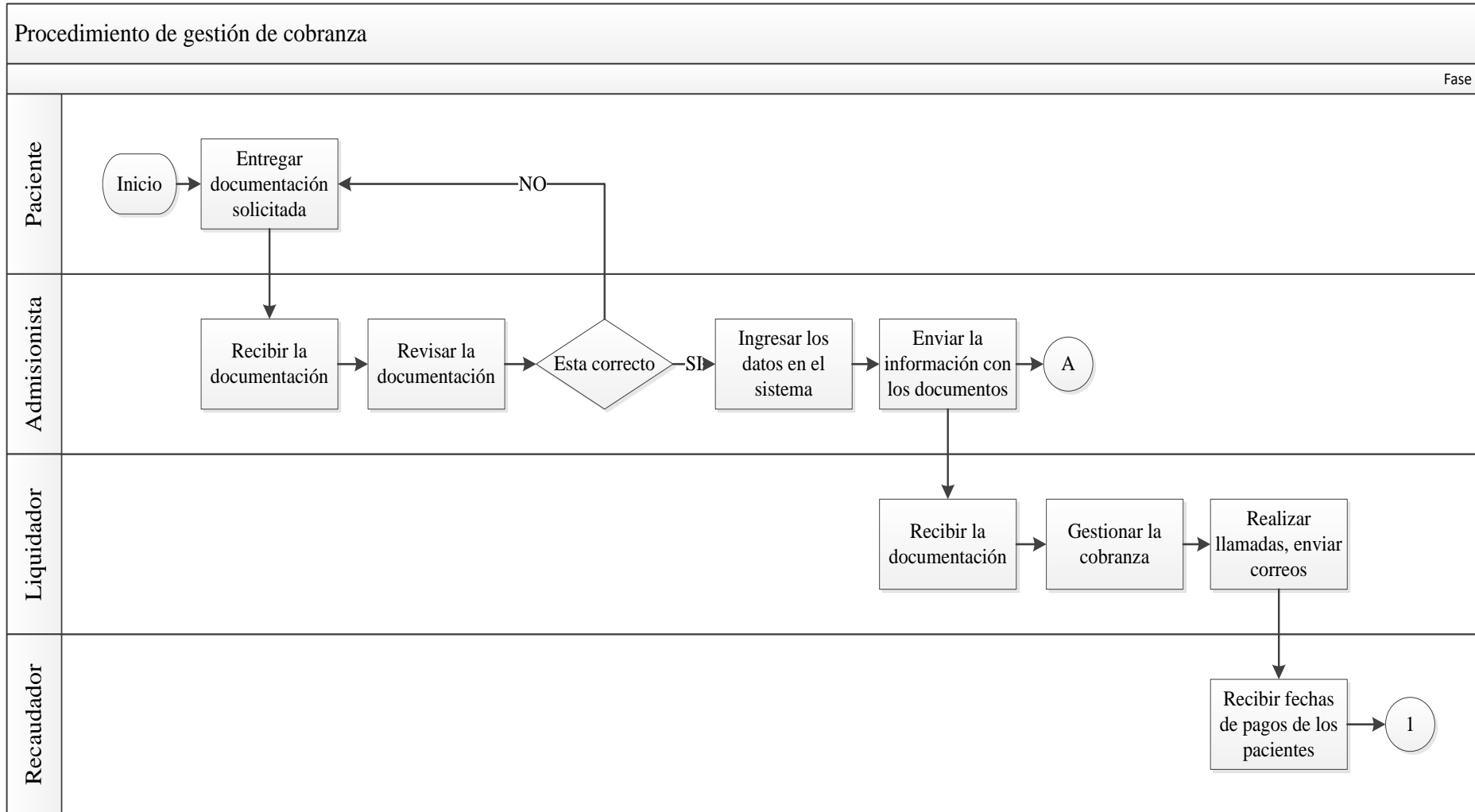
7.1. Flujograma de crédito y cobranza

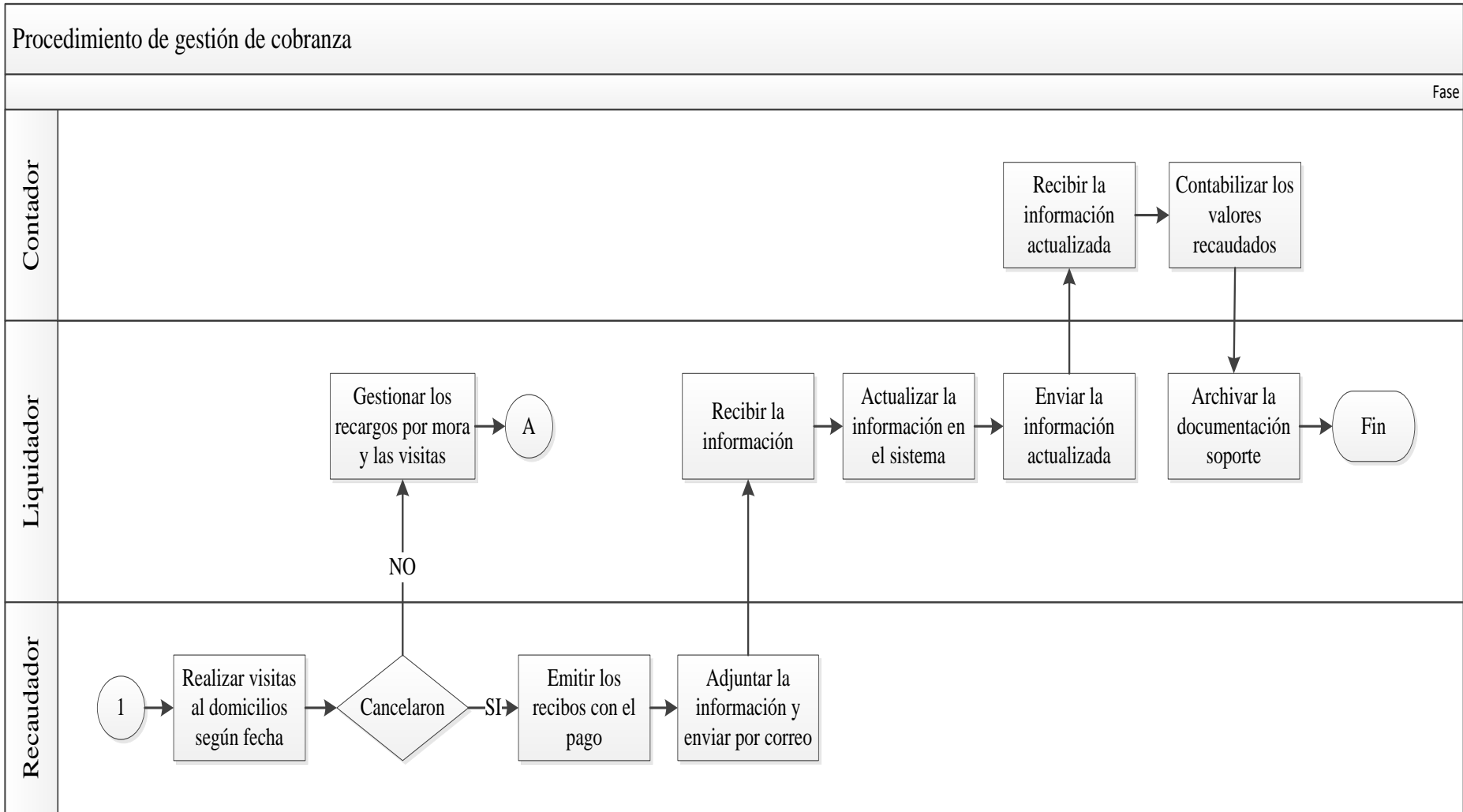


8. Manual de procedimientos para gestión de cobranza

Manual de procedimientos para gestión de cobranza			
N°	Actividad	Responsable	Descripción
1	Realiza su ingreso para hospitalización	Paciente	Entrega de documentación al admisionista (copia), el día ya programado para cirugía.
2	Verificación de documentos	Admisionista	Revisa documentación otorgada por paciente y realiza el ingreso del mismo al sistema (SIIS). Se procede a ubicarlo en una habitación (reservada) y luego se llama al médico a darle a conocer el ingreso.
3	Informe de ingreso del paciente	Admisionista	Da a conocer al liquidador el ingreso del paciente previamente autorizado por dicho departamento.
4	Recepción de documentación post- egreso	Liquidador	Se recibe la documentación posterior al egreso del paciente para realizar la gestión de cobranza tanto por correo (resumen de lo establecido) como por llamadas telefónicas.
5	Gestión de cobranza	Recaudador	Se deberá trasladar al domicilio del cliente en la fecha pactada para realizar el pago (cheque o efectivo) posterior a esto se deberá enviar un correo electrónico con el recibo del pago realizado y dejar constancia de la deuda actual. Así hasta el último pago donde se emitirá la factura por el total. Si no es favorable el pago se procede a indicar el incremento del interés a la cuenta y la visita a su domicilio.
6	Emisión de factura (pago total)	Liquidador	Posterior a recibir la información por parte del recaudador se procede a verificar los recibos mismos que deben sumar la totalidad establecida cuando se finalizó su hospitalización. Se procede a archivar toda la documentación en bodega por apellido de paciente.

8.1. Flujograma gestión de cobranza





Bibliografía

- Alvarez Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama Editorial S.A. de C.V.
- Bogdanski, Tomasz, Santana, P., & Portillo, A. (2018). *Auditoria Administrativa*. Editorial Digital UNID.
- Borron, A. (2015). *Estudio práctico de la ley del impuesto al activo*. Empresa Líder ISEF S.A.
- Campos, A., Castañeda, R., Holguín, F., López, A., & Tejero, A. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación con énfasis en riesgos*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. Primera Edición.
- Cegarra, J. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones Diaz de Santos. Tercera Edición.
- Contraloría General del Estado. (2015). *Aduditoria Financiera*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-V.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2015). *Aduditoria Financiera*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-V.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2015). *Aduditoría Financiera*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-V.pdf>
- Cornejo Cáceres, M. (2014). *Auditoía II*. Perú: Universidad Peruana Unión.
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y Métodos Cualitativos para la Investigación Científica*. Machala: Universidad Técnica de Machala.

- Figuerola, D. (2019). *Examen Especial como proceso de control: fases y aplicación en el sector público*. Fundación Koinonia.
- Fonseca, C. (2016). *Gestión de Auditoría*. UOC Ediciones .
- Galán Amador, M. (27 de Abril de 2009). *El Cuestionario aplicado a la investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencias, B., & Indacochea, B. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Alicante España: Editoreal Área de Innovación y Desarrollo S.L.
- Lawrence J., G. (2007). *Principios de Administración Financiera* (Decimoprimer edición ed.). México: Pearson Educación.
- Mercado Mancinelli, H. (2009). Auditoría de Estados Contables Basado en la Evaluación de Riesgo (RISK BASED). *Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas*, 6.
- Mesén Figuerola, V. (2009). El Riesgo de Auditoría y sus Efectos sobre el trabajo del Auditor Independiente. *TEC Empresarial*, 10.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford University Press México S.A. Primera Edición.

Normas de Información Financiera. (2018). Cuentas por cobrar.

Quiñonez, Y. (2017). *Examen Especial de auditoría financiera* . Santo Domingo: UNIANDES.

Rubio, P. (2015). *Manual de análisis financiero*.

Sánchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros Práctica moderna Integral* (Vol. Segunda). México: Pearson Educación.

Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. Mexico: Pearson Educación de México, S A de C V.

Tapia Iturriaga, C. K., Rueda de León Contreras, R. S., & Silva Villavicencio, R. A. (2017). *Auditoría Interna Perspectivas de Vanguardia*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Ugalde Viquez, J. (1979). *Programación de operaciones*. San José Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia San José, Costa Rica.


Vivanco Vergara, María Eugenia. (2017). Los Manuales de procedimiento como herramienta de control interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*.

Wild, J. J., Subramanyam, K. R., & Halsey, R. F. (2007). *Análisis de Estados Financieros*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

APENDICES

APENDICE A

Sistema de Buro de crédito (Credireport)



No existen Registros

Medic
Prepa

Consulta de b
prepagada y s
médica

Consulta de datos

DATOS DEL BENEFICIARIO

Número de Documento: *

Fecha *

Ingrese el valor mostrado en la imagen:

ubUT06

APENDICE B

Documentos habilitantes



APENDICE C

Informe del Ingreso del Paciente



INFORME DEL INGRESO DEL PACIENTE

018

OBSERVACION: PACIENTE CON HISTORIA CLINICA

MEDICO:			
Nº INGRESO:	71458	Nº CUENTA:	80804
FECHA DE INGRESO:	13/12/2020 10:50 am		
PACIENTE:	CI 0300646585	OLGA ESPERANZA VINTIMILLA CABRERA	
EDAD:	61 Años		
DIRECCION:	AZOGUEZ	TELEFONO:	0987255440 2242487
TIPO DE AFILIADO:	OTRO	RANGO: UNICO	SEMANAS COTIZADAS: 0
ENTIDAD:	RUC 1234567891	CLIENTE PARTICULAR	
PLAN:	CLIENTES PARTICULARES	MAIL:	
VIA DE INGRESO:	URGENCIA	RESPONSABLE: SANCHEZ SUAREZ JEAN CARLOS	
OBSERVACIONES:	SOBRINA: FRANCHESKA CORDOVA VINTIMILLA CELL: 0987255440 HERMANO: CESAR VINTIMILLA 0997194954 CUÑADA: NARCISA SIGUENZA 0999483580		


X *[Signature]*

* Peto de DR. BOCONA.

PCTE:	VINTIMILLA OLGA ESPERANZA
CUENTA:	80804
SEGURO:	Particular
AFILIACION:	
CEDULA PCTE	/
CEDULA FAMILIAR	/
CARNET	
HISTORIA LABORAL	
ACTA	/
AUT.HISTORIA CLINICA	/
VAL.ISSPOL	
VAL.MSP	/
VAL.IESS	/
VAL.ISSFA	
VAL.SEGURO PRIVADO	/
AUTORIZACION CVV	
TRANSFERENCIA 053	
DENUNCIA O PARTE POLICIAL	
LIQUIDACION SPPAT	
RECIBOS DE PAGOS	
TRANSFERENCIA DE COMUNA	

APENDICE D

Recibo de caja

	
RECIBO DE CAJA	RC32548
EMPRESA:	COMPAÑIA ANÓNIMA CLÍNICA GUAYAQUIL SERVICIOS MÉDICOS S.A.
CENTRO DE UTILIDAD:	GUAYAQUIL
FECHA:	2020-12-13
IDENTIFICACION:	CI 0300646585
PACIENTE:	OLGA ESPERANZA VINTIMILLA CABRERA
CONCEPTO:	ABONOS A LA CUENTA DE HOSPITALIZACION
TOTAL EFECTIVO:	0,00
TOTAL CHEQUES:	0,00
TOTAL TAJETAS:	4.000,00
TOTAL BONOS:	0,00
TOTAL RECIBO DE CAJA:	4.000,00
NUMERO DE CAJA: 1	USUARIO: jsanchez

SIIS 4 v.1.0-