



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Título de Contador
Público Autorizado

Título del Proyecto de Investigación:

**“Examen especial al rubro de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de
Expotuna S.A, sucursal Quevedo, año 2014.”**

Autora:

Diana Carina Parrales Zorrilla

Director del Proyecto de Investigación:

Lcdo. Luis Orlando García Macías M.SC.

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2016

Declaración de autoría y cesión de derechos.

Yo, Diana Carina Parrales Zorrilla, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Diana Carina Parrales Zorrilla

C.I. 1205529058

Certificado de culminación del proyecto de investigación.

El suscrito, Lic. Luis Orlando García Macías MSc., docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante, Diana Carina Parrales Zorrilla; realizó el Proyecto de investigación de grado titulado “**EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE EXPOTUNA S.A, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2014**”, previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Lcdo. Luis Orlando García Macías MSc.
DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Certificado del reporte de la herramienta de prevención de plagio académico.



Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Unidad de Estudios a Distancia
Campus Ing. Manuel Agustín Haz Álvarez

CERTIFICACIÓN

008-UED-CONAUD

Quevedo, Octubre 26 de 2015

Sra.

Ing. Mariana Reyes Bermeo MSc.

DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UTEQ

En su despacho.

De mi consideración.-

Por medio de la presente me permito certificar, que la Srta. Parrales Zorrilla Diana Carina, estudiante egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría del paralelo "U-PI-B". Una vez que se revisó el proyecto de investigación titulado "**EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE EXPOTUNA S.A, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2014**", tengo a bien informar que se realizó la revisión respectiva por medio del sistema Urkund con un porcentaje favorable del 7% de similitud y 93% de originalidad; cumpliendo con el reglamento de Graduación de Estudiantes de Pregrado y la Normativa establecida por la Universidad.

Por la aprobación que se sirva dar a la presente, quedo ante usted muy agradecido.

Atentamente,

Lcdo. Luis García Macías MSc.

DIRECTOR DE TESIS

CC. Archivo

Se adjunta imagen del Sistema Urkund

URKUND	
Document	Tesis_Parrales_D.docx (D15756738)
Submitted	2015-10-19 20:24 (-05:00)
Submitted by	diana.parrales@uteq.edu.ec
Receiver	luisogarcia.uteq@analysis.orkund.com
Message	Tesis_Parrales_D Show full message
	7% of this approx. 44 pages long document consists of text present in 10 sources.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACION

Título:

“EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE EXPOTUNA S.A, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2014.”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Aprobado por:

Ing. Elsa Leuvany Álvarez Morales M.SC.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

C.P.A Irma Gardenia Ortega Tapia MBA
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Ximena Minshely Guillin Llanos M.SC.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR

2016

Agradecimiento.

A ti padre celestial, por darme las fuerzas que solo tú sabes dar, gracias por bendecirme y permitirme llegar hasta donde he llegado,

A mis padres, que durante todo el proceso académico me brindaron su apoyo incondicional.

Dejo constancia de mis sinceros agradecimientos, a la Universidad Técnica Estatal De Quevedo, por abrirme las puertas para pertenecer a esta gran familia, en cuyas aulas sus catedráticos me brindaron conocimientos necesarios para mi formación personal y para crecer en mi vida profesional.

A mi director de tesis, Lic. Luis Orlando García Macías MSc, por sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado a mi formación.

A mis hermanos, que aportaron moral y afectivamente en el proceso.

A todas y cada una de las personas que han formado parte de mi vida profesional les agradezco por creer en mí, por brindarme su apoyo y amistad incondicional.

Dedicatoria.

A Dios porque está conmigo guiándome en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres Rosario Zorrilla Narváez y Walter Pinales Choez, quienes a lo largo de mi vida han velado por mí y siempre me apoyaron en todos y cada uno de los momentos. Mi triunfo es de ustedes.

A mis hijos, por ser el motor de mi vida, y porque me prestaron el tiempo que les pertenecía para poder lograr esta meta.

A ti, por ser fuerte y por acompañarme en este arduo camino compartiendo tristezas, alegrías y fracasos,

Los amo con mi vida.

Diana Pinales Zorrilla

Resumen y palabras claves.

El examen especial se realizó en la empresa Expotuna S.A, sucursal Quevedo, ubicada en Parroquia 24 de mayo y Avenida San Rafael, siendo su representante legal Ing. Ramón Fernández Rodríguez, durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2014; la empresa se dedica a la comercialización de productos de mar en diferentes presentaciones. El fin del presente trabajo de investigación es evaluar la efectividad con que se desarrolló el manejo de las cuentas por cobrar, verificando el cumplimiento del manual establecido dentro del periodo analizado. Con tal premisa, el preludeo de esta investigación constituyó la recolección de información concerniente y relevante a los procesos realizados en las cuentas por cobrar, mediante la aplicación de técnicas tales como: la observación, cuestionarios, entrevistas, etc. Durante el desarrollo del examen especial se utilizó los métodos deductivo, inductivo y analítico para una mejor comprensión y estudio de la información obtenida; además se determinó los factores de riesgos mediante una matriz, posterior la aplicación de las pruebas de auditoría pertinentes y de los indicadores de operación y rentabilidad. Finalmente se exponen conclusiones y recomendaciones con aspectos relevantes encontrados en el examen especial. El presente trabajo investigativo se compone de siete capítulos, los mismos que permiten tener un conocimiento de la entidad, así como su desenvolvimiento en el periodo analizado. Posterior a ello emitir el correspondiente informe de auditoría, resultado del trabajo realizado.

Palabras clave: Auditoría, Examen especial, Cuentas por cobrar, Rentabilidad.

Abstract and keywords.

The special review was conducted at the company Expotuna S.A, branch Quevedo, located in Parroquia 24 de mayo and Avenida San Rafael, and its legal representative Mr. Ramón Fernández Rodríguez, during the period from January to December 2014; the company is engaged in the marketing of sea products in different forms. The purpose of this research is to evaluate the effectiveness with which the management of accounts receivable developed by verifying manual meet established within the analyzed period. With this premise, the prelude of this research was the collection of information concerning and relevant to proceedings in accounts receivable by applying techniques such as observation, questionnaires, interviews, etc. Deductive, inductive and analytical methods for better understanding and study of the information obtained was used during the development of special examination; also risk factors applying relevant audit evidence and indicators of operation and profitability is determined by a matrix later. Finally conclusions and recommendations are set out in relevant aspects found in the special examination. This research work consists of seven chapters, the same that allow an understanding of the entity and its development in the period under review. Following this issue the corresponding audit report, the result of our work.

Keywords: Audit, Special examination, Accounts Receivable, Profitability.

Tabla de contenido.

Contenido	Pág.
Portada.....	i
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	iii
Certificado de culminación del proyecto de investigación.	iv
Certificado del reporte de la herramienta de prevención de plagio académico.....	v
Agradecimiento.....	vii
Dedicatoria.....	viii
Resumen y palabras claves.....	ix
Abstract and keywords.....	x
Tabla de contenido.....	xi
Índice de cuadros.....	xvii
Índice de gráficos.....	xviii
Índice de figuras.....	xix
Índice de anexos.....	xx
Código Dublin.....	xxi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.2. Formulación del Problema.	3
1.1.3. Sistematización del problema.....	4
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. Objetivo general.....	4
1.2.2. Objetivos específicos.	4
1.3. Justificación.....	5

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1. Marco conceptual.....	7
2.1.1. Auditoría.....	7
2.1.2. Examen especial.	7
2.1.3. Cuentas por cobrar.	8
2.1.4. Administración de las cuentas por cobrar.	8
2.2. Marco referencial.....	9
2.2.1. Examen especial.	9
2.2.2. Auditoría.....	9
2.2.3. Distintos enfoques en la auditoría.....	10
2.2.4. Auditoría financiera.	11
2.2.4.1. Planificación.	11
2.2.4.2. Ejecución.....	12
2.2.4.3. Comunicación de resultados.....	13
2.2.5. Técnicas de Auditoría.	14
2.2.5.1. Técnicas de verificación ocular.	14
2.2.5.2. Técnicas de verificación verbal.	14
2.2.5.3. Técnicas de verificación escrita.....	15
2.2.5.4. Técnicas de verificación documental.....	15
2.2.5.5. Técnicas de verificación física.....	15
2.2.6. Papeles de trabajo.	15
2.2.6.1. Objetivos de los papeles de trabajo.....	16
2.2.6.2. Clases de papeles de trabajo.	16
2.2.7. Marcas de auditoría.....	17
2.2.8. Evidencias de la auditoría.....	17
2.2.8.1. Características de la evidencia.....	18
2.2.9. El muestreo en auditoría.....	19

2.2.10.	El riesgo en la auditoría.....	21
2.2.10.1.	Riesgo inherente.	21
2.2.10.2.	Riesgo de control.	21
2.2.10.3.	Riesgo de detección.	21
2.2.11.	Los hallazgos en la auditoría.	21
2.2.11.1.	Características y requisitos del hallazgo.	22
2.2.12.	Control interno.....	22
2.2.12.1.	Métodos para evaluar los controles internos.	23
2.2.13.	Método COSO.	24
2.2.13.1.	Ambiente de control.....	24
2.2.13.2.	Evaluación del riesgo.	25
2.2.13.3.	Actividades de control.....	25
2.2.13.4.	Información y comunicación.	25
2.2.13.5.	Monitoreo.....	25
2.2.14.	Empresa.....	26
2.2.14.1.	Fines de las empresas.	26
2.2.15.	Empresas comerciales.	26
2.2.16.	Cuentas por cobrar.	26
2.2.16.1.	Importancia.....	27
2.2.16.2.	Clasificación.	27
2.2.17.	Administración de las cuentas por cobrar.	27
2.2.17.1.	Crédito y cobranza.	28
2.2.17.2.	Las cinco C del crédito.....	29
2.2.17.3.	Políticas de crédito y cobranza.	30
2.2.18.	Análisis financiero.	30
2.2.19.	Indicadores financieros.	30
2.2.19.1.	Indicadores de operación.....	31

2.2.19.2.	Indicadores de rentabilidad.....	31
2.2.20.	Fundamentación legal.	31
2.2.20.1.	Normas internacionales de información financiera NIIF.....	32
2.2.20.2.	Normas internacionales contables.....	32
2.2.20.3.	Normas Internacionales de Auditoría (NIA'S).....	33
2.2.20.4.	Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA'S).	35
2.2.20.5.	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.	38
2.2.20.6.	Manual general de crédito de la empresa Expotuna S.A.....	38
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		39
3.1.	Localización.....	40
3.2.	Tipo de investigación.	40
3.2.1.	Campo.....	40
3.2.2.	Bibliográfica	40
3.3.	Métodos de investigación.....	41
3.3.1.	Analítico.....	41
3.3.2.	Deductivo.....	41
3.3.3.	Inductivo.....	41
3.4.	Fuentes de recopilación de información.....	41
3.4.1.	Primarias.....	41
3.4.2.	Secundarias.....	42
3.5.	Diseño de investigación.	42
3.5.1.	Población y muestra.	43
3.5.1.1.	Población.....	43
3.5.1.2.	Muestra.....	44
3.5.2.	Medición de riesgos de auditoría.....	44
3.5.3.1.	Indicadores de operación.....	45
3.5.3.2.	Indicadores de rentabilidad.....	45

3.6.	Instrumentos de investigación.....	45
3.7.	Tratamiento de los datos.....	46
3.7.1.	Creación de la firma auditora.....	46
3.7.2.	Desarrollo de las fases del examen especial.....	47
3.8.	Recursos humanos y materiales.....	48
3.8.1.	Recursos humanos.....	48
3.8.2.	Recursos materiales.....	49
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		50
4.1.	Resultados.....	51
4.1.1.	FASE I. Planificación.....	51
4.1.1.1.	Carta de requerimiento.....	51
4.1.1.2.	Carta de aceptación.....	52
4.1.1.3.	Contrato de auditoría.....	53
4.1.1.4.	Orden de trabajo.....	56
4.1.1.5.	Planificación general del examen especial.....	57
4.1.1.6.	Programa general del examen especial.....	62
4.1.1.7.	Conocimiento de la empresa.....	63
4.1.1.8.	Programa de evaluación del control interno.....	72
4.1.1.9.	Entrevistas de Control interno.....	73
4.1.1.10.	Cuestionario de control interno.....	79
4.1.1.11.	Evaluación del control interno.....	87
4.1.1.12.	Evaluación del riesgo del examen especial.....	88
4.1.1.13.	Matriz de valor y significatividad de riesgos.....	90
4.1.2.	FASE II. Ejecución.....	91
4.1.2.1.	Programa de ejecución del examen especial.....	91
4.1.2.2.	Simbología del examen especial.....	94
4.1.2.3.	Cédulas narrativas.....	95

4.1.2.4.	Pruebas de cumplimiento y sustantiva.	96
4.1.2.5.	Estados financieros.	100
4.1.2.6.	Indicadores financieros.	102
4.1.2.7.	Hojas de hallazgos.	105
4.1.3.	FASE III. Comunicación de resultados.	110
4.1.3.1.	Informe final de auditoría.	110
4.2.	Discusión... ..	119
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		121
5.1.	Conclusiones.....	122
5.2.	Recomendaciones.	123
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA		124
6.1.	Bibliografía.....	125
CAPÍTULO VIII. ANEXOS.....		129

Índice de cuadros.

Cuadro	Pág.
No. 1. Población de la investigación.....	44
No. 2. Recursos humanos de presente investigación.....	49
No. 3. Recursos materiales utilizados en la investigación.....	50
No. 4. Riesgo Vs. Confianza.....	62
No. 5. Medición del riesgo y confianza del examen especial.....	89
No. 6. Probabilidad de Ocurrencia.....	90
No. 7. Nivel de Impacto	90
No. 8. Confirmación de saldos a clientes de Expotuna S.A, sucursal Quevedo, año 2014.....	96
No. 9. Verificación física de requisitos para el otorgamiento de crédito a clientes de Expotuna S.A., año 2014.....	98
No. 10. Nivel de cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de crédito a clientes de Expotuna S.A., año 2014.....	98
No. 11. Balance general, Expotuna S.A sucursal Quevedo al 31 de diciembre del 2014.....	99
No. 12. Estado de resultados, Expotuna S.A sucursal Quevedo al 31 de diciembre del 2014.....	100

Índice de gráficos.

Gráfico	Pág.
No. 1. Estructura orgánica de Expotuna sucursal Quevedo.....	68
No. 2. Flujograma de concesión de crédito de Expotuna sucursal Quevedo.....	71
No. 3. Flujograma de caja recaudadora de Expotuna sucursal Quevedo.....	72

Índice de figuras.

Figura	Pág.
No. 1. Mapa de ubicación geográfica de Expotuna S.A, sucursal Quevedo.....	41

Índice de anexos.

Anexo	Pág.
No. 1. Manual general de crédito de la empresa Expotuna S.A.....	128
No. 2. Matriz de Entrevista de control interno.....	132
No. 3. Matriz de cuestionario de control interno.....	138
No. 4. Capturas de pantallas de principales procesos del sistema MBA.....	142
No. 5. Fotos.....	144

Código Dublin.

Título:	“Examen especial al rubro de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de Expotuna S.A, sucursal Quevedo, año 2014.”
Autor:	<u>Parrales Zorrilla Diana Carina</u>
Palabras clave:	Examen especial. Cuentas por cobrar. Rentabilidad
Fecha de publicación:	
Editorial:	
Resumen:	<p>Resumen.- El examen especial se realizó en la empresa Expotuna S.A, sucursal Quevedo, ubicada en Parroquia 24 de mayo y Avenida San Rafael, siendo su representante legal Ing. Ramón Fernández Rodríguez, durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2014; la empresa se dedica a la comercialización de productos de mar en diferentes presentaciones. El fin del presente trabajo de investigación es evaluar la efectividad con que se desarrolló el manejo de las cuentas por cobrar, verificando el cumplimiento del manual establecido dentro del periodo analizado. Con tal premisa, el prelude de esta investigación constituyó la recolección de información concerniente y relevante a los procesos realizados en las cuentas por cobrar, mediante la aplicación de técnicas tales como: la observación, cuestionarios, entrevistas, etc. (...)</p> <p>Abstract.- The special review was conducted at the company Expotuna S.A, branch Quevedo, located in Parroquia 24 de mayo and Avenida San Rafael, and its legal representative Mr. Ramón Fernández Rodríguez, during the period from January to December 2014, the company is engaged in the marketing of sea products in different forms. The purpose of this research is to</p>

	<p>evaluate the effectiveness with which the management of accounts receivable developed by verifying manual meet established within the analyzed period. With this premise, the prelude of this research was the collection of information concerning and relevant to proceedings in accounts receivable by applying techniques such as observation, questionnaires, interviews, etc. (...)</p>
Descripción:	166 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM
URI:	

Introducción

La práctica de la auditoría en la administración moderna surge como resultado del desarrollo social, del avance tecnológico y la práctica productiva en un mundo cada vez más globalizado. Mediante su aplicación se evalúa la gestión que se realiza en la planificación, control y el buen uso de los recursos. Sus inicios datan desde tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, aunque no necesariamente como auditoría sino como un proceso programado para detectar fraudes y desfalcos en las empresas manufactureras que crecían a la par de producción.

De esta manera la auditoría empezó a apuntar no solamente a la lectura de información financiera sino también a la calidad en la gestión dentro de cada entidad, dando importancia a cada proceso logrando así conocerlo, evaluarlo y calificarlo. Surge así, el examen especial que es una auditoría de alcance limitado, que permite detectar falencias, evaluando las operaciones de una determinada cuenta, rubro, o departamento, dependiendo la necesidad de la empresa.

En la actualidad es una herramienta indispensable dentro de las empresas ecuatorianas. Su importancia radica en la verificación del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; siendo relevante ya que permite la utilización de materiales, métodos y técnicas para el proceso de evaluación del área auditada, contribuye a mejorar principalmente al desarrollo de las actividades planificadas.

En consecuencia el examen especial aplicado a la empresa Expotuna S.A. sucursal Quevedo, tiene la finalidad de comprobar el debido tratamiento y control en lo que respecta al rubro de cuentas por cobrar, ya que pesar de todos los esfuerzos realizados, siempre será necesaria la auditoría a cada uno de los procesos que conciernen esta actividad. De esta manera, se llena el vacío que tienen los socios de conocer si el control es suficiente y satisfactorio y que esto no afecte la estructura del negocio en lo que concierne al giro del efectivo.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

Expotuna S.A, sucursal Quevedo, cuenta con un manual general de crédito, sin embargo, carece de controles que permitan determinar la correcta aplicación de las políticas establecidas, desconociendo y las deficiencias en el proceso de las cuentas por cobrar.

La empresa jamás ha evaluado el manejo de los créditos que otorga la empresa, omite el control de cobro a los clientes, y necesita una estructura que defina el proceso de las cuentas por cobrar.

Además no ha realizado un seguimiento a las cuentas por cobrar, excluyendo las repercusiones que esta causa: cómo afecta a sus inversiones, a la ampliación de mercado, y cómo puede afectar la excesiva demora de cobro y si esto afecta a la rentabilidad de la empresa, pudiendo afectar su capacidad de pago, siendo un tema bastante vigente se realizó, un estudio profundo con la finalidad de actuar sobre el mismo.

Con estos antecedentes puede ocurrir un desequilibrio financiero, que podría significar una reducción en las utilidades e incluso pérdidas; por ello, se analiza varios puntos sobre una planeación administrativa de las cuentas por cobrar, precedentes de procedimientos, estándares, políticas de crédito y de cobro óptimos que ayuden a gestionar las cuentas por cobrar; logrando mejorar la administración de los recursos, y que se transformen en resultados económicos positivos que beneficien a la empresa y que pueda cubrir sus gastos, obteniendo ganancias y demostrando ser eficientes y competitivos, logrando el uso racional de las reservas de la empresa para su mejor funcionamiento.

1.1.2. Formulación del Problema.

¿Cómo incide el rubro de cuentas por cobrar en la rentabilidad de Expotuna S.A. sucursal Quevedo?

1.1.3. Sistematización del problema.

- ✓ ¿Cuáles son las principales deficiencias en el proceso de control interno del rubro de cuentas por cobrar de Expotuna S.A., sucursal Quevedo?
- ✓ ¿Poseen razonabilidad los saldos de las cuentas por cobrar de Expotuna S.A., sucursal Quevedo?
- ✓ ¿Cómo aplicar los indicadores financieros de operación y rentabilidad en la empresa Expotuna S.A., sucursal Quevedo?
- ✓ ¿Los hallazgos encontrados, expuestos en el informe del examen especial ayudan a la toma de decisiones Expotuna S.A., sucursal Quevedo?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Ejecutar un examen especial al rubro de cuentas por cobrar y su incidencia en rentabilidad de Expotuna S.A, sucursal Quevedo, año 2014.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Diagnosticar las deficiencias en el proceso de control interno al rubro de cuentas por cobrar de Expotuna S.A, Sucursal Quevedo.
- Verificar la razonabilidad de los saldos de las cuentas por cobrar de la empresa.
- Utilizar indicadores financieros de operación y de rentabilidad en Expotuna S.A, Sucursal Quevedo.
- Emitir un informe del examen especial de acuerdo a los hallazgos encontrados, para la toma decisiones.

1.3. Justificación.

El presente estudio se justifica puesto que permitirá detectar las virtudes y falencias existentes para el logro de los objetivos del rubro de cuentas por cobrar; es un estudio original porque no existen investigaciones o trabajos anteriores sobre el tema en la empresa Expotuna S.A. por lo tanto despierta expectativa profesional y administrativa.

Es importante puesto que brinda, el diagnóstico de un examen especial a las cuentas por cobrar y su impacto sobre la rentabilidad de la empresa Expotuna S.A, el cual ayudará a la optimización de la eficiencia en el desempeño y la gestión de dicho rubro. Los resultados permitirá organizar, planificar, dirigir, todas y cada una de las actividades para poder alcanzar los objetivos y ayudar la toma de decisiones acertadas.

El estudio es factible, porque existe el compromiso a nivel directivo de apoyar con documentos y datos de los archivos históricos del área financiera que sirvan de base para desarrollar el examen especial, los resultados se reflejan en un informe, que será enviado a la administración de la sucursal, lo cual facilitará la toma de decisiones y la inmediata corrección de las falencias detectadas, permitiendo dar cumplimiento al direccionamiento estratégico.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1. Auditoría.

“Es una evaluación sistemática, documentada, periódica, objetiva e independiente de la eficacia y fiabilidad del sistema de gestión, así como de si el sistema es adecuado para alcanzar la política y objetivos definidos por la empresa”. (Fernández, Pastrana, Llaneza, & Fernandez, 2010)

“Auditoría es el examen o revisión efectuado por personal idóneo e independiente del objeto bajo examen, con la intención de establecer su razonabilidad y dar a conocer sus resultados, mediante una opinión”. (Fowler, Enrique, 2010)

La auditoría es una evaluación sistemática, regida por una revisión periódica efectuada a la documentación o ente que la requiere, la intención de esta es establecer la razonabilidad en la eficiencia y eficacia con la que se maneja los recursos, plasmando los resultados en una opinión, que permita la corrección de falencias y el crecimiento empresarial.

2.1.2. Examen especial.

El examen especial es una auditoria de alcance limitado que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos públicos, así como el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables. (Fonseca, Oswaldo, 2011)

El examen especial es una auditoria a una cuenta o departamento específico, teniendo como finalidad analizar y revisar las operaciones efectuadas, con el objeto de verificar el adecuado manejo del mismo.

2.1.3. Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son cantidades que los clientes adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar crédito dentro del curso ordinario de los negocios. (Horngren, Sundem, & Elliott, 2010)

Cantidades de dinero que deben a una empresa los clientes que han comprado bienes o servicios a crédito. Las cuentas por cobrar son un activo corriente. (Van Horne & Wachowicz, 2010)

Las cuentas por cobrar son valores monetarios que los clientes deben a las empresas, a cambio de un bien o la prestación de un servicio, estas son una estrategia utilizada por las empresas para captar clientes, pues le representa posibilidad de que sus clientes puedan capitalizarse para el desarrollo de sus actividades.

2.1.4. Administración de las cuentas por cobrar.

Las empresas en general pretenden vender en efectivo y no a crédito, solo que las presiones de la competencia las obligan a ofrecer crédito. Y entonces embarcan los bienes, disminuyen las existencias y crean las cuentas por cobrar. La administración de las cuentas por cobrar, inicia con la política crediticia aunque también es importante el sistema de monitoreo. Con frecuencia se requieren medidas correctivas y la única manera de saber si una situación está saliéndose de control consiste en contar con un sistema adecuado. (Van Horne & Wachowicz, 2010)

El administrador financiero debe hacer un profundo análisis sobre el impacto que tiene un cambio en las políticas de crédito y cobranza, sobre la rentabilidad, liquidez y riesgo de la empresa. (Van Horne & Wachowicz, 2010)

La flexibilización de las políticas de crédito (normas crediticias para aceptación de cuentas, términos de crédito: plazo, límites de crédito, descuentos otorgados, términos especiales) puede estimular la demanda, pero genera un costo por llevar cuentas por

cobrar adicionales, y un mayor riesgo de pérdidas por cuentas incobrables. (Van Horne & Wachowicz, 2010)

Las empresas utilizan las cuentas por cobrar como estrategia de venta mediante políticas de créditos y cobranzas a un tiempo determinado, la administración de las cuentas por cobrar requieren con frecuencia un sistema de monitoreo para corregir o evitar un riesgo de pérdida por las cuentas incobrables.

2.2. Marco referencial.

2.2.1. Examen especial.

El examen es una auditoria de alcance limitado que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos públicos, así como el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables. (Fonseca, Oswaldo, 2011) Puede incluir también una combinación de objetivos financieros, operativos y de cumplimiento o, restringirse solo a una de ellos, dentro de un área o asunto específicos (Fonseca, Oswaldo, 2011)

2.2.2. Auditoría.

“Es el examen analítico, sistemático y crítico que efectúa una persona o un grupo de personas autónomas del procedimiento auditado”. (Mantilla , Samuel, 2012)

“Auditoría es el examen o revisión efectuado por personal idóneo e independiente del objeto bajo examen, con la intención de establecer su razonabilidad y dar a conocer sus resultados, mediante una opinión.” (Fowler, Enrique, 2010)

2.2.3. Distintos enfoques en la auditoría.

Según el objetivo que se persiga, las auditorías pueden ser financieras, verificativas, operativas y especiales (Madariaga, Juan, 2004)

Auditoría financiera: Es una revisión de los estados financieros similar a la auditoría externa. Su objetivo es expresar una opinión sobre si las cifras del balance y la cuenta de resultados presentan razonablemente la situación de la auditoría, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. (Madariaga, Juan, 2004).

Auditoría verificativa o de procedimientos: El objetivo es una revisión y puesta en práctica de los sistemas, políticas y procedimientos establecidos por la dirección. (Madariaga, Juan, 2004)

Auditoría operativa: Es una auditoría de actitud mental del auditor. Se trata del control sobre las actividades desarrolladas por una sociedad. Es un enfoque de la auditoría encaminado a examinar los datos como medio para mejorar las actividades de la empresa. (Madariaga, Juan, 2004)

Auditoría especial: La dirección general u órgano competente fija en concreto el objetivo y el alcance del trabajo de auditoría. (Madariaga, Juan, 2004)

Beneficiarios de una auditoría. Podemos indicar que son beneficiarios de la auditoría todos aquellos que tengan relación con la empresa, por cualquier motivo, y necesiten de una información clara y auténtica sobre la misma. Ejemplo

- Directivos y administradores
- Propietarios
- Inversionistas
- Bancos y demás entidades de crédito
- Analistas financieros
- Acreedores y proveedores (Madariaga, Juan, 2004)

2.2.4. Auditoría financiera.

"Consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno". (Contraloría General del Estado, 2001)

En el proceso de la auditoría financiera, la designación del equipo constará en un orden de trabajo que contendrá los siguientes elementos:

- Objetivo general de la auditoría.
- Alcance del trabajo.
- Presupuesto de recursos y tiempo.
- Instrucciones específicas. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.4.1. Planificación.

La planificación de una auditoría, comienza con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la fase de ejecución. (Contraloría General del Estado, 2001)

Planificación preliminar

Representa el fundamento sobre la que se basarán todas las actividades de la planificación específica y la auditoría en sí mismos, de ahí la importancia del conocimiento de las actividades desarrolladas por la entidad, conjuntamente con la evaluación de los factores externos que pueden afectar directa e indirectamente sus operaciones, para lo cual es necesario realizar un estudio a base de un esquema determinado.

- Conocimiento de la entidad o actividad a examinar;
- Conocimiento de las principales actividades, operaciones, metas u objetivos a cumplir;
- Identificación de las principales políticas y prácticas: contables, presupuestarias, administrativas y de organización;
- Análisis general de la información financiera:
- Determinación de materialidad e identificación de cuentas significativas de los estados financieros.
- Determinación del grado de confiabilidad de la información producida; (Contraloría General del Estado, 2001)

Planificación específica.

Tiene como propósito principal evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos. (Contraloría General del Estado, 2001)

El programa de auditoría para la planificación específica incluye los siguientes elementos generales:

- Consideración del objetivo general de la auditoría y del reporte de planificación preliminar;
- Recopilación de información adicional por instrucciones de la planificación preliminar;
- Evaluación de control interno;
- Calificación del riesgo de auditoría. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.4.2. Ejecución.

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con

las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado. (Contraloría General del Estado, 2001)

Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe. (Contraloría General del Estado, 2001)

Es de fundamental importancia que el auditor mantenga una comunicación continua y constante con los funcionarios y empleados responsables durante el examen, con el propósito de mantenerles informados sobre las desviaciones detectadas a fin de que en forma oportuna se presente los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.4.3. Comunicación de resultados.

La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría. Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados. (Contraloría General del Estado, 2001)

Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente. (Contraloría General del Estado, 2001)

El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.5. Técnicas de Auditoría.

Acogiendo esta clasificación, las técnicas de auditoría se agrupan de la siguiente manera (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.5.1. Técnicas de verificación ocular.

- **Comparación:** La comparación es aquella que se relaciona entre dos o más aspectos, para la verificar la similitud o diferencia entre ellos (Contraloría General del Estado, 2001)
- **Observación:** Es el examen de la forma como se ejecuta las operaciones, se la considera como la técnica más general para aplicar la utilidad en todas las fases de una examen (Contraloría General del Estado, 2001)
- **Revisión selectiva:** Es el examen más rápido, con el propósito de separar normalmente asuntos propios o normales. (Contraloría General del Estado, 2001)
- **Rastreo:** El rastreo es la secuencia de una operación, para de esta manera comprobar su corrección (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.5.2. Técnicas de verificación verbal.

- **Indagación:** Mediante la conversación, se le hace más rápido obtener información verbal, mediante una serie de preguntas y respuestas las cuales no representa un material esencial en el que se puede confiar, pero a veces se relacionan entre sí (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.5.3. Técnicas de verificación escrita.

- **Análisis:** Analizar una cuenta es la verificación de la composición o contenido del saldo para verificar las transacciones de un periodo contable y su clasificándola de manera ordenada (Contraloría General del Estado, 2001)
- **Conciliación:** Establece relacionar dos conjuntos de una manera exacta (Contraloría General del Estado, 2001)
- **Confirmación:** Es asegurar la información de los activos, pasivos, operaciones, entre otros (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.5.4. Técnicas de verificación documental.

- **Comprobación:** Es la evidencia que sustenta una transacción u operación, para aprobar la legalidad, propiedad y conformidad con lo propuesto. (Contraloría General del Estado, 2001)
- **Computación:** Es concretar la información numérica para verificarla con exactitud de las operaciones efectuadas (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.5.5. Técnicas de verificación física.

- **Inspección:** Consiste en la constatación o examen física de los activos, con el objeto de satisfacerse de sus existencia, autenticidad y propiedad (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.6. Papeles de trabajo.

“Son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente”. (Palomino, Julia, 2010)

2.2.6.1. Objetivos de los papeles de trabajo.

Registrar de manera ordenada, sistemática y detallada los procedimientos y actividades realizados por el auditor.

- Documentar el trabajo efectuado para futura consulta y referencia.
- Proporcionar la base para la rendición de informes.
- Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- Minimizar esfuerzos en auditorías posteriores.
- Dejar constancia de que se cumplieron los objetivos de la auditoría y de que el trabajo se efectuó de conformidad con las Normas de Auditoría del Órgano de Control y demás normatividad aplicable.
- Estudiar modificaciones a los procedimientos y al programa de auditoría para próximas revisiones. (Palomino, Julia, 2010)

2.2.6.2. Clases de papeles de trabajo.

Se los clasifica desde dos puntos de vista:

Por su uso.

- **Archivo permanente:** El archivo permanente de auditoría contiene aquellos papeles de trabajo que conservan su importancia por un periodo de tiempo más o menos largo y hacen referencia a la información general necesaria para el conocimiento de la entidad auditada. (Prezi, s.f)
- **Archivo corriente:** El archivo corriente u ordinario contiene toda la información recopilada durante el desarrollo del trabajo de campo. (Prezi, s.f)
- **Archivo de planificación:** El archivo de planificación se incluye toda la planificación sustentaría, relacionada con el proceso de planificación que se va a realizar. (Prezi, s.f)

Por su contenido.

- **Cédula sumaria (hoja resumen):** Se resumen las cifras, procedimientos y conclusiones del área, programa, rubro o grupo de cuentas sujeto a examen; por ejemplo, ingresos, gastos o asignaciones presupuestales. (Palomino, Julia, 2010)
- **Cédulas analíticas (hojas de trabajo):** Se refieren a las investigaciones necesarias para cumplir los objetivos establecidos en los programas de trabajo, considerando las cifras y datos asentados en la cédula sumaria. (Palomino, Julia, 2010)

2.2.7. Marcas de auditoría.

“Las marcas de auditoría son signos elaborados por el auditor para identificar y explicar los procedimientos y técnicas de auditoría utilizados.” (Palomino, Julia, 2010)

“Las marcas de auditoría son signos que se ponen a un escrito para reconocerlo, así como para completar la información plasmada en las cédulas de auditoría, incluir observaciones o comentarios. (Quevedo Ramirez, 2005)

Se deben elaborar marcas simples y de fácil distinción. Para cualquier otra marca se pueden anotar letras minúsculas encerradas en un círculo, para las cuales se deberá señalar su significado en hoja anexa a revisión del rubro donde se localice la marca o en el propio documento en que aparece dicha marca”. (Quevedo Ramirez, 2005)

2.2.8. Evidencias de la auditoría.

“Las evidencias son el respaldo del auditor, ya que son el sustento del informe que es el resultado de la auditoría por lo que estas deben ser suficientes y competentes” (Piedra Sanchez & Quezada López, 2009)

“El auditor debe obtener la evidencia necesaria que le permita juzgar si las transacciones, los registros contables y los saldos de los estados financieros son verdaderos y exactos. Esta evidencia de auditoría debe ser de tal índole que se puede confiar en ella, debe ser apropiada, y debe ser suficiente, para que las conclusiones obtenidas en cada caso soporten de forma razonable la opinión sobre los estados financieros”. (Instituto Barcelona de estudios financieros, 2012)

2.2.8.1. Características de la evidencia.

Las características específicas que debe tener la evidencia de auditoría son:

a) La evidencia de auditoría debe ser suficiente.

Como ya hemos dicho, la certeza absoluta, como en las Ciencias Matemáticas, no es posible en auditoría. Dar a la evidencia una categoría de suficiente dependerá de factores tales como: (Instituto Barcelona de estudios financieros, 2012)

- El conocimiento de la empresa y el entorno donde opera.
- La facilidad con que la evidencia puede haber sido manipulada y, en consecuencia, el grado de convencimiento que ésta aporta. (Instituto Barcelona de estudios financieros, 2012)

b) La evidencia obtenida debe ser la apropiada.

Deben obtenerse sólo las evidencias que respondan a los objetivos específicos de la auditoría, que son los de averiguar si los estados financieros son completos, auténticos, razonables y uniformes. Por tanto, cualquier evidencia que se aparte de la consecución de estos objetivos no deberá ser tomada en cuenta. (Instituto Barcelona de estudios financieros, 2012)

Los objetivos específicos de cada sección de los estados financieros ya han sido tratados en las unidades didácticas 4 a 7 anteriores. En general, la evidencia obtenida debe responder a las siguientes cuestiones: (Instituto Barcelona de estudios financieros, 2012)

- Asegurarse de que todos los activos y pasivos han sido contabilizados y existen.
- Garantizar que los activos son propiedad de la empresa y los pasivos le corresponden.
- Asegurarse de que todos los ingresos y gastos han sido contabilizados y han tenido lugar.
- Comprobar si se siguen políticas contables aceptables y uniformes.
- Verificar la correcta exposición de los estados financieros. (Instituto Barcelona de estudios financieros, 2012)

c) La evidencia obtenida debe ser fiable.

La confianza que el auditor deposita en la evidencia obtenida depende de varios factores:

- Independencia: Es más fiable una información obtenida de una fuente ajena.
- Control interno: Si el control es adecuado, la información contable es más fiable.
- Evidencia documental: Las evidencias obtenidas mediante la comprobación documental son más fiables que las comprobaciones orales. (Instituto Barcelona de estudios financieros, 2012)

2.2.9. El muestreo en auditoría.

El muestreo puede ser definido como el proceso de inferir conclusiones acerca de un conjunto de elementos denominados universo o población, a base del estudio de una fracción de esos elementos, llamada muestra. (Contraloría General del Estado, 2001)

Como norma general el muestreo puede aplicarse:

- En pruebas de cumplimiento de controles, que permitan obtener evidencias de auditoría en cuanto al flujo de la documentación y sus controles inherentes.

- En pruebas sustantivas para verificar saldos y operaciones. (Contraloría General del Estado, 2001)
- En pruebas de doble propósito que comprueben tanto el cumplimiento de un procedimiento de control que proporcione evidencia documentada de su realización, como la razonabilidad de la cantidad monetaria registrada en las transacciones y saldos. (Contraloría General del Estado, 2001)

El muestreo de auditoría puede efectuarse mediante procedimientos estadísticos o no estadísticos, ambos procesos requieren de la selección de una muestra en la cual se encuentren las características representativas del universo. (Contraloría General del Estado, 2001)

Muestreo Estadístico.- No descarta la necesidad de que el auditor aplique su criterio; utiliza las leyes de probabilidades con el propósito de lograr en forma objetiva: (Contraloría General del Estado, 2001)

- Determinar el tamaño de la muestra.
- Seleccionar la muestra.
- Evaluar los resultados. (Contraloría General del Estado, 2001)

Muestreo No Estadístico.- No prevé la estimación anticipada y objetiva del tamaño de muestra requerido, ni la proyección o evaluación objetiva de los resultados de la muestra, se basa exclusivamente en el criterio del auditor, según sus conocimientos, habilidad y experiencia profesional; por lo que, su naturaleza es de carácter subjetivo. (Contraloría General del Estado, 2001)

La decisión de utilizar el muestreo en auditoría depende del alcance y naturaleza de la evidencia que se necesita, de las características de la cuenta a examinar, los objetivos de la auditoría, la naturaleza del universo a muestrear y las ventajas y desventajas de cada método. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.10. El riesgo en la auditoría.

Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe. (Tipos de Riesgos de Auditoría, 2012)

Se han determinado tres tipos de riesgos los cuales son: Riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. (Tipos de Riesgos de Auditoría, 2012)

2.2.10.1. Riesgo inherente.

Es el riesgo propio o riesgo en el desarrollo de la auditoría o de cada entidad de acuerdo a su actividad. (Alvin, A. Arens, Randal, J., Elder, Mark S. & Beasley, 2012)

2.2.10.2. Riesgo de control.

Es el riesgo que esta de la mano con el control interno. (Alvin, A. Arens, Randal, J., Elder, Mark S. & Beasley, 2012)

2.2.10.3. Riesgo de detección.

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado. (Tipos de Riesgos de Auditoría, 2012)

2.2.11. Los hallazgos en la auditoría.

Es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición [situación detectada- SER] con el criterio [deber ser].igualmente es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos. [...] (GAT, 2011)

Los hallazgos se constituyen en un aspecto importante en los resultados de la auditoría, toda vez que el análisis profesional y objetivo refleja la situación del auditado. (GAT, 2011)

2.2.11.1. Características y requisitos del hallazgo.

- a) **Objetivo**, El hallazgo se debe establecer con fundamento en la comparación entre el criterio y la condición.
- b) **Factual (de los hechos, o relativos a ellos)** Debe estar basado en hechos y evidencias precisas que figuren en los papeles de trabajo. Presentados como son, independientemente del valor emocional o subjetivo.
- c) **Relevante**, que la materialidad y frecuencia merezca su comunicación e interprete la percepción colectiva del equipo auditor.
- d) **Claro**, Que contenga afirmaciones inequívocas, libres de ambigüedades, que esté argumentado y que sea válido para los interesados.
- e) **Verificable**, Que se pueda confrontar con hechos, evidencias o pruebas.
- f) **Útil**, Que su establecimiento contribuya a la economía, eficiencia, eficacia, equidad y a la sostenibilidad ambiental en la utilización de recursos públicos, a la razonabilidad de la administración para la toma de decisiones y que en general sirva para el mejoramiento continuo de la organización. (GAT, 2011)

2.2.12. Control interno.

“El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas”. (Mantilla, Samuel, 2012)

“El Control Interno es un plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión de las políticas”. (Robbins & Coulter, 2010)

2.2.12.1. Métodos para evaluar los controles internos.

A continuación se describen cada uno de los métodos mencionados:

Método de diagramas de flujo.

El levantamiento de la información se efectuará a través de las entrevistas con los funcionarios que intervienen en el proceso o sistema, con la descripción detallada de las actividades que realizan, desde el inicio hasta la terminación de los trámites expresados en flujogramas. (Finkowsky & Benjamín, 2013)

Método de descripciones narrativas.

Las descripciones narrativas consisten en presentar en forma de relato, las actividades del ente, indican las secuencias de cada operación, las personas que participan, los informes que resultan de cada procesamiento y volcado todo en forma de una descripción simple, sin utilización de gráficos. (Finkowsky & Benjamín, 2013)

Este método de descripciones narrativas o cuestionarios descriptivos, se compone de una serie de preguntas; las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad, incluyendo los límites de autoridad, de tal manera que evidencien los controles y los formularios utilizados, cantidad de ejemplares, dependencias, forma de archivo y la presencia de las operaciones que se realizan. (Finkowsky & Benjamín, 2013)

Cuestionarios especiales.

Los cuestionarios especiales, también llamados “cuestionarios de control interno”, son otra técnica para la documentación, contabilidad y control, siempre y cuando exista el documento de análisis correspondiente, en el cual se defina la confianza de los sistemas examinados. (Finkowsky & Benjamín, 2013)

2.2.13. Método COSO.

“Es un método que detalla un modelo común de control interno con el cual las estructuras pueden gestionar, evaluar e implantar sus propios sistemas de control interno para afirmar que éstos se conserven funcionales, eficientes y eficaces”. (Blanco, Luna, 2012)

El control interno está integrado en los procesos de la organización y forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, y representa una herramienta útil para la gerencia. Los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraudes, dentro de niveles de riesgos aceptables COSO está conformado por cinco componentes interrelacionados de igual importancia (Fonseca, Oswaldo, 2011).

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgo
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Monitoreo

2.2.13.1. Ambiente de control.

“Se incluye la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia

confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal”. (Perdomo, Abraham, 2011)

Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos. (Fonseca, Oswaldo, 2011)

2.2.13.2. Evaluación del riesgo.

“Se refiere a los mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio”. (Garrigues, Joaquín., 2008)

2.2.13.3. Actividades de control.

Son las acciones, normas y procedimientos que tienden a alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados los riesgos identificados. (Garrigues, Joaquín., 2008)

2.2.13.4. Información y comunicación.

“Se debe generar información relevante y comunicarla oportunamente, de tal manera que permita a las personas entenderla y cumplir con sus responsabilidades”. (Ferre, Rodríguez Eulalio, 2010)

2.2.13.5. Monitoreo.

“Las actividades de monitoreo constante pueden ser implantadas en los propios procesos de la organización o a través de evaluaciones separadas de la operación, es decir, mediante auditoría interna o externa”. (Ferre, Rodríguez Eulalio, 2010)

“Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y se desempeñó en el tiempo”. (Fonseca, Oswaldo, 2011)

2.2.14. Empresa.

Es una unidad económica – social, integrada por una agrupación de personas donde utilizan recursos técnicos y materiales, que tienen el objetivo de conseguir ganancias a través de su contribución en el mercado de bienes y servicios. (Fuentes Moyano, Bruque Cámara, Maqueira Marín, Fidalgo Bautista, & Martínez Jurado, 2011)

“Entidad legal, económica, social y moral en la que los inversionistas, empresarios individuos capacitados se unen con el objeto de producir bienes y servicios que satisfacen una o varias necesidades de los individuos en el mercado que opera.” (Hernández & Rodríguez , 2012)

2.2.14.1. Fines de las empresas.

Los fines económicos externos de la empresa pueden ser, en general y dependiendo del tipo de actividad desarrollada: (Ventura & González, 2010)

- ✓ Producir bienes (empresas industriales)
- ✓ Comercializar bienes (empresas comerciales)
- ✓ Prestar servicios (empresas de servicios) (Ventura & González, 2010)

2.2.15. Empresas comerciales.

Las empresas comerciales son las que venden los mismos bienes que previamente compraron al proveedor. (Ventura & González, 2010)

2.2.16. Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son cantidades que los clientes adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar crédito dentro del curso ordinario de los negocios. (Horngren, Sundem, & Elliott, 2010)

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa, por la venta de bienes o servicios a crédito. (Vargas Carlos, 2007)

2.2.16.1. Importancia.

Es importante porque representa un derecho de la empresa originado por ventas a crédito, préstamos a empleados, en definitiva por el cumplimiento de su objetivo social. (Aguilar Quezada, Carmen, 2010)

2.2.16.2. Clasificación.

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata:

- A Corto Plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año. (Finanzas uno, s.f)
- A Largo Plazo: Su disponibilidad es a más de un año (Finanzas uno, s.f)

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Balance General como activo circulante y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo circulante. (Finanzas uno, s.f)

2.2.17. Administración de las cuentas por cobrar.

Las empresas en general pretenden vender en efectivo y no a crédito, solo que las presiones de la competencia las obligan a ofrecer crédito. Y entonces embarcan los bienes, disminuyen las existencias y crean las cuentas por cobrar. La administración de las cuentas por cobrar, inicia con la política crediticia aunque también es importante el sistema de monitoreo. Con frecuencia se requieren medidas correctivas y la única manera de saber si una situación está saliéndose de control consiste en contar con un sistema adecuado. (Van Horne & Wachowicz, 2010)

El administrador financiero debe hacer un profundo análisis sobre el impacto que tiene un cambio en las políticas de crédito y cobranza, sobre la rentabilidad, liquidez y riesgo de la empresa. (Van Horne & Wachowicz, 2010)

La flexibilización de las políticas de crédito (normas crediticias para aceptación de cuentas, términos de crédito: plazo, límites de crédito, descuentos otorgados, términos especiales) puede estimular la demanda, pero genera un costo por llevar cuentas por cobrar adicionales, y un mayor riesgo de pérdidas por cuentas incobrables. (Van Horne & Wachowicz, 2010)

La posibilidad de flexibilizar las políticas de crédito encuentra sus límites fundamentalmente en tres variables:

1. El *mercado* dado que las organizaciones *juegan* en el mercado, las acciones de los competidores no pueden ser ignoradas ya que van a tener influencia en el impacto que tienen los cambios en la política de crédito sobre las ventas.
2. La *capacidad de producción*, en la medida que la flexibilización estimula la demanda, esa demanda incremental tiene que poder ser satisfecha.
3. Los *flujos de caja*, no podemos olvidar que va a haber una mayor demanda en inversión en capital de trabajo. (Van Horne & Wachowicz, 2010)

2.2.17.1. Crédito y cobranza.

El otorgamiento de créditos por parte de las empresas se establece de acuerdo al mercado económico en el que se desarrollan las operaciones de venta, al tipo de persona, y a las características de los productos; lo que se pretende es obtener los mayores rendimientos con relación a la inversión. (Robles, Carlos, 2012)

Para que esto se logre es necesario tener en cuenta varios factores para el otorgamiento de los créditos como:

- Plazo
- Monto
- Tasa de interés
- Tiempo
- Requisitos para otorgar el crédito
- Sanciones por incumplimiento (Robles, Carlos, 2012)

Por otra parte, las políticas de crédito son las normas establecidas que deben seguir las empresas para conocer si deben o no asignarle a un cliente un monto de crédito.

Las normas más comunes para determinar si se concede el crédito pueden ser:

- ✓ Evaluaciones de crédito
- ✓ Referencias comerciales y personales
- ✓ Carácter estacional de las ventas
- ✓ Volumen de ventas a crédito (Robles, Carlos, 2012)

2.2.17.2. Las cinco C del crédito.

Una técnica popular para la selección del crédito se denomina las cinco C del crédito, que proporciona un análisis detallado del crédito. Las cinco “C” son las siguientes:

1. Carácter: Es el estudio del comportamiento anterior que han tenido los clientes para cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y en condiciones normales.
2. Capacidad: Es el análisis referente a la información financiera (estados financieros) presentada por los clientes para conocer los flujos de efectivo que disponen y así saber si cuentan con capacidad de pago.

3. Capital: Es la posición financiera (patrimonio) que tienen los clientes, y es necesario que se estudie para saber si el cliente cuenta con los fondos monetarios suficientes con relación al monto otorgado en crédito, ya sean fondos en bienes muebles e inmuebles.

4. Colateral: Son las garantías tangibles con las que cuenta el cliente para garantizar el pago del monto otorgado en crédito.

5. Condiciones: Es la evaluación del entorno para conocer la situación que en algún momento pudiera afectar o beneficiar a la industria, comercio o empresa de servicios. (Robles, Carlos, 2012)

2.2.17.3. Políticas de crédito y cobranza.

El éxito o fracaso de una entidad depende fundamentalmente de la demanda de sus productos o servicios, esto depende algunos factores como son:

- ❖ Periodo de crédito
- ❖ Descuentos
- ❖ Normas de crédito
- ❖ Políticas de cobranza (Ehrhardt & Brighamf, 2011)

2.2.18. Análisis financiero.

Es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los Estados Financieros y datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa y de manera especial facilitar la toma de decisiones. (Bravo, Mercedes, 2011)

2.2.19. Indicadores financieros.

Los indicadores financieros son los datos que le que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa. A través

de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar. (Empresamia, 2013)

Los ratios financieros, también conocidos indicadores o índices financieros, son razones que nos permiten analizar los aspectos favorables y desfavorables de la situación económica y financiera de una empresa. (Ochoa & Saldivar, 2012)

2.2.19.1. Indicadores de operación.

Son aquellos que evidencian cómo se maneja la empresa en cuanto al uso de sus recursos y su recuperación. Esto aplica en el plazo de crédito que se le da a un cliente para pagar por los bienes o servicios prestados por la empresa. (Estupiñan Gaitan & Estupiñan Gaitan, 2013)

2.2.19.2. Indicadores de rentabilidad.

Ayudan a conocer que tan rentables son las actividades de la empresa para los accionistas, así como en cuanto tiempo retorna la inversión realizada a la empresa. (Estupiñan Gaitan & Estupiñan Gaitan, 2013)

Esos sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades. (Bravo, Mercedes, 2011)

2.2.20. Fundamentación legal.

El presente trabajo de investigación se ejecutara según los estatutos y disposiciones expuestas por los organismos de control, tanto seccionales como nacionales.

2.2.20.1. Normas internacionales de información financiera NIIF.

NIIF 7. Instrumentos financieros: Información a relevar.

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar:

- a) La relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y
- b) La naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos. (Plan contable, s.f)

Los principios de esta NIIF complementan a los de reconocimiento, valoración y presentación de los activos financieros y los pasivos financieros de la NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación y de la NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración. (Plan contable, s.f)

2.2.20.2. Normas internacionales contables.

NIC 32. Instrumentos financieros: Presentación.

El objetivo de esta Norma consiste en establecer principios para la presentación de los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio neto, así como para la compensación de activos financieros y pasivos financieros. (Plan contable, s.f)

Se aplicará en la clasificación de los instrumentos financieros, desde la perspectiva del emisor, en activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionados con ellos, y en las circunstancias en que los activos financieros y los pasivos financieros puedan ser objeto de compensación. (Plan contable, s.f)

Los principios de esta Norma complementan los relativos al reconocimiento y valoración de los activos financieros y pasivos financieros de la NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración, así como los relativos a la información a revelar sobre los mismos de la NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar. (Plan contable, s.f)

NIC 39. Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración.

El objetivo de esta Norma consiste en establecer los principios contables para el reconocimiento y valoración de los activos financieros, los pasivos financieros y de algunos contratos de compra o venta de elementos no financieros. Las disposiciones para la presentación de información sobre los instrumentos financieros figuran en la NIC 32 Instrumentos financieros: Presentación. Las disposiciones relativas a la información a revelar sobre instrumentos financieros están en la NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar. (Plan contable, s.f.)

2.2.20.3. Normas Internacionales de Auditoría (NIA'S)

100 Prefacio a las Normas Internacionales de Auditoría.- El propósito de este prefacio es facilitar la comprensión de los objetivos y procedimientos operativos del Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAPC), un comité permanente del Consejo de la Federación Internacional de Contadores Públicos, y el alcance y autoridad de los documentos que emite. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

Glosario de términos.

A continuación se presenta un glosario de los términos de auditoría más comúnmente utilizados en estas normas internacionales:

120 Marco de referencia de las Normas Internacionales de Auditoría.- Esta norma describe el marco en el cual se emiten las Normas Internacionales de Auditoría con relación a los servicios que los auditores pueden brindar, comprende los informes y

revisión del trabajo de auditoría y que proporciona evidencia del trabajo efectuado para respaldar el dictamen emitido. Se refiere también al uso de papeles de trabajo y legajos estandarizados, su propiedad y custodia. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

Planificación.

300 Planificación (NIA 4).- Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

310 Conocimiento del negocio (NIA 30).- El propósito de esta norma es determinar qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una asignación, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

320 La importancia relativa de la auditoría (NIA 25).- Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

Control Interno.

400 Evaluación de riesgos y control interno (NIA 6).- El propósito de esta norma es proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos que el auditor utilizará para reducir el riesgo de detección a niveles aceptables. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

Evidencia de Auditoría.

500 Evidencia de Auditoría (NIA 8).- El propósito de esta norma es ampliar el principio básico relacionado con la evidencia de auditoría suficiente y adecuada que debe obtener el auditor para poder arribar a conclusiones razonables en las que basar su opinión con respecto a la información financiera y los métodos para obtener dicha evidencia. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

210 Cartas para el acuerdo de los términos sobre un trabajo de auditoría (NIA 2).- Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

230 Documentación (NIA 9).- Esta norma define documentación como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable con respecto a ciertas afirmaciones. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

700 Dictamen del auditor sobre los estados financieros (NIA 13).- El propósito de esta norma es proporcionar pautas a los auditores con respecto a la forma y contenido del informe del auditor en relación con la auditoría independiente de los estados financieros de cualquier entidad. Cubre los elementos básicos del informe del auditor, describe los distintos tipos de informes e incluye ejemplos de cada uno de ellos. (Normas Internacionales de Auditoría, s.f.)

2.2.20.4. Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA'S).

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) 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. (Contabilidad y auditoría, s.f)

1. Normas Generales o Personales.

Se refiere a la cualidad que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un trabajo de este tipo. (Contabilidad y auditoría, s.f)

- a. **Entrenamiento y capacidad profesional.**- La Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor". (Contabilidad y auditoría, s.f)
- b. **Independencia.**-En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio". La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo). (Contabilidad y auditoría, s.f)
- c. **Cuidado o esmero profesional.**- El auditor siempre tendrá como propósito hacer las cosas bien, con toda integridad y responsabilidad en su desempeño, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría. (Contabilidad y auditoría, s.f)

2. Normas de Ejecución del Trabajo.

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases. (Contabilidad y auditoría, s.f)

- a. **Planeamiento y Supervisión.**- La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado. (Contabilidad y auditoría, s.f)
- b. **Estudio y Evaluación del Control Interno.**- Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría) como base para establecer el grado

de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría. (Contabilidad y auditoría, s.f)

- c. Evidencia Suficiente y Competente.-** Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría. (Contabilidad y auditoría, s.f)

3. Normas de Preparación del Informe.

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo. (Contraloría General del Estado, 2001)

- a. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.-**El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados. (Contraloría General del Estado, 2001)
- b. Consistencia.-** El objetivo de esta norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparabilidad ha sido afectada substancialmente por tales cambios, requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros. (Contraloría General del Estado, 2001)
- c. Revelación Suficiente.-**La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad (Contraloría General del Estado, 2001)

- d. Opinión del Auditor.-** El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.20.5. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Art. 10.- Numeral 11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

2.2.20.6. Manual general de crédito de la empresa Expotuna S.A.

Expotuna S.A posee un manual general de crédito, que contiene los parámetros para el otorgamiento de crédito. (Ver Anexo 1)

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

La presente investigación se ejecutó en las instalaciones de Expotuna S.A. sucursal, se encuentra ubicada en la provincia Los Ríos, cantón Quevedo, Av. Transversal central, Parroquia 24 de mayo, calle San Rafael, dos cuadras antes del Terminal terrestre de Quevedo. La fase investigativa tuvo una duración de 60 días.

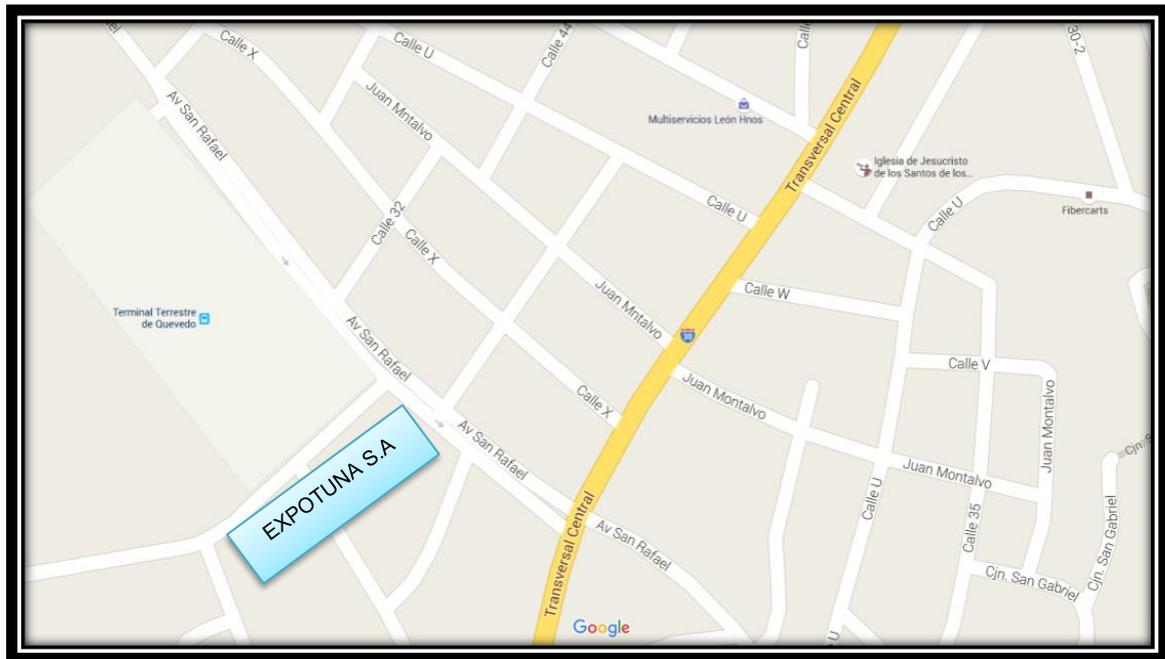


Figura 1. Mapa de ubicación geográfica de Expotuna S.A, sucursal Quevedo.

3.2. Tipo de investigación.

3.2.1. Campo.

Se realizó visitas a las instalaciones de la empresa, lo que permitió visualizar y tener conocimiento de las actividades desarrolladas referentes al rubro de cuentas por cobrar, obteniendo así información para el desarrollo de la presente investigación.

3.2.2. Bibliográfica.

Consistió en la búsqueda de información científica, la misma que sirvió para estructurar el presente trabajo investigativo. Se utilizaron libros, folletos, con el fin de citar la información teórica – bibliográfica.

3.3. Métodos de investigación.

3.3.1. Analítico.

Permitió llevar a cabo el examen especial, mediante el análisis de los controles y procedimientos que actualmente se ejecutan en el Departamento de contabilidad encargado del manejo del rubro de cuentas por cobrar de la Expotuna S.A. sucursal Quevedo. Posterior a ello el alcance de los respectivos resultados.

3.3.2. Deductivo.

Al aplicar las diferentes fases del examen especial basados en las políticas, hacia la verificación del cumplimiento en los reglamentos establecidos

3.3.3. Inductivo.

Es el método en el que se realizó las extracciones, las conclusiones a través de la observación, el registro, el análisis y clasificación de los hechos, incurridos en el rubro de cuentas por cobrar los mismos que tienen generalización con el reglamento de manual general de crédito que posee la empresa.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

3.4.1. Primarias.

Las fuentes primarias utilizadas en la presente investigación son:

Entrevista.- Se realizó entrevistas de control interno al gerente, administrador y contador de la empresa, las cuales permitieron conocer la empresa y el manejo del rubro en estudio.

Cuestionario.- Se aplicó un cuestionario de control interno, con la finalidad de conocer los niveles de control que posee la empresa.

Observación directa.- Se realizó visitas a las instalaciones de la empresa, para obtener una información confiable y con un cierto grado de exactitud.

3.4.2. Secundarias.

Se recurrió a la búsqueda de bibliografía en libros de textos físicos y virtuales, con temas de auditoría financiera, cuentas por cobrar, auditoría y el examen especial, los cuales facilitaron el desarrollo del proyecto de investigación.

3.5. Diseño de investigación.

El presente estudio se basa en una investigación no experimental descriptiva. Se aplica el siguiente diseño de investigación:

1. Selección y comprensión de la información bibliográfica, que sirvió como base para la construcción del proyecto de investigación y posterior en el momento del desarrollo del trabajo de campo.
2. Estructuración del examen especial, mediante Cartas de requerimiento, Cartas de aceptación, contrato de auditoría, y orden de trabajo.
3. Selección de las técnicas con mayor aplicación según las características y necesidades, como la observación directa, cuestionario de control, entrevistas..
4. Entrevistas a los integrantes del departamento auditado, con el fin de conocer el proceso, las actividades, dificultades, etc. y posterior a ello se procedió a la elaboración de flujogramas.
5. Elaboración, ponderación y evaluación del cuestionario de control interno, de manera individual y general, con la finalidad de identificar puntos débiles.
6. Elaboración de una matriz de riesgos que determine las áreas críticas del control interno, con niveles de medición claramente identificados por colores y texto, con su nivel de impacto leve, bajo, medio, alto, severo; y nivel de ocurrencia.

7. Aplicación de las pruebas planificadas de cumplimiento como la cédula sumaria y la verificación física de los requisitos y una prueba sustantiva como la confirmación de saldos con el cliente. Con la respectiva narrativa de las novedades encontradas.
8. Elaboración de los indicadores de operación y rentabilidad de la empresa.
9. Obtención de hallazgos y presentación de cada uno de ellos con su Condición, Criterio, Causa y Efecto, de tal manera que sea claro y conciso para la comprensión.
10. Realización del informe final de auditoría el cual está estructurado inicialmente con una carta hacia la Gerente de la entidad, posterior a ello se divide en tres capítulos: El primero Información introductoria, el segundo Información de la entidad y el Tercero Los resultados del examen especial.
11. Elaboración de conclusiones y recomendaciones, para el proyecto de investigación que guarden absoluta y estrecha relación con los objetivos planteados al inicio de la misma.

3.5.1. Población y muestra.

3.5.1.1. Población.

La población objeto de la investigación son las personas involucradas en el manejo del rubro de cuentas por cobrar de Expotuna S.A., sucursal Quevedo.

Cuadro1. Población de la investigación.

Población	N°
Gerente General	1
Administradora	1
Contadora	1
TOTAL	3

Elaborado por: Diana Parrales

3.5.1.2. Muestra.

Conociendo que la población de la presente investigación es finita, se procede a calcular el total a estudiar, calculo que se realiza a través de la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la población

Z α = 1.96 al cuadrado (seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (5% = 0.05)

q = 1 – p (1-0.05 = 0.95)

d = precisión (5% = 0.05)

$$n = \frac{152 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (152-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = \frac{152 * 3.84 * 0.05 * 0.95}{0.0025 (151) + 3.84 * 0.05 * 0.95} = \frac{27,74}{0,56} = 49,53$$

En la presente investigación se consideró una muestra de 50 clientes, a quienes en el periodo estudiado Expotuna S.A. sucursal Quevedo, otorgó crédito.

3.5.2. Medición de riesgos de auditoría.

$$\text{Nivel confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100$$

$$\text{Riesgo inherente} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}} \times 100$$

$$\text{Riesgo de control} = RC = 100\% - N.C$$

$$\text{Riesgo de auditoría} = \frac{R.D}{R.C * R.I} \times 100$$

3.5.3. Indicadores financieros.

3.5.3.1. Indicadores de operación.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

360

$$\text{Tiempo promedio de cobrar} = \frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

3.5.3.2. Indicadores de rentabilidad.

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio (ROA)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

3.6. Instrumentos de investigación.

1. Se aplicó la entrevista informal limitada al dialogo, para obtener la información aplicada en las fases preliminares de la investigación.

2. También se realizó una entrevista estructurada, que consiste en un esquema de preguntas con contestación positiva o negativa y su respectiva argumentación, adicional el análisis del entrevistador. (Ver Anexo 2)
3. Se estructuró un cuestionario control interno bajo el modelo COSO I, con su respectivo análisis de los niveles de control que posee la empresa. (Ver Anexo 3)
4. Se realizaron visitas a las instalaciones de la empresa, puesto que permite tener contacto directo con las actividades referentes al rubro de cuentas por cobrar, realizando la verificación física del rubro en mención.
5. Se aplicó fórmulas para medir el nivel de riesgos del examen especial y los indicadores financieros de operación y rentabilidad.

3.7. Tratamiento de los datos.

Las operaciones y procedimientos necesarios fueron desarrollados en cuadros y gráficos trabajados en el EXCEL, permitiendo procesar la información recolectada del tema en estudio.

3.7.1. Creación de la firma auditora.

Se estableció la creación de una firma auditora, para cumplir con los objetivos establecidos en este proyecto investigativo.

Nombre de la Firma Auditora.

DPZ & ASOCIADOS

Logo de la Firma Auditora



DPZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
GUAYAQUIL Y VENEZUELA
cdparrales@yahoo.com
0994138714

3.7.2. Desarrollo de las fases del examen especial.

Fase I. Planificación

Consistió en obtener el conocimiento general del objeto en estudio, sus principales características, y su funcionamiento, con el fin de determinar los programas y procedimientos de auditorías aplicables y que se ajustan al estudio realizado.

Procedimientos de la planificación:

- Elaboración de un plan de auditoría
- Cartas de planificación de auditoría
- Planificación de auditoría
- Entrevista al personal involucrado en la investigación
- Cuestionario de control interno
- Evaluación a riesgo de la auditoría

Fase III. Ejecución.

Esta es la fase en la que se realizó las pruebas definitivas en el programa de auditoría. En esta se presenta una clara evidencia, los mismos que permitirán emitir el informe; recopilando las pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas.

Procedimientos de la ejecución:

1. Pruebas de Auditoría
2. Evidencias de Auditoría
4. Papeles de Trabajo
5. Hallazgos

Fase III: Comunicación de los resultados.

Una vez finalizado los procedimientos, se realizó un papel de trabajo, donde se resume todos los hallazgos encontrados surgidos en la auditoría, los mismos que permiten emitir un criterio, acorde a la situación de la empresa.

Indicadores financieros.

Se realizó el cálculo de los indicadores de operación y rentabilidad aplicables a la empresa.

Preparación del informe

Finalmente se emite un informe el mismo que fue redactado haciendo énfasis en los hallazgos encontrados, así como el criterio que enfatice las causas y efectos y luego emitir las conclusiones y recomendaciones. Este informe estará sustentado con sus respectivos soportes de todos los papeles de trabajo y documentos que respalden el criterio del auditor.

3.8. Recursos humanos y materiales.

3.8.1. Recursos humanos.

Cuadro 2. Recursos humanos que ejecutaran la presente investigación.

Nombre	Cargo
Srta. Diana Parrales Zorrilla	Estudiante UTEQ
Lic. Luis García Macías MSc.	Director de tesis

Elaborado por: Diana Parrales

3.8.2. Recursos materiales.

Cuadro 3. Recursos materiales utilizados en la investigación.

Detalle	Cantidad
Lápiz	5
Lapiceros	5
Resaltador	2
Archivadores	1
Grapadoras	1
Perforadoras	1
Saca grapas	1
Grapas	1
Clips	1
Cartuchos para impresora	6
Resmas de hojas A4	8
Anillados	18
Empastados	3
Calculadora	1
Impresora	1
Tinta para impresora	4
Cámara fotográfica	1
Servicio de internet	2
Servicio telefónico	2
TOTAL	

Elaborado por: Diana Parrales

La presente no tendrá valor monetario, ya que representa un proyecto de investigación previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.

4.1.1. FASE I. Planificación.

4.1.1.1. Carta de requerimiento.

	<p>EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO</p> <p>CARTA DE REQUERIMIENTO</p> <p>EXAMEN ESPECIAL AL</p> <p>RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p>Ref.: APL#1 1/1</p>
<p>Quevedo, 19 de mayo del 2015</p> <p>CPA. Katherine Almeida Huayamabe ADMINISTRADORA DE EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO</p> <p>Presente.-</p> <p>Solicito a usted en calidad de estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se me pueda conceder la correspondiente autorización para realizar un examen especial en la entidad que usted preside, el propósito es desarrollar un proyecto de investigación, con la finalidad de obtener el título de Contador público autorizado, siendo el tema “EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN RENTABILIDAD DE EXPOTUNA S.A, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2014”,</p> <p>Por la atención dada a la presente anticipo mis sinceros agradecimientos.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Diana Parrales C.I. 1205529058</p>		
<p>Elaborado por: DCPZ</p>		<p>Fecha: 27-07-2015</p>

4.1.1.2. Carta de aceptación.

	<p>EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO</p> <p>CARTA DE ACEPTACIÓN</p> <p>EXAMEN ESPECIAL AL</p> <p>RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p>Ref.: APL#2 1/1</p>
<div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: right;">Quevedo, 28 de mayo del 2015</p> <p>Srta. Diana Parrales Zorrilla ESTUDIANTE UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UED</p> <p>Presente.-</p> <p>En respuesta a la solicitud enviada por la estudiante Parrales Zorrilla Diana Carina, con fecha 19 de mayo del año en curso, en la que dispone a la realización de un proyecto de investigación, con la finalidad de obtener el título de Contador Público Autorizado.</p> <p>Por lo expuesto autorizo la realización de dicha investigación cuyo tema propuesto es "EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE EXPOTUNA S.A, SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2014."</p> <p>Agradecida de poder prestar ayuda para el desarrollo del conocimiento de los estudiantes, me suscribo de ustedes.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>C.P.A Katherine Almeida Huayamave ADMINISTRADORA EXPOTUNA S.A SUCURSAL QUEVEDO</p>		
<p>Elaborado por: DCPZ</p>	<p>Fecha: 27-07-2015</p>	
<p>Supervisado por: LOGM</p>	<p>Fecha: 27-07-2015</p>	

4.1.1.3. Contrato de auditoría.

	<p>EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO</p> <p>CONTRATO DE AUDITORÍA</p> <p>EXAMEN ESPECIAL AL</p> <p>RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p>Ref.: APL#3 1/3</p>
<p>En la Ciudad de Quevedo a veinte y seis días del mes de julio del año 2015, entre el Ing. Ramón Fernández Rodríguez de nacionalidad ecuatoriano representante legal de la empresa Expotuna S.A. con RUC N° 0992429860001, quien se llamará en adelante el CLIENTE, y la Srta. Diana Carina PARRALES ZORRILLA de nacionalidad ecuatoriana representante legal de la firma Auditora DPZ&ASOCIADOS con R.U.C N° 1205529058001 quien en adelante se le llamará AUDITOR.</p> <p>Las partes contratantes, libre y voluntariamente, convienen en celebrar y suscribir, como en efecto así lo hacen, el presente Examen especial al rubro de cuentas por cobrar en la sucursal Quevedo año 2014, al tenor de las siguientes cláusulas:</p> <p>Primera: Objeto del Contrato.- El objeto del contrato está enfocado a estipular los términos y condiciones bajo los cuales el auditor presta los servicios de auditoría mediante un examen especial que se realizarán sobre la base del análisis de los procedimientos y actividades del rubro de cuentas por cobrar</p> <p>Segundo: Relación personal.- Las partes indican que el presente contrato es de orden civil y que no existe relación de dependencia personal entre la empresa y el auditor.</p> <p>Tercera: Materia de contrato.- La empresa de Expotuna S.A. sucursal Quevedo, localizada en la Parroquia 24 de mayo y Av. San Rafael, suscribe el contrato con el auditor para que éste preste los servicios de auditoría, y el auditor acepta prestar tales servicios, todo de conformidad con la siguiente contemplación:</p> <p>Efectuar un examen especial al rubro de cuentas por cobrar de la empresa Expotuna S.A sucursal Quevedo año 2014.</p>		



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

CONTRATO DE AUDITORÍA

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
APL#3
2/3

Cuarta: Obligaciones y responsabilidades de la firma auditora.- Durante la vigencia de este contrato el auditor se obliga a:

- a) Realizar el examen especial al rubro de cuentas por cobrar de Expotuna S.A sucursal Quevedo; entregar oportunamente a la empresa los informes que se obtengan con motivo de dicha auditoría, así como a cumplir las demás obligaciones que se establecen expresamente en los términos del presente contrato.
- b) No subcontratar ni ceder en forma parcial o total en favor de cualquier otra persona física o moral los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.
- c) Avisar por escrito sobre las circunstancias que impliquen la inversión de tiempo adicional o decremento para la prestación de los servicios objeto de este contrato.
- d) Informar oportunamente a la gerencia, de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente contrato.
- e) Guardar total y absoluta reserva sobre la información que se proporcione en el transcurso de la auditoría de la empresa Expotuna S.A. sucursal Quevedo, así como a la que tenga acceso con motivo del examen especial objeto de este contrato, además de los resultados obligándose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente contrato.
- f) Los resultados que se deriven del examen especial pertenecerán a la administración de la empresa Expotuna S.A. sucursal Quevedo, las cuales aportaran a la toma de decisiones del área especificada.
- g) El auditor no es responsable de perjuicios originados por actos fraudulentos, manifestaciones falsas e incumplimiento intencional por parte de los administradores, directores, funcionarios y empleados de la empresa.



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

CONTRATO DE AUDITORÍA

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
APL#3
3/3**

Quinta: Obligaciones y responsabilidades por parte del personal administrativo de la empresa Expotuna S.A.- La entidad se compromete a entregar con la debida oportunidad la información que el auditor solicita en cada una de las visitas a las instalaciones. Para mejor cumplimiento de la auditoría, se solicita una amplia colaboración del personal de la entidad para con el auditor.

Sexta: Honorarios y forma de pago.- A título de honorarios, la empresa Expotuna S.A. sucursal Quevedo, no proporcionará ningún beneficio económico a “el prestador de servicios”, puesto que es un proyecto de investigación para obtener el título de Contador público autorizado, la empresa brindará la información respectiva para que la auditoría se desarrolle en forma eficiente y eficaz, y se cumpla con éxito el programa establecido.

Séptima: Vigencia.- Para la realización del examen el auditor iniciará su trabajo a partir del jueves 30 de julio del 2015 y entregará al cliente el informe final de auditoría el cual incluirá las conclusiones y recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño del área de estudio el 28 de agosto del 2015.

Una vez, fijadas las cláusulas del presente contrato y con previo entendimiento de las partes se procede a la firma del mismo, en el cantón Quevedo a los veintisiete días del mes de julio de 2015.

Srta. Diana Parrales Zorrilla
AUDITOR
DCPZ & ASOCIADOS

Srta. Katherine Almeida Huayamave
ADMINISTRADORA
EXPOTUNA S.A

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 27-07-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 27-07-2015

4.1.1.4. Orden de trabajo.

	<p>EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO</p> <p>ORDEN DE TRABAJO</p> <p>EXAMEN ESPECIAL AL</p> <p>RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p>Ref.: APL#4 1/1</p>
<p style="text-align: right;">Quevedo, 26 de julio del 2015</p> <p>Sra. Diana PARRALES ZORRILLA JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA</p> <p>De mis consideraciones-</p> <p>Me permito en designar a usted en calidad de Jefe de equipo proceda a la realización del “Examen especial al rubro de cuentas por cobrar y su incidencia en rentabilidad de Expotuna S.A. sucursal Quevedo, año 2014”.</p> <p>El alcance de la presente auditoría es un examen especial enfocado al rubro de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de Expotuna S.A, sucursal Quevedo, año 2014.</p> <p>Se prevé, el desarrollo del mismo, bajo el siguiente cronograma: Primera fase: Del 27 de julio del 2015 al 06 de agosto del 2015; Segunda fase: Del 10 de agosto al 24 de agosto del 2015; Tercera fase: 28 de agosto del 2015. En este proceso se logrará, tener el conocimiento general del área a auditar; obtención de información necesaria para revisión; verificación física para constatar la información recopilada, se realizará un análisis y examen profundo para llegar a un criterio coherente sobre el trabajo realizado, y así dar opinión sobre el área auditada.</p> <p>El examen especial no tendrá valor monetario, ya que representa un proyecto de investigación, previo a la obtención del título de Contador público autorizado.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Lcd. Luis Orlando García Macías MSc. Supervisor del trabajo</p>		

4.1.1.5. Planificación general del examen especial.

	EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO PLANIFICACIÓN GENERAL EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014	Ref.: PP#1 1/5
<p>1. Encabezado.</p> <p>Empresa: Expotuna S.A sucursal Quevedo Dirección: Parroquia 24 de mayo y Av. San Rafael. Departamento : Contabilidad Período cubierto: Desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 Trabajo a realizar: Examen especial al rubro de cuentas por cobrar</p> <p>2. Motivo del examen.</p> <p>El examen especial, se realiza en cumplimiento de la Orden de trabajo 001, permitirá establecer los resultados sobre las operaciones referentes las cuentas por cobrar y su afectación en la rentabilidad de la empresa, sirviendo como herramienta para la toma de decisiones.</p> <p>3. Objetivos del examen.</p> <p>Objetivo general:</p> <p>Ejecutar un examen especial al rubro de cuentas por cobrar y su incidencia en rentabilidad de Expotuna S.A, sucursal Quevedo, año 2014.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diagnosticar las deficiencias en el proceso de control interno al rubro de cuentas por cobrar de Expotuna S.A, Sucursal Quevedo.• Verificar la razonabilidad de los saldos de las cuentas por cobrar.		



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

PLANIFICACIÓN GENERAL
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PP#1
2/5

- Utilizar indicadores financieros de operación y de rentabilidad en Expotuna S.A, Sucursal Quevedo.
- Emitir un informe del examen especial de acuerdo a los hallazgos encontrados, para la toma decisiones.

4. Investigación Preliminar.

Tipo de Empresa.

La empresa Expotuna S.A. es una empresa que desde sus inicios hasta la actualidad, se dedica a la comercialización de productos del mar en diferentes presentaciones.

Políticas contables.

El control contable de los recursos financieros y materiales se basa en el cumplimiento de las leyes establecidas por la Constitución Política de la República del Ecuador; adicional la empresa cuenta con el Manual general de crédito que permite el correcto manejo de los recursos de la empresa.

Además se pueden destacar que aplica, la provisión para cuentas incobrables del 1%, para los créditos concedidos en el ejercicio y que se encuentren pendientes de cobro; la acumulación de esta reserva no puede exceder el 10% del saldo de cartera, atendiendo así a las disposiciones expresadas en el Art. 10 de la Ley de Régimen Tributario.



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

PLANIFICACIÓN GENERAL

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
PP#1
3/5**

5. Alcance del examen.

El examen especial se enfoca en rubro de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de Expotuna S.A, sucursal Quevedo, el desarrollo del mismo es, desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, periodo en el que se investigará, estudiara y analizará la estructura de control interno y la gestión a fin de obtener una base sobre la cual fundamentar el informe final.

6. Análisis.

El análisis será llevado a cabo sobre la evaluación de la estructura del control interno reflejado en los indicadores de riesgos.

7. Recursos necesarios.

a. Recurso humano.

Equipo Auditor:

- **Auditor** Diana Parrales Zorrilla
- **Supervisor** Lic. Luis García Macías MSc.

Personal sujeto a la investigación:

- Gerente general Ing. Ramón Fernández Rodríguez
- Administradora C.P.A. Katherine Almeida Huayamabe
- Contadora Srta. Vanessa Plúa



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
PLANIFICACIÓN GENERAL
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PP#1
4/5

b. Recurso Financiero.

El valor monetario de la presente investigación, es asumido en su totalidad por la estudiante egresada Srta. Diana Parrales Zorrilla, por ser estrictamente su trabajo de proyecto de investigación, previo a la obtención del título Contador público autorizado.

8. Conocimiento del programa sujeto a estudio.

El examen especial aplicado a las cuentas por cobrar, está dirigido al departamento contable, que es el encargado de procesar la información referente al rubro mencionado. Se considera que el examen especial se centrará en:

- Verificación del cumplimiento en la concesión de créditos.
- Verificación de la razonabilidad de las cuentas por cobrar que posee la empresa.
- Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.

9. Fechas de visitas.

- | | |
|--|------------|
| ➤ Inicio del trabajo de campo | 30-07-2015 |
| ➤ Finalización del trabajo de campo | 04-08-2015 |
| ➤ Emisión del informe final del examen especial de auditoria | 28-08-2015 |

10. Determinación de la muestra.

La población de la presente investigación es finita, determinando la muestra de 50 clientes a quienes se les otorgó crédito, en el transcurso del periodo en estudio.



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

PLANIFICACIÓN GENERAL

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
PP#1
5/5**

11. Resultado de la evaluación del riesgo.

Para determinar el nivel de riesgo y de confianza se han tomado en cuenta los siguientes parámetros:

Cuadro 4. Riesgo Vs. Confianza

Nivel de Riesgo		
Alto (3)	Medio (2)	Bajo (1)
95% - 76%	75% - 51%	50% - 15%
Nivel de Confianza		
Bajo (1)	Medio (2)	Alto (1)
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

Elaborado por: Diana Parrales

12. Presentación del informe.

El informe será presentado directamente a la Gerencia de la empresa, en el plazo previsto a través del contrato de auditoría.

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 28-07-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 28-07-2015

4.1.1.6. Programa general del examen especial.

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO PROGRAMA GENERAL EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014			Ref.: PG#1 1/1
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. PT.	REALIZADO POR	FECHA	
FASE I: PLANIFICACIÓN					
1	Carta de requerimiento.	APL#1	DCPZ	27/07/2015	
2	Carta de aceptación.	APL#2	DCPZ	27/07/2015	
3	Contrato de auditoría.	APL#3	DCPZ	27/07/2015	
4	Orden de trabajo.	APL#4	DCPZ	26/07/2015	
5	Planificación general del examen especial.	PP#1	DCPZ	28/07/2015	
6	Programa general del examen especial.	PG#1	DCPZ	29/07/2015	
7	Conocimiento de la empresa.	PP#2	DCPZ	30/07/2015	
8	Programa de evaluación de control interno.	PECI#1	DCPZ	30/07/2015	
FASE II: EJECUCIÓN					
9	Programa de ejecución del examen especial.	AC#1	DCPZ	10/08/2015	
10	Simbología del examen especial.	PA#1	DCPZ	11/08/2015	
11	Elaboración de las hojas hallazgos.	P.A.#5	DCPZ	20/08/2015	
12	Determinación de indicadores.	P.A.#5	DCPZ	24/08/2015	
FASE III.- COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS					
13	Elaboración del informe final del examen especial.		DPZ	28/08/2015	
Elaborado por: DCPZ			Fecha: 29-07-2015		
Supervisado por: LOGM			Fecha: 29-07-2015		

4.1.1.7. Conocimiento de la empresa.

	<p>EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO</p> <p>CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA</p> <p>EXAMEN ESPECIAL AL</p> <p>RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p>Ref.: PP#2 1/9</p>
<p>1. Principales actividades, operaciones e instalaciones.</p>		
<p>La matriz principal de Expotuna S.A se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, km. 15,5 vía Daule, Av. Rosavin y Arbestos, y con la finalidad de expandirse en el mercado nacional cuenta con sucursales en las ciudades de: Quito, Santo Domingo de los Tsachilas, Quevedo, Durán.</p>		
<p>Toda la información generada tiene como centro de almacenamiento la matriz que es la encargada de revisar y analizar la información.</p>		
<p>2. Visión.</p>		
<p>Posicionarnos como una empresa líder en el mercado, en la exportación y venta nacional de pescado u mariscos en el Ecuador, en sus diferentes presentaciones de fresco y congelado con productos de muy buena calidad confiables para los consumidores.</p>		
<p>3. Misión.</p>		
<p>Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y cuidar la salud de los consumidores en todos nuestros mercados, produciendo productos de buena calidad bajo estándares de producción y empaque de acuerdo a las normas internacionales del FDA (Administración de alimentos fármacos) y CODEX de la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y alimentación) / OMS (Organización mundial de la salud).</p>		
<p>Ψ</p>	<p>Información proporcionada por empresa</p>	



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PP#2
2/9

4. Productos que comercializa.

- ✓ Albacora
- ✓ Bonito
- ✓ Atún
- ✓ Camarón
- ✓ Calamar
- ✓ Picudo,etc

5. Cobertura de ventas de sucursal Quevedo.

Las zonas donde se comercializan los productos son:

- Buena Fe
- El Empalme
- La Maná
- Mocache
- Quevedo
- Valencia
- Ventanas

6. Política de ventas.

Expotuna S.A sucursal Quevedo, en lo que respecta a ventas se las realiza con pago de contado y crédito, cumpliendo son las políticas establecidas en el Manual general de crédito de la empresa.

Ψ

Información proporcionada por empresa



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
PP#2
3/9**

7. Estructura orgánica.

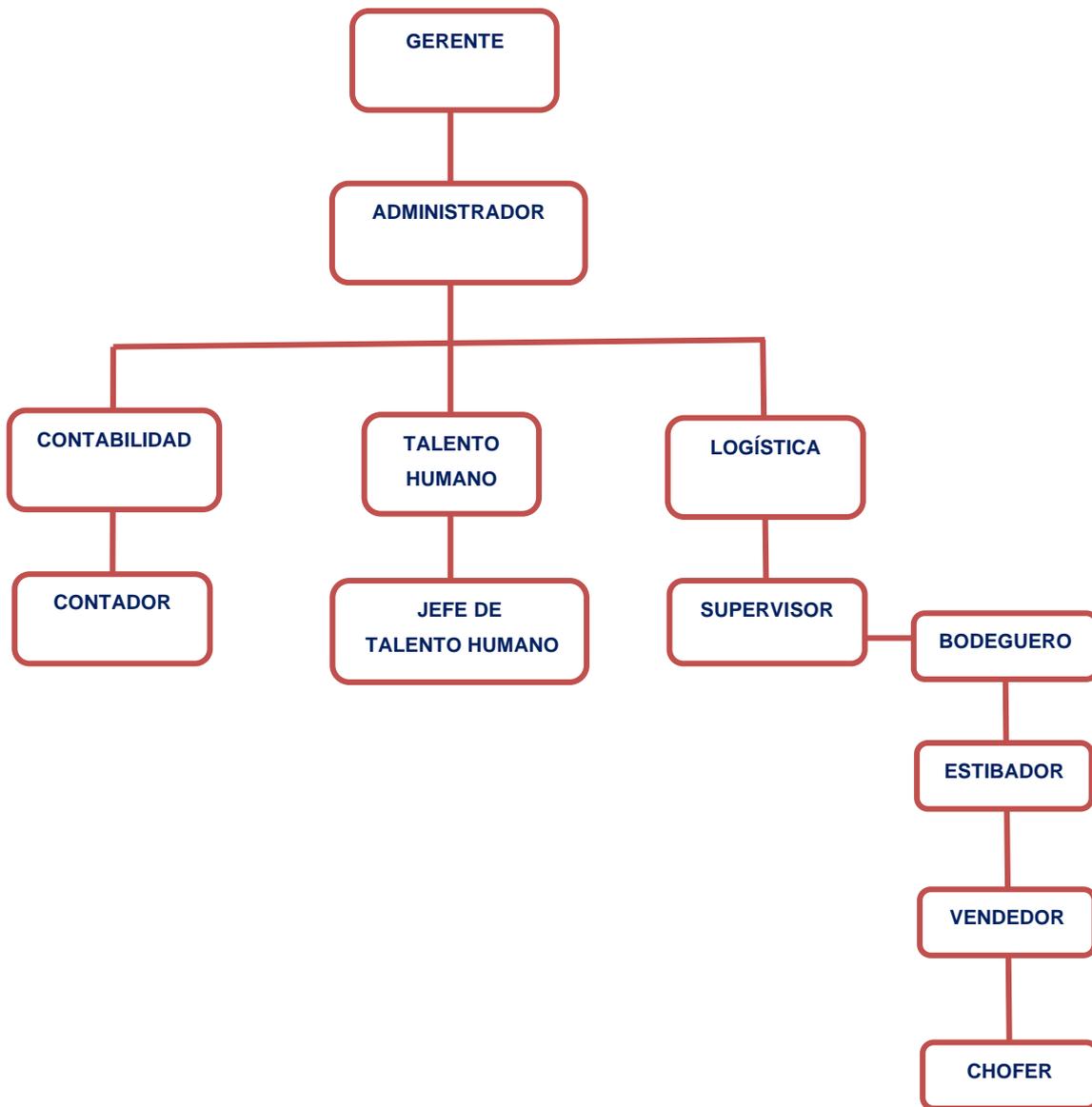


Grafico 1. Estructura orgánica de Expotuna sucursal Quevedo

Fuente: Expotuna S.A.

Ψ	Información proporcionada por empresa
Elaborado por: DCPZ	Fecha: 30-07-2015
Supervisado por: LOGM	Fecha: 30-07-2015



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PA#2
4/9

FLUJOGRAMA DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

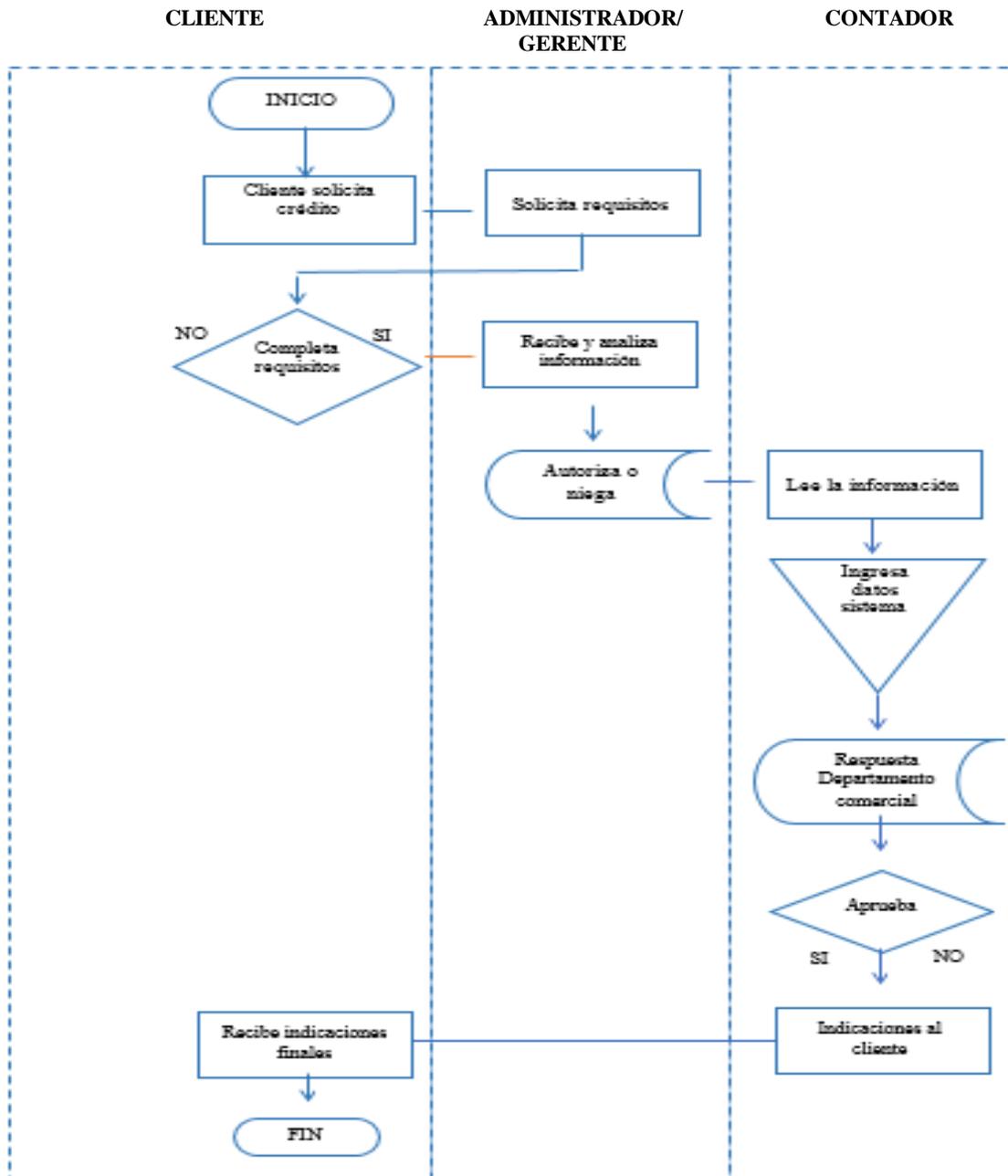


Grafico 2. Flujograma de concesión de crédito de Expotuna sucursal Quevedo

Elaborado por: Diana PARRALES

V	Proceso evaluado
Elaborado por: DCPZ	Fecha: 30-07-2015
Supervisado por: LOGM	Fecha: 30-07-2015



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

**EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR**

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
PA#2
5/9**

FLUJOGRAMA DE CAJA RECAUDADORA

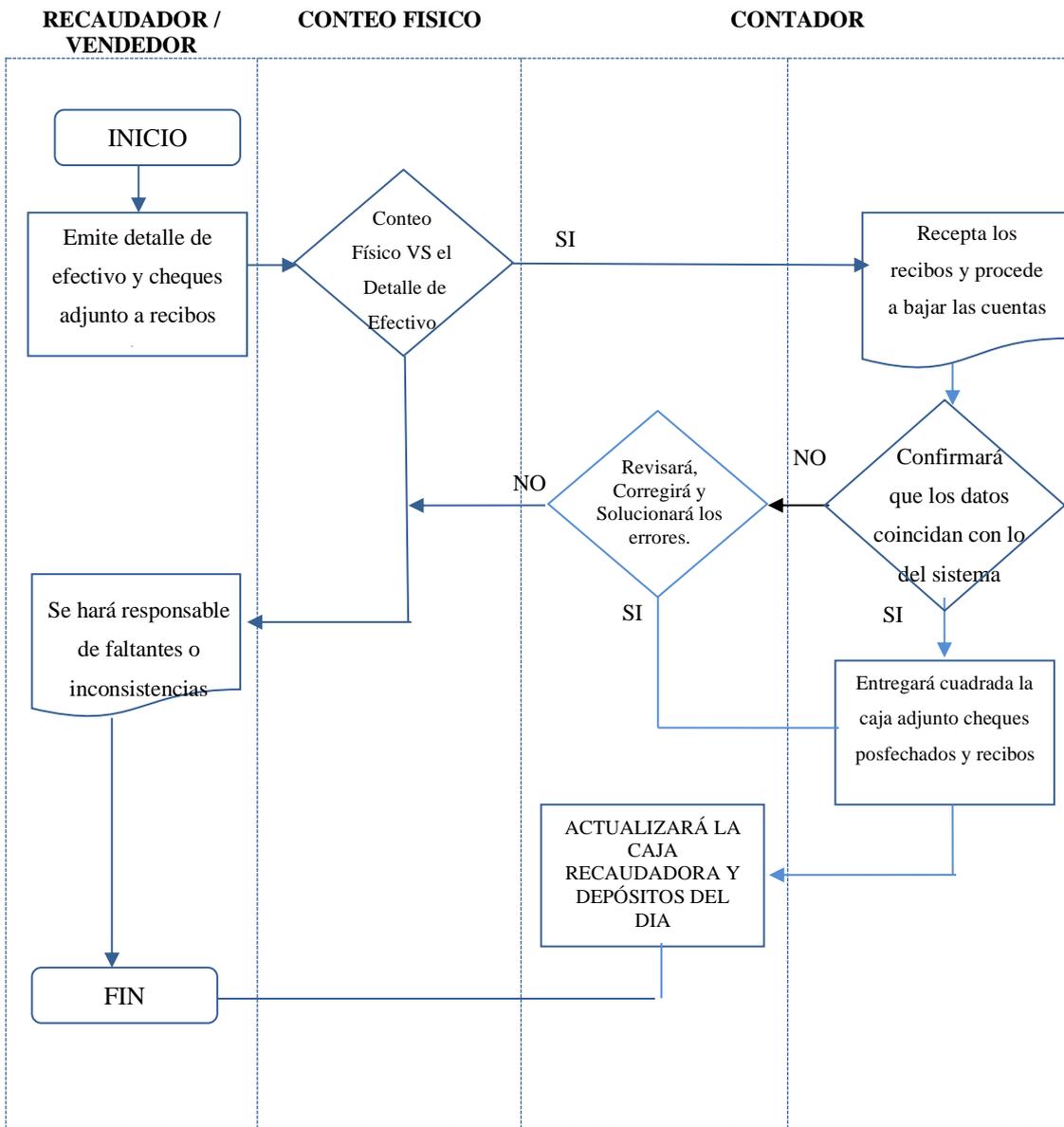


Grafico 3.Flujograma de caja recaudadora de Expotuna sucursal Quevedo

Elaborado por: Diana PARRALES



Proceso evaluado

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 30-07-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 30-07-2015



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
PP#2
6/9**

8. Descriptivo de las funciones del contador.

Según lo establecido en el Manual de funciones de Expotuna S.A., las funciones que desempeña el contador en la sucursal son:

- a) Dar la base legal y autorización para trámites internos, y posterior a ello realizar los ajustes contables necesarios.
- b) Realizar arqueos sorpresivos a caja recaudadora y Chica.
- c) Realizar el cierre de año, ajustando el valor de cuentas incobrables según permitido por la ley.
- d) Velar para que los directivos y empleados cumplan con los procedimientos contables.
- e) Realizar conciliaciones bancarias.
- f) Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y lo auxiliares necesarios.
- g) Recepción de facturas firmadas de clientes.
- h) Imprimir reporte de recaudación diaria por vendedor.
- i) Imprimir reporte general de recaudación semanal
- j) Imprimir balance de cartera semanalmente por vendedor.
- k) Realizar arqueo de facturas por vendedor semanalmente.
- l) Controlar el vencimiento de crédito de acuerdo a lo establecido en la factura (no más de 30 días)

Ψ

Información proporcionada por empresa



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
PP#2
7/9**

- m) Supervisar los estados de cuenta por vendedor y ejercer presión para solucionar los problemas de cartera
- n) Custodia de cheques posfechados
- o) Cuadrar caja de recaudación diaria (recaudación vs. deposito)
- p) Realizar notas de débito y crédito, de acuerdo a lo que amerite el caso.
- q) Desactivar crédito a clientes por concepto de cuentas atrasadas.
- r) Activar créditos con autorización del departamento financiero y de la empresa.
- s) Recepción general de dinero en efectivo, cheques a fecha, y posfechados
- t) Realizar papeletas de depósito de dinero en efectivo, cheques al día y enviar valija al banco a Cta. Cte. establecido por la compañía
- u) Subir al sistema informático de cuentas de cliente (recibos de cobros)
- v) Llevar el control de documentos de clientes (RUC, copia cedula, solicitud) que todo esté correctamente.
- w) Control y seguimiento de las facturas llevadas por los vendedores y posteriormente entregadas.
- x) Clasifica, registra, analiza e interpreta la información financiera de conformidad con el plan establecido.
- y) Prepara y presenta informes sobre la situación financiera que exijan los entes de control y mensualmente entrega al Gerente, un balance de comprobación.
- z) Prepara y certifica los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.

Ψ

Información proporcionada por empresa



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
PA#2
8/9**

9. Responsables del departamento de contabilidad.

La persona encarga del manejo de las cuentas y documentos por cobrar es la Srta. Vanessa Plúa.

10. Sistema informático utilizado.

El sistema operativo utilizado por Expotuna S.A. es el denominado MBA (Master Business Administrator), el cual funciona en red, el cual permite a la matriz, tener información real y al instante de cada sucursal.

11. Documentación utilizada.

Los documentos que se utilizan y respaldan las transacciones son:

- Cierre de caja detallado
- Reporte de ventas – facturación detallado
- Factura
- Recibo de caja
- Nota de crédito
- Reporte de devoluciones de mercaderías

12. Niveles de aprobación de créditos.

Los departamentos encargados de la aprobación y monto de crédito son Departamento Comercial y Financiero de la matriz, y si fuera necesario debido al monto del crédito se pedirá autorización a gerencia.



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PP#2
9/9

13. Parámetros del crédito.

Requisitos

- ✓ El cliente deberá llenar el formulario de solicitud de crédito.
- ✓ Adicionalmente, deberá presentar los siguientes documentos:
Copia de la cédula de ciudadanía y Copia de RUC o RISE
- ✓ Referencias personales
- ✓ Referencias comerciales
- ✓ Croquis de la ubicación del negocio.

Plazos

Los plazos en los cuales el cliente deberá cancelar sus deudas son de 30 días, el mismo que puede variar si así lo establecen los Departamentos Comercial y Financiero de la matriz.

Crédito para los trabajadores de la empresa

A los trabajadores de la empresa se les concede crédito mensual en productos con un cupo límite de 50.00 dólares, valores que son descontados del sueldo mensual del trabajador.

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 30-07-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 30-07-2015

4.1.1.8. Programa de evaluación del control interno.

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014			Ref.: PG#1 1/1
PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el nivel del control interno de la empresa, para planificar la auditoria y evaluar el riesgo de control. ✓ Aplicar el método COSO I, que permite conocer los niveles de control existentes en la empresa. 					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. PT.	REALIZADO POR	FECHA	
1	Efectuar entrevistas de control interno	ECI#1	DPZ	30/07/2015	
2	Elaborar un cuestionario de control interno.	CCI#1	DPZ	04/08//2015	
3	Realizar la evaluación del control interno.	CCI#2	DPZ	06/08/2015	
4	Realizar la evaluación de riesgo del examen especial.	ER#1	DPZ	06/08/2015	
5	Elaboración de la matriz de valor y significatividad de riesgos.	MR#1	DPZ	07/08/2015	
Elaborado por: DCPZ			Fecha: 30-07-2015		
Supervisado por: LOGM			Fecha: 30-07-2015		

4.1.1.9. Entrevistas de Control interno.

		<p align="center">EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO</p> <p align="center">ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">EXAMEN ESPECIAL AL</p> <p align="center">RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p align="center">Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>		<p align="center">Ref.: ECI#1 1/6</p>
Cargo:	Gerente General			
Nombre:	Ing. Ramón Fernández Rodríguez			
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA	
1	¿La sucursal tiene un reglamento interno y orgánico funcional?	Sí, estos son indispensables para regular las relaciones laborales en la empresa.	La empresa posee reglamentos que permiten tener un clima laboral óptimo.	
2	¿El personal de la sucursal conoce la existencia de dicho reglamento, misión y visión?	Sí, porque cuando se contrata al personal, se entrega un ejemplar del mismo, el cual contiene todas las directrices, misión y visión de la empresa.	La empresa da a conocer los derechos y obligaciones de ambas partes	
3	¿Se hace cumplir el reglamento interno?	Sí, los trabajadores al igual que la empresa deben respetar el reglamento establecido, el incumplimiento del mismo trae sanciones, de acuerdo a la falta cometida.	La empresa busca la equidad de responsabilidad entre empleado y empleador.	
4	¿Son medibles y alcanzables la misión y visión de la empresa?	Sí, puesto que se han considerado para que podamos ejecutarlos con éxito, trabajando en equipo.	La empresa tiene establecido su misión y su visión alcanzables.	
5	¿Dan a conocer por escrito las funciones del personal?	Sí, cuando el personal ingresa a laborar a la empresa, se les entrega un ejemplar con sus funciones.	La sucursal expone a sus trabajadores las actividades que cada empleado debe realizar según su puesto en la empresa.	
6	¿Existen objetivos y metas claramente determinados por área?	Sí, a cada departamento se le delega objetivos y metas de acuerdo a sus funciones.	La sucursal tiene claramente establecidas sus metas institucionales y departamentales.	

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: ECI#1 2/6
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA	
7	¿Posee la sucursal un manual de funciones?	Sí, el manual de funciones permite que las actividades de cada trabajador sean de acordes a su puesto de trabajo.	La sucursal posee manual de funciones, para mantener el nivel de desempeño equitativo.	
8	¿Existen políticas establecidas para el manejo de las cuentas por cobrar?	Sí, la entidad cuenta con un manual general de crédito, que marca los parámetros para el otorgamiento de créditos.	La empresa tiene establecido un manual general de crédito.	
9	¿Se cumple con los parámetros establecidos respecto a las cuentas por cobrar?	Sí, puesto que es el reglamento para otorgar crédito, se debe cumplir.	Los parámetros establecidos para otorgar créditos, están asentados en el manual general de crédito	
10	¿Considera usted importante realizar un examen especial al rubro de cuentas por cobrar?	Sí, puesto que permitirá conocer cuáles son las principales falencias en el manejo de las cuentas por cobrar.	El gerente de la empresa, busca soluciones para mejorar el manejo de las cuentas por cobrar de la sucursal Quevedo.	
11	¿En alguna ocasión, usted y la persona que maneja las cuentas por cobrar han revisado en conjunto los saldos de las cuentas o pagos vencidos?	No, por falta de coordinación, mi tiempo en la sucursal es poco y corto, sin embargo la administradora del local es la encargada de hacerlo.	El gerente de la empresa, manifiesta que no ha mantenido contacto alguno con la persona encargada de manejar este rubro, por sus labores.	
Elaborado por: DCPZ			Fecha: 30-07-2015	
Supervisado por: LOGM			Fecha: 30-07-2015	

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: ECI#1 3/6
Cargo:	Administradora			
Nombre:	Srta. Katherine Almeida			
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA	
1	¿Conoce el reglamento interno y orgánico funcional de la empresa?	Sí, nos facilitan un ejemplar al momento de ingresar a laborar a la empresa.	Cuando el personal forma parte de la empresa, ellos conocen sus derechos y obligaciones.	
2	¿Existen políticas establecidas para el manejo de las cuentas por cobrar a clientes?	Sí, las políticas de las cuentas por cobrar se encuentran establecidas en un manual general de crédito.	La empresa tiene establecido el manual general de crédito el cual contiene todos los parámetros y directrices referentes a créditos.	
3	¿Existen políticas establecidas para el otorgamiento de créditos al personal de la empresa?	El manual de crédito, también incluye lineamientos para el otorgamiento de créditos al personal de la empresa, sin embargo en esta sucursal el personal no solicita dicho financiamiento.	El personal que labora en esta sucursal no solicita crédito, a pesar de que los mismos son permitidos.	
4	¿Considera usted importante realizar un examen especial al rubro de cuentas por cobrar?	Sí, puesto que esto permitirá conocer las falencias en el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa.	La administradora de la sucursal, está de acuerdo en realizar el examen especial al rubro en estudio, para detectar las falencias en el manejo del mismo.	
5	¿Se cuenta con documentación de respaldo para las cuentas por cobrar clientes?	Sí, el cliente debe entregar documentación según sea el monto y al canal de cobertura al que pertenece.	La empresa para otorgar crédito a sus clientes, solicita documentación según lo establecido en el manual general de crédito.	

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: ECI#1 4/6
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA	
6	¿Se cumple con los parámetros establecidos respecto a las cuentas por cobrar?	Sí, puesto que están establecidos en el manual general de crédito.	Lo parámetros establecidos para otorgar créditos, es el primer requisito que debe ser verificado.	
7	¿Se registran en el momento en que ocurren las transacciones referentes a las cuentas por cobrar?	Sí, las cuentas por cobrar son registradas al momento que llega la información al departamento contable.	Las cuentas por cobrar son registradas en el momento en que estos reposan en el departamento contable de la empresa.	
8	¿El encargado de las cuentas por cobrar tiene funciones independientes del manejo del efectivo, facturación?	Sí, la persona encargada de las cuentas por cobrar, es la contadora.	La persona encargada de cobranza es ajena a las funciones de manejo de efectivo y facturación.	
9	¿Usted y la contadora revisan en conjunto saldos de las cuentas o pagos vencidos?	Si, puesto que esa es una de mis labores manifestadas en el Manual de funciones.	La administradora indica que si realizan supervisión al crédito otorgado a los clientes.	
10	¿Existen programas de capacitación y actualización para operaciones referentes a Cuentas por Cobrar?	No, desde hace años atrás no se capacita al personal	Debe capacitar a todo el personal, dependiendo cada departamento, para mantener actualizado al personal y así lograr la eficiencia en sus labores.	
Elaborado por: DCPZ			Fecha: 30-07-2015	
Supervisado por: LOGM			Fecha: 30-07-2015	

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: ECI#3 5/6
Cargo:	Contadora			
Nombre:	Srta. Vanessa Plúa			
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA	
1	¿Es usted la encargada de preparar, revisar y autorizar los registros de cuentas por cobrar?	Sí, una de mis funciones es el manejo de las cuentas por cobrar, bajo las políticas establecidas en el manual general de crédito que posee la empresa.	La contadora maneja el rubro de cuentas por cobrar, de acuerdo a lo establecido en el manual general de crédito.	
2	¿Conoce usted cuál es la finalidad del Manual general de crédito de la empresa?	Sí, la finalidad del Manual general de crédito, es normar los asuntos referentes a la cartera de clientes de la empresa.	Conoce claramente la finalidad del Manual general de crédito.	
3	¿Se cumple con los parámetros establecidos en el Manual general de crédito?	Sí, puesto que es una normativa que debe ser aplicada a cabalidad.	Para la aprobación de un crédito el principal requisito, es cumplir con los parámetros establecidos expresados en el Manual general de crédito	
4	¿Puede un cliente nuevo acceder a un crédito en la empresa?	No, puesto que para acceder al crédito, el cliente debe de haber realizado por lo menos tres compras a crédito y cumplir con todos los requisitos que se requieren.	Indica que para ser cliente con crédito personal debe cumplir con los requisitos establecidos en el manual.	
5	¿Existen políticas de provisión de cuentas incobrables?	Sí, el manejo de las provisiones, lo maneja directamente la matriz de la empresa.	La empresa cumple con el porcentaje de provisiones como establece La Orgánica de Régimen Tributario Interno.	
6	¿Se revisan periódicamente los saldos de las cuentas o pagos vencidos?	Sí, en el caso de existir mi obligación es revisar dicha información.	Son revisadas periódicamente, para solucionar inconvenientes de cobranza.	

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: ECI#1 6/6
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA	
7	¿Se registran en el momento en que ocurren las transacciones referentes a las cuentas por cobrar?	Sí, las cuentas por cobrar son registradas al momento que llega la información al departamento contable.	Las cuentas por cobrar son registradas cuando la información reposa en la oficina.	
8	¿Los clientes al cancelar sus obligaciones pendientes lo hacen en efectivo?	Sí, los clientes al cancelar sus deudas, lo hacen en efectivo o con cheque previo acuerdo con la administradora.	La recuperación de las cuentas por cobrar, es en efectivo.	
9	¿Usted y la administradora o gerente, revisan en conjunto saldos de las cuentas o pagos vencidos?	Sí, mensualmente o según el cas lo amerite revisamos las cuentas por cobrar de los clientes.	Se realizan revisiones a los créditos otorgados.	
10	¿Existen programas de capacitación y actualización para el desarrollo y desempeño de las operaciones referentes a Cuentas por Cobrar?	No se ha capacitado al personal.	Se debe capacitar a todo el personal, acorde a las necesidades de cada departamento y función, para lograr la eficiencia laboral.	
Elaborado por: DCPZ			Fecha: 30-07-2015	
Supervisado por: LOGM			Fecha: 30-07-2015	

4.1.1.10. Cuestionario de control interno.

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: CCI #1 1/7	
<p>Se realizó, un cuestionario a través del método COSO, el cual contiene cinco componentes, que permitirá conocer el control que se realiza a las actividades del rubro de cuentas por cobrar de Expotuna S.A., sucursal Quevedo.</p> <p>Dicho cuestionario está. Dirigido al Ing. Ramón Fernández Rodríguez Gerente general; a la Srta. Katherine Almeida; y a la Srta. Vanessa Plúa contadora de la empresa en estudio.</p> <p>Nombre: Ing. Ramón Fernández Rodríguez Cargo: Gerente general</p>					
N o	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
Ambiente de control					
1	¿La sucursal tiene un reglamento interno y orgánico funcional?	1			√
2	¿Aplica correctamente las políticas establecidas por la empresa?	1			√
Evaluación de riesgo					
3	¿Posee la sucursal un manual de crédito?	1			√
4	¿Se cumple con los parámetros establecidos respecto a las cuentas por cobrar?	1			√
Actividades de control					
5	¿La aprobación de créditos la realiza alguien en específico?	1			√
6	¿Toda transacción o ingreso de cuentas por cobrar, se calcula y se registra correctamente en el período apropiado?	1			√
Información y comunicación					
7	¿Comunica los objetivos que tiene la entidad, a todos los miembros y empleados para que estos trabajen conjuntamente en función de los resultados?		0	El gerente de la empresa no realiza consenso de los objetivos de la empresa, sin embargo la administradora se encarga de comunicar a los empleados.	√



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE
CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
CCI #1
2/7

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
8	¿En alguna ocasión, usted y la contadora han revisado en conjunto los saldos las cuentas por cobrar?		0	No se han analizado las cuentas por cobrar, este lo realiza la administradora en conjunto con la contadora.	√
Supervisión y monitoreo					
9	¿Las actividades que realizan los empleados son supervisadas?	1			√
10	¿Toma nota de las actividades realizadas por los empleados, de forma esporádica?		0	El gerente pasa en la matriz y confía en la administradora sin embargo considera importante la observación.	√
TOTAL		7	3		
CALIFICACIÓN: De 10 preguntas realizadas 7 son positivas y 3 son negativas, lo que quiere decir que en un 70% los controles son aplicados. Lo cual es bueno.					
VALORACIÓN: El nivel del riesgo en los controles internos es del 30 %.					
Elaborado por: DCPZ				Fecha: 04 -08-2015	
Supervisado por: LOGM				Fecha: 04 -08-2015	

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: CCI # 1 3/7	
Nombre: Srta. Katherine Almeida Cargo: Administradora					
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
Ambiente de control					
1	¿Aplica correctamente las políticas establecidas?	1			√
2	¿Se registran en el momento preciso y oportuno las cuentas por cobrar?	1			√
3	¿Existen programas de capacitación y actualización para el mejor desempeño?		0	La empresa no realiza capacitaciones que mantengan al personal actualizado.	√
Evaluación de riesgo					
4	¿Posee la sucursal un manual de crédito?	1		Sin embargo la empresa debe mejorarlo.	√
5	¿Se realiza el análisis de los parámetros generales del perfil de un cliente antes de la aprobación de un crédito?	1			√
Actividades de control					
6	¿Se realiza confirmación de saldos a los clientes?		0	No se realiza la confirmación de saldos ni por llamada telefónica, ni por escrito.	√
7	¿La aprobación de créditos la realiza alguien en específico?	1			√
8	¿Posterior a la aprobación de crédito se revisa la documentación del cliente?		0	La contadora, realiza la revisión en el proceso de aprobación, no en lo posterior.	√

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: CCI # 1 4/7	
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
Información y comunicación					
9	¿Comunica los objetivos que tiene la entidad, a todos los miembros y empleados para que estos trabajen conjuntamente en función de los resultados?	1			√
10	¿En alguna ocasión, usted y la contadora han revisado en conjunto las cuentas por cobrar?	1			√
Supervisión y monitoreo					
11	¿Las actividades que realizan los empleados son supervisadas?	1			√
12	¿Toma nota de las actividades realizadas por los empleados, de forma esporádica?	1			√
TOTAL		9	3		
CALIFICACIÓN: De 12 preguntas realizadas 9 son positivas y 3 son negativas, lo que quiere decir que en un 75% de los controles realizados en el área son aplicados efectivamente. Lo cual es bueno.					
VALORACIÓN: El nivel del riesgo en los controles internos es del 25 %.					
Elaborado por: DCPZ				Fecha: 04 -08-2015	
Supervisado por: LOGM				Fecha: 04 -08-2015	

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: CCI # 1 5/7	
Nombre: Srta. Vanessa Plúa Cargo: Contadora					
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
Ambiente de control					
1	¿Son sus actividades acordes a lo expresado en el manual de funciones?	1			√
2	¿Tiene usted, funciones independientes del manejo del efectivo, y facturación?	1			√
3	¿El departamento cuenta con equipos en buen estado?	1			√
4	¿Existen programas de capacitación y actualización para el mejor desempeño		0	La empresa no realiza capacitaciones que permitan mejorar el desempeño de sus colaboradores.	√
Evaluación de riesgo					
5	¿La empresa posee un módulo para la cartera de clientes?	1			√
6	¿Posee un registro manual, aparte del módulo de las cuentas por cobrar?		0	Puesto que existe doble respaldo en el sistema.	√
7	¿Se registran en el momento preciso y oportuno las cuentas por cobrar?	1			√
8	¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y, se contabilizan en cuentas por separado?	1			√

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: CCI # 1 6/7	
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
9	¿Posee algún registro manual de las cuentas incobrables canceladas?		0	Se las realiza directamente en el sistema cuando han sido canceladas.	√
Actividades de control					
10	¿Existe un archivo sobre los documentos de clientes solicitantes de crédito?	1			√
11	¿Se efectúa la revisión documental del soporte de las cuentas por cobrar?		0	Solo al momento de la concesión de crédito en lo posterior no se realiza ningún control.	√
12	¿Los clientes firman documentos que garanticen el crédito otorgado?	1			√
13	¿Se realizan confirmación de saldos con los clientes?		0	No se realiza la confirmación de saldos con clientes por ningún medio.	√
Información y comunicación					
14	¿Existe comunicación telefónica con los clientes, de manera frecuente no necesariamente en casos vencimientos?		0	Solo en caso de requerirlo.	√
15	¿Existe un flujograma que indique el proceso de la concesión de las cuentas por cobrar?		0	A pesar de que existe un manual de funciones la empresa no ha desarrollado flujogramas de procesos.	√
16	¿En alguna ocasión, usted y sus superiores han revisado, las cuentas por cobrar?	1			√



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE
CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
CCI # 1
7/7

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
Supervisión y monitoreo					
17	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	1			√
18	¿Se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercancía?		0	La factura es firmada por el cliente, adicional se debería implementar guías de remisión, que garanticen la entrega del producto.	√
19	¿Se revisa que las facturas sean congruentes con las cuentas por cobrar?	1			√
20	¿Existe alguna instancia administrativa que revisa y reporta el cumplimiento de las políticas de las cuentas por cobrar?	1			√
TOTAL		12	8		
CALIFICACIÓN: De 20 preguntas realizadas 12 son positivas y 8 son negativas, lo que quiere decir que en un 60% de los controles son realizados. Lo cual es regular.					
VALORACIÓN: El nivel del riesgo en los controles internos es del 40%.					
Elaborado por: DCPZ					Fecha: 04 -08-2015
Supervisado por: LOGM					Fecha: 04 -08-2015

4.1.1.11. Evaluación del control interno.

	<p>EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p>Ref.: CCI #2 1/1</p>																		
<p>EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL INTERNO</p>																				
<p>En la aplicación del cuestionario de control interno en Expotuna S.A. Sucursal Quevedo, los resultados obtenidos, nos indican:</p>																				
<p>Ing. Ramón Fernández Rodríguez GERENTE</p>	<p>Se tiene como resultado que el 70% de los controles son aplicados, Por lo tanto tenemos que el nivel del riesgo es bajo con un 30%.</p>																			
<p>Srta. Katherine Almeida ADMINISTRADORA</p>	<p>La evaluación a las actividades que desempeña el administrador los controles son aplicados en un 75 %. Por contraparte el nivel de riesgo es bajo, al ser de 25%.</p>																			
<p>Srta. Vanessa Plúa CONTADORA</p>	<p>El cuestionario aplicado nos indica que los controles aplicados están siendo efectivos en un 60%. Por lo tanto tenemos que el nivel del riesgo es del 40%, un nivel bajo.</p>																			
<p>Los resultados obtenidos en la Evaluación del Control interno son calificados bajo los siguientes parámetros:</p>																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">Nivel de Riesgo</th> </tr> <tr> <th style="width: 33%; text-align: center;">Alto (3)</th> <th style="width: 33%; text-align: center;">Medio (2)</th> <th style="width: 33%; text-align: center;">Bajo (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">95% - 76%</td> <td style="text-align: center;">75% - 51%</td> <td style="text-align: center;">50% - 15%</td> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">Nivel de Confianza</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Bajo (1)</th> <th style="text-align: center;">Medio (2)</th> <th style="text-align: center;">Alto (1)</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 95%</td> </tr> </tbody> </table>			Nivel de Riesgo			Alto (3)	Medio (2)	Bajo (1)	95% - 76%	75% - 51%	50% - 15%	Nivel de Confianza			Bajo (1)	Medio (2)	Alto (1)	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Nivel de Riesgo																				
Alto (3)	Medio (2)	Bajo (1)																		
95% - 76%	75% - 51%	50% - 15%																		
Nivel de Confianza																				
Bajo (1)	Medio (2)	Alto (1)																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
<p>Elaborado por: DCPZ</p>		<p>Fecha: 06-08-2015</p>																		
<p>Supervisado por: LOGM</p>		<p>Fecha: 06-08-2015</p>																		

4.1.1.12. Evaluación del riesgo del examen especial.

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: ER#1 1/2																	
EVALUACIÓN DE RIESGO DEL EXAMEN ESPECIAL																					
NIVEL CONFIANZA $\frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100$	Resultado: $(28 / 42) * 100$ 66.67%			66.67%																	
INHERENTE $\frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}} \times 100$ $RC = 100\% - N.C$	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">FACTORES DE RIESGO</th> <th colspan="2">PONDERACIÓN</th> </tr> <tr> <th>CALIF. OBT.</th> <th>PUNT. OPT.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No se realiza la confirmación de saldos con clientes.</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">40</td> </tr> <tr> <td>Falta de capacitación al personal.</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">40</td> </tr> <tr> <td>Falta de revisión a la documentación de soporte de cuentas por cobrar.</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">60</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </tbody> </table> Resultado: $60 / 100 * 100\%$ 70% $100\% - 60\%$ 40%	FACTORES DE RIESGO	PONDERACIÓN		CALIF. OBT.	PUNT. OPT.	No se realiza la confirmación de saldos con clientes.	25	40	Falta de capacitación al personal.	25	40	Falta de revisión a la documentación de soporte de cuentas por cobrar.	10	20	TOTAL	60	100			40%
FACTORES DE RIESGO	PONDERACIÓN																				
	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.																			
No se realiza la confirmación de saldos con clientes.	25	40																			
Falta de capacitación al personal.	25	40																			
Falta de revisión a la documentación de soporte de cuentas por cobrar.	10	20																			
TOTAL	60	100																			
DE CONTROL $RC = 100\% - N.C$	Resultado: $RC = 100\% - 66.67\%$ $RC = 33.33\%$			33.33%																	
DE DETECCIÓN	El riesgo de detección considerado es del 5%			5 %																	
DE AUDITORÍA $NC = \frac{R.D}{R.C * R.I} \times 100$	Resultado: $5\% / 33.33\% * 40\%$ $0,05 / 0.3333 * 0.40$ $0,05 / 0,132$ 0.3787			37,87 %																	



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
ER #1
2/2

EVALUACIÓN DE RIESGO DEL EXAMEN ESPECIAL

Con los resultados expuestos anteriormente, determinamos el nivel de riesgo y de confianza bajo los siguientes parámetros:

Cuadro 5. Medición del riesgo y confianza del examen especial.

Nivel de Riesgo		
Alto (3)	Medio (2)	Bajo (1)
95% - 76%	75% - 51%	50% - 15%
Nivel de Confianza		
Bajo (1)	Medio (2)	Alto (1)
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

Elaborado por: Diana Parrales

Analizando los riesgos de control interno al rubro de cuentas por cobrar de Expotuna S.A, encontramos un riesgo bajo que corresponden al 33.33%, por ende tenemos un nivel de confianza medio. En lo posterior se procederán a realizar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

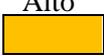
Elaborado por: DCPZ

Fecha: 06-08-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 06-08-2015

4.1.1.13. Matriz de valor y significatividad de riesgos.

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014			Ref.: MR #1 1/1
VALOR Y SIGNIFICATIVIDAD DE RIESGOS					
ACTIVIDAD	FACTOR RIESGO	CALIDAD DE GESTIÓN		TIPO	IMPACTO
		Medidas Control	Prob. Oc.		
Otorgación de crédito.	Documentación incompleta	Revisiones mensuales por un superior.	30	Política	Alto 
Confirmación de saldos	Pueden existir desacuerdos con respecto a los pagos	Utilizar como herramienta de control las cartas de conciliación o llamadas telefónicas a los clientes	30	Política	Medio 
Confirmación de entrega del producto	Cliente puede negar que ha recibido la mercadería	Implementar las guías de remisión, que garanticen la entrega del producto.	10	Procedimiento	Alto 
Capacitación al personal	Incorrecto desempeño en las labores	Cumplir programas de capacitación	30	Política	Medio 
Cuadro 6. Probabilidad de Ocurrencia			Cuadro 7. Nivel de Impacto		
CONTROL		EFFECTIVIDAD			

Ninguno	0	NIVEL	REF. COLOR
Bajo	10	Severo	
Medio	20	Alto	
Alto	30	Medio	
Muy Alto	40	Bajo	
		Leve	
Fuente: Guía de Gestión de proyectos para resultados PM4R, 2da. Edición. BIDINDES, 2012			
Elaborado por: DCPZ			Fecha: 07-08-2015
Supervisado por: LOGM			Fecha: 07-08-2015

4.1.2. FASE II. Ejecución.

4.1.2.1. Programa de ejecución del examen especial.

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO PROGRAMA DE EJECUCIÓN DEL EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014		Ref.: PEA#2 1/1
DESCRIPCIÓN	REF. PT.	REALIZADO POR	FECHA	
Alcances:				
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener un conocimiento general de las cuentas por cobrar. 	DCI#1	DCPZ	30/07/2015	
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el control interno. 	CCI #2	DCPZ	06/08//2015	
<ul style="list-style-type: none"> • Calcular el nivel el riesgo del examen especial. 	ER#1	DCPZ	06/08//2015	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la matriz de valor y significatividad de riesgos. 	MR #1	DCPZ	07/08//2015	
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener índices de operación y rentabilidad. 	PA#6	DCPZ	24/08//2015	
Procedimientos generales:				

<ul style="list-style-type: none"> • Notificar al gerente el inicio de la auditoría. • Entrevistar a los involucrados en la investigación. • Elaborar cédulas narrativas. • Elaborar indicadores aplicables. • Establecer hojas de hallazgos. 	<p>APL#3</p> <p>ECI#1</p> <p>PA#2</p> <p>PA#5</p> <p>PA#6</p>	<p>DCPZ</p> <p>DCPZ</p> <p>DCPZ</p> <p>DCPZ</p> <p>DCPZ</p>	<p>27/07/2015</p> <p>30/07//2015</p> <p>10/08//2015</p> <p>20/08//2015</p> <p>24/08//2015</p>
	<p align="center">EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO PROGRAMA DE EJECUCIÓN DEL EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>		<p align="center">Ref.: PEA#2 1/1</p>
<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Pruebas de Cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los saldos de cuentas por cobrar clientes con los respaldos físicos. • Verificación física de los documentos requeridos para la autorización de créditos. <p>Prueba Sustantiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de saldos directamente con los clientes, mediante llamada telefónica. <p>Objetivo Final:</p>	<p>REF. PT.</p> <p>PA#3</p> <p>PA#4</p> <p>PA#3</p>	<p>REALIZADO POR</p> <p>DCPZ</p> <p>DCPZ</p> <p>DCPZ</p>	<p>FECHA</p> <p>17/08//2015</p> <p>17/08//2015</p> <p>17/08//2015</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el informe del examen especial, con las respectivas conclusiones y recomendaciones para la empresa. 		<p>DCPZ</p>	<p>28/08//2015</p>
<p>Elaborado por: DCPZ</p>		<p>Fecha: 10-08-2015</p>	
<p>Supervisado por: LOGM</p>		<p>Fecha: 10-08-2015</p>	

4.1.2.2. Simbología del examen especial.

	<p align="center">EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO SÍMBOLOGÍA EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p align="center">Ref.: PA#1 1/1</p>
SIGLAS		
INTEGRANTES DEL EQUIPO	DESCRIPCIÓN	SIGLAS
Lic. Luis García Macías	Supervisor	LOGM
DPZ&ASOCIADOS	Firma de auditores	DPZ&ASOCIADOS
Diana PARRALES Zorrilla	Auditor	DCPZ
ÍNDICES		
APL	Archivo de planificación	
PP	Planificación preliminar	
PG	Programa genera del examen especial	
PECI	Programa de evaluación del control interno	
ECI	Entrevista de control interno	
CCI	Cuestionario de control interno	
ER	Evaluación de riesgo del examen especial	
MR	Matriz de valor y significatividad de riesgos	
PEA	Programa de ejecución de auditoria	
PA	Prueba de auditoría	
MARCAS		
Ψ	Información proporcionada por empresa	
Y	Verificación física	
Y	Proceso evaluado	
H₁₋₄	Hallazgos	
U\	Calculo verificado	
√	Cumplimiento	
--	No cumple	
✓	Confrontado contra registro.	
✓	Confrontado contra documentos.	
←++++++→	Revisado	
®	Inspeccionado	
Σ	Sumatoria	
Elaborado por: DCPZ		Fecha: 11-08-2015

4.1.2.3. Cédulas narrativas.

	<p>EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO</p> <p>CÉDULA NARRATIVA</p> <p>EXAMEN ESPECIAL AL</p> <p>RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p>Ref.: PA#2 1/1</p>
<p>Procedimiento: Solicitar el Reglamento Interno, Manual de funciones, y el Manual general de crédito.</p> <p>Desarrollo: El día 27/07/2015 se solicitó a la Administración, el Manual de Funciones y manual general de crédito. Posterior a ello, la información entregada por la Srta. Katherine Almeida fue la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones: La información entregada fue de manera digital, en una carpeta de datos la cual contenía archivos con nombres del personal que labora en la empresa. A pesar de que la empresa cuenta con este manual, la empresa carece del manual de procedimientos. • Reglamento Interno: Se recibe una fotocopia del Reglamento Interno, debidamente aprobado por la directiva y sellado por el Ministerio laboral a fecha de 2011. Es importante mencionar que dicha información es entregada a los trabajadores al momento en que ingresan a laborar en la empresa. • Manual general de crédito: Se recibe una fotocopia del Manual general de crédito, el cual regula las operaciones relativas al rubro de cuentas por cobrar. • Cuentas por cobrar.- Se tuvo acceso a la documentación del rubro de las cuentas por cobrar, considerando para el desarrollo de la presente investigación una muestra de 50 clientes. 		
<p>Y</p>	<p>Verificación física</p>	
<p>Elaborado por: DCPZ</p>		<p>Fecha: 10-08-2015</p>
<p>Supervisado por: LOGM</p>		<p>Fecha: 10-08-2015</p>

4.1.2.4. Pruebas de cumplimiento y sustantiva.

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014				Ref.: PA#3 1/2	
VERIFICACIÓN DE RESPALDOS FÍSICOS Y CONFIRMACIÓN DE SALDOS CON CLIENTES							
No.	Código	Descripción	Saldo contable	Contestadas	No contestadas	Ajustes	
1	832	ABRIGO CUENCA JULIO CESAR	102,78	79,80			22,98
2	QUE-0279	ALAVA CUZME PEDRO RICARTE	415,00	415,00			
3	QUE-0026	BARCO MEDRANO CESAR LEONEL	749,16	749,16			
4	QUE-0018	BERNAL ESTRADA ALFONSO GUIDO	495,00	495,00			
5	485	CHOEZ MENDOZA CARLOS ALBERTO	482,95	482,95			
6	QUE-0003	COBEÑA SABANDO EDISON	48,20	48,20			
7	QUE-0105	CORTEZ MERA MARCO ANTONIO	1239,33	1239,33			
8	QUE-0107	DE LA CRUZ SOLORZANO RICARDO	57,80	57,80			
9	582	LITARDO QUIJJE SANDRA	178,90	178,90	178,90		
10	568	LITARDO ZAMORA PABLO ANTONIO	20,63	20,63			
11	745	LOOR ZAMBRANO JOSE DANIEL	374,05	374,05			
12	1748	LOOR ZAMBRANO NESTOR RAYMUNDO	317,10	317,10			
13	565	LOPEZ BURGOS GINA ELIZABETH	1788,50	1788,50			
14	QUE-0242	LUNA PALLO MAYDA ELIZABETH	300,00	300,00			
15	871	MACIAS CEVALLOS FREDDY IGNACIO	81,25	81,25			
16	946	MACIAS CEVALLOS YOFRE VIANNY	117,00	117,00			
17	QUE-0104	MALDONADO HONORES KLEBER OSWAL	200,00	200,00			
18	887	MARTINEZ ARTEAGA FRANCISCO	184,38	184,38			
19	424	MATA ORTEGA SILVIA VERONICA	69,66	69,66			
20	QUE-0274	MERO CASQUETE RICARDO ANTONIO	37,50	37,50			
21	562	MONSALVE VELASQUEZ CARMEN	529,80	529,80			
22	QUE-0020	PALMA DÍAS TONI RENNE	42,05	42,05			
23	635	NACIF ZAMORA JOSE ANGEL	2565,13	2565,13			
24	889	PALACIOS PALMA KETTY MITILENE	73,00	73,00			
25	QUE-0100	PROAÑO CELA CARMEN DORILA	41,50	41,50			
26	QUE-0025	PAREDES ANDRADE MARLENE MAGDAL	187,00	187,00			
27	QUE-0029	PILAGUANO TUTILLO MARCO ANTONI	360,97	360,97			
28	QUE-0018	ROLDAN ZAPATA CESAR JEOVANY	460,00	460,00			
29	QUE-0250	QUEVEDO VERA MIRIAM NARCISA	217,73	217,73			
30	579	RIASCO BAQUE MARILU	193,90	193,90	193,90		
31	QUE-0026	ROLDAN ZAPATA CARLOS VINIVIO	476,95	423,95			53,00
32	QUE-0253	RODRIGUEZ ARTEAGA ROSA MARISOL	205,50	205,50			
33	QUE-0121	ROLDÁN ALBAN CESAR AMABLE	18,00	18,00			
34	454	ROSADO SANCHEZ ANGEL INDALECIO	454,00	454,00			
35	QUE-0009	RUIZ ANDRADE KATTY ISABLE	36,10	36,10			
36	QUE-0258	SALAZAR ESPINOZA YENNY GERMANI	17,10	17,10			
37	347	SANCHEZ PALACIOS ANGELICA MARI	43,00	43,00			
38	610	SOLORZANO VELEZ LUCIO MARIO	83,00	83,00			
39	QUE-0120	SUAREZ MONTOYA FERMIN HERMENEG	94,00	94,00			
40	568	SOLORZANO VELEZ GEORGE YONNY	242,90	242,90			
41	314	LOOR BALAREZO DALCI NOEMI	88,25	88,25			
42	362	VARGAS CEDEÑO LOURDES	146,00	146,00			
43	QUE-0113	LIU BA CANSING MARIA CARMEN	21,90		21,90		
44	481	VERA SOLORZANO NORMA MARILY	77,50	77,50			
45	QUE-0046	ZUÑIGA TAPIA MIGUEL ANGEL	120,00	120,00			
46	590	YEPEZ SILVIA WALTER ENRIQUE	81,28	81,28			
47	586	ZAMORA ALCIVAR RAMON	64,35	64,35			
48	QUE-0003	ZAMBRANO RIVAS CARLOS ALBERTO	168,34	168,34			
49	QUE-0107	ZAMBRANO ZORRILLA JHONIS JEOVA	137,25	137,25			
50	QUE-0154	ZAPATA SAGNAI CLEVER ERNAN	42,00	42,00			

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 17-08-2015



**EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014**

**Ref.:
PA#3
2/2**

RAZONABILIDAD DE CUENTAS POR COBRAR

Novedades encontradas.

1. En la verificación de respaldos físicos se detectó, que se mantiene el orden los registros y en orden cronológico.
2. Se ha cumplido la disposición establecida en el Manual general de crédito sobre el monto mínimo de facturación a crédito que es de \$50.
3. De la muestra considerada el 90% de los clientes, confirmaron que sus valores adeudados, concordaban con lo de los libros de la empresa, comprobando así la razonabilidad de los saldos.
4. El Señor Julio Abrigo, aduce no tener valores pendientes con la empresa ya que todo fue cancelado en su momento.

Al revisar el recibo de cobro No. 8752 del Vendedor Fabricio Burgos, se encuentra que ese valor corresponde a una mercadería que el cliente devolvió y no ha sido procesado, además consta el documento de devolución.

5. El Señor Roldan Carlos, informa que su saldo con la empresa es de 423,95 dólares, y que los 53,00 dólares de diferencia corresponden una nota de crédito.
6. Los clientes: Litardo Quijije Sandra, Riasco Baque Marilú, Liu Ba Cansing María, no contestaron las llamadas realizadas por lo que no se entablo comunicación alguna.

Cuadro 8. Confirmación de saldos con clientes de Expotuna S.A, sucursal Quevedo, año 2014

Detalles de confirmación de saldos	Base	Porcentaje
No requieren ajustes	45	90%
Requieren ajustes	2	4%
Sin confirmación	Σ 3	Σ 6%
Total	Σ 50	Σ 100%



Confrontado contra registro.

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 17-08-2015



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PA#4
1/2

VERIFICACION FÍSICA DE REQUISITOS

No.	Descripción	Solicitud de crédito	Cédula de C.C. y P.V.	Copia del RUC	Referencias personales	Referencias comerciales	Croquis de vivienda y negocio
1	ABRIGO CUENCA JULIO CESAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	ALAVA CUZME PEDRO RICARTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	BARCO MEDRANO CESAR LEONEL	-	✓	-	✓	✓	✓
4	BERNAL ESTRADA ALFONSO GUIDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	CHOEZ MENDOZA CARLOS ALBERTO	✓	✓	✓	✓	-	✓
6	COBEÑA SABANDO EDISON	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	CORTEZ MERA MARCO ANTONIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	DE LA CRUZ SOLORZANO RICARDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	LITARDO QUIJIJE SANDRA	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	LITARDO ZAMORA PABLO ANTONIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	LOOR ZAMBRANO JOSE DANIEL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	LOOR ZAMBRANO NESTOR RAYMUNDO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	LOPEZ BURGOS GINA ELIZABETH	✓	-	-	✓	✓	✓
14	LUNA PALLO MAYDA ELIZABETH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	MACIAS CEVALLOS FREDDY IGNACIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	MACIAS CEVALLOS YOFRE VIANNY	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	MALDONADO HONORES KLEBER OSWAL	✓	-	-	✓	✓	✓
18	MARTINEZ ARTEAGA FRANCISCO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	MATA ORTEGA SILVIA VERONICA	✓	✓	✓	-	✓	✓
20	MERO CASQUETE RICARDO ANTONIO	✓	-	✓	✓	✓	✓
21	MONSALVE VELASQUEZ CARMEN	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	MORA HOLGUIN JOSE WILMER	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	NACIF ZAMORA JOSE ANGEL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	ORTEGA QUINTANA JANETH MARISOL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	OYOLA ARRIETA NERCISA DE JESUS	✓	-	✓	✓	✓	✓
26	PAREDES ANDRADE MARLENE MAGDAL	✓	-	✓	✓	✓	✓
27	PILAGUANO TUTILLO MARCO ANTONI	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	PINCAY ZAMORA ARMANDO CLEMENTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	QUEVEDO VERA MIRIAM NARCISA	✓	✓	-	✓	✓	✓
30	RIASCO BAQUE MARILU	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	ROBALINO PABLO ALFRET	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	RODRIGUEZ ARTEAGA ROSA MARISOL	✓	✓	-	✓	✓	✓
33	ROLDÁN ALBAN CESAR AMABLE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	ROSADO SANCHEZ ANGEL INDALECIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	RUIZ ANDRADE KATTY ISABLE	✓	✓	-	✓	✓	✓
36	SALAZAR ESPINOZA YENNY GERMANI	✓	✓	✓	✓	✓	✓
37	SANCHEZ PALACIOS ANGELICA MARI	✓	✓	✓	✓	✓	✓
38	SOLORZANO VELEZ LUCIO MARIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
39	SUAREZ MONTOYA FERMIN HERMENEG	✓	✓	-	✓	✓	✓
40	TUAREZ EDITA ELIZABETH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
41	VALENCUELA HERRERA LENCY	✓	✓	✓	✓	✓	✓
42	VARGAS CEDENO LOURDES	✓	-	-	✓	✓	✓
43	VELEZ BASURTO JENNY CONCEPCIÓN	✓	✓	✓	✓	✓	✓
44	VERA SOLORZANO NORMA MARILY	✓	-	✓	✓	✓	✓
45	VILLIGUA MERO GREGORIO FILEMON	✓	✓	✓	✓	✓	✓
46	YEPEZ SILVIA WALTER ENRIQUE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
47	YUGCHA MACIAS PAOLA VERONICA	✓	-	✓	✓	✓	✓
48	ZAMBRANO BERMELLO NORGEN	✓	✓	✓	✓	✓	✓
49	ZAMBRANO MARTINEZ FELIPE ABEL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
50	ZAPATA SAGNAI CLEVER ERNAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓

Confrontado contra documentos.

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 17-08-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 17-08-2015

4.1.2.5. Estados financieros.

		EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014		Ref: PA# 74/14/2
TABULACIÓN DE DATOS				
Cuadro 11. Balance general, Expotuna S.A sucursal Quevedo al 31 de diciembre del 2014.				
Cuadro 9. Verificación de requisitos para el otorgamiento de crédito a clientes de Expotuna S.A., año 2014				
Balance general				
Requisitos para solicitar crédito		de diciembre del 2014		Resultado
ACTIVO				
Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del solicitante				49
Copia del RUC o RISE				42%
Referencias personales		2328,00		42,83
Referencias comerciales		15319,34		48,62
(-) Provisión de cuentas incobrables y deterioro		9753,00		11,86
Cronograma de ubicación de vivienda y negocio del cliente		197,53		50,12
Total		37298,77		45,34
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		64796,64		78,76
FIJO				
Vehículos		25400,00		30,87
(-) Depreciación acumulada de activo fijo		7929,29		9,64
TOTAL ACTIVO FIJO		17470,71		21,24
TOTAL ACTIVO		82.267,35		100,00
Requisitos		Base		Porcentaje
PASIVO CORRIENTE				
Compras por pagar		38	38566,00	46,88%
TOTAL PASIVO CORRIENTE		12	38566,00	24%
Total		Σ 50	38566,00	Σ 100%
PATRIMONIO				
TOTAL PATRIMONIO NETO			43701,35	53,12
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			Σ 82.267,35	100,00
Análisis: Los clientes no están completando la documentación requerida para el acceso a crédito en la empresa, el 24% de los requisitos están incompletos, irrumpiendo con lo que				
Análisis.- Las cuentas del activo con mayor porcentaje dentro del balance general, están representadas por la cuenta mercaderías que posee el 45,34% de los activos, el stock que se presenta al cumplir el año, es por un pedido que se entregó el 3 de enero del 2015; podemos observar que la provisión de incobrables es del 1%, como lo establece la Ley Orgánica De				
Recomendación: Concientizar a la fuerza de ventas la vital importancia de cada uno de los documentos requeridos ya que garantizan una correcta otorgación y recuperación del crédito.				
Con estos resultados podemos deducir, que el activo fue financiado a través del patrimonio				
Elaborado por: DCPZ				Fecha: 17-08-2015
Supervisado por: LOGM				Fecha: 17-08-2015
Elaborado por: DCPZ				Fecha: 20-08-2015
Supervisado por: LOGM				Fecha: 20-08-2015



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PA#5
3/4

Cuadro 12. Estado de resultados, Expotuna S.A sucursal Quevedo al 31 de diciembre del 2014.

"EXPOTUNA S.A SUCURSAL QUEVEDO"
Estado de resultados
Al 31 de diciembre del 2014

INGRESOS		
Ventas	\$ 205.288,48	100%
(-)COSTOS DE VENTAS		
(-)Inventario inicial	\$ 14.010,00	7%
(-) Compras netas	\$ 183.065,12	89%
(+)Inventario final	\$ 37.298,77	18%
COSTOS DE VENTAS	\$ 159.776,35	78%
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 45.512,13	22%
EGRESOS		
Gastos de sueldos y salarios	\$ 12.600,00	6%
Gastos de suministros y materiales	\$ 950,05	0,46%
Depreciación de activos fijos no acelerada	\$ 7.929,29	4%
Gastos de mantenimiento y reparaciones	\$ 4.282,15	2%
Gastos de combustibles	\$ 3.890,00	2%
Gastos de alquiler	\$ 3.900,00	2%
Gastos de servicios básicos	\$ 4.500,00	2%
TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 38.051,49	19%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 7.460,64	4%
15% PARTICIPACIÓN UTILIDAD EMPLEADOS	\$ 1.119,10	1%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 6.341,54	3%
22% IMPUESTO A LA RENTA	\$ 1.395,14	1%
UTILIDAD NETA	\$ 4.946,40	2%

Fuente: Expotuna S.A.

Análisis.- En el estado de resultado del año 2014, podemos observar que el 89% está representado por las compras netas; los gastos más representativos son los de sueldos y salarios, sin embargo la utilidad neta del ejercicio representada por el 2%.

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 20-08-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 20-08-2015

4.1.2.6. Indicadores financieros.

	<p>EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO INDICADORES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p>Ref.: PA#5 2/4</p>
<p>1. Análisis de indicadores de operación</p>		
<p>Datos</p>		
Ventas a crédito	\$89450,00	
Cuentas por cobrar clientes al inicio del año	\$9683,00	
Cuentas por cobrar clientes al final del año	\$19753,00	
Promedio de cuentas por cobrar	\$14718,00	
<p>Rotación de cuentas por cobrar = $\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$</p>		
$\frac{\$89450,00}{\$14718,00} = 6,08$		
<p>Tiempo promedio de cobro = $\frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$</p>		
$\frac{360}{6,08} = 59,23$		
<p>Análisis.- Las cuentas por cobrar rotan aproximadamente 6 veces al año, recuperándolas en un promedio de 59 días, con esto comprobamos que la empresa no cumple con la política de crédito que establece que el tiempo de cancelación de crédito es de 30 días plazo.</p>		
<p>Se sugiere, crear políticas para el pago de crédito de acuerdo a los canales de ventas, de manera que se pueda recuperar la cartera de acuerdo a la capacidad del cliente, permitiendo así optimizar la pronta recuperación de la cartera.</p>		
<p>Elaborado por: DCPZ</p>		<p>Fecha: 20-08-2015</p>
<p>Supervisado por: LOGM</p>		<p>Fecha: 20-08-2015</p>



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
INDICADORES FINANCIEROS
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PA#5
4/4

2. Análisis de indicadores de rentabilidad

$$\text{Rentabilidad/ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \frac{4946,40}{205.288,48} = 0,024 = 2,4\%$$

El resultado del margen neto indica que por cada dólar en términos netos líquidos que la empresa ha vendido, se está generando una ganancia neta del 2,4%, es decir \$0,024 de utilidad.

$$\text{Rentabilidad/Ctas. Por cobrar} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Ventas totales}} = \frac{89450}{205.288,48} = 0,4357 = 43,57\%$$

Las ventas a crédito representan el 43,57% de las ventas netas, lo que indica que estas aportan al crecimiento de la utilidad de la empresa.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{4946,40}{43.701,35} = 0,113 = 11\%$$

La rentabilidad sobre patrimonio indica que la empresa posee rentabilidad, ya que por cada dólar de inversión en ventas obtiene una rentabilidad del 11% por lo que la empresa posee rentabilidad, ya que está casi igual al mercado de dinero, a la empresa le conviene tener su capital generando ingresos particularmente a que tenerlo en una institución financiera que le pague intereses menores o iguales a la rentabilidad obtenida en su negocio.

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 20-08-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 20-08-2015



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
INDICADORES FINANCIEROS
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PA#5
4/4

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} = \frac{4946,40}{82.267,35} = 0,060 = 6$$

La rotación del activo total mide la eficacia general en el uso de los activos y para Expotuna S.A sucursal Quevedo, el índice es de 6 es decir que las ventas ayudan a generar activos para la empresa seis veces en el año.

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 20-08-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 20-08-2015

4.1.2.7. Hojas de hallazgos.

	<p>EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO</p> <p>EXAMEN ESPECIAL AL</p> <p>RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Del 01 de enero al 31 diciembre 2014</p>	<p>Ref.: PA#5 1/5</p>
<p>HOJAS DE HALLAZGOS N° 1</p>		
<p>TÍTULO: Falta de documentos para la otorgación de crédito</p>		
<p><u>CONDICIÓN</u></p>		
<p>Para la concesión de créditos Expotuna S.A, sucursal Quevedo, debe cumplir con la recopilación de requisitos obligatorios. Sin embargo luego de revisar la muestra de los clientes, en sus respectivas carpetas se encontró que el 24% se le otorgó crédito, sin cumplir con la presentación de algunos documentos.</p>		
<p><u>CRITERIO</u></p>		
<p>El MANUAL GENERAL DE CRÉDITO, establece que para todo trámite de crédito, el cliente deberá presentar obligatoriamente los documentos prescritos.</p>		
<p><u>CAUSA</u></p>		
<p>La persona encargada de recibir los documentos para la otorgación del crédito, no verifica que se incluyan todos los requisitos establecidos, únicamente revisa que se encuentren los más importantes dejando pasar por alto algunos que según su criterio pueden ser traídos posteriormente.</p>		
<p><u>EFEECTO</u></p>		
<p>Cuando los clientes que tienen incompletos sus documentos caen en mora, se necesita de dicha información y la falta de algunos de los documentos hace dificulta el proceso de cobranza mediante el departamento legal.</p>		
<p>H 1-5</p>	<p>Hallazgos</p>	
<p>Elaborado por: DCPZ</p>		<p>Fecha: 24-08-2015</p>
<p>Supervisado por: LOGM</p>		<p>Fecha: 24-08-2015</p>



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PA#5
2/5

HOJAS DE HALLAZGOS N° 2

TÍTULO: Confirmación de saldos

CONDICIÓN

En el transcurso del proceso de las cuentas por cobrar del cliente, Expotuna S.A. sucursal Quevedo, no se comunica con el cliente, desconociendo si el cliente está o no de acuerdo con el monto por cancelar en favor de la empresa.

CRITERIO

EL MANUAL DE FUNCIONES, indica que el encargado del Departamento de contable, debe garantizar y buscar una buena comunicación cliente – oficina. De esta manera el servicio mejora y sobre todo se puede detectar fallas en el proceso o desfalcos de valores, etc. Esto no solamente con clientes que posean cuentas vencidas, sino también con clientes que presentan buenas carteras.

CAUSA

Una incomunicación entre el cliente y la empresa, sin considerar la vital importancia de la comunicación directa con el cliente.

EFECTO

No se tiene la facilidad de relacionarse con el cliente, y pueden existir desacuerdos con respecto a los pagos de los clientes.

H 2-5

Hallazgos

Elaborado por: DCPZ

Fecha: 24-08-2015

Supervisado por: LOGM

Fecha: 24-08-2015



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

EXAMEN ESPECIAL AL

RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
PA#5
3/5**

HOJAS DE HALLAZGOS N° 3

TÍTULO: Confirmación de entrega del producto

CONDICIÓN

Posterior a la facturación y despacho, al momento de la entrega el producto al cliente firma la factura como constancia de la recepción del producto, no existe ningún documento adicional que garantice dicha entrega.

CRITERIO

Para garantizar la efectivización de los valores y/o evitar posibles fraudes es necesario implementar un documento adicional que garantice la entrega del producto.

CAUSA

En la empresa no se ha considerado importante tener un documento adicional que sirva de apoyo, en la recuperación de cartera.

EFECTO

La empresa puede ser víctima de fraudes provocados o errores involuntarios los cuales afectarían tremendamente a la liquidez de la empresa.

H 3-5	Hallazgos	
Elaborado por: DCPZ		Fecha: 24-08-2015
Supervisado por: LOGM		Fecha: 24-08-2015



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

**EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR**

Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

**Ref.:
PA#5
4/5**

HOJAS DE HALLAZGOS N° 4

TÍTULO: Falta de capacitación al personal

CONDICIÓN

No se realizan capacitaciones que ayuden al mejor desenvolvimiento laboral de los trabajadores.

CRITERIO

El Art. 60. Del REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, consagra a la capacitación como una forma de satisfacer propósitos primordiales para el mejoramiento y aplicación de conocimientos de los trabajadores en relación a sus funciones.

CAUSA

Deficiente planificación de capacitaciones para mejorar y fortalecer los conocimientos del personal de la empresa.

EFFECTO

Personal poco capacitado para el desempeño, manejo de las actividades y funciones de la empresa.

H 4-5	Hallazgos	
Elaborado por: DCPZ		Fecha: 24-08-2015
Supervisado por: LOGM		Fecha: 24-08-2015



EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO
EXAMEN ESPECIAL AL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR
Del 01 de enero al 31 diciembre 2014

Ref.:
PA#5
5/5

HOJAS DE HALLAZGOS N° 5

TÍTULO: Falta de reglas para la pronta recuperación de cartera de crédito

CONDICIÓN

Existe un Manual general de crédito, que no posee un reglamento que determina un plazo de 30 días, para la cancelación de cuentas pendientes de los clientes, regla que debería ser de acuerdo a los canales de ventas.

CRITERIO

Toda empresa debe poseer lineamientos seguros y eficaces que regulen su actividad, para lograr la máxima eficiencia empresarial.

CAUSA

Las cuentas por cobrar no tienen un plazo establecido de 30 días para su cancelación., lo que hace que la cartera se recupere en un tiempo lejano.

EFECTO

La empresa puede ser víctima de fraudes los cuales afectarían tremendamente a la liquidez de la empresa.

H 5-5	Hallazgos	
Elaborado por: DCPZ		Fecha: 20-08-2015
Supervisado por: LOGM		Fecha: 20-08-2015

4.1.3. FASE III. Comunicación de resultados.

4.1.3.1. Informe final de auditoría.



**DCPZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
GUAYAQUIL Y VENEZUELA
cdparrales@yahoo.com
0994138714**

EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR Y
SU INCIDENCIA EN RENTABILIDAD DE EXPOTUNA S.A.
SUCURSAL QUEVEDO, AÑO 2014

ÍNDICE

CONTENIDO

Carta de presentación

CAPÍTULO I.- Información introductoria

Motivo del examen

Objetivos del examen

Alcance del examen

CAPÍTULO II.- Información de la entidad

Base Legal

Estructura Orgánica

Áreas o Departamentos existentes

CAPITULO III.- Resultados del examen

Presentación de los hallazgos del examen especial

Quevedo, 28 de agosto del 2014

Señor.

Ing. Ramón Fernández Rodríguez

REPRESENTANTE LEGAL EXPOTUNA S.A. SUCURSAL QUEVEDO

Presente.-

De mis consideraciones:

Se ha ejecutado un examen especial al rubro cuentas por cobrar, de la empresa Expotuna S.A. sucursal Quevedo, correspondiente al año 2014, con el fin de proporcionar a la administración de la empresa un soporte que sirva de guía para lograr la máxima eficiencia dentro de la empresa.

Durante el tiempo de evaluación, se observó ciertos aspectos que involucran la estructura de control interno y otros asuntos operacionales que se presentan para su consideración, teniendo como propósito mejorar la estructura de control interno y la toma de decisiones por parte de la gerencia con miras de mejora para lograr la eficiencia operacional de la empresa.

Los resultados de la Auditoría son expresados en el informe que se adjunta a continuación.

Atentamente,

Diana Parrales Zorrilla
DCPZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

CAPÍTULO I

Información introductoria.

Motivo del examen.

El examen especial al rubro de cuentas por cobrar, permitió conocer los procesos, las apreciaciones y las acciones realizadas por la contadora de Expotuna S.A Sucursal Quevedo, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento de los reglamentos establecidos por la empresa.

Objetivos del examen.

- Diagnosticar las deficiencias en el proceso de control interno al rubro de cuentas por cobrar de Expotuna S.A, Sucursal Quevedo.
- Verificar la razonabilidad de los saldos de las cuentas por cobrar de la empresa.
- Utilizar indicadores financieros de operación y de rentabilidad en Expotuna S.A, Sucursal Quevedo.
- Emitir un informe del examen especial de acuerdo a los hallazgos encontrados, para la toma decisiones.

Alcance del examen

El examen especial cubrió el tiempo comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre de del año 2014.

CAPÍTULO II

Información de la entidad.

Base legal.

En el presente proyecto investigativo, se aplicó las disposiciones legales que se citan en el cuerpo del informe, tomada de la siguiente legislación.

- Reglamento interno de la empresa
- Manual de funciones
- Manual general de crédito

Estructura orgánica.

La empresa Expotuna S.A Sucursal Quevedo, funciona bajo la siguiente estructura:

Nivel Directivo.

Representado legalmente por el Gerente

Junta Directiva de Accionistas

Áreas o Departamentos existentes.

Administración

Departamento de contabilidad

Departamento de talento humano

Departamento de logística

CAPITULO III

Resultados del examen.

Presentación de los hallazgos del examen especial.

Hallazgo 1.- Falta de documentos para la otorgación de crédito.

Para la concesión de créditos Expotuna S.A, sucursal Quevedo, debe cumplir con la recopilación de requisitos obligatorios. Sin embargo luego de revisar la muestra de los clientes, en sus respectivas carpetas se encontró que el 24% se le otorgó crédito, sin cumplir con la presentación de algunos documentos.

En el MANUAL GENERAL DE CRÉDITO, se establece que para todo trámite de crédito, el cliente deberá presentar obligatoriamente los documentos prescritos.

Recomendaciones.-

Se recomienda a la gerencia fortalecer políticas y sanciones, para concientizar al personal la vital importancia de cada uno de los documentos requeridos, ya que garantizan una correcta otorgación y recuperación de la cartera, y así se evita realizar ventas por encima de su efectiva cobranza. Además, se sugiere revisar los documentos de los clientes, al azar para evitar inconvenientes a futuro.

Hallazgos 2.- Confirmación de saldos

En el transcurso del proceso de las cuentas por cobrar, la contadora, no se comunica con el cliente, desconociendo si el este está o no de acuerdo con el monto por cancelar en favor de la empresa.

EL MANUAL DE FUNCIONES indica que el encargado del Departamento de Contable, debe garantizar y buscar una buena comunicación cliente – oficina. De esta manera el servicio mejora y sobre todo se puede detectar fallas en el proceso o desfalcos de valores, etc.

Recomendaciones.

Frente a la desigualdad de valores a pagar, puede haber confusiones, por lo que la utilización de cartas de conciliación o las llamadas telefónicas, se convierten en una herramienta esencial para realizar comparaciones de los datos que posee el cliente versus los datos que posee la empresa, convirtiéndose en una herramienta eficaz de control interno.

Hallazgo 3.- Confirmación de entrega del producto

Posterior a la facturación y despacho, al momento de la entrega el producto al cliente firma la factura como constancia de la recepción del producto, no existe ningún documento adicional que garantice dicha entrega.

Recomendaciones.-

Se recomienda a la gerencia utilizar guías de remisión que sirvan como documento de soporte, para garantizar el recibimiento del producto que se entrega al cliente.

Hallazgo 4.- Falta de capacitación al personal

En el control interno, se pudo detectar que se está incumpliendo con el Art. 60. Del REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, puesto que no se realizan capacitaciones, que permitan mejorar y fortalecer los conocimientos del personal de la empresa.

Recomendaciones.-

Realizar convenios con instituciones capacitadoras, para brindar capacitación al personal de la empresa de acorde a sus labores, para de esta manera tener mayor eficiencia.

Hallazgo 5.- Falta de reglas para la pronta recuperación de cartera de crédito.

El indicador de operación respecto a las cuentas por cobrar, indica que estas rotan aproximadamente 6 veces al año, recuperándolas en un promedio de 59 días, con esto

comprobamos que la empresa no cumple con la política de crédito que establece que el tiempo de cancelación de crédito es de 30 días plazo.

El manual general de crédito no posee lineamientos establecidos, que termine el plazo para cancelación de cuentas pendientes de pago de los clientes.

Recomendaciones.-

Crear políticas para el pago de crédito de acuerdo a los canales de ventas, de manera que se pueda recuperar la cartera de acuerdo a la capacidad del cliente, permitiendo así optimizar la pronta recuperación de la cartera.

En lo que respecta a la rentabilidad de Expotuna S.A. Sucursal Quevedo, la rentabilidad sobre patrimonio nos indica que la empresa posee rentabilidad, ya que por cada dólar de inversión en ventas obtiene una rentabilidad del 11%.

La rotación del activo total mide la eficacia general en el uso de los activos y para Expotuna S.A sucursal Quevedo, el índice es de 5,90, es decir que las ventas ayudan a generar activos para la empresa seis vez en el año.

Las ventas a crédito representan el 43,57% de las ventas netas, lo que indica que estas aportan al crecimiento de la utilidad de la empresa.

A mi opinión, excepto por el efecto de los procesos antes mencionados, el rubro cuentas por cobrar de Expotuna S.A. Sucursal Quevedo, al 30 de diciembre del 2014, ejecuta y almacena conformidad en los aspectos de importancia, de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables .

Esperando que las recomendaciones sean analizadas y estudiadas a fin de que se realicen las correcciones necesarias a favor de la empresa.

Atentamente,

Diana Parrales Zorrilla
DCPZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

4.2. Discusión.

El presente trabajo investigativo indaga sobre el giro correcto del rubro de cuentas por cobrar. Con esta perspectiva se estudió toda la estructura de control mediante técnicas básicas de investigación como cuestionarios, entrevistas, observación directa, entre otras como lo menciona Franklin Finkowsky Enrique B. (2013) al hablar sobre la instrumentación de la auditoría.

Se examinó el funcionamiento del sistema de control interno mediante el sistema COSO en el que se revisó los cinco componentes para medir el nivel de confianza de la empresa que es alto, con un Riesgo de control general del 33,33% considerado como riesgo moderado, por su parte (Aguilar Quezada, Carmen, 2010) quien ejecuto un Examen especial al rubro de cuentas por cobrar clientes de la empresa Rutas fronterizas Río Amazonas S.A. Fronteramaz, del cantón Joya de los sachas provincia de Orellana, también encuentra debilidades en el sistema de control interno donde el 42% que afectan las operaciones diarias de la empresa, concordando con la falta de control interno en el desarrollo de las operaciones de las empresas.

Para la empresa Expotuna S.A sucursal Quevedo, los hallazgos detectados son importantes para el fortalecimiento de la empresa, tal cual lo menciona Yanela Gallart Molina (2009) “el hallazgo es empleado en un sentido crítico y se refiere a debilidades en el sistema de control interno”. En el desarrollo del presente trabajo de investigación se detectaron las siguientes falencias: Falta de documentos para la otorgación de crédito, Confirmación de saldos, Confirmación de entrega del producto, Falta de capacitaciones al personal, concordando con (Aguilar Quezada, Carmen, 2010) empresa debe capacitar al personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar, para que se mantengan actualizados, con el objetivo de mejorar el manejo de los recursos que posee la entidad.

Los indicadores de rentabilidad como lo expresa ESTUPIÑAN (2006), expresan la capacidad de una empresa para obtener utilidades, lo cual depende de la eficiencia y eficacia de las operaciones así como de los medios o recursos que dispone. Expotuna posee una rentabilidad del 11%, lo que expresa que la empresa posee eficiencia y eficacia.

Al emitir el Informe de Auditoría con las respectivas recomendaciones a los Administradores de la empresa, se espera que estas sean acogidas y comienzo el proceso de mejora en las actividades de la empresa.

CAPÍTULO V.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- Las principales deficiencias detectadas en el proceso de control interno, indican que el nivel de confianza de Expotuna S.A., sucursal Quevedo es medio, con un riesgo de control general del 33,33% considerado como riesgo bajo.
- La muestra considerada para el presente estudio revela que el 90% de los clientes a los que se les otorgó crédito, poseen razonabilidad sus saldos, reflejando que se deben fortalecer y aplicar los procedimientos y políticas de crédito de la empresa.
- El indicador financiero de operación, indica que las cuentas por cobrar rotan aproximadamente 6 veces al año, recuperándolas en un promedio de 59 días, incumpliendo con la política de crédito que establece que el tiempo de cancelación de crédito de 30 días plazo. El indicador de rentabilidad, indica que las ventas a crédito representan el 43,57% de las ventas, aportando al crecimiento de la utilidad de la empresa. La rentabilidad sobre patrimonio nos indica que la empresa posee rentabilidad, ya que por cada dólar de inversión en ventas obtiene una rentabilidad del 11%.
- El informe final del examen contiene los hallazgos encontrados, que denotan la necesidad de un mayor control en los procesos, en ellos y se recomienda posibles correctivos que pueden ser tomados en cuenta desde el nivel gerencial.

5.2. Recomendaciones.

Basándose en las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

- Mejorar los procedimientos de control interno, que realiza la empresa para el fortalecimiento de las debilidades que se presentan en el rubro de las cuentas por cobrar.
- Realizar evaluaciones periódicas que revelen la razonabilidad de las cuentas por cobrar, para optimizar el cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa, con miras a la excelencia y asegurar el desarrollo empresarial.
- Crear políticas para el pago de crédito de acuerdo a los canales de ventas, de manera que se pueda recuperar la cartera de acuerdo a la capacidad del cliente, permitiendo así optimizar la pronta recuperación de la cartera. Seguir invirtiendo en la empresa, pues a esta le conviene tener su capital generando ingresos particularmente a que tenerlo en una institución financiera que le pague intereses menores o iguales a la rentabilidad obtenida en su negocio. Aplicar indicadores financieros que permitan conocer la realidad que generan las cuentas por cobrar de la empresa, para así detectar problemas y corregirlos a tiempo, evitando el mal manejo y la mala toma de decisiones.
- Tomar en cuenta los problemas encontrados realizando las medidas correctivas para encaminar a la entidad hacia el crecimiento y estabilidad, con mira al fortalecimiento empresarial.

CAPÍTULO VI.
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía.

- Aguilar Quezada, Carmen. (2010). *Examen especial al rubro de cuentas por cobrar clientes de la empresa Rutas fronterizas Río Amazonas S.A. Fronteramaz, del cantón Joya de los sachas provincia de Orellana*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Loja.
- Alvin, A. Arens, Randal, J., Elder, Mark S. & Beasley. (2012). *Auditoría un Enfoque Integral*. Prentice-Hall Internacional.
- Blanco, Luna. (2012). Auditoría Integral Normas y Procedimientos. En *Auditoría Integral Normas y Procedimientos* (Segunda edición ed., págs. 403-469). Colombia.
- Bravo, Mercedes. (2011). *Contabilidad general*. Quito.
- *Contabilidad y auditoría*. (s.f de s.f de s.f). Recuperado el 14 de Marzo de 2015, de www.audi-cont.blogspot.com/p/nagas.html
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de auditoría financiera gubernamental*. Quito. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf>
- Ehrhardt, M., & Brigham, E. (2011). *Finanzas Corporativas* (Segunda Edición ed.). Cengage Learning.
- *Empresamia*. (s.f de s.f de 2013). Obtenido de <http://empresamia.com/debe-saber/item/915-que-es-un-indicador-financiero-y-para-que-sirve>
- Enciclopedia Financiera. (s.f de s.f de s.f). *Enciclopedia financiera*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de <http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm>
- Estupiñan Gaitan, R., & Estupiñan Gaitan, O. (2013). *Análisis financiero y de Gestión*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Fernández, F., Pastrana, D., Llana, F., & Fernández, B. (2010). *Manual para la Formación del Auditor en Prevención de Riesgos Laborales*. España: Lex Nova.

- Ferre, Rodriguez Eulalio. (2010). *Información y comunicación*. Fondo de Cultura Económica. Primera Edición.
- *Finanzas uno*. (s.f). Obtenido de <https://finanzasuno.files.wordpress.com/2012/04/administracion-financiera-cuentasporcobrar.pdf>
- Finkowsky, F., & Benjamín, E. (2013). *Auditoría Administrativa, Evaluación y Diagnóstico empresarial, 3 Ed.* Mexico: Pearson Educación.
- Fonseca, Oswaldo. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. (I. d. IICO, Ed.) Lima, Peru.
- Fowler, Enrique. (2010). *Cuestiones fundamentales de auditoría*. Argentina: Macchi.
- Fuentes Moyano, J., Bruque Cámara, S., Maqueira Marín, J., Fidalgo Bautista, F., & Martínez Jurado, P. (2011). *Administración de empresas: Un enfoque teórico práctico*. Madrid: Pearson Educacion S.A.
- Garrigues, Joaquín. (2008). *Curso de Derecho Mercantil Tomo II*. México: Editorial Porrúa, S.A.
- GAT. (2011). *Guia de Auditoría para las Contralorías Territoriales*. Recuperado el 02 de 05 de 2014, de http://186.116.129.40/gat/pdf/fase_ejecucion.pdf
- Hernández, S., & Rodriguez, G. (2012). *Administración* (Tercera ed.). México: Mc Graw Hill.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2010). *Introducción a la contabilidad financiera* (Undécima edición ed.). Mexico: Pearson.
- *Instituto Barcelona de estudios financieros*. (2012). Recuperado el 05 de 04 de 2014, de <http://aulavirtual.campusibef.es/webibef/modprint2.aspx?doc=685739&a=0>
- Madariaga, Juan. (2004). *Manual Practico de Auditoria*. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Mantilla, Samuel. (2012). *Auditoría financiera de pymes*. Colombia: Ecoe ediciones.

- Mantilla, Samuel. (2009). *Control Interno Informe COSO*. (E. EDICIONES, Ed.) Bucaramanga, Colombia.
- Mantilla, Samuel. (2012). *Auditoría del Control Interno*. Bucaramanga Colombia: Edición segunda. Eco ediciones.
- Normas Internacionales de Auditoría. (s.f.). Recuperado el 18 de Marzo de 2015, de <http://contaduriafusmvillavo.jimdo.com/app/download/6218178282/NORMAS+INTERNACIONALES+DE+AUDITORIA.pdf?t=1342275437>
- Ochoa, G., & Saldivar, R. (07 de Noviembre de 2012). *Administración financiera* (Tercera edición ed.). México: McGraw Hill. Obtenido de Crecenegocios.
- Palomino, Julia. (2010). *Auditoría*. Recuperado el 03 de 02 de 2014, de <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html>
- Perdomo, Abraham. (2011). *Fundamentos de control interno*. Madrid – España.: Editorial: Thomson. Novena edición.
- Piedra Sanchez, R. E., & Quezada López, Y. B. (01 de 01 de 2009). *Tesis de Grado*. Recuperado el 01 de 04 de 2014, de utpl.edu.ec: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5121/1/TESIS%20ROCIO%20PIEDRA,%20YESSENIA%20QUEZADA.pdf>
- Plan contable. (s.f de s.f de s.f). (N. C. SL, Editor) Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de <http://plancontable2007.com/niif-nic/niif-normas-internacionales-de-informacion-financiera/niif-07.html>
- Plan contable. (s.f de s.f de s.f). Obtenido de <http://plancontable2007.com/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-32.html>
- Plan contable. (s.f de s.f. de s.f.). Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de <http://plancontable2007.com/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-39.html>
- Prezi. (s.f). Recuperado el 14 de marzo de 2015, de <https://prezi.com/us6ubitmb45j/archivo-permanente-y-archivo-ordinario/>

- Quevedo Ramirez, J. S. (2005). *Casos Practicos sobre Auditoría de Estados Financieros 2 Ed.* Mexico: ISEF Empresa Lider.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración.* En S. Robbins, & M. Coulter. Prentice Hall.
- Robles, Carlos. (2012). *Fundamentos de la administración financiera* (Primera edición ed.). México: Red Tercer Milenio S.C.
- *Tipos de Riesgos de Auditoría.* (25 de 03 de 2012). Recuperado el 04 de 03 de 2014, de Gerencie.com: <http://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera.* México: Pearson Educación.
- Vargas Carlos. (2007). *Contabilidad: Análisis de cuentas* (Primera edición ed.). Costa Rica: EUNED.
- Ventura, B. E., & González, S. D. (2010). *Contabilidad general y tesorería* (4ta. edición ed.). España: Paraninfo S.A.

CAPÍTULO VII
ANEXOS

Anexo 1. Manual general de crédito de Expotuna S.A.

 Expotuna s.a.	MANUAL GENERAL DE CRÉDITO EXPOTUNA S.A.	Página 1 de 4
<p style="text-align: center;">MANUAL GENERAL DE CREDITO EXPOTUNA S.A.</p> <p>Este Manual General de Crédito norma las políticas, los procedimientos operativos, los requisitos y los niveles de aprobación, para el otorgamiento de créditos a los clientes, según el canal, sector y categoría en el que se encuentren definidos.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer los lineamientos crediticios a ser aplicados por el personal de Expotuna S.A.• Establecer los parámetros generales de evaluación y requisitos aplicados a la cartera de clientes, según la definición de cada cliente. <p style="text-align: center;">PARAMETROS GENERALES DE DEFINICIÓN Y CATEGORIZACIÓN DEL CLIENTE</p> <p>Los parámetros generales que se deben observar y evaluar, para la correcta definición del perfil de un cliente, son los siguientes:</p> <p>Reputación: Esta incluye la antigüedad e historia del negocio, la referencia comercial que se puedan obtener de otras empresas que les vendan a crédito (sirven de ayuda las copias de las facturas de ventas a créditos donde este de manera explícita el tiempo de crédito que se le otorga al cliente).</p> <p>Capacidad de pago: La liquidez y solvencia que tenga al cliente, si el flujo de su negocio es bueno, si mantiene buena clientela. Como generalmente nuestros clientes venden al contado, basta con visitarlo en la hora pico de venta, para saber si tiene gran afluencia de público y si tiene ingresos suficientes para cancelar los valores de nuestras facturas.</p>		



Capital o Patrimonio: Se debe conocer si el local del cliente es propio o arrendado, si el cliente tiene bienes (casa propia, vehículos, otras propiedades, etc.). Bienes que no permitan tener el valor del crédito respaldado.

Ciclo económico: Es importante conocer si el negocio del cliente responde a algún ciclo en particular, por ejemplo: si sus ventas bajan en época de vacaciones escolares, si sus ventas disminuyen en la época que no hay cosecha, etc.; Ya que de ser así, esos meses, su capacidad de pago se puede ver afectada considerablemente.

Estructura de Negocio: Esto se refiere a conocer los negocios de los clientes, de cada cliente, es decir, saber cuál es el mercado principal al que atiende el cliente. Esto permite poder identificar las posibles situaciones que pueden afectar su negocio (que representen riesgos en el crédito) y también marcar algún ciclo económico.

DEFINICION DE CANALES DE VENTAS Y SEGMENTOS

1.-Canal de Venta Cobertura

Este canal cubre los siguientes segmentos (tipos de clientes):

- **Picantería/kiosko/carreta:** Su venta principal es el encebollado. Vende de contado. Tiene de 2 a 20 meses. Generalmente trabajan 6 días a la semana. Su abastecimiento mínimo es una vez por semana.
- **Cubichería/Restaurante:** Su venta principal es el ceviche o platos a la carta hechos con marisco. Vende de contado. Tiene de 6 a 20 meses. Generalmente trabajan 6 días a la semana. Su abastecimiento mínimo es una vez por semana.

2.-Canal de Venta Institucional

Este canal cubre los siguientes segmentos (tipos de clientes):

- **Catering:** Su venta principal es de comidas para el personal de empresas. Vende a crédito. Tiene un volumen de consumo alto.
- **Hoteles:** Su venta principal es de comida Gourmet. Vende de contado y a crédito. Tiene un volumen de consumo alto.
- **Cadena de comida rápida:** Tiene más de 3 sucursales. Su venta es de contado. Centralizan sus compras en una matriz.

3.-Canal de Venta Distribuidores

Este canal cubre los siguientes segmentos (tipos de clientes):

- **Minorista/Mayorista:** Compra producto para revenderlo a consumidores finales. Pueden o no, tener un local de venta. Su abastecimiento mínimo es una vez por semana.
- **Sub distribuidores:** Compra productos para vendérselos a clientes similares a los nuestros. De alguna manera son nuestra competencia.

4.-Canal de Venta Consumidores Finales

Este canal cubre los siguientes segmentos (tipos de clientes):

- **Consumidores Finales:** Compran productos para su consumo personal.
- **Empleados:** Compran productos para su consumo personal. La venta se centraliza en la matriz de Guayaquil y es cobrada vía rol de pago.

 <p>Expotuna S.a.</p>	<p align="center">MANUAL GENERAL DE CRÉDITO EXPOTUNA S.A.</p>	<p align="right">Página 4 de 4</p>
<p align="center"><u>CALIFICACION DE CLIENTES Y REQUISITOS PARA LA APROBACION DE CREDITO</u></p> <p>DISPOSICIONES GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cliente deberá llenar el formulario de solicitud de crédito. • Adicionalmente, deberá presentar los siguientes documentos: Copia de la cédula de ciudadanía, y Copia de RUC. • Referencias personales • Referencias comerciales • El monto mínimo de facturación es de \$30 (de 30 a 9, se cobra al contado). • El monto mínimo de facturación a crédito es de \$50. • Además especificación de la ubicación del negocio, especificación de la ubicación de la vivienda y el monto del cupo de crédito completo solicitado. Sin esto, ningún crédito puede ser aprobado. • Ningún punto de venta puede otorgar créditos en oficina (salvo en casos que tengan la aprobación formal escrita del Departamento Comercial y el Departamento Financiero). • No se puede dar crédito a clientes nuevos. Las primeras 3 compras deben ser al contado, tiempo en el que debe completarse la solicitud para el crédito puede ser aprobado por el Departamento Financiero. • El plazo de crédito mínimo es de 30 días, y de acuerdo al criterio del Departamento Financiero. • Todas las tardes, el Departamento Financiero verificará los pedidos para el día siguiente (con cada vendedor). 		

Anexo 2. Matriz de entrevistas de control interno.

		<p align="center">DPZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES GUAYAQUIL Y VENEZUELA cdparrales@yahoo.com 0994138714</p>		<p>Ref.: ECI#1 1/6</p>
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CUENTAS POR COBRAR				
ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO				
Cargo:	Gerente General			
Nombre:	Ing. Ramón Fernández Rodríguez			
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA	
1	¿La sucursal tiene un reglamento interno y orgánico funcional?			
2	¿El personal de la sucursal conoce la existencia de dicho reglamento, misión y visión?			
3	¿Se hace cumplir el reglamento interno?			
4	¿Son medibles y alcanzables la misión y visión de la empresa?			
5	¿Dan a conocer por escrito las funciones del personal?			
6	¿Existen objetivos y metas claramente determinados por área?			
7	¿Posee la sucursal un manual de funciones?			
8	¿Existen políticas establecidas para el manejo de las cuentas por cobrar?			
9	¿Se cumple con los parámetros establecidos respecto a las cuentas por cobrar?			

		DPZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES GUAYAQUIL Y VENEZUELA cdparrales@yahoo.com 0994138714		Ref.: ECI#1 2/6	
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CUENTAS POR COBRAR					
ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO					
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA		
10	¿Considera usted importante realizar un examen especial al rubro de cuentas por cobrar?	Sí, puesto que permitirá conocer cuáles son las principales falencias en el manejo de las cuentas por cobrar.	El gerente de la empresa, busca soluciones para mejorar el manejo de las cuentas por cobrar de la sucursal Quevedo.		
11	¿En alguna ocasión, usted y la persona que maneja las cuentas por cobrar han revisado en conjunto los saldos de las cuentas o pagos vencidos?	No, por falta de coordinación, mi tiempo en la sucursal es poco y corto, sin embargo la administradora del local es la encargada de hacerlo.	El gerente de la empresa, manifiesta que no ha mantenido contacto alguno con la persona encargada de manejar este rubro, por sus labores.		
Elaborado por: DCPZ				Fecha:	
Supervisado por: LOGM				Fecha:	



DPZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
GUAYAQUIL Y VENEZUELA
cdparrales@yahoo.com
0994138714

Ref.:
ECI#1
3/6

EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CUENTAS POR COBRAR

ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO

Cargo:	Administradora		
Nombre:	Srta. Katherine Almeida		
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA
1	¿Conoce el reglamento interno y orgánico funcional de la empresa?		
2	¿Existen políticas establecidas para el manejo de las cuentas por cobrar a clientes?		
3	¿Existen políticas establecidas para el otorgamiento de créditos al personal de la empresa?		
4	¿Considera usted importante realizar un examen especial al rubro de cuentas por cobrar?		
5	¿Se cuenta con documentación de respaldo para las cuentas por cobrar clientes?		
6	¿Se cumple con los parámetros establecidos respecto a las cuentas por cobrar?		
7	¿Se registran en el momento en que ocurren las transacciones referentes a las cuentas por cobrar?		

		DPZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES GUAYAQUIL Y VENEZUELA cdparrales@yahoo.com 0994138714		Ref.: ECI#1 4/6	
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CUENTAS POR COBRAR					
ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO					
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA		
8	¿El encargado de las cuentas por cobrar tiene funciones independientes del manejo del efectivo, facturación?				
9	¿Usted y la contadora revisan en conjunto saldos de las cuentas o pagos vencidos?				
10	¿Existen programas de capacitación y actualización para operaciones referentes a Cuentas por Cobrar?				
Elaborado por: DCPZ			Fecha:		
Supervisado por: LOGM			Fecha:		



DPZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
GUAYAQUIL Y VENEZUELA
cdparrales@yahoo.com
0994138714

Ref.:
ECI#3
5/6

EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CUENTAS POR COBRAR

ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO

Cargo:	Contadora		
Nombre:	Srta. Vanessa Plúa		
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA
1	¿Es usted la encargada de preparar, revisar y autorizar los registros de cuentas por cobrar?		
2	¿Conoce usted cuál es la finalidad del Manual general de crédito de la empresa?		
3	¿Se cumple con los parámetros establecidos en el Manual general de crédito?		
4	¿Puede un cliente nuevo acceder a un crédito en la empresa?		
5	¿Existen políticas de provisión de cuentas incobrables?		
6	¿Se revisan periódicamente los saldos de las cuentas o pagos vencidos?		
7	¿Se registran en el momento en que ocurren las transacciones referentes a las cuentas por cobrar?		

		DPZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES GUAYAQUIL Y VENEZUELA cdparrales@yahoo.com 0994138714		Ref.: ECI#1 6/6	
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CUENTAS POR COBRAR					
ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO					
No.	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS DE LA INVESTIGADORA		
8	¿Los clientes al cancelar sus obligaciones pendientes lo hacen en efectivo?				
9	¿Usted y la administradora o gerente, revisan en conjunto saldos de las cuentas o pagos vencidos?				
10	¿Existen programas de capacitación y actualización para el desarrollo y desempeño de las operaciones referentes a Cuentas por Cobrar?				
Elaborado por: DCPZ			Fecha:		
Supervisado por: LOGM			Fecha:		

Anexo 3. Matriz de cuestionario de control interno.

		DPZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES GUAYAQUIL Y VENEZUELA cdparrales@yahoo.com 0994138714		Ref.: CCI #1 1/4	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXPOTUNA S.A SUCURSAL QUEVEDO					
Nombre: Ing. Ramón Fernández Rodríguez Cargo: Gerente					
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
Ambiente de control					
1	¿La sucursal tiene un reglamento interno y orgánico funcional?				
2	¿Aplica correctamente las políticas establecidas por la empresa?				
Evaluación de riesgo					
3	¿Posee la sucursal un manual de crédito?				
4	¿Se cumple con los parámetros establecidos respecto a las cuentas por cobrar?				
Actividades de control					
5	¿La aprobación de créditos la realiza alguien en específico?				
6	¿Toda transacción o ingreso de cuentas por cobrar, se calcula y se registra correctamente en el período apropiado?				
Información y comunicación					
7	¿Comunica los objetivos que tiene la entidad, a todos los miembros y empleados para que estos trabajen conjuntamente en función de los resultados?				
8	¿En alguna ocasión, usted y la contadora han revisado en conjunto los saldos las cuentas por cobrar?				
Supervisión y monitoreo					
9	¿Las actividades que realizan los empleados son supervisadas?				
10	¿Toma nota de las actividades realizadas por los empleados, de forma esporádica?				
TOTAL					
CALIFICACIÓN:					
VALORACIÓN:					
Elaborado por: DCPZ				Fecha:	
Supervisado por: LOGM				Fecha:	

		DPZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES GUAYAQUIL Y VENEZUELA cdparrales@yahoo.com 0994138714		Ref.: CCI # 1 2/4	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
EXPOTUNA S.A SUCURSAL QUEVEDO					
Nombre: Katherine Almeida					
Cargo: Administradora					
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
Ambiente de control					
1	¿Aplica correctamente las políticas establecidas?				
2	¿Se registran en el momento preciso y oportuno las cuentas por cobrar?				
3	¿Existen programas de capacitación y actualización para el mejor desempeño?				
Evaluación de riesgo					
4	¿Posee la sucursal un manual de crédito?				
5	¿Se realiza el análisis de los parámetros generales del perfil de un cliente antes de la aprobación de un crédito?				
Actividades de control					
6	¿Se realiza confirmación de saldos a los clientes?				
7	¿La aprobación de créditos la realiza alguien en específico?				
8	¿Posterior a la aprobación de crédito se revisa la documentación del cliente?				
Información y comunicación					
9	¿Comunica los objetivos que tiene la entidad, a todos los miembros y empleados para que estos trabajen conjuntamente en función de los resultados?				
10	¿En alguna ocasión, usted y la contadora han revisado en conjunto las cuentas por cobrar?				
Supervisión y monitoreo					
11	¿Las actividades que realizan los empleados son supervisadas?				
12	¿Toma nota de las actividades realizadas por los empleados, de forma esporádica?				
TOTAL					
CALIFICACIÓN:					
VALORACIÓN:					
Elaborado por: DCPZ				Fecha:	
Supervisado por: LOGM				Fecha:	



DPZ & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
GUAYAQUIL Y VENEZUELA
cdparrales@yahoo.com
0994138714

Ref.:
CCI # 1
3/4

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXPOTUNA S.A SUCURSAL QUEVEDO

Nombre: Vanessa Plúa
Cargo: Contadora

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
Ambiente de control					
1	¿Son sus actividades acordes a lo expresado en el manual de funciones?				
2	¿Tiene usted, funciones independientes del manejo del efectivo, y facturación?				
3	¿El departamento cuenta con equipos en buen estado?				
4	¿Existen programas de capacitación y actualización para el mejor desempeño				
Evaluación de riesgo					
5	¿La empresa posee un módulo para la cartera de clientes?				
6	¿Posee un registro manual, aparte del módulo de las cuentas por cobrar?				
7	¿Se registran en el momento preciso y oportuno las cuentas por cobrar?				
8	¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y, se contabilizan en cuentas por separado?				
9	¿Posee algún registro manual de las cuentas incobrables canceladas?				
Actividades de control					
10	¿Existe un archivo sobre los documentos de clientes solicitantes de crédito?				
11	¿Se efectúa la revisión documental del soporte de las cuentas por cobrar?				
12	¿Los clientes firman documentos que garanticen el crédito otorgado?				
13	¿Se realizan confirmación de saldos con los clientes?				
Elaborado por: DCPZ				Fecha:	
Supervisado por: LOGM				Fecha:	

		DPZ & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES GUAYAQUIL Y VENEZUELA cdparrales@yahoo.com 0994138714		Ref.: CCI # 1 4/4	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
EXPOTUNA S.A SUCURSAL QUEVEDO					
Nombre: Vanessa Plúa Cargo: Contadora					
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN	MARCA ESPECÍFICA
		SI	NO		
Información y comunicación					
14	¿Existe comunicación telefónica con los clientes, de manera frecuente no necesariamente en casos vencimientos?				
15	¿Existe un fujograma que indique el proceso de la concesión de las cuentas por cobrar?				
16	¿En alguna ocasión, usted y sus superiores han revisado, las cuentas por cobrar?				
Supervisión y monitoreo					
17	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?				
18	¿Se obtienen comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercancía?				
19	¿Se revisa que las facturas sean congruentes con las cuentas por cobrar?				
20	¿Existe alguna instancia administrativa que revisa y reporta el cumplimiento de las políticas de las cuentas por cobrar?				
TOTAL					
CALIFICACIÓN:					
VALORACIÓN:					
Elaborado por: DCPZ				Fecha:	
Supervisado por: LOGM				Fecha:	

Anexo 4. Capturas de pantallas de principales procesos del sistema MBA

Captura: Apertura de Clientes // Información y Parámetros Crédito

Nuevo Cliente

Nombre Cliente

RUC/CED Opcional

Régimen Fiscal

Tipo Cliente

Ingrese el nombre completo del Cliente , incluyendo siglas como Cía. Ltda. - S.A. - etc.

Captura: Registro de vendedores y asignación de ruta

Planificación de despachos

Opciones Ayuda

Ejecutable Modificado Función

INVP_PLANIFDESP 17/08/2015 13:37:04 TR

INVT_RETORNO TR

General Detalle de Documentos

Oficina: 1004 EXPOTUNA QUEVEDO Fecha: 18/09/2015 Núm. Guía: 1

Ruta Dist.: Fecha: 01/09/2015 Fecha: 18/09/2015

Camión: Agrupar Facturas en la Planificación

Responsabl: Generar Egreso Producto

Filtrar Vendedores Ejem. (1,6...9)

Capac. del Camión

Peso (Klg): Peso Asignado: Disp. Camión:

Volúmen: Vol. Asignado: Disp. Camión:

Código	Nombre	Valor	Código	Nombre	Cant.	Valor
CHP	CRED-CHEQUE POSFECHADO	0.00				
CHQ	CONT-CHEQUE DIA	0.00				
CRE	CREDITO-EFFECT	0.00				
EFE	CONT-EFFECT	0.00				
FFI	FACTURA FIRMADA	0.00				
TOTAL (Dólares)		0	TOTAL (Dólares)			

EXPOTUNA SA KATHERINE ALMEIDA 18/09/2015 16:41 MAYÚS NÚM

Captura: Ingreso de cobro

Info Cliente

Código: 305 Términos: 10 DIAS Saldo: 258.90 *

Nombre: CUJILAN RUIZ NELSON KLEBER M Anticipo \$

Dirección: QUEVEDO, CDLA. EL GUAYACAN Vendedor: FAUSTO BRITO JARAMILLO

Teléfonos: 82807087 Fax: Contacto:

E-Mail:

Info Documento

Cobro #: 119486

Fecha: 18/09/2015

* Los Documentos Unificables No pueden ser procesados en el módulo de Administración

Info Cobro

Valor/Moneda: DOLARES

Forma Cobro: CHEQUE POST

Cobrador: Ninguno

Info Cobro

Nombre:

Cédula #: Teléfono:

Cheque #: Fecha Cheque: 18/09/2015

Banco:

Anticipo

Ingreso: +

Egreso: -

Cotización: 0.00

Doc	Referencia	Fecha	#	Valor	Vence	Saldo Pendiente	Saldo DOLARES	Pago Original	Pago DOLARES	D	Monto Descuento	R	Monto Retención	Nuevo Saldo Cuot:
FACT	003007000001631	18/05/2015	1	157.25	18/05/2015	107.25	107.25							107.25
FACT	003007000001678	18/05/2015	1	50.00	18/05/2015	4.80	4.80							4.80
FACT	003007000001812	25/05/2015	1	45.20	25/05/2015	45.18	45.18							45.18
FACT	003007000003598	09/09/2015	1	39.60	09/09/2015	0.01	0.01							0.01
FACT	003007000003618	10/09/2015	1	67.45	10/09/2015	0.64	0.64							0.64
FACT	003007000003650	11/09/2015	1	125.20	11/09/2015	0.01	0.01							0.01
FACT	003007000003673	14/09/2015	1	45.90	14/09/2015	0.01	0.01							0.01
FACT	003007000003694	15/09/2015	1	46.90	15/09/2015	1.00	1.00							1.00
FACT	003007000003722	16/09/2015	1	50.50	16/09/2015	50.50	50.50							50.50
FACT	003007000003752	17/09/2015	1	49.50	17/09/2015	49.50	49.50							49.50

Opciones Búsqueda

Buscar Facturas de: Cuotas con Saldo

Visualizar Facturas en: DOLARES

Buscar Documento #:

Opciones Depósito / Referencia Cobro

Banco Referencia / Cobro:

Cobro Referenciado:

Origen Depósito: No definido

Depósito Directo

Fecha Depósito: 00/00/00

Papeleta Depósito #:

Memo

Imprimir Memo en Comprobante

Valores

Total Documento:

Descuento:

Retención:

Total de Nota debito / Nota credito:

Total Descuento + Nota debito / Nota credito:

Diferencia:

FISCAL FS

Cancelaciones

Opciones:

Oficina: 1004 EXPOTUNA QUEVEDO

Cliente: Q00062 CONSUMIDOR FINAL QUEVEDO

Recaudado: VENTA OFICINA QUEVEDO

Concepto:

Fecha Emisión: 09/09/2015

Número del Pago: 245

Cancelacion Manual:

Valor Efectivo:

	Doc	Número	Observación	F. Emisión	F. Vencimiento	Monto	Saldo	Pago
1	FAC	3592		09/09/2015	09/09/2015	\$9.00	\$9.00	0.00
2	FAC	3594		09/09/2015	09/09/2015	\$9.00	\$9.00	0.00
3	FAC	3595		09/09/2015	09/09/2015	\$9.00	\$9.00	0.00

MB

MASTER BUSINESS ADMINISTRATOR

Total a Cancelar DOC. 0.00

Diferencia en el Registro Pago. 0.00

EXPOTUNA SA

KATHERINE ALMEIDA

10/09/2015

11:10

MAYÚS NÚM

Captura: Ingreso de cobro

Registro de pedidos

Opciones Ayuda

TERCER CICLO
Número: 55503

Información Generales Adicionales

Oficina: 1004 EXPOTUNA QUEVEDO

Cliente: Q00069 CUJILAN RUIZ NELSON KLEBER

Fecha Emisid: 10/09/2015 Lista: Lista Tiendita CONTADO

Vendedor: FAUSTO BRITO Cupo Clie.: 0.00 F Pago: CONTADO

Concepto:

Cod Items	Nombre	Cant Funcional Ped	Uni Medida	Tipo Linea	Factor	Precio	(%) Descto	Sul
E000003	MP Atún BE 30-40 Ent. Cong.	30.460	LIBRAS	PED	1	1.3000	0.00	

Subtotal: 39.5980 Descuento: 0.0000 Impuestos: 0.0000 Neto: 39.59

EXPOTUNA SA KATHERINE ALMEIDA 10/09/2015 10:29 MAYÚS NÚM

Anexo 5. Fotos



Personal que labora en Expotuna S.A