



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A.

Proyecto de Investigación
previo a la obtención del Título
de Ingeniera en Contabilidad y
Auditoría (CPA).

TEMA:

AUDITORÍA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA IMPORTADORA “MADOBA S.A.” CANTON QUEVEDO, PERÍODO 2011

AUTORA:

MERIZALDE OÑA CAROLA FERNANDA

DIRECTORA:

DRA. BADIE CEREZO SEGOVIA

Quevedo – Ecuador

2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.P.A.

Proyecto de Investigación
previo a la obtención del Título
de Ingeniera en Contabilidad y
Auditoría (CPA).

TEMA:

**AUDITORÍA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y
COBRANZAS DE LA IMPORTADORA “MADоба S.A.”,
CANTON QUEVEDO, PERÍODO 2.011**

AUTORA:

MERIZALDE OÑA CAROLA FERNANDA

DIRECTORA:

DRA. BADIE CEREZO SEGOVIA

Quevedo – Ecuador

2013



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (CPA)

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

**AUDITORÍA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y
COBRANZAS DE LA “IMPORTADORA MADоба S.A” PERÍODO 2.011.**

Trabajo presentado al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias
Empresariales como requisito previo a la obtención del título de:

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – C.P.A.

APROBADO

Presidente del Tribunal

Miembro del Tribunal

Miembro del Tribunal

QUEVEDO – LOS RIOS - ECUADOR

2013

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.PA.

CERTIFICADO

Dra. Badie Cerezo Segovia

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICO:

Que, la Srta. Merizalde Oña Carola Fernanda, realizó el Proyecto de Investigación titulado **AUDITORÍA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA IMPORTADORA “MADOBA S.A.” PERIODO 2.011, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUEVEDO**, bajo mi dirección cumplimiento con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

DRA. BADIE CEREZO SEGOVIA

DIRECTORA

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – C.PA.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

MERIZALDE OÑA CAROLA FERNANDA

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **AUDITORÍA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA “IMPORTADORA MADоба S.A” PERÍODO 2.011, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUEVEDO,** ha sido desarrollado bajo mi autoría con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las citas que constan en el pie de página correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Autorizando a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, la publicación del presente trabajo de investigación, cuyo contenido, ideas y criterio son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quevedo, Enero del 2013

CAROLA FERNANDA MERIZALDE OÑA

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud y fuerzas para seguir adelante, guiando mi camino y acompañando cada uno de mis pasos, gracias por cada despertar, por cada alegría que alumbró mi vida y por cada tristeza que me fortalece.

A mi querida familia, en especial a mis padres, que son el motor de seguir adelante, gracias por todo el apoyo brindado en mi diario vivir, y por los valores inculcados a mí y a mis hermanas, los amo.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haberme brindado la oportunidad de prepararme durante estos 5 años.

A mis profesores, desde la instrucción primaria hasta la superior, quienes me han enseñado a ser mejor persona y a realizarme profesionalmente.

A la Dra. Badie Cerezo, Directora de tesis, por guiarme durante todo el desarrollo de mi trabajo, gracias por todos sus consejos.

A la Ing. Mariana Sotomayor, Miembro del Comité Académico, por su gran ayuda, paciencia y tiempo empleado en el desarrollo de mi trabajo.

A la Ing. María José Donoso, Gerente Financiera de la Importadora "MADOBA S.A.", y a todos sus colaboradores por brindarme las facilidades necesarias para culminar con éxito mi tesis de grado.

Carola

DEDICATORIA

A Dios por bendecir y guiar cada uno de los pasos que doy y las actividades que emprendo, permitiéndome alcanzar una meta más en la vida.

A mis queridos padres, pilares fundamentales de mi existencia, quienes a lo largo de mi existencia han velado por mi bienestar y educación, siendo un apoyo incondicional en todo momento, brindándome su amor, sabiduría, comprensión y ejemplo, depositando su entera confianza en mí, sin dudarlo en ningún momento,.... este logro es nuestro!

A mis queridas hermanas, con las que quisiera poder compartir más tiempo, como cuando éramos pequeñas, dado que en un abrir y cerrar de ojos todo cambio; no se imaginan el amor que siento por ustedes, pueden contar siempre conmigo.

A mis sobrinos por ser la alegría de casa, brindando su inocencia, ocurrencias, apoyo, ánimo y compañía, los adoro y quiero lo mejor para ustedes.

A mi abuelita que desde algún lugar del cielo, sé que está pendiente de toda la familia y de seguro se siente orgullosa por esta meta alcanzada.

A mis tíos, por ese amor entre hermanos que han sabido demostrar y dar ejemplo a las nuevas generaciones de que unidos somos una sola fuerza, gracias por su apoyo constante y amistad brindada, tengo un espejo en ustedes del esfuerzo del día a día para superarnos en la vida.

A todos mis profesores no solo de la carrera sino de toda la vida, mil gracias porque de alguna manera forman parte de lo que ahora soy, brindándome sus conocimientos, paciencia y comprensión.

A mis verdaderos amigos, mil gracias por todos los momentos que hemos pasado juntos y porque han estado pendientes de mi cuando más lo he necesitado, los quiero mucho.

Carola

ESQUEMA DE CODIFICACION

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACION			
1	Título/Title	M	Auditoría Operativa del Departamento de Crédito y Cobranzas de la "Importadora MADOPA S.A." período 2011
2	Creador/Creator	M	Merizalde Oña Carola Fernanda
3	Materia/Subjet	M	Ciencias Empresariales; C.P.A.; Auditoría Operativa del Departamento de Crédito y Cobranzas; "Importadora MADOPA S.A."
4	Descripción/ Description	M	<p>La presente investigación se realizó en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, el objetivo principal de la misma consiste en ejecutar una auditoría operativa al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOPA S.A.", periodo 2.011. El tema fue electo con la finalidad de medir el cumplimiento de las políticas y funciones establecidas por los Socios en el Manual de Reglamento Interno de la empresa y que está a disposición del personal que labora en la empresa.</p> <p>De esta manera la Gerencia podrá tener control y conocimiento absoluto del cumplimiento de dichas políticas y funciones de sus colaboradores, así como recomendaciones que deberían ser incluidas en dicho Reglamento para un mejor desempeño de las actividades diarias.</p> <p>El proyecto contiene marco contextual, marco teórico, metodología, resultados de la investigación con sus respectivos documentos de soporte, plan de cumplimiento de recomendaciones y el informe final de Auditoría</p>
5	Editor/ Publisher	M	Merizalde Oña Carola Fernanda
6	Colaborador/ Contributor	O	Ninguno
7	Fecha/Date	M	10-12-2012
8	Tipo/Type	M	Proyecto de Investigación
9	Formato/Format	R	Programas: Microsoft Word 2007; Microsoft Excel 2007
10	Identificador/ Identifier	M	carolamerizalde@hotmail.com
11	Fuente/ Source	O	Textos, Normas de Control Interno e Internet
12	Lenguaje/ lenguaje	M	Español
13	Relación/ Relation	O	Ninguno
14	Cobertura/ Coverage	O	Auditoria – Control Interno
15	Derechos/ Rights	M	Ninguno
16	Audiencia/ Audience	O	Proyecto de Investigación.

ÍNDICE

Portada		i
Copia de Portada		iii
Tribunal de Grado		iv
Certificación		v
Declaración de Responsabilidad		vi
Agradecimiento		vii
Dedicatoria		viii
Esquema de Codificación		ix
Índice General		x
Índice de Cuadros		xiv
Índice de Gráficos		xiv
Referenciación		xv
Resumen		xvi
Summary		xviii
Introducción		xx
CAPITULO I		
1.	MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1	Planteamiento del problema	2
1.1.1	Formulación del problema	2
1.1.2	Delimitación del problema	2
1.1.2.1	Delimitación del tema	3
1.1.2.2	Delimitación Espacial	3
1.1.2.3	Delimitación del tiempo	3
1.2	Justificación	3
1.3	Objetivos	4
1.3.1	Objetivo General	4
1.3.2	Objetivos Específicos	4
1.4	Hipótesis	4
1.4.1	Hipótesis General	4
1.4.2	Hipótesis Especificas	5
1.5	Variables	5
1.5.1	Variable Independiente	5
1.5.2	Variable Dependiente	5
CAPITULO II		
2.	MARCO TEÓRICO	7
2.1	Fundamentación Conceptual	7
2.1.1	Auditoría Operativa	7
2.1.1.1	Concepto	7
2.1.1.2	Objetivos de la Auditoría Operativa	7
2.1.1.3	Importancia	8
2.1.1.4	Metodología	8
2.1.1.4.1	Planificacion Preliminar	8
2.1.1.4.2	Planificacion Especifica	8

2.1.1.4.3	Ejecución del Trabajo	9
2.1.1.4.4	Comunicación de Resultados	9
2.1.1.4.5	Seguimiento y Monitoreo	9
2.1.2	Control Interno	9
2.1.2.1	Conceptos	10
2.1.2.1.1	Objetivos del Control Interno	11
2.1.2.2	Evaluación del Control Interno	11
2.1.2.3	Técnicas de Control Interno	13
2.1.2.4	Métodos de Evaluación de Control Interno	14
2.1.2.4.1	COSO II ERM	15
	a) Características	16
	b) Beneficios	16
	c) Componentes	17
	d) Detalles de los Componentes	18
2.2	Fundamentación Legal	23
2.3	Fundamentación Teórica	23
2.3.1	Técnicas de Auditoría	24
2.3.1.1	Técnica de Verificación Ocular	25
2.3.1.2	Técnica de Verificación Verbal	26
2.3.1.3	Técnica de Verificación Escrita	26
2.3.1.4	Técnica de Verificación Documental	27
2.3.1.5	Técnica de Verificación Física	28
2.3.2	Herramientas de Evaluación de Control Interno	29
2.3.2.1	Narrativas o Descriptivas	29
2.3.2.2	Entrevistas	30
2.3.2.3	Cuestionarios	31
2.3.2.4	Flujograma	32
2.3.2.5	Evaluación del Riesgo	34
2.3.2.5.1	Riesgo Inherente	34
2.3.2.5.2	Riesgo de Control	35
	a) Nivel de Confianza	35
	b) Técnica de Colorimetría	37
2.3.2.5.3	Riesgo de Detección	38
2.3.2.5.4	Riesgo de Auditoría	38
2.3.2.6	Programa de Auditoría	39
2.3.2.6.1	Planificación Preliminar	40
2.3.2.6.2	Planificación Específica	42
2.3.2.6.3	Papeles de Trabajo	44
	a) Objetivos de los Papeles de Trabajo	44
	b) Contenido de los Papeles de Trabajo	45
2.3.2.6.4	Hallazgos de Auditoría	48
2.3.2.6.5	Evidencia de Auditoría	52
	a) Características	52
	b) Principales tipos de evidencia	52
2.3.2.6.6	Comunicación de Resultados	54
	a) Borrador del Informe	54
	b) Lectura del Borrador del Informe	55
	c) Informe Final	55
2.3.2.6.7	Informe de Auditoría	55

	a) Detalle del Informe de Auditoría Financiera	56
	b) Detalle del Informe de Auditoría Operativa	59
2.3.2.6.8	Seguimiento	62
CAPITULO III		
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	65
3.1	Localización de la Investigación	65
3.2	Metodología de la Investigación	65
3.2.1	Inductivo – Deductivo	65
3.2.2	Analítico – Sintético	65
3.2.3	Sistemático	65
3.2.4	Cuestionario	66
3.2.5	Descripción Narrativa	66
3.3	Tipo de Investigación	66
3.3.1	De Campo	66
3.3.2	Descriptiva	66
3.4	Técnicas e Instrumentos de Evaluación	66
3.4.1	Técnicas de Investigación	66
3.4.1.1	Observación	66
3.4.1.2	Encuesta	67
3.4.1.3	Entrevista	67
3.4.1.4	Gráficos	67
3.4.2	Instrumentos de evaluación	67
3.5	Construcción metodológica	67
3.5.1	Población	67
3.5.2	Muestra	68
3.5.2.1	Tamaño de la muestra	68
3.6	Elaboración del Marco Teórico	68
3.7	Recolección de Información	69
3.8	Fuentes de Información	69
3.8.1	Fuentes Primarias	69
3.8.2	Fuentes Secundarias	69
3.9	Sistematización de la Información	69
3.10	Análisis e Interpretación de los Resultados	70
3.11	Elaboración del Informe de Investigación	70
3.12	Creación de la firma Auditora	71
CAPÍTULO IV		
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	73
4.1	Operacionalización de las variables	73
4.2	Conocimiento de la Empresa	74
4.2.1	Antecedentes	74
4.2.2	Actividad económica	74
4.2.3	Ubicación	75
4.2.4	Clientes	75
4.2.5	Distribución de productos	75
4.2.6	Personal de la Empresa	76
4.2.7	Organigrama Estructural	77

4.2.8	Organigrama Funcional	79
4.2.8.1	Funciones	81
	a) Caja Recaudadora de Cobranzas	81
	b) Departamento de Crédito	82
	c) Departamento de Cobranzas	87
4.2.9	Planificación Estratégica	91
4.2.9.1	Visión	91
4.2.9.2	Misión	91
4.2.10	Análisis F.O.D.A.	91
4.2.11	Formas de adquisición de productos y formas de pago	96
4.2.12	Intereses en las ventas a crédito	97
4.2.13	Interpretación y análisis de las ventas	98
4.3	Desarrollo de la Auditoría Operativa	99
4.3.1	Convocatoria	99
4.3.1.1	Carta de Compromiso	100
4.3.1.2	Medición del Riesgo Inherente	103
4.3.2	Planificación Preliminar	105
4.3.3	Caja Recaudadora de Cobranzas	110
4.3.4	Departamento de Crédito y Cobranzas	122
4.3.5	Comunicación de Resultados	169
4.4	Informe de Auditoría	170
4.5	Cronograma Seguimiento de Recomendaciones	186
4.6	Discusión	188
4.7	Comprobación de las Hipótesis	190
CAPITULO V		
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	192
5.1	Conclusiones	192
5.2	Recomendaciones	193
CAPITULO VI		
6.	BIBLIOGRAFÍA	195
6.1	Fuentes Bibliográficas	195
6.2	Fuentes electrónicas	196
CAPITULO VII		
7.	ANEXOS	198
7.1	Solicitud de aceptación	198
7.2	Carta de autorización	199
7.3	Constitución de la Importadora	200
7.4	Estados Financieros	203
7.5	Cuestionarios	205
7.6	Fotografías	208
7.7	Requisitos	210

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CUADROS

Nº 01	COSO II - ERM	21
Nº 02	Comparación de los Métodos de Evaluación	22
Nº 03	Técnicas de Auditoría	25
Nº 04	Ponderación de las preguntas	31
Nº 05	Matriz de medición del Riesgo Inherente	35
Nº 06	Matriz de Confianza	36
Nº 07	Matriz de Riesgo	36
Nº 08	Método de Colorimetría	37
Nº 09	Marcas	46
Nº 10	Referencia	47
Nº 11	Diferencia de los Informes de Auditoría	61
Nº 12	Variable Independiente	73
Nº 13	Variable Dependiente	73
Nº 14	Personal de la Importadora	76
Nº 15	Análisis FODA	92
Nº 16	Crédito otorgado durante el año 2.011	97
Nº 17	Interpretación y análisis del crédito año 2.011	98
Nº 18	Matriz de Aprobación – Desaprobación de Hipótesis	191

GRAFICOS

Nº 01	Evaluación del Control Interno	12
Nº 02	Métodos de Evaluación de Control Interno	14
Nº 03	Componentes del COSO II ERM	17
Nº 04	Formato de la Narrativa	29
Nº 05	Formato de la Entrevista	30
Nº 06	Formato del Cuestionario de Control Interno	32
Nº 07	Símbolos de los Flujogramas	33
Nº 08	Formato del Programa de Auditoría	41
Nº 09	Formato de Planificación Especifica	43
Nº 10	Formato de la Hoja de Hallazgos	51
Nº 11	Formato del Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones	63
Nº 12	Logotipo de Firma Auditora	71
Nº 13	Organigrama Estructural	77
Nº 14	Organigrama Funcional	79
Nº 15	Flujograma de Ventas	93
Nº 16	Tabla de Intereses	96
Nº 17	Crédito otorgado durante al año 2.011	97

PAPELES DE TRABAJO

REFERENCIACIÓN

P / T PP 1 Planificación Preliminar
CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS
P / T CJ 1 Narrativa de la Visita
P / T CJ 2 Narrativa de la Entrevista
P / T CJ 3 Planificación Específica
P / T CJ 4 Cuestionario de Control Interno
P / T CJ 5 Medición de Riesgos
P / T CJ 6 Programa
H CJ. 1 Hallazgos
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
P / T CC 1 Narrativa de la Visita
P / T CC 2 Narrativa de la Entrevista
P / T CC 3 Planificación Específica
P / T CC 4 Cuestionario de Control Interno
P / T CC 5 Medición de Riesgos
P / T CC 6 Programa
P / T CC 7 Papeles de Trabajo
H CC. 1 Hallazgos

RESUMEN

El presente trabajo estuvo dirigido hacia la aplicación de una Auditoria Operacional en la Importadora "MADOBA S.A.", específicamente en las actividades de créditos y cobranzas del año 2.011, de la cual depende el incremento de la morosidad de las cuentas por cobrar y por ende interferiría en el crecimiento Institucional.

Derivado de lo anterior, se evaluaron los controles y procedimientos existentes, que se aplican de acuerdo a la experiencia del personal y se determinaron debilidades en cuanto a las políticas y procedimientos del área de crédito, que actualmente se llevan a cabo en la empresa.

Se incluye dentro del contenido del presente trabajo, una descripción general de la empresa objeto de estudio, así como una serie de conceptos relacionados a la auditoria operativa y a control interno, el planteamiento del problema a investigar que abarca la justificación, la pregunta de investigación y los objetivos generales y específicos. También se menciona la metodología utilizada para obtener información, los resultados obtenidos y el análisis de los mismos.

La investigación es de tipo descriptiva, ya que se ha basado en la recolección de datos bibliográficos, entrevistas y herramientas para la detección de información los cuales permitirán describir el panorama operacional del departamento de crédito y cobranzas, demostrando las características que identifican los diferentes componentes, delimitando así los hechos que conforman el problema de investigación.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 3 personas: Cajera Recaudadora de Cobranzas, Jefe de Cobranzas y Jefa de Crédito. La técnica de recolección de datos fue un cuestionario para cada funcionario.

Además se realizó el envío de cartas de confirmación de saldos a 103 clientes (muestreo) que contrajeron crédito en el año 2011 y que aun mantienen obligaciones con la empresa, con el fin de ratificar los valores que reposan en

la importadora. Y se revisó la documentación que fue receptada en el momento de aprobación del crédito para comprobar el cumplimiento de los requisitos y políticas establecidas.

Luego de analizar los Riesgos Inherente y de Control, elementos fundamentales para determinar el Riesgo de Auditoría; se obtuvo un Riesgo General lo que significa que el margen de error del trabajo es $\pm 0,10\%$.

Los resultados alcanzados permitieron detectar algunas debilidades, las que mencionamos en el informe de auditoría lo que originó la propuesta de elaboración de un cronograma de cumplimiento donde se establecen las recomendaciones a la empresa, lo cual permitirá un proceso más eficaz y eficiente dentro de la Importadora.

SUMMARY

The present study was aimed at the implementation of an operational audit in Importer "MADOBA SA", specifically in credit and collection activities of the year 2011, which depends on the increase in defaults of the receivables and thus interfere Institutional growth.

Due to the above, we evaluated the controls and procedures, which are applied according to the experience of staff and identified weaknesses in the policies and procedures of the credit area, currently held in the company.

Included within the content of this paper, an overview of the company under study, as well as a number of concepts related to operational auditing and internal control, the approach of the research problem covering the rationale, research question and general and specific objectives. It also mentions the methodology used to obtain information, the results and the analysis thereof.

The research is descriptive, since it is based on bibliographic data collection, interviews and screening tools which enable information describing the operational picture credit and collections department, showing the characteristics that identify the different components, delimiting the facts that make the research problem.

The study population consisted of three people: Pocket Collector Collections, Collections Manager and Head of Credit. The technique of data collection was a questionnaire for each official.

Also was sending confirmation letters to 103 customers balances (sample) who contracted credit in 2011 and still maintain obligations to the company, in order to confirm the values that lie at the importer. And reviewed the documentation that was receipted at the time of loan approval to ensure compliance with the requirements and policies.

After analyzing the inherent and control risks, key elements in determining the audit risk; obtained a general risk which means that the margin of error is \pm 0.10% work.

The results made it possible to identify some weaknesses, which we mentioned in the audit report which led to the proposal to develop a compliance schedule which sets out recommendations to the company, which will enable a more effective and efficient in the Importer.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas se ven fortalecidas al realizar auditoría operativa a sus diferentes departamentos ya que permiten conocer a fondo las falencias y oportunidades de mejora existentes en los procesos que se ejecutan en las mismas, ya sean administrativos, técnicos, de producción o de apoyo.

Una empresa, a través de sus evaluaciones permanentes, posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen su desarrollo. La instrumentalización de los sistemas de control se da a través de las auditorías que se aplican en las empresas dentro de un período determinado para conocer sus restricciones, problemas, deficiencias, etc.

En función de este argumento contexto se ha realizado una Auditoría Operativa al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A.", Cantón Quevedo, período 2.011, con el propósito de contribuir al crecimiento de la empresa comercial y determinar la medida en que el control interno incide en su desarrollo.

El presente trabajo consta de siete capítulos que se describen a continuación: **Capítulo primero**, se refiere a la contextualización del problema de investigación donde se presenta información de la Importadora con respecto a la problemática, lo conforma también la justificación constituyendo una prognosis del problema, los cambios esperados con la realización del proyecto, los objetivos, qué es; y hacia dónde se enfoca precisamente el proyecto.

En el **segundo capítulo**, se enfoca a los fundamentos conceptuales, legales y teóricos que sustentan la investigación.

En el **tercer capítulo**, se refiere la Metodología utilizada para realizar el trabajo investigativo.

En el **cuarto capítulo**, se efectúa la aplicación práctica de la propuesta del desarrollo de la Auditoría Operativa aplicada a los procesos administrativos de

los departamentos de Caja, Contabilidad, Crédito y Cobranzas de Importadora “MADOBA S.A.”, ubicada en la Ciudad de Quevedo.

El **quinto capítulo** presenta las conclusiones y recomendaciones que originan el estudio de acuerdo a los resultados obtenidos.

El **sexto capítulo** contiene las referencias bibliográficas y electrónicas que se utilizaron para el desarrollo de la investigación.

Finalmente en el **séptimo** capítulo constan los anexos de la investigación.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los constantes cambios en los mercados inciden en que las empresas de todo tipo, se hayan vuelto más difíciles en su control operativo, por lo que se requiere que se realice

una inspección exhaustiva que permita conocer las falencias que existen y se pueda minimizar los riesgos de la empresa.

La Importadora "MADOBA S.A." por ser una empresa de gran capacidad operativa y tener sucursales requiere de un control en sus procesos operativos, a través de una evaluación de algunas de sus áreas, que permita conocer la eficiencia con la que ha estado trabajando en el último año. La falta de una evaluación exhaustiva en la empresa puede generar en un futuro la disminución de sus clientes y por ende de sus ventas, además de incurrir en situaciones de pérdidas financieras, registros contables defectuosos y un probable cierre de una de sus sucursales.

A través de la Auditoría Operativa se detectará las fallas administrativas con profundidad y proporcionará herramientas que logren cumplir los objetivos.

Por lo que luego de la aplicación de la auditoría operativa en todas sus fases y la obtención del informe final se deben aplicar estrategias que permitan mantener el crecimiento y competitividad de la empresa.

1.1.1 Formulación del problema

¿En qué medida ayudará la aplicación de una auditoría operativa en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa "MADOBA S.A."?

Sistematización

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de Crédito y Cobranzas?
- ¿Cuál es la confiabilidad que presenta el sistema de Control Interno del área auditada?
- ¿Qué resultados arroja la auditoría operativa aplicada al Departamento de Crédito y Cobranzas?

1.1.2 Delimitación del problema

1.1.2.1 Delimitación del Tema

El tema del trabajo de investigación estará encaminado a realizar la Auditoría Operativa en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A." periodo 2.011, evaluando y emitiendo finalmente un informe donde se planteen los resultados, las soluciones y recomendaciones a seguir. La información se obtendrá con la autorización de la Ing. María José Donoso Bejarano, Gerente Financiera.

1.1.2.2 Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en la Importadora “MADOBA S.A.” en sus oficinas principales ubicadas en la Ciudadela El Progreso, avenida Walter Andrade entre las calles segunda y tercera.

1.1.2.3 Delimitación del Tiempo

Esta investigación se desarrollará en el año 2012 - 2013 respectivamente con una duración de 18 semanas.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La Importadora “MADOBA S.A.”, es una importante empresa impulsadora del desarrollo comercial del cantón Quevedo, ofreciendo a su clientela una extensa gama de productos de línea blanca, y para brindar una mayor facilidad de adquisición, otorga ventas a crédito, haciendo posible a la mayoría de ciudadanos satisfacer sus necesidades, razón por la cual es necesario realizar una auditoría operativa en el Departamento de Crédito y Cobranzas.

La perspectiva del compromiso de auditoría operativa está en la revisión de las funciones que realizan los colaboradores de la Importadora, las cuales se deben considerar de forma íntegra todos los elementos que componen la empresa; por este motivo, es imprescindible para el Auditor realizar la Auditoría Operativa ya que a través de ella se mide la eficiencia y eficacia de las operaciones.

El presente trabajo investigativo, Auditoría Operativa al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora “MADOBA S.A.” permitirá establecer la eficiencia en el manejo de sus operaciones, para lo cual este tema será factible, ya que se cuenta con el apoyo de los Directivos de la empresa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Ejecutar una auditoría operativa en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora “MADOBA S.A.”, periodo 2.011.

1.3.2 Específicos

- Analizar el cumplimiento de las políticas de Crédito y Cobranzas utilizadas en la admisión de cartera.
- Evaluar los Controles Internos en el Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Estructurar los resultados de la auditoría.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 General

La aplicación de la Auditoría Operativa permite evaluar de manera objetiva al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A.".

1.4.2 Específicas

- La falta de conocimiento del personal de las políticas con las que se respalda la empresa al momento de conceder un crédito, origina que las cuentas por cobrar sean muy elevadas.
- La evaluación aplicada a los Controles Institucionales del Departamento de Crédito y Cobranzas muestra la confiabilidad del mismo.
- La Auditoría Operativa aplicada a la empresa permite estructurar los resultados de la gestión del Departamento de Crédito y Cobranzas.

1.5 VARIABLES

1.5.1 Variable Independiente

Auditoría Operativa

1.5.2 Variable Dependiente

Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2. MARCO TEORICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Según **Rivera G. (2002)**. Es un cuerpo de ideas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas armadas lógicas y sistemáticamente, para proporcionar una explicación limitada acerca de las causas que expliquen un hecho o fenómeno que el investigador prefiere escoger para su análisis.

Los conceptos más importantes se citan a continuación:

2.1.1 Auditoría Operativa

2.1.1.1 Concepto

“Auditoría Operativa se refiere al análisis integral de una unidad operativa o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, según se miden en función de los objetivos de la administración. En tanto que una auditoría financiera se centra en la medición de la posición financiera, de los resultados de las operaciones y de los flujos de efectivo de una entidad, una auditoría operacional se centra en la eficacia, la eficiencia y la economía de las operaciones. El auditor operacional evalúa los controles operativos de la administración y de los sistemas sobre actividades tan diversas como compras, procesamiento de datos, recepción, envío, servicios de oficina, publicidad e ingeniería.”¹

2.1.1.2 Objetivos

Diagnosticar y formular recomendaciones profesionales para mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones involucradas en los hallazgos.²

Revelar irregularidades y desviaciones en cualquier elemento examinado dentro de la compañía que afecten al desarrollo de las operaciones.

¹Whittington, O. R., & Pany, K. (2007). *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hill. Cap. 3. Pag.106

² <http://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>

2.1.1.3 Importancia

La importancia de la Auditoría Operativa se sustenta en que mediante ella se pueden conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la empresa. Es importante valorar la importancia de los problemas, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e implantarlas. El análisis y evaluación de factores, tanto internos como externos, debe hacerse de manera sistemática e integral, abarcando la totalidad de la empresa.

La auditoría operativa sirve para comprobar la capacidad de la administración en todos los niveles; es una manera de determinar los puntos clave donde hay un peligro potencial y por otro lado, ubicar las oportunidades de mejora, posibilidad de reducir costos, oportunidad de eliminar desperdicios y pérdidas de tiempo innecesarias, con la consiguiente mejora de procesos; así como también evaluar la eficacia de los controles internos.³

2.1.1.4 Metodología

La metodología de la auditoría operativa busca brindar un marco de actuación y establecer los lineamientos que se emprenderán en las diversas fases de la auditoría. La metodología que se utilizará durante esta Auditoría Operativa se basará en:

2.1.1.4.1 Planificación preliminar

En esta fase se pretende establecer relaciones entre la empresa y el auditor, para así determinar, conocer la situación de la entidad, su organización, políticas, normas reglamentos, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor tener una visión global de la empresa.

2.1.1.4.2 Planificación específica

La planificación específica en definitiva, es determinar los procedimientos para

³ <http://www.barandilleros.com/la-auditoria-operativa.html>

cumplir la estrategia o decisión adoptada en la planificación preliminar. En la planificación específica se analiza la documentación e información recopilada del ente a auditar, se confirmará la calificación y evaluación de los riesgos tanto inherente como de control, que se evaluaron en forma preliminar y se define el enfoque más adecuado.

2.1.1.4.3 Ejecución del trabajo

La ejecución del trabajo de auditoría es, en sí, la aplicación de los procedimientos descritos en los programas de auditoría definidos en la fase anterior.

2.1.1.4.4 Comunicación de resultados

Incluye la elaboración de un informe de auditoría que será el producto final de la Auditoría Operativa del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A.", periodo 2.011, en donde se encontrarán comentarios, hallazgos, conclusiones y recomendaciones en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación utilizados, las opiniones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que sea relevante.

2.1.1.4.5 Seguimiento y monitoreo

El trabajo de auditoría es un proceso continuo, de constante evaluación; por lo que, de nada servirá el trabajo de auditoría si no se comprueba que las acciones tomadas por la Gerencia de la Importadora “MADOBA S.A.”, se están realizando conforme a las recomendaciones establecidas en el informe.

2.1.2 Control Interno

- **Control**

“Es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas”⁴.

4 MANTILLA, Samuel y CANTE, Sandra, Auditoría del Control Interno, ECO Ediciones, 2.002, pág. 3

- **Interno**

Relativo a permanecer dentro de un establecimiento, propio de una organización y parte fundamental de la naturaleza del negocio.

2.1.2.1 Conceptos

Motivo por el cual el Control Interno es el plan de la organización, los métodos y procedimientos efectuados por la junta directiva de una organización y el personal de la misma con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos.

Según, La Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) el Control Interno comprende:

“El plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptados dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.”

Según, CEPEDA Gustavo, Auditoría y Control Interno, Editorial Mc Grawn Hill, señala que el Control Interno es:

“El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados.”

Según, MANTILLA, Samuel Alberto, CONTROL INTERNO INFORME COSO, señala que Control Interno es:

“El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones,*
- *Confiabilidad de la información financiera,*
- *Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.”*

Según MENDÍVIL Víctor, Elementos de Auditoría, México 2000, el control interno es:

“El control interno es el sistema de la organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados en un todo para lograr:

2.1.2.1.1 Objetivos del Control Interno

Los objetivos del Control Interno son los siguientes:

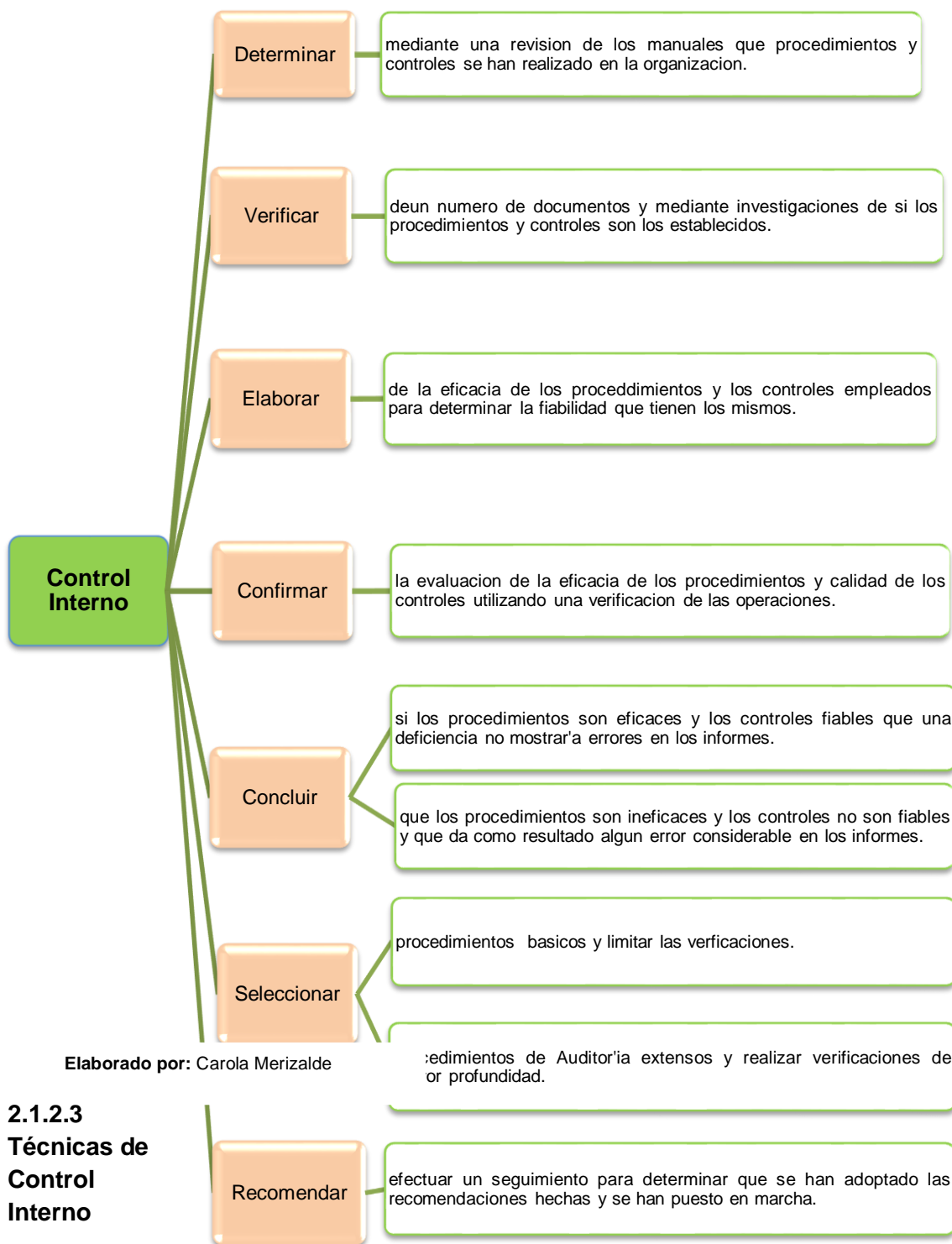
- a. Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b. Cumplimiento y eficiencia de las operaciones.
- c. Salvaguarda de activos.
- d. Registros contables idóneos.
- e. Adhesión a las políticas prescritas en la dirección.
- f. Confiabilidad de la información financiera y de gestión.

2.1.2.2 Evaluación de Control Interno

Según la NIA 06 Evaluación del Riesgo y Control Interno “El auditor deber obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor deberá usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.”

GRÁFICO N° 01

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO



Elaborado por: Carola Merizalde

2.1.2.3 Técnicas de Control Interno

Técnica

Es la destreza o habilidad de una persona para usar procedimientos, y recursos para cumplir un determinado fin.

Técnicas de control interno

Es el conjunto de actividades, procedimientos y métodos prácticos, que utiliza la empresa para prevenir, detectar y corregir errores o irregularidades que pueden ocurrir al desarrollar las operaciones diarias de una organización.

Por tal razón, estas técnicas son aplicables en el proceso administrativo, operativo y financiera, con la finalidad de obtener una certeza razonable de que los objetivos de control interno se cumplen eficientemente y acorde a lo planificado, por ende se clasifican de la siguiente manera:

➤ **Técnicas de control interno de validación:**

Son el conjunto de actividades que comprenden los mecanismos de autorización, comparación y verificaciones del cumplimiento de la información.

Validar es la comprobación de que un documento esté bien realizado y que se ajusta al respectivo registro de la operación originada.

El éxito de la validación dependerá de factores como:

- a) **Dónde se originan los documentos:** si son fuentes confiables o no.
- b) **Quién los crea:** si son creados por una aplicación automáticamente o por un usuario de forma manual.
- c) **Quién los manipula:** es posible introducir errores involuntariamente durante la manipulación de la información, datos y documentos.
- d) **La calidad de la información:** si los documentos se generan directamente, y si son completos

➤ **Técnicas de control interno de aseguramiento:**

Son el conjunto de actividades que permite al auditor verificar la numeración secuencial, la verificación aritmética y los activos organizados.

Asegurar consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro de una organización para proporcionar la confianza adecuada de que los bienes y/o servicios cumplen con los requerimientos exigidos por el cliente y la ley.

➤ **Técnicas de control interno de re-ejecución.**

Consiste en volver a verificar los procedimientos, actividades y procesos de una organización; refiriéndose a la doble verificación de las operaciones y al control previo de las mismas.

➤ **Técnicas de control interno de especialización funcional**

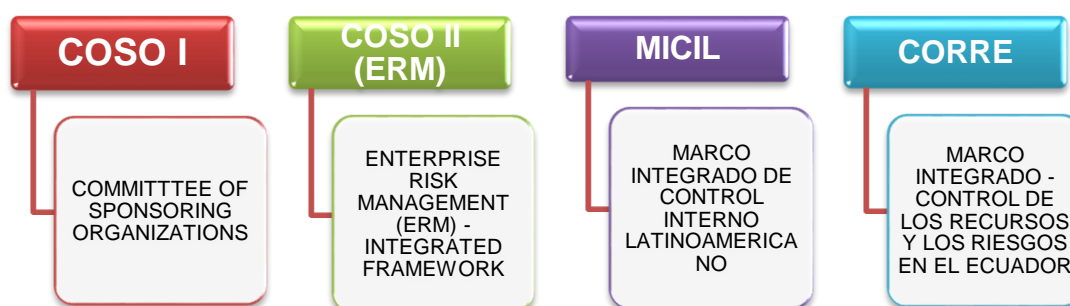
Consiste en verificar y determinar correctamente la segregación de funciones, el acceso restringido, la supervisión y la función de auditoría interna.

La segregación de funciones es separar un conjunto de actividades en distintas personas, para la determinación de responsabilidad y nivel de autoridad.

2.1.2.4 Métodos de Evaluación de Control Interno

GRAFICO N^o 02

METODOS DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO



Elaborado por: Carola Merizalde

2.1.2.4.1 COSO II (ERM)

Debido al aumento de preocupación por la administración de riesgos, The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission determinó la necesidad de la existencia de un marco reconocido de administración integral de riesgos.

Razón por la cual se inició el proyecto en enero de 2.001 con la finalidad de desarrollar un marco integrado y global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que varias organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos. Finalmente el 29 septiembre de 2.004, se publica el informe denominado Enterprise Risk Management – Integrated Framework, conocido como COSO II.

Según COSO II o Enterprise Risk Management (ERM), define que:

"La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización, es aplicado desde la definición

estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos dentro de su apetito, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización".

Por ende el Coso II, es un proceso que lo realiza el Comité Ejecutivo de una Entidad, la Gerencia y demás personal, aplicando estrategias y acciones a través de toda la empresa, para designar e identificar potenciales riesgos que pueden afectar a la entidad, permitiendo minimizarlos para cumplir con los objetivos corporativos.

"Riesgo es la posibilidad que un evento futuro incierto ocurra y afecte al logro de los objetivos de una organización en un lapso de tiempo determinado, estos riesgos son:

- *Estratégicos, Operativos y Financieros”⁵.*

(RUANO, Rafael, Socio – PricewaterhouseCoopers, COSO II – ERM y el Papel del Auditor Interno, pág. 10)

a) Características del COSO II (Enterprise Risk Management)

- Proceso continuo, siendo un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- Efectuado por el personal de la empresa y no sólo escrito como políticas.
- Se aplica estrategias.
- Se aplica en toda la organización, en cada nivel, unidad o departamento.
- Diseñado para identificar eventos potenciales y gestionar riesgos dentro del apetito al riesgo.
- Provee seguridad razonable en el logro de los objetivos: estratégicos, operacionales, presentación de reporte y cumplimiento.

b) Beneficios del COSO II (Enterprise Risk Management)

- Alinea el apetito al riesgo con la estrategia.
- Cabe recalcar que apetito del riesgo es la cantidad de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar para generar un valor agregado.
- Relaciona crecimiento, riesgo y retorno.
- Mejora las decisiones de respuesta al riesgo.

- Minimiza sorpresas y pérdidas operacionales.
- Identifica y gestiona la diversidad de riesgos por compañía y grupo agregado.
- Aprovecha las oportunidades.
- Mejora la asignación de capital.

En conclusión COSO II - ERM, es un proceso formal diseñado para identificar, evaluar, responder, comunicar y monitorear los riesgos a lo largo de toda la organización.

c) Componentes del COSO II.

Son ocho componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control.
- Establecimiento de objetivos.
- Identificación de riesgos.
- Evaluación de riesgos.
- Respuesta al riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión o monitoreo.

GRÁFICO N° 03 COMPONENTES COSO ERM



Elaborado por: Carola Merizalde

Según el informe Coso II los objetivos de una organización deben ser:

- a) **Objetivo estratégicos:** relacionados con las acciones para toma de decisiones acertadas y oportunas.
- b) **Objetivo operacionales:** relacionados con el buen uso de los recursos.
- c) **Objetivo de la información financiera:** relacionados con la elaboración correcta y pertinente de los estados financieros.
- d) **Objetivos de cumplimiento:** relacionados con el acatamiento con leyes y normas que le fueren aplicables.

d) **Detalle de cada uno de los componentes del COSO II (ERM)**

- **Ambiente de Control**

El ambiente interno abarca todo de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

- **Establecimiento de objetivos**

Los objetivos deben crearse antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos inciertos que afecten el normal giro de sus operaciones. Por tal razón la

administración de riesgos corporativos asegura que la dirección debe establecer un proceso que permita fijar objetivos y que estos apoyen la misión de la entidad y sean consecuentes con el riesgo aceptado.

Motivo por el cual se deben considerar dentro de los objetivos lo siguiente:

- ★ Qué exista una condición previa para la identificación de eventos, evaluación de riesgos y respuesta al riesgo.
- ★ Qué se encuentre consistente en las metas propuestas y se alineen con la misión y visión de la organización.
- ★ Qué reflejen las elecciones estratégicas de la Gerencia sobre cómo la organización buscará crear valor para sus grupos de interés.
- **Identificación de riesgos**

Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades.

Se debe identificar eventos potenciales que afectan la implementación de la estrategia o el logro de los objetivos, con impacto positivo, negativo o ambos.

e) Los eventos con un impacto negativo representan riesgos, los cuales necesitan ser evaluados y administrados.

f) Los eventos con un impacto positivo representan oportunidades, las cuales son re-canalizadas por la Gerencia.

- **Evaluación de riesgos**

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

a) **Probabilidad:** posibilidad de que ocurra un evento.

b) **Impacto:** es el efecto que se produce por factores pasados internos y externos (ocurrencia).

- **Respuesta al riesgo**

La respuesta de riesgo se relaciona a la decisión de la dirección al seleccionar las posibles alternativas como: evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos.

Categorías de respuesta al riesgo:

- ★ *“Evitar: es tomar acciones de modo de acabar las actividades que generan riesgo.*
- ★ *Reducir: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo.*
- ★ *Compartir: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.*
- ★ *Aceptar: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.”⁶*

Al responder al riesgo se desarrolla una serie de acciones para alinear los riesgos con la tolerancia al riesgo de la entidad.

- **Actividades de control**

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente.

- **Información y comunicación**

La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades.

Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la organización.

- **Supervisión o monitoreo.**

La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias.

Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional e interactivo en el cual casi cualquier componente puede e influye en otro.

⁶ www.pwc.com/uy .2004. PricewaterhouseCoopers, Marco Integrado de Administración de Riesgos Corporativos, Cra. Patricia Kirschenbaum y Cra. Jennifer Manguian, pág. 32

CUADRO N° 01

COSO II - ERM

ASPECTO GENERAL	DETALLE
COSO II - ERM	Enterprise Risk Management
Creación:	Enero 2.001
Publicación:	29 de septiembre de 2.004
Dirigido a:	Toda la organización (cada nivel, unidad o departamento).
El Control Interno está en:	Procesos continuos
Los Objetivos Organizacionales de Control Interno:	Estrategias para la administración del riesgo.
	Eficiencia y eficacia de las operaciones.
	Confiabilidad en los reportes financieros.
	Cumplimiento con leyes y normas.
Componentes:	Ambiente de Control
	Establecimiento de Objetivos
	Identificación del Riesgo
	Evaluación del Riesgo
	Respuesta al Riesgo
	Actividades de Control
	Información y Comunicación
	Seguimiento o Monitoreo
Enfocado a:	Toda la Organización
Evaluación de la efectividad del Control Interno	Lapso de tiempo (Minimización del riesgo)
Responsable por el Control Interno:	La Directiva y la Gerencia

Elaborado por: Carola Merizalde

CUADRO Nº 02

COMPARACIÓN DE LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN (CONTROL INTERNO)

METODO ASPECTOS	COSO I	COSO II	MICIL	CORRE
Siglas	The Committee of Sponsoring Organizations	Enterprise Risk Management	Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano	Marco Integrado – Control de los Recursos y los Riesgos en el Ecuador
Año de Publicación	1.992	2.004	2.003	2.006
Dirigido	Administración	Toda la organización (cada nivel, unidad o departamento)	Todos los niveles jerárquicos de una organización.	Toda la organización.
Se encuentra	Procesos	Procesos continuos	Los procesos, métodos y medios de coordinación	El medio de alcanzar los objetivos
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad y eficiencia de las operaciones • Confiabilidad en los reportes financieros • Cumplimiento con leyes y normas 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias para la administración del riesgo • Eficiencia y eficacia de las operaciones • Confiabilidad en los reportes financieros • Cumplimiento con leyes y normas 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y eficacia de las operaciones • Establecer un sistema de autorización y registros • Otorgar custodia de todos los bienes, valores y documentos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y eficacia de las operaciones • Honestidad y Responsabilidad • Salvaguarda de los recursos • Fiabilidad de la información. • Cumplimiento de las leyes y normas
Componentes	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Evacuación de Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Seguimiento o Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Establecimiento de Objetivos • Identificación del Riesgo • Evaluación de Riesgo • Respuesta al Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Seguimiento o Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Evaluación de Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Seguimiento o Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Establecimiento de Objetivos • Identificación del Riesgo • Evaluación de Riesgo • Respuesta al Riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Seguimiento o Monitoreo

Elaborado por: Carola Merizalde

2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Se encuentra constituida por la normativa interna y externa que regula directamente las actividades que desarrolla la Importadora "MADOBA S.A.", ya que su principal función es la venta de electrodomésticos.

Motivo por el cual la Importadora "MADOBA S.A.", se rige bajo las leyes vigentes del Ecuador tales como:

- Ley de Compañías.
- Comité de Comercio Exterior.
- Código de Trabajo.
- Ley de Seguridad Social.
- Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI), regulados por el Servicios de Renta Internas (SRI).
- Reglamentos Internos.
- Políticas internas.
- Regulaciones y Ordenanzas Municipales.
- Y demás leyes que le fueren aplicables.

El factor legal es el conjunto de normas, leyes y lineamientos que regulan las actividades de las empresas para su correcto desarrollo dentro de un margen ético.

De acuerdo al crecimiento evolutivo de la Importadora se establece la necesidad de ser constituida legalmente en la Superintendencia de Compañías, la empresa por ser una comercializadora de productos, debe contar con el respaldo de la documentación necesaria que garantice la legalidad de los mismos. La empresa debe cumplir con todas las disposiciones legales generadas por los organismos públicos del país.

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La presente investigación tomó como referencia la propuesta teórica de ciertos autores, los cuales iremos nombrando en el transcurso del trabajo.

2.3.1 Técnicas de Auditoría

El Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional, publicado por el ILACIF, actualmente denominado OLACEFS (Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores), define a las técnicas de auditoría de la siguiente manera:

"Son los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones.

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos normalmente aplicados por auditores profesionales durante el curso de sus labores. Además de las técnicas, los auditores emplean otras prácticas para reunir la evidencia.”

Por lo tanto, se podría definir que las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que emplea el auditor para obtener la evidencia suficiente y competente para fundamentar sus opiniones y conclusiones, que se encuentran en el informe.

Las técnicas de auditoría son las herramientas que el auditor utiliza para realizar su trabajo y su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias. Durante la etapa de planificación, el auditor determina cuáles técnicas va a emplear, cuándo debe hacerlo y de qué manera. Las técnicas seleccionadas para una auditoría específica al ser aplicadas se convierten en los procedimientos de auditoría.

En resumen, las técnicas son métodos utilizados por costumbre en la profesión para obtener evidencia de auditoría.

Las técnicas de Auditoría se clasifican de la siguiente manera:

CUADRO N° 03
TÉCNICAS DE AUDITORÍA

GRUPOS	TECNICA
1. Técnicas de Verificación Ocular	<ul style="list-style-type: none"> • Comparación • Observación • Revisión Selectiva • Rastreo
2. Técnicas de Verificación Verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Indagación
3. Técnicas de Verificación Escrita	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Conciliación • Confirmación
4. Técnicas de Verificación Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobación • Cálculo
5. Técnicas de Verificación Física	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección

Elaborado por: Carola Merizalde

2.3.1.1 Técnicas de Verificación Ocular

Como su nombre lo indican estas técnicas utilizan como instrumento fundamental la vista y se dividen así:

a.- Comparación.- Consiste en poner atención en dos o más cosas que tengan relación, con el fin de determinar las similitudes o diferencias existentes entre los aspectos comparados. Podemos ver que una de las más comunes formas de comparar, en lo que respecta a la auditoría, es entre los ingresos y gastos producidos en el ejercicio motivo del examen, con los que se estimaron en el presupuesto.

b.- Observación.- Es mirar cómo se están realizando las operaciones. Esta técnica es la más general y puede ser utilizada en casi todas las fases de un examen de auditoría.

c.- Revisión Selectiva.- En esta técnica consiste en la revisión ocular rápida efectuada con el fin de observar aquellos aspectos considerados no normales o comunes y que por su volumen no pueden ser sometidos a un estudio más profundo; a través de esta técnica, el auditor fija su atención en aquellos casos distintos de los normales.

d.- Rastreo.- A través del rastreo se selecciona una operación o transacción, la misma que es revisada desde el inicio hasta el final de su proceso normal.

2.3.1.2 Técnica de Verificación Verbal.

Esta técnica se basa en la comunicación verbal y está conformada por:

a.- Indagación.- Consiste en realizar una serie de preguntas sobre un aspecto motivo de examen, ésta es de gran utilidad cuando existen áreas no documentadas; sin embargo, aunque al realizar varias preguntas, las respuestas constituyan un elemento de juicio satisfactorio, la indagación por sí sola no es considerada una evidencia suficiente y competente.

2.3.1.3 Técnicas de Verificación Escrita.

A través de estas técnicas se obtiene evidencia escrita que respalde el examen realizado, son las siguientes:

a.- Análisis.- Consiste en descomponer una cuenta con el fin de determinar su saldo, así como verificar todas las transacciones que tengan relación con la cuenta sujeta a examen durante el período que se está estudiando. La técnica que usa con más frecuencia el auditor es el análisis a las cuentas de mayor, este análisis es descrito por el auditor en un papel de trabajo denominado Cédula Analítica. En la auditoría financiera, el auditor para dictaminar los estados financieros analiza las cuentas de Activo, Pasivo, Ingresos y Gastos, y este análisis es registrado en los papeles de trabajo. Para analizar un proceso debemos dividirlo en sus elementos, partes o pasos.

En la auditoría operativa, el auditor analiza procesos, su eficiencia, eficacia y más indicadores que permitan conocer la forma en que estos procesos cumplen con sus objetivos. Pero también revisa y evalúa el control interno, dividiendo un proceso en sus elementos componentes o pasos específicos para poder identificar los puntos de control. Frecuentemente este tipo de análisis se efectúa mediante diagramas de flujo de dicho proceso que facilita su análisis.⁵

b.- Conciliación.- Poner de acuerdo datos de una misma operación siempre y cuando provengan de fuentes distintas. El ejemplo más común en la auditoría es la Conciliación Bancaria.

c.- Confirmación.- Consiste en asegurarse de la autenticidad de la información proporcionada por la entidad sujeta a examen, a través de la afirmación o negación escrita de una empresa o persona que conozca la existencia y veracidad de la operación consultada.

Existen dos clases de confirmaciones: positivas y negativas; así mismo, las confirmaciones positivas pueden ser directas o indirectas.

- **Confirmación Positiva.-** Es cuando el auditor pide al confirmante que conteste si está o no conforme con los datos que se desea confirmar.
- **Confirmación Positiva Directa.-** Es aquella en la que el auditor pone en la carta de confirmación los datos que desea se verifiquen.
- **Confirmación Positiva Indirecta.-** Cuando el auditor no proporciona los datos, sino que solicita al confirmante que ponga la información de sus propias fuentes.
- **Confirmación Negativa.-** En este caso se solicita al confirmante que conteste únicamente en el caso de no estar de acuerdo con los datos enviados por el auditor.

2.3.1.4 Técnicas de Verificación Documental.

Estas técnicas permiten tener respaldos de las transacciones examinadas y son las siguientes:

a.- Comprobación.- Quiere decir verificar los documentos que sustentan una

5 <http://www.slideshare.net/JOVIMECARCH/tecnicas-de-practicas-auditoria-presentation>

transacción, con el fin de comprobar la legalidad de los mismos.

En contabilidad los documentos de respaldo son las facturas, los cheques, etc., y en base a estos se realiza el registro original de las operaciones.

Al analizar los documentos de respaldo se debe tener en cuenta lo siguiente:

- i. Estar seguro de la autenticidad del documento.
- ii. Determinar si las operaciones realizadas están de acuerdo con los fines previstos por la entidad.
- iii. Observar que las operaciones hayan sido aprobadas por las firmas autorizadas.
- iv. Establecer si las operaciones han sido registradas correctamente.

b.- Computación (Cálculo).- Esta técnica tiene como objetivo comprobar la exactitud matemática de las operaciones realizadas, a través de calcular, contar, sumar, multiplicar, realizar los cálculos de las depreciaciones, amortizaciones, etc. Esta técnica sirve para determinar la exactitud aritmética de los cálculos efectuados; pero, es necesario realizar otras pruebas para determinar la validez de las cifras de una operación. Las operaciones están sujetas a errores de cálculo (humanos o mecánicos) por lo que se hace indispensable la aplicación de esta técnica en el trabajo del auditor.

2.3.1.5 Técnica de Verificación Física

Esta técnica consiste en la constatación física y ocular, se conforma por la inspección.

a.- Inspección.- Consiste en el examen ocular de los bienes de la entidad sean estos: activos, documentos, valores, etc., con el fin de conocer la existencia y autenticidad de los mismos. Esta técnica es de mucha utilidad cuando se trata de constatar los valores en efectivo, así como los activos, cuando se realiza una inspección en los inventarios, o cuando se revisa contratos para obras públicas.

2.3.2 Herramientas de evaluación de Control Interno


2.3.2.1 Narrativas o Descriptivas

Es el método que consiste en elaborar un papel de trabajo, en el cual se detalle, resuma, describa o narre por escrito lo observado del ente auditado, así como también del control interno que esté posea y aplique.

Es de gran importancia que al final de la narración, resaltar analíticamente las fortalezas y debilidades encontradas, señalando la efectividad de los controles existentes.

GRÁFICO N° 04

FORMATO DE LA NARRATIVA

 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES</p>	<p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80px; height: 40px;"> <p style="color: red; margin: 0;">P/T -/-</p> </div>
<p>IMPORTADORA “MADoba S.A.” NARRATIVA DE LA VISITA</p>		
<p>Departamento: Fecha:</p>		
<p>Texto de la narrativa</p>		
<p>Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM Fecha:</p>		

Elaborado por: Carola Merizalde


2.3.2.2 Entrevistas

Las entrevistas formales son una de las técnicas de mayor uso en la auditoría operacional, toda vez que a través de ellas se obtiene la información de primera mano respecto de la operación. Cuando se utiliza esta herramienta deberá cuidarse:

- Planear las entrevistas para obtener información sobre la ejecución práctica de las políticas y procedimientos.
- Desarrollar cuestionarios y seleccionar las técnicas de encuesta más apropiadas al tipo de evidencia que se desea recopilar determinando el tamaño de la muestra y la oportunidad de la entrevista. Efectuar entrevistas con el personal ejecutivo que administra las principales actividades así como con el personal de línea, asegurándose de haber obtenido una opinión veraz y significativa de lo que ocurre en la operación.

GRÁFICO Nº 05

FORMATO DE LA ENTREVISTA

 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES</p>	<p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p>		
<p>Departamento: Fecha:</p>	<p>IMPORTADORA “MADoba S.A.” NARRATIVA DE LA ENTREVISTA</p>	<table border="1"> <tr> <td>P/T -/-</td> </tr> </table>	P/T -/-
P/T -/-			
<p>Texto de la narrativa</p>			
<p>Elaborado por: Auditor Sénior Carola Merizalde CM Fecha: Elaborado por: Carola Merizalde</p>			

2.3.2.3 Cuestionarios

“El cuestionario es una herramienta de evaluación del control interno de una empresa, sirve para evaluar aspectos de control interno mediante la cual se establece la eficiencia de los controles, y determina los posibles riesgos”⁶.

Es un papel de trabajo, documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, sistematizadas y estructuradas de acuerdo con la planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

El cuestionario se pondera según la importancia de la información que requiere analizar el auditor.

Por ejemplo:

CUADRO Nº 04
PONDERACIÓN DE LAS PREGUNTAS
(PUNTAJE ÓPTIMO)

PREGUNTA	PONDERACION
----------	-------------

Máxima Importancia	10
Intermedio	7
Mínima Importancia	5

Elaborado por: Carola Merizalde

6 www.librodeAuditoría.com, (Ebook Digital, América Latina, Boletín No. 2)

GRÁFICO Nº 06

FORMATO DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

		<p align="center"> MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR </p>				
<p align="center"> IMPORTADORA "MADOBA S.A." CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE </p>		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">P/T</div>				
Encargado:						
No.	Pregunta	SI	NO	Puntaje		Observaciones
				Optimo	Obtenido	

TOTAL				100		
Elaborado por: Auditor Sénior Carola Merizalde CM			Fecha:		Firma:	

Elaborado por: Carola Merizalde

2.3.2.4 Flujograma.

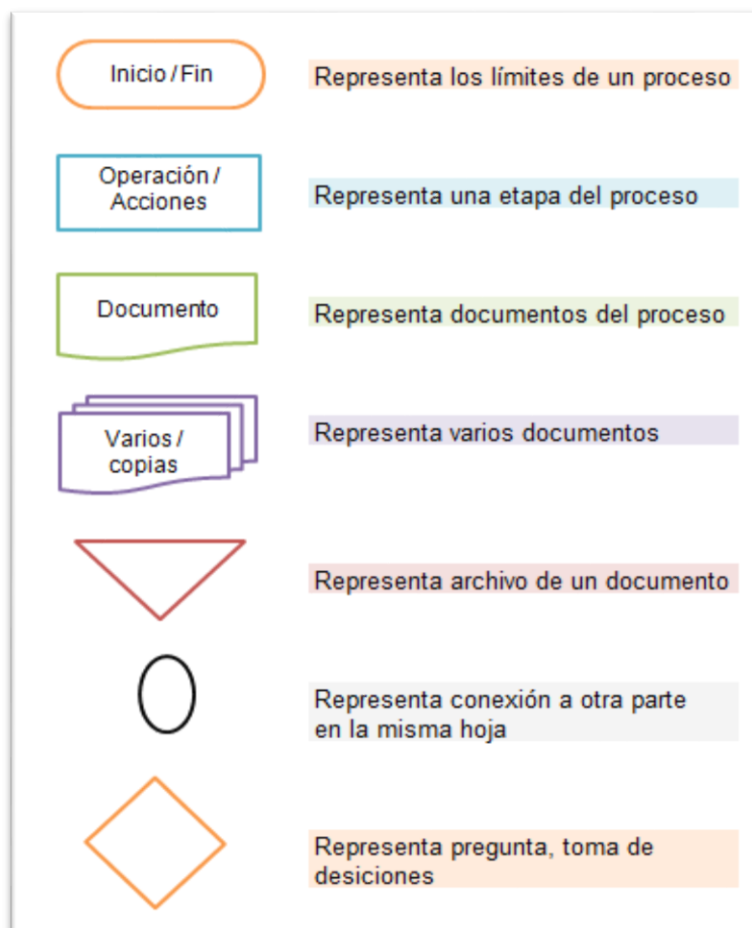
Según Chiavenato Idalberto. Año 2003; *“El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución”.*

EL Flujograma o Diagrama de Flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.

Los símbolos que se utilizan son:

GRÁFICO N° 07

SÍMBOLOS DE LOS FLUJOGRAMAS



El flujograma es un método muy útil para evaluar el control interno, debido a que es la representación gráfica secuencial del conjunto de operaciones relativas a una actividad o sistema determinado, su conformación se la realiza a través de símbolos.

Sirven para levantar la información y evaluar en forma preliminar las actividades de control de los sistemas que operan en una empresa.

El flujograma permite al auditor:

- Simplificar la tarea de identificar el proceso.
- Orientar la secuencia de las actividades con criterio lógico.
- Unificar la utilización de símbolos con ventajas de interpretación para el usuario.
- Facilitar la supervisión a base de las características de claridad, simplicidad, ordenamiento lógico de la secuencia.

Para la evaluación del control interno no hay reglas ni métodos rígidos a seguirse; puesto que, el juicio del equipo de auditores desempeña un papel muy importante.

2.3.2.5 Evaluación del Riesgo

En la auditoría es necesario determinar los siguientes riesgos.

2.3.2.5.1 Riesgo Inherente

Es la posibilidad de un error material en una afirmación antes de examinar el control interno del cliente. Los factores que influyen en él, son la naturaleza del cliente y de su industria; éste riesgo se determina en la etapa de planificación preliminar de la auditoría.⁷

Los factores que determinan la existencia del riesgo inherente son:

- La naturaleza del negocio.
 - El tipo de operaciones que se realiza.
 - La naturaleza de sus productos y el volumen de las transacciones.
 - La situación económica y financiera de la organización.
 - Errores humanos.
-

CUADRO N° 05

MATRIZ DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE RIESGO INHERENTE

RIESGO	%
ALTO	
Alto	99,99%
Moderado	88,88%
Bajo	77,77%
MODERADO	
Alto	66,66%
Moderado	55,55%
Bajo	44,44%
BAJO	
Alto	33,33%
Moderado	22,22%
Bajo	11,11%

Elaborado por: Carola Merizalde

2.3.2.5.2 Riesgo de Control (RC)

Es la evaluación que hace el auditor de la probabilidad que errores superiores a un monto tolerable, en un segmento, no sean evitados o detectados por el control interno del cliente.⁸

El riesgo de control se mide a través de cuestionarios de control interno; para evaluar el riesgo de control, primero se determinará el nivel de confianza de la siguiente manera:

- a) **Nivel de confianza.** Es la confianza que deposita el auditor en el control interno de la organización.

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Calificación Máxima}} \times 100$$

Con la matriz que se muestra a continuación, se puede interpretar la medición de los niveles de confianza y de riesgo, en la cual se concluye que a mayor riesgo disminuye el nivel de confianza.

CUADRO N° 06
MATRIZ DE CONFIANZA

CONFIANZA	MINIMO	MAXIMO
ALTO		
Alto	88,89%	99,99%
Medio	77,78%	88,88%
Bajo	66,67%	77,77%
MEDIO		
Alto	55,56%	66,66%
Medio	44,45%	55,55%
Bajo	33,34%	44,44%
BAJO		
Alto	22,23%	33,33%
Medio	11,12%	22,22%
Bajo	0,01%	11,11%

Elaborado por: Carola Merizalde

CUADRO N° 07
MATRIZ DE RIESGO

RIESGO	MINIMO	MAXIMO
ALTO		
Bajo	0,01%	11,11%
Medio	11,12%	22,22%
Alto	22,23%	33,33%
MEDIO		
Bajo	33,34%	44,44%
Medio	44,45%	55,55%
Alto	55,56%	66,66%
BAJO		
Bajo	66,67%	77,77%

Medio	77,78%	88,88%
Alto	88,89%	99,99%

Elaborado por: Carola Merizalde

Características de llenado de la matriz:

- En la matriz de confianza se marca el nivel donde se encuentra el puntaje obtenido.
- En la matriz de riesgo se obtiene aplicando la siguiente fórmula y después se debe marcar el rango donde se encuentra el resultado.

Riesgo de Control = Puntaje Óptimo - Puntaje Obtenido

Una vez realizada la evaluación del Riesgo de Control se usa el Método de Colorimetría para la calificación de riesgos.

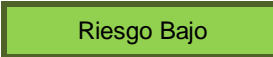


- b) Técnica de Colorimetría.** La colorimetría consiste en el uso de colores para reflejar de mejor manera los resultados de mediciones realizadas fundamentalmente agrupándolos por niveles o rangos.

Se han definido básicamente tres tipos de escalas colorimétricas de 3, 4 y 5 niveles. ⁹

CUADRO Nº 08




MÉTODO DE COLORIMETRÍA

a) Sistema de Semáforo - 3 Niveles

- Verde 
- Amarillo 
- Rojo 

b) Sistema de Alertas - 4 Niveles

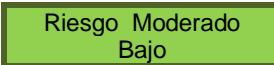



- Verde 

- Amarillo 
- Naranja 
- Rojo 

c) Sistema de Escala 5 Colores 5 Niveles

- Azul 

9 Carpeta Resumen de Auditoría de Gestión elaborada por Dr. Jorge Badillo, Pág. 57

- Verde 
- Amarillo 
- Naranja 
- Rojo 

La colorimetría es también aplicable en Auditoría Financiera, fundamentalmente al elaborar las Matrices de Evaluación de Riesgos (las cuales reflejan los resultados de la calificación del Riesgo de Control resultante de la Evaluación de Control Interno aplicada en la Fase 2 de Planificación Específica).

2.3.2.5.3 Riesgo de Detección

Es el que los auditores no descubran los errores al aplicar sus procedimientos, en otras palabras es la posibilidad de que los procedimientos sólo lleven a concluir que no existe un error material en una cuenta o afirmación, cuando en realidad sí existe. El riesgo de detección se disminuye efectuando pruebas sustantivas.¹⁰

2.3.2.5.4 Riesgo de Auditoría

El riesgo de auditoría indica la posibilidad de que los auditores sin darse cuenta no modifiquen debidamente su opinión sobre los estados financieros que contienen errores materiales; es el riesgo de que los auditores emitan una opinión sin salvedades.

Este riesgo se reduce recabando evidencia, cuánto más confiable sea, menor será el riesgo, los auditores han de reunir suficiente evidencia para aminorar el riesgo a un nivel bajo en todas las auditorías.

Debe obtenerse evidencia suficiente y competente mediante la observación, la

10 Whittington O, R., & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGraw Hill Interamericana.

inspección, las preguntas y confirmaciones para contar con un fundamento razonable que permita emitir una opinión respecto a los estados financieros.¹¹

El Riesgo de Auditoría es el resultado de la siguiente fórmula:

**Riesgo de Auditoría = Riesgo Inherente x Riesgo de Control x Riesgo de
Detección**

$$RA = RI \times RC \times RD$$

2.3.2.6 Programa de Auditoría

Según WHITTINGTON O, R., & Pany, K. "El programa de trabajo de auditoría es la representación física y la formalización de la planeación. Es la relación escrita y ordenada de los procedimientos de auditoría, extensión y profundidad de éstos, a aplicar en el trabajo específico">>

Los programas se elaboran en base de:

- Cubrir todas las áreas de la organización.
- Poner énfasis en áreas más importantes.
- Áreas donde el control interno es más deficiente.
- Realizar comprobaciones escalonadamente.
- Establecer los tiempos de trabajo.

El Programa de Auditoría se plasma en papel en los que generalmente se anota lo siguiente:

- a) Procedimiento (nombre claro).
- b) Extensión (descripción del procedimiento).
- c) Oportunidad (fecha en que debe realizarse la tarea).
- d) Tiempo (estimado y real que tome realizar la tarea).

11 Whittington O, R., & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGraw Hill Interamericana.

2.3.2.6.1 Planificación Preliminar

BENJAMIN FRANKLIN. 2007. *Auditoría Administrativa*. México: MC GRAW-HILL. Capitulo 3, pag. 52. “Mediante esta etapa el auditor se familiariza con el entorno interno y externo de la organización observando de forma más directa el área, proceso o actividad a evaluar, con el objeto de apreciar a simple vista los problemas que enfrentan los involucrados ya que los mismos le servirán para el diagnostico de puntos críticos.”¹²

En esta etapa el auditor investiga y conoce a la organización como un todo, y lo guía hacia las áreas que requieren de examen y que serán de interés.

En esta fase se incluyen actividades como:

- a. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones y visualizar el funcionamiento en conjunto.
 - b. Entrevista con las autoridades, con el objeto de conocer su expectativa de la auditoría y opiniones de las áreas de estudio.
 - c. Revisión de los archivos corriente y permanente, con el fin de conocer los antecedentes de auditorías anteriores y que la información de la empresa se encuentra registrada, el auditor iniciará para este nuevo trabajo, el archivo permanente que sustente su información.
 - d. Determinar los indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia para la evaluación de su cumplimiento dentro de la organización, como la incorporación de los mismos de no encontrarse establecidos.
 - e. Detectar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para apoyar con estrategias tendientes a disminuir el impacto de las amenazas y eliminar las debilidades en base a sus fortalezas y oportunidades.
 - f. Determinar aspectos relevantes como son: Cuando la empresa pierde la condición para la que fue creada, está atravesando un proceso de acreditación.
- 12 Franklin.B. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Mc Graw-Hill.
- g. Elaboración del Plan global de auditoría, que contenga las condiciones del trabajo, responsabilidades legales de los auditores, naturaleza y calendario de los informes u otras comunicaciones al cliente.

GRÁFICO N° 08

FORMATO DE PROGRAMA DE AUDITORIA



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T
-/-

PROGRAMA DE AUDITORIA OPERACIONAL

No.	ACTIVIDADES	PERSONAL ASIGNADO		FECHAS		HORAS	
		NOMBRE	CARGO	DEL	AL	EST	REAL

Elaborado Por: Carola Merizalde

2.3.2.6.2 Planificación Específica

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar.

La 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.

Se deberán cumplir, entre otros, los siguientes pasos durante la planificación específica:

- Considerar el objetivo general de la auditoría y el reporte de la planificación preliminar para determinar los componentes a ser evaluados.
- Obtener información adicional de acuerdo con las instrucciones establecidas en la planificación preliminar.
- Evaluar la estructura de control interno del ente o área a examinar.

GRÁFICO Nº 09

FORMATO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
 Teléfonos: 052763395 – 084452778
 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADоба S.A."

PROGRAMA DE AUDITORÍA

DEPARTAMENTO DE.....

P/T
-/-

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	HORAS/ PLANIF.	HORAS/ REALES	DIF.	REF P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
CONOCIMIENTO PRELIMINAR							

EVALUACION DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE.....							
Elaborado por: Auditor Sénior Carola Merizalde CM				Fecha:			

Elaborado Por: Carola Merizalde

2.3.2.6.3 Papeles de Trabajo

“Los papeles de trabajo son el conjunto documentos, cédulas y papeles; elaborados y obtenidos por el auditor durante el curso de la Auditoría y sirven para:

- *Evidenciar de manera suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado.*
- *Respaldar el dictamen, las conclusiones y recomendaciones del informe.*
- *Entre otros aspectos, sirve para:*

- a) Redactar y sustentar el informe de Auditoría.*
- b) Ayudar a la planificación.*
- c) Facilitar el examen de Auditoría.*
- d) Sentar las bases del control de calidad de la Auditoría.*
- e) Defender demandas, los juicios y procesos jurídicos.*
- f) Demostrar el cumplimiento de las normas de Auditoría.*
- h) Registrar la información reunida en la Auditoría”¹³.*

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos en que el auditor registra los datos e información obtenida durante su examen, los resultados de las pruebas realizadas y la descripción de las mismas.

a) Objetivos de los papeles de trabajo

“Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- a) Facilita la preparación del Informe de Auditoría.*

¹³ www.ctmemurcia.com (Papeles de trabajo)

- b) Comprueba y explica en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.*

- c) Coordina y organiza todas las fases de la Auditoría.*

- d) Proporciona información para la preparación de declaraciones de impuesto y documentos de registros para organismos de control y vigilancia.*

- e) Sirve de guía en exámenes subsecuentes”¹⁴.*

b) Contenido de los Papeles de Trabajo.

La cantidad y el tipo de papeles de trabajo a ser elaborados dependerán del criterio del auditor y de diversos factores como:

- Las características de la empresa a ser auditada.
- El nivel de confianza en los controles internos.
- La necesidad de tener una supervisión y control de la Auditoría;
- La naturaleza del Informe de Auditoría.

Es responsabilidad del Supervisor de Auditoría examinar que los papeles de trabajo sustenten la labor de la Auditoría realizada y asegurarse que las conclusiones, los resultados y las recomendaciones tengan el apoyo adecuado para evaluar la competencia de la labor de la Auditoría ejecutada.

Cabe recalcar que el Supervisor y el Jefe de Equipo son los responsables de que los papeles de trabajo sean cuidadosamente elaborados y clasificados en los archivos corriente y permanente.

Los papeles de trabajo deben reunir las siguientes características:

- Deben ser elaborados de manera nítida, clara, concisa y precisa; utilizando una excelente ortografía, lenguaje y conceptos apropiados, debe tener referencias lógicas, y marcas con su respectiva explicación.

¹⁴ ESTUPIÑAN, Rodrigo, Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera, ECOE Ediciones, Editorial ROESGA, pág. 37

- **Marca de Auditoría**

Son los signos o símbolo que utiliza el auditor para identificar el tipo de procedimiento, tarea o prueba realizada en la ejecución de su examen, siendo su principal característica la uniformidad, y conocimiento de los signos o símbolos por todo el equipo de trabajo de auditoría.

CUADRO No. 09

MARCAS

SIMBOLOS	DESCRIPCION
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
^	Sumas verificadas
Σ	Totalizado
®	Confrontado correcto
«	Pendiente registro
¥	Verificado
ψ	Inspeccionado
□	No reúne requisitos
©	Conciliado
∅	Circularizado

Elaborado por: Carola Merizalde

- **Referenciación**

Son el índice que se anota en la parte superior de los papeles de trabajo, cuya finalidad es facilitar el acceso y manejo a la información contenida en los papeles de trabajo por parte de los auditores.

CUADRO Nº 10

REFERENCIAS ¹⁵

REFERENCIACION	DESCRIPCION
NFA	Informe de Auditoría
B/G	Balance General
P/G	Estado de Resultados
EFE	Estado de Flujo de Efectivo
ECP	Estado de Cambios en el Patrimonio

NEF	Notas a los Estados Financieros
IS	Información Complementaria
B/G1	Hoja de Trabajo del Balance de Comprobación
AJES	Asientos de Ajustes
RECL	Reclasificación
PP	Planificación Preliminar
PE	Planificación Especifica
A	Caja y Bancos
B	Inversiones Realizables
C	Documentos y cuentas por cobrar
D	Inventarios
E	Gastos anticipados o prepagados
F	Propiedad, planta y equipo
AA	Obligaciones financieras
BB	Cuentas por pagar
GG	Patrimonio
P/G1	Ingresos
P/G2	Egresos

Elaborado por: Carola Merizalde

15 ESTUPIÑAN, Rodrigo, Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera, ECO Ediciones, Editora ROESGA, 2003, pág. 41

- Su preparación debe efectuarse con la mayor prontitud posible y en su elaboración debe permitir incluir los datos exigidos por el buen criterio del auditor, de manera cuidadosa que no distorsione la información obtenida.
- Deben elaborarse con escritura cuya alteración no sea posible, sin enmendaduras y que asegure la permanencia de la información contenida en ellos.

- Los papeles de trabajo son de propiedad de la firma auditora, la cual adoptará las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad.

Los papeles de trabajo respaldan una diversidad de información reunida por los auditores, y por esto existe una gran variedad de papeles de trabajo, pudiendo agruparlos de la siguiente forma:

- a. Papeles de Trabajo Administrativos de Auditoría.
- b. Cédulas sumarias.
- c. Asientos de Ajuste y Asientos de Reclasificación.
- d. Cédulas analíticas o planillas de trabajo de apoyo, análisis, conciliaciones y de cálculos globales.
- e. Papeles de Comprobaciones.

2.3.2.6.4 Hallazgos de Auditoría

Son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de Auditoría con relación a las normas o a las directrices presentadas por la gerencia.

Los atributos del hallazgo son:

1) Condición:

Según, el Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional del Sector Público, publicado por OLACEFS (Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores), define a la condición de la siguiente manera:

“Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados.

Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterio”¹⁶

Por tanto se puede referir a la condición como: La situación actual encontrada por el auditor, con respecto a las operaciones, actividades o transacciones que se está examinando.

2) Criterio:

Según, MALDONADO, Milton, Auditoría de Gestión, tercera edición, Ecuador 2.006 el criterio es:

“Las metas que la entidad está tratando de logara o las normas relacionadas con el logro de las metas”.

Motivo por el cual, el criterio es lo que debe ser, parámetros de comparación o las normas aplicables a la situación encontrada, también es la disposición legal o normativa de cómo se deben realizar las actividades o transacciones examinadas.

3) Causa:

Según, MALDONADO, Milton, Auditoría de Gestión, tercera edición, Ecuador 2.006 la causa es:

“La razón fundamental o razones fundamentales por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma”.

16 MALDONADO, Milton, Auditoría de Gestión, tercera edición, Ecuador 2.006, pág. 77

Por lo tanto la causa es la diferencia entre lo que es y lo que debe ser, qué originó la diferencia encontrada.

4) Efecto:

“Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causado por el fracaso en el logro de las metas”¹⁷.

Por tal razón, el efecto es la razón o razones fundamentales por las cuales se ocasionó la diferencia encontrada.

Al finalizar con los atributos del hallazgo el auditor debe realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones:

a. Conclusiones.

Son juicios de valor profesionales del auditor basados en los hallazgos, luego de evaluar los atributos y de obtener la opinión de la empresa.

Su formulación se basa en la realidad de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva positiva e independiente sobre lo examinado.

b. Recomendaciones.

Son las sugerencias positivas y constructivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la organización.

17 MALDONADO, Milton, Auditoría de Gestión, tercera edición, Ecuador 2.006, pág. 79

GRÁFICO Nº 10

FORMATO DE LA HOJA DE HALLAZGOS

 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p>	
<p>IMPORTADORA “MADOBA S.A.”</p> <p>PAPEL DE TRABAJO HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>DEPARTAMENTO DE.....</p> <p>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>P/T -/-</p> </div>	
PROCESO	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO

Condición	P/T -/-
Criterio	
Causa	
Efecto	

- Conclusiones

- Recomendaciones

Elaborado por: Carola Merizalde

2.3.2.6.5 Evidencia de Auditoría

“Evidencia es cualquier información que corrobora o refuta una afirmación”¹⁸.

El Manual de la OLACEFS (Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores, señala lo siguiente:

"La evidencia de auditoría es el conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustenta las conclusiones del auditor."

Por lo tanto, la evidencia de auditoría, es el conjunto de hechos e información que los auditores poseen para corroborar sus resultados, opinión o conclusión. Motivo por el cual, debe ser competente, suficiente, pertinente y relevante.

1) Características de la evidencia:

- Relevante por la relación con el objetivo de auditoría que se está probando.

- Suficiente por la cantidad de información y de hechos que sustentan la opinión.
- Pertinente por la calidad de la misma encontrada en el ente auditado y
- Competente por la autenticidad de la información, pues refleja que el hecho realmente ocurrió.

2) Los tipos principales de evidencia de auditoría son:

a. Evidencia Física.

Es la evidencia que el auditor puede realmente ver, determinando la propiedad, valoración y condición.

Por ejemplo:

Ver la evidencia física de un activo, cuya finalidad es comprobar la existencia de activo fijo, tal como: automóviles, equipo de computación, muebles, etc.

18 WHITTINGTON, Ray, Auditoría un Enfoque Integral, 12ª Edición, Editorial McGraw – Hill, Colombia, 2.000. pág. 103 - 104

b. Declaraciones de terceros

Es la obtención de información de fuentes externas, como clientes habituales, distribuidores, instituciones financieras y abogados.

Por ejemplo:

La solicitud de confirmación de las cuentas por cobrar, cuya finalidad es obtener y comprobar sobre los valores que pueden o no afectar a los estados financieros.

c. Evidencia documentaria

Son el conjunto de documentos que sustentan los resultados producto del examen realizado, provenientes de fuentes internas y externas.

Por ejemplo: Facturas, cheques, contratos, minutas, etc.

d. Cálculos

“Consiste en los resultados de cálculos hechos por los auditores independientemente para demostrar la precisión aritmética de los análisis y registros del cliente”¹⁹.

Por ejemplo: Cálculo de beneficios sociales de empleados, de amortización y depreciaciones.

e. Relaciones recíprocas o interrelaciones de información.

Es la comparación de relaciones entre información financiera y/o información no financiera, verificando procesos matemáticos.

Por ejemplo:

Comparación de las razones financieras durante el año bajo auditoría con aquellas de años anteriores.

19 WHITTINGTON, Ray, Auditoría un Enfoque Integral, 12ª Edición, Editorial McGraw – Hill, Colombia, 2.000. pág. 107

f. Declaraciones o representaciones de clientes.

Son las respuestas que dan los empleados del ente auditado, al momento de aplicar los cuestionarios de control interno, y las entrevistas, las cuales ayudan a corroborar los resultados del auditor, siendo plasmado en un papel de trabajo con la respectiva firma de responsabilidad, debido a que si solo es de forma verbal en el transcurso del examen el empleado puede retractarse de lo mencionado.

g. Registros de Contabilidad.

“Es cuando los auditores verifican una suma en los estados financieros siguiendo su rastro a través de los registros de contabilidad, por lo general, llevan a cabo este procesos a través de los libros mayores hasta los de diario y comparan el reglón con tal evidencia documentaria básica, tal es el caso de los documentos fuentes”²⁰.

2.3.2.6.6 Comunicación de Resultados

Antes de concluir la auditoría, se efectúa la revisión de eventos subsecuentes, para determinar si la organización dentro de su gestión ha revelado adecuadamente los sucesos y transacciones importantes.

Finalmente, es elaborado el dictamen sobre los estados financieros en caso de Auditoría Financiera, y el Informe de Auditoría Operativa, que consisten en carta a gerencia, hallazgos, conclusiones y recomendaciones de control interno en Auditoría Operativa.

La comunicación de resultados contiene los siguientes aspectos:

a. Borrador del Informe.

Al terminar el trabajo de campo, los auditores emiten un borrador del informe, como resultado final de su examen, el cual incluye información suficiente sobre

observaciones, hallazgos y conclusiones de hechos significativos, así como también las sugerencias de mejoramiento continuo para la organización, con la finalidad de entregar recomendaciones constructivas para disminuir las debilidades existente en políticas, procesos, actividades y procedimientos.

b. Lectura del Borrador del Informe.

Es la reunión que realiza el auditor con todos los involucrados directamente en la Auditoría, con la finalidad de recepción de información complementaria y verificación de los resultados.

La Lectura del Borrador del Informe asegura que los auditores tengan una visión precisa y completa, si existieran dudas o preguntas se realiza la explicación debida y se procede a realizar una investigación adicional hasta que se resuelva las dudas. Por tal motivo proporciona a la Gerencia una oportunidad para llevar a cabo las acciones correctivas sobre los problemas revelados.

c. Informe Final.

Una vez realizado todos los nuevos cambios se realiza un informe final para la alta gerencia, el cual debe ser completo, claro y preciso, el mismo contiene, los hallazgos, conclusiones, comentarios, recomendaciones y sugerencias constructivas.

2.3.2.6.7 Informe de Auditoría

El Informe de Auditoría constituye el producto final del trabajo del auditor en que constarán, sus comentarios sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, en relación con los aspectos examinados.

En caso de la Auditoría Financiera, además de lo mencionado anteriormente, es necesario la opinión profesional o dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros, más los estados financieros auditados y las notas aclaratorias.

Los requisitos y cualidades del informe son los siguientes:

- Concisión, precisión y razonabilidad.
- Objetividad, claridad y fiabilidad.
- Utilidad y oportunidad.
- Tono constructivo, respaldo adecuado e importancia del contenido.

Los criterios que hay que considerar al redactar el Informe de Auditoría son:

- Importancia de los resultados.
- Partir de los atributos del hallazgo.

- Seguir el proceso de las operaciones.

Detalle del Informe de Auditoría.

1) Dictamen

“Es la opinión del auditor o contador público sobre la corrección contable de las cifras de los estados financieros auditados, opinión a la que llega después de efectuar su trabajo de examen y que acostumbra expresar en términos uniformes, o sea, en términos semejantes para situaciones semejantes”.²¹

“El dictamen de auditoría está compuesto por:

- a) Opinión limpia.*
- b) Opinión con salvedades.*
- c) Opinión negativa o adversa.*
- d) Abstención de la opinión.*

Elementos básicos del dictamen. El dictamen del auditor incluye los siguientes elementos:²²

- **Título:** Es el nombre del documento.

²¹ MENDÍVIL, Víctor, Elementos de Auditoría, Editorial ECAFSA, México, 2000, pág. 16 capítulo II

²² Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Normas Internacionales de Auditoría, Editorial IFAC, México, pág. 110

- **Destinatario:** Es a quien está dirigido el dictamen, puede ser a los accionistas o consejo de Directores de la organización auditada.
- **Párrafo introductorio:** Identifica los estados financieros de la entidad que han sido auditado, incluyendo la fecha y el período cubierto, y la declaración de responsabilidad de la administración y del auditor.

Una ilustración del párrafo introductorio:

“Hemos auditado el balance general que se acompaña de la Compañía ABC al 31 de diciembre del año XXXX, y los estados relacionados de resultados, y de flujo de efectivo para el año terminado en esa fecha. Estos estados financieros son responsabilidad de la administración de la Compañía.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría”²³.

- **Párrafo de alcance y referencia a las normas de auditoría:** Describe el alcance de la auditoría declarando que la auditoría fue conducida de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, o de acuerdo con normas o prácticas nacionales relevantes según sea el caso, también incluye que la auditoría fue planeada y desarrollada para obtener certeza razonable de los estados financieros, etc.

Una ilustración del párrafo de alcance:

“Conducimos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, dichas normas requieren que planeemos y practiquemos la auditoría para obtener certeza razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa. Una auditoría incluye examinar, sobre una base de pruebas, la evidencia que sustenta los montos y revelaciones de los estados financieros.

Una auditoría también incluye evaluar los principios de contabilidad usados y

23 ESTUPINAN, Rodrigo, Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera, ECO Ediciones, Editora ROESGA, 2003, pág. 19

las estimaciones importantes hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Creemos que nuestra auditoría proporciona una base razonable para nuestra opinión”²⁴.

- **Párrafo de opinión:** Declara claramente la opinión del auditor respecto de si los estados financieros dan unos puntos de vista verdaderos y razonables de acuerdo con el marco conceptual para informe financiero y cumplen con los requisitos legales.

Una ilustración del párrafo de opinión: *“En nuestra opinión, los estados financieros dan un punto de vista verdadero y razonable de la posición financiera de la Compañía al 31 de diciembre del XXXX, y de los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo para el año que terminó en esa fecha de acuerdo con la Norma.....y cumple con.... (Ley o reglamento)”²⁴.*

- **Fecha de dictamen:** Es la fecha de terminación de la auditoría.

- **Dirección del auditor:** Es la localización específica, donde se encuentra las oficinas de la firma auditora.
- **Firma del auditor.**

2) Estados financieros y notas aclaratorias.

Es la elaboración de los Estados Financieros Auditados, tales como:

- Balance General.
- Estado de Resultados.
- Estado del Flujo del Efectivo.
- Estado de Cambios del Patrimonio.
- Notas Aclaratorias.

3) Comentarios

Es la descripción, que el auditor redacta en forma narrativa, de los aspectos significativos encontrados durante el examen.

24 ESTUPIÑAN, Rodrigo, Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera, ECO Ediciones, Editora ROESGA, 2003, pág. 20

4) Conclusiones

Son juicios profesionales del auditor basados en los aspectos significativos encontrados (hallazgos luego de evaluar sus atributos), los cuales le permiten obtener la opinión de la empresa auditada. Motivo por el cual su formulación se basa en las realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo examinado.

5) Recomendaciones

Son sugerencias constructivas y positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad y constituyen la parte más importante del informe.

Las cuales deben estar dirigidas al empleado de la organización que debe llevar a cabo la acción correctiva.

b) Detalle del Informe de Auditoría en Auditoría Operativa.

1) **Carta a Gerencia.** Es una confirmación escrita acerca de las manifestaciones significativas realizadas por la gerencia y otros empleados durante la auditoría.

“Es un documento necesario como prueba de evidencia válida y suficiente que documenta los papeles de trabajo del auditor, sobre los cuales sustentan sus dictámenes o informes de auditoría finales”²⁵.

2) **Introducción.** Es la descripción en forma narrativa de los aspectos relativos de la empresa auditada, la misma que detalla claramente los aspectos de: los antecedentes, objetivos, alcance y naturaleza de la organización.

3) **Conclusiones.** Es el resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

25 www.cartaagerencia.com

~~Por tal razón, se dice~~, que es el juicio profesional del auditor basado en los hallazgos luego de evaluar sus atributos dentro de la organización auditada. Su formulación se basa en la realidad encontrada, manteniendo una actitud positiva, objetiva e independiente sobre lo examinado.

4) **Cuerpo del Informe.** Es la realización de la valoración de la eficacia y eficiencia de acuerdo a las normas y leyes vigentes.

5) **Recomendaciones.** Son sugerencias positivas y constructivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la organización, siendo la parte más importante del Informe de Auditoría.

Las mismas que deben ir numerada en forma consecutiva y según el orden de importancia.

6) **Anexos.** Detalla de manera resumida los efectos o daños causados por el incumplimiento de normativas y leyes de la organización, en cuanto a daños materiales, perjuicios económicos y nivel de responsabilidades.

Siendo también parte de los anexos esquemas, gráficos complementarios necesarios para una mejor asimilación por parte del cliente.

7) **Síntesis.** Es el resumen de los hallazgos más significativos y representativos encontrados en el transcurso de la auditoría.

8) **Seguimiento.** Es la elaboración de un Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones para posterior de realizada la auditoría proceder a monitorearlas, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las mismas mediante un compromiso con todo el personal involucrado de la organización auditada.

CUADRO Nº 11

DIFERENCIA INFORME DE AUDITORÍA

DETALLE	AUDITORIA FINANCIERA	AUDITORIA OPERATIVA
Carátula	X	X
Detalle de Abreviaturas utilizadas	X	X
Índice	X	X
CAPITULO I.- ENFOQUE DE LA AUDITORIA		
Motivo	X	X
Objetivo	X	X
Alcance	X	X
Recursos utilizados	X	X
Indicadores utilizados	X	X
CAPITULO II.- INFORMACION DE LA ENTIDAD		
Misión	X	X
Visión	X	X
Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)	X	X
Base Legal	X	X
Estructura Organizativa	X	X
Objetivos	X	X
CAPITULO III.- RESULTADO DE LA AUDITORIA		
Hallazgos	X	X
Comentarios, conclusiones y recomendaciones, sobre la entidad, relacionados con la evaluación del control interno.	X	X
Evidencia	X	
Dictamen profesional	X	
Estados financieros	X	
Notas aclaratorias	X	
Información financiera complementaria	X	
Rubros examinados	X	
Detalle de los Principales Funcionarios	X	X
CAPITULO IV.- RESULTADOS ESPECIFICOS		
Cronograma de Implantación de Recomendaciones	X	X
Seguimiento al Cumplimiento de Recomendaciones	X	X
CAPITULO V		

Anexos	X	X
Apéndices	X	X

Elaborado por: Carola Merizalde

2.3.2.6.8 Seguimiento

Después de entregado el informe de auditoría, el auditor debe elaborar conjuntamente con los directivos y empleados de la organización auditada, un Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones.

Su principal objetivo es asegurar el cumplimiento de las recomendaciones mediante un compromiso con todo el personal involucrado, mediante el cual garantiza que el trabajo del auditor se implementa en beneficio de la organización.

Responsables Asignados. Son los empleados involucrados en la implementación de las respectivas recomendaciones realizadas por el auditor al finalizar su Informe de Auditoría, y los responsables de supervisar que dichas recomendaciones se ejecuten para beneficio de la organización.

Medición de Resultados. Es la evaluación de las acciones de mejorar implementadas en la organización, en términos de:

1. Calidad y cantidad.
2. Costo y beneficio, y
3. Disminución de debilidades y aumento de fortalezas.

GRÁFICO Nº 11

FORMATO DEL CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

 <p style="text-align: center;">MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p> <p style="text-align: center;">IMPORTADORA “MADоба S.A.” CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES PERIODO: 01 al 31 de marzo del 2.013</p>								
Nº	RECOMENDACIONES	TIEMPO EN SEMANAS				RESPONSABLE IMPLANTACION	OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO
		1	2	3	4			

Elaborado por: Carola Merizalde

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 LOCALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Importadora “MADOBA S.A.”, se encuentra ubicada en la Av. Walter Andrade entre primera y segunda, vía a El Empalme (diagonal Clínica Santa Marianita), Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos.

Es un ente de reconocido prestigio, confianza y credibilidad en el ámbito regional, por su excelencia comercial y su capacidad de acceso a los mercados nacionales, constituyéndose en un pilar fundamental de mercado para los ciudadanos del Cantón Quevedo.

3.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Inductivo - Deductivo. En el presente estudio se utilizó el método inductivo al seguir normas o estrategias por medio de la observación, estableciendo semejanzas, diferencias y teorizando el conocimiento, con respecto a todo lo relacionado con el control interno que aplica la Importadora “MADOBA S.A.” del Cantón Quevedo, y permitió deducir un procedimiento específico al dar a conocer a los propietarios la importancia que tiene aplicar el control interno en su empresa, para la solución el problema planteado.

3.2.2 Analítico – Sintético. En éste método analítico-sintético se distinguieron los elementos del fenómeno y se procedió a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. El propósito fue conocer y analizar el control que emplean en la empresa y si el mismo contribuía al desarrollo de la misma.

3.2.3 Sistemático. El método sistemático estableció las características, modelos, requisitos, aspectos legales con el fin de alcanzar el objetivo predeterminado. Por ello, se consideró el método de resolución de información al dar valor a la información que se adquiere y el criterio de expertos para sustentar y validar los resultados.

3.2.4 Cuestionario. Se elaboró un cuestionario de control interno desarrollando un conjunto de preguntas orientadas a verificar el cumplimiento del Reglamento de Control Interno.

3.2.5 Descripción Narrativa. El método de descripción narrativa, se empleó en base a una serie de preguntas que a diferencia del método anterior, las respuestas nos describieron aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en la entidad.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del tema se efectuaron las siguientes investigaciones.

3.3.1 De Campo

Se realizó la investigación en el lugar de los acontecimientos, es decir en contacto directo con los actores del problema que se investigan y que tienen que ver con el mismo, en este caso, las personas que laboran en cada una de las áreas de los departamentos administrativos y de atención al público, a fin de conocer los pormenores de la empresa, con los cuales se podrá emitir el

informe final de una forma veraz y técnica al efectuar el estudio a la Importadora “MADOBA S.A.”.

3.3.2 Descriptiva

Al realizar la investigación se hizo una descripción del reglamento interno de la Importadora “MADOBA S.A.” no limitándose a la simple recolección de datos sino que a interpretarlos de manera racional.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

3.4.1 Técnicas de Investigación

3.4.1.1 Observación

Por medio de esta técnica se pudo observar los documentos recopilados que sirvieron para la investigación.

3.4.1.2 Cuestionario

A través de esta técnica se pudo obtener información de los usuarios internos y externos, y conocer a fondo los problemas que se presentan.

3.4.1.3 Entrevista

A través de esta técnica se pudo profundizar la auditoría para conocer las ineficiencias administrativas y recomendar en base a los resultados.

3.4.1.4 Gráficos

A través de esta técnica se pudo mostrar los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

3.4.2 Instrumentos de evaluación

Entre los instrumentos de evaluación se tiene los siguientes:

- Fichas de Recopilación de Datos
- Papeles de trabajo de auditoría operativa: Reglamento interno de la importadora MADDOBA S.A., Manual de Funciones, entre otros.

- Cuestionario de la encuesta
- Ficha de entrevista
- Guía de auditoría
- Ficha de observación.

3.5 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Población

La población en esta investigación estuvo formada por el total de clientes que mantienen obligaciones pendientes con la Importadora, es decir 138 personas, además del personal administrativo involucrado en nuestra investigación.

3.5.2 Muestra.

Para la realización del presente trabajo se utilizó una muestra aleatoria que abarca a 103 clientes que mantienen cartera vencida con la empresa comercial Importadora MADOPA S.A.

3.5.2.1 Tamaño de la muestra

$$M = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$$

En donde:

M= Tamaño de la Muestra

N= Número Total de Datos

e= Margen de Detección

$$M = \frac{138}{0,05^2 (138 - 1) + 1}$$

$$M = \frac{138}{0,0025 (137) + 1}$$

$$M = \frac{138}{1,3425}$$

$$M = 103$$

3.6 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

La elaboración del Marco Teórico fue de gran importancia para respaldar teóricamente el trabajo de investigación. Para obtener información se procedió a establecer las variables las cuales permitieron obtener un conocimiento profundo del tema en estudio como es la Auditoría Operativa en la Importadora "MADOBA S.A." del Cantón Quevedo y se partió del problema de Investigación el mismo que se basó en una teoría real.

3.7 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para obtener información fue necesario elaborar cuestionarios de control interno para aplicar al personal que tiene relación con el Departamento de Crédito y Cobranzas y Caja Recaudadora de Cobranzas.

Además, se enviaron a domicilio cartas de confirmación de saldos que permitieron de esa manera comparar valores de cartera con los clientes, para tener cifras reales. Finalmente con estos resultados recabados se pudo desarrollar y emitir el Informe de Auditoría.

En la observación se utilizó cuaderno de notas y esferográficos, como herramientas del investigador, para escribir la información, resumen de las observaciones, sugerencias, etc. A fin de mantener datos útiles que permitan determinar información referente al control interno que aplica la empresa.

3.8 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.8.1 Fuentes Primarias

En las fuentes primarias se obtuvo información de la Importadora "MADOBA S.A." a través de la Ing. María José Donoso Bejarano, Jefa Financiera y del Personal Administrativo mediante la aplicación de cuestionarios.

3.8.2 Fuentes secundarias

Entre las fuentes secundarias se obtuvo información referente a la bibliografía sobre el tema estudiado, libros, revistas e internet.

3.9 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis y sistematización de la información obtenida en las respuestas de las cartas de confirmación, se utilizó el programa EXCEL al estructurarse cuadros con los diferentes resultados.

3.10 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados se lo hizo considerando los datos cuantitativos y cualitativos que se obtuvieron en la aplicación de los cuestionarios, esto permitió determinar las conclusiones y recomendaciones para luego elaborar el informe de auditoría, que permitirá mejorar la actual situación sobre la aplicación del control interno en la Importadora "MADOBA S.A."

3.11 ELABORACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

Para la presentación del informe de investigación, se realizó de acuerdo al esquema aprobado en el proyecto de investigación, cuyo formato consta de:

- **Selección preliminar o de presentación.**
- **Marco Contextual:** En el que se analiza la problemática a investigarse y se define los objetivos y los cambios esperados en la investigación.
- **Marco Teórico:** En este capítulo se recoge la información bibliográfica sobre lo que autores han escrito sobre el tema investigado.
- **Metodología de investigación:** En ésta capítulo se hace una explicación de todos los métodos y técnicas empleadas para el desarrollo de la investigación.
- **Resultados y Discusión:** En el que se presenta el conocimiento de la empresa, antecedentes, organigramas, análisis F.O.D.A., flujograma y el desarrollo de la auditoría operativa.
- **Comunicación de Resultados:** Se presenta el Informe final de Auditoría con el propósito de sugerir mejoras al control interno en la Importadora.
- **Conclusiones y Recomendaciones:** En éste capítulo el investigador plantea sus criterios sobre los resultados y manifiesta sugerencias para futuras investigaciones.
- **Selección de referencias:** Contiene bibliografía consultada y los anexos.

3.12 Creación de la firma Auditora

Para efectos de la ejecución del presente trabajo, se propuso la creación de una firma de Auditores, denominado "MERIZALDE & ASOCIADOS", bajo la cual se desarrollará la investigación, estableciendo para este propósito un logotipo con el que nos identificaremos en el transcurso de nuestra auditoría, el cual mostramos a continuación:

GRAFICO Nº 13

LOGOTIPO DE FIRMA AUDITORA

CAPITULO IV



MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfono: 052762205 - 084452778

ME... E... S... S... Dirección: Juan Montalvo y... QUEVEDO, ECUADOR

RESULTADOS Y DISCUSION

4. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

4.1.1 Variable Independiente:

CUADRO N° 12

VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICION	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Auditoría Operativa	Examen y evaluación de la evidencia, para determinar su grado de eficacia, economía y eficiencia y formular recomendaciones gerenciales para mejorarlo.	<ul style="list-style-type: none">Eficacia o EfectividadEficiencia	<ul style="list-style-type: none">Cuestionarios y entrevistas al Personal AdministrativoObservación directa en la Importadora

Elaborado por: Carola Merizalde

4.1.2 Variable Dependiente

CUADRO N° 13

VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICION	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
----------	------------	-------------	-------------------------

Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas	Determinar el nivel de control y supervisión interna, en las operaciones de cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> • Motivos por los cuales el cliente se retrasa en el pago. • Detectar cuando exista retraso en la cancelación de una deuda. • Aplicación de Normas Ecuatorianas de Contabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las facturas vencidas. • Llamadas telefónicas. • Cobranza personalizada. • Cartas de aviso de cobros.
---	--	--	--

Elaborado por: Carola Merizalde

4.2 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

4.2.1 Antecedentes

Importadora MADOBA S.A. fue fundada por el Sr. Mario Donoso Barriga, en el cantón Pichincha, provincia de Manabí, un septiembre de 1985, luego de pasar una terrible crisis financiera a causa del fenómeno del niño, y de varios problemas que arrastraba desde su infancia, para entonces ya estaba alcoholizado y con inevitable ansia del tabaco, (uno tras otro) se dejó llevar por la depresión, por las malas influencias, se sintió acorralado hasta el punto de pensar que la vida no tenía sentido.

Pero estaba consciente de que sus cinco hijos y su esposa lo necesitaban y de que aun seguía vivo. Fue entonces cuando decidió olvidar el pasado e iniciar una nueva vida.

Sin un centavo en los bolsillos y con varias deudas que pagar, sacaba todos los días de lunes a lunes de 7:00 am a 7:00 pm una mesita con mercadería valorada en 200 sucres, la misma que con el pasar del tiempo se convirtió en un gran almacén dedicado a la comercialización de artículos para el hogar, equipos agroforestales, muebles y más, con los mejores precios dentro del mercado competitivo.

Para resumir la historia, en la actualidad está a cargo del agro, y sus hijos a cargo de Almacenes Mario Donoso Barriga e Importadora MADOBA S.A. La misma que cuenta con 9 sucursales a nivel regional y se dedica a la distribución de las siguientes marcas: Indurama, Haceb, Ecogas, Durex, Oster, Electrolux, Chaide Y Chaide, HP, Compaq, Bosch, LG, Daewoo, Panasonic, Honda, Mabe, Plapasa, Samsung, Singer, Sony, Traxx, Suzuki, Sthil, Whirlpool, Yamaha Y Hornos Andinos.

4.2.2 Actividad Económica

Su actividad económica es la distribución directa de artículos para el hogar, equipos agroforestales, muebles, plásticos y otros, de diferentes marcas.

4.2.3 Ubicación

El edificio administrativo de la Importadora “MADOBA S.A.” se encuentra ubicado en el Cantón Quevedo, ciudadela el Progreso, Av. Walter Andrade entre segunda y tercera.

4.2.4 Clientes

Hasta el año 2010, la Importadora solo contaba con clientes externos, que son las personas que se acercan a nuestros locales y solicitan un crédito para adquirir un determinado producto, o a la vez lo hacen de contado; es a partir del año 2011 que han resuelto incorporar a su cartera de clientes a los empleados de la empresa (clientes internos), siempre y cuando dichas personas tengan laborando más de un año.

4.2.5 Distribución de Productos

Importadora MADOBA S.A. distribuye su mercadería en cantones de 3 provincias, que son:

➤ Provincia de **Los Ríos**:

★ **Buena Fé**

★ **Quevedo:**

- Av. Bolívar y primera (esquina)
- Av. 7 de octubre, entre cuarta y quinta 221
- Ciudadela El Progreso, avenida Walter Andrade y segunda (Matriz)
- Paseo Shopping Quevedo

➤ Provincia de **Manabí**:

★ **Pichincha**

➤ Provincia del **Guayas**:

★ **El Empalme**, Vía a la Guayas

4.2.6 Personal de la Empresa

El edificio administrativo de la Importadora “MADOBA S.A.”, está integrado por un equipo humano conformado de la siguiente manera:

CUADRO N° 14
PERSONAL DE LA IMPORTADORA “MADOBA S.A.”

NOMBRE	CARGO
Mario Donoso Barriga	Presidente
Cristhian Donoso Bejarano	Gerente
María José Donoso Bejarano	Jefe Financiera
Yuleydi Litardo Zambrano	Asistente Financiera
Janeth Ron	Asistente de compras
Juan Javier Donoso Bejarano	Jefe de departamento de ventas
Daniel Donoso Bejarano	Jefe de departamento de marketing
Elvira García	Jefe de crédito
Ángel Palma	Jefe de cartera
Oliver Méndez	Asistente de Bodega y Servicio Técnico
Luis Camba	Abogado
Oswaldo Ubidia	Contador
Leonardo Herrera	Bodeguero
Miguel Tapia	Chofer
Gabriela Macías	Cajera Recaudadora de Cobranzas

Elaborado por: Carola Merizalde

4.2.7 Organigrama Estructural

“Los organigramas estructurales contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.”

Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia” (Franklin Enrique).

Por tal razón el organigrama estructural, representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir, sus unidades administrativas y la relación de dependencia que existe entre ellas.

La Importadora MADOPA S.A. se encuentra estructurada de la siguiente manera:

4.2.8 Organigrama Funcional

“Es la representación gráfica que incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones.

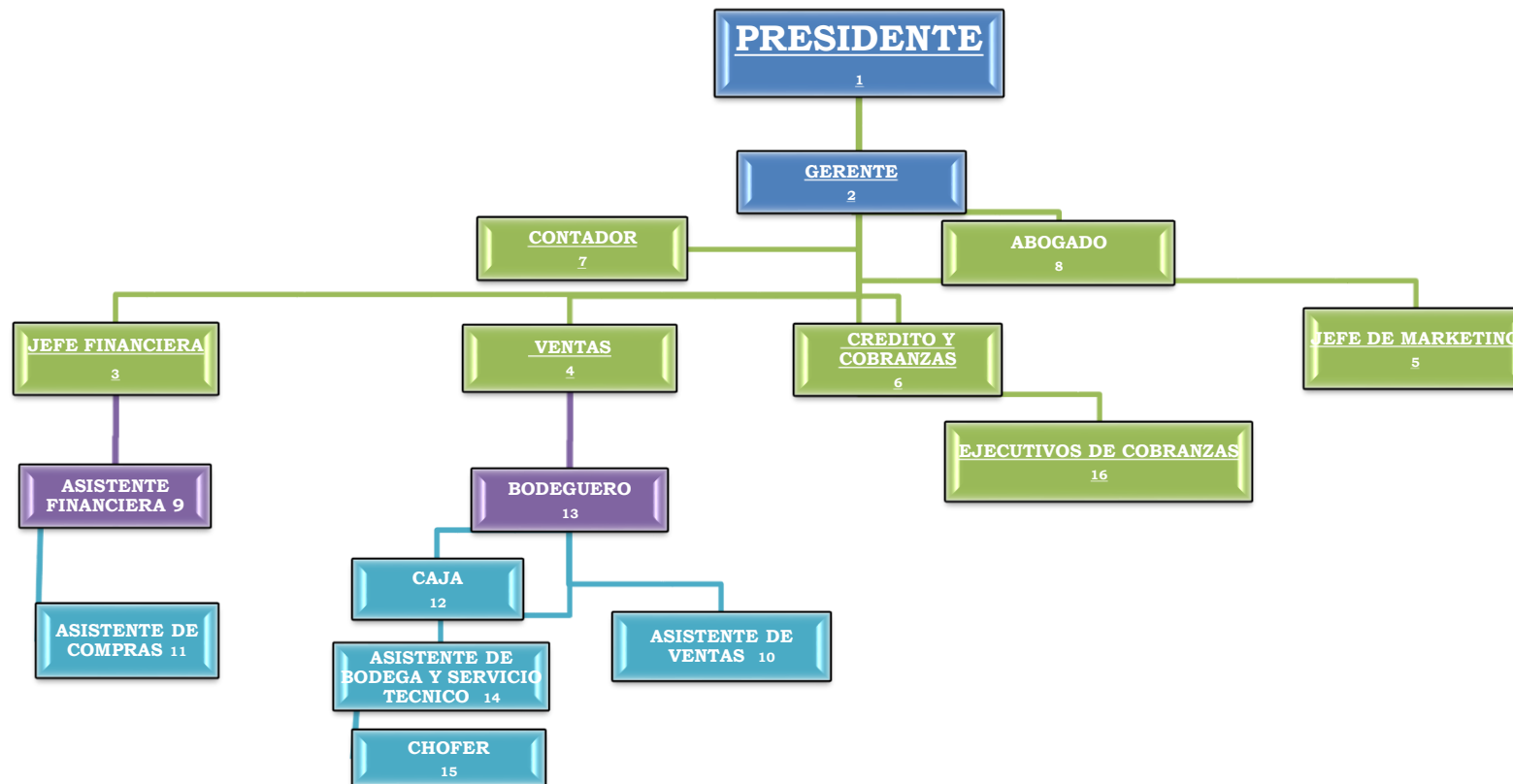
Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general”.

El organigrama funcional, parte del organigrama estructural y a nivel de cada unidad administrativa se detalla las funciones principales básicas, al detallar las funciones se inicia por las más importantes y luego se registran aquellas de menor trascendencia.

En este tipo de organigramas se determina que es lo que se hace, pero no como se hace.

GRAFICO N° 13

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE IMPORTADORA “MADOBA S.A.”



Fuente: Información proporcionada por la empresa
Elaborado por: Carola Merizalde

4.2.8.1 Funciones

Para efectos de la investigación se detallan las políticas, procedimientos, obligaciones y prohibiciones de las áreas relacionadas al objeto de estudio.

a) Caja Recaudadora de Cobranzas

1. Cuadrar caja todos los días.
2. Responsable de los valores diarios recaudados en caja ya sean, cheques, efectivo o Boucher.
3. Enviar a depositar el dinero de caja todos los días a las 09:00 am, con excepción de los domingos.
4. Entregar la caja en días libres al reemplazo (suministros necesarios y dinero de caja chica).
5. Pedir la revisión y firma del cuadro de caja al reemplazo.
6. Realizar Boucher sólo si el cliente presenta la cédula.
 - a. Es indispensable corroborar que la firma de la cédula sea igual a la del Boucher.
 - b. Solicitar al cliente que coloque su número de teléfono en el Boucher.
 - c. Elaborar la factura con todos los datos necesarios del cliente, son indispensables número de cedula y números de teléfono.
7. Cubrir gastos de caja chica no mayores a \$5,00.
8. Todos los gastos de caja chica deberán ser respaldados con facturas o vales de cajas firmados por el Administrador de Sucursal.
9. Prohibido realizar cambios de cheques.
10. Enviar las facturas para declaraciones al SRI (incluye facturas anuladas), las facturas de gastos y la documentación de los cuadros de caja a bodega todos los primeros días de cada mes.

11. Realizar factura comercial para hacer uso de artículos para el almacén, los mismos que deben solicitar firma de autorización a Gerencia, (precio para autoconsumo).
12. Solicitar suministros de oficinas y otros (facturas, papel continuo, hojas, etc.), con un mes de anticipación.
13. Pasar por skype a Recursos Humanos, cada 13 y 28 del mes, los reportes de sueldos y gastos.
14. Elaborar kardex de crédito a clientes.
15. Mantener limpia y ordenada su área de trabajo.

b) Departamento de Crédito

1. Asistir de manera rápida y eficiente a los vendedores solicitantes de aprobación de crédito.
2. Aprobación de créditos de acuerdo con los siguientes parámetros de Importadora "MADOBA S.A.":
 - 2.1 Revisión del cliente en el sistema para cerciorarnos si el cliente es nuevo, si el cliente es antiguo analizar su récord crediticio.
 - 2.2 Revisar en Buró de Crédito el comportamiento crediticio del solicitante de un crédito.
 - 2.3 Investigar, analizar y estudiar al cliente mediante preguntas básicas (¿dónde trabaja?, ¿cuánto tiempo?, ¿cuánto gana?, ¿tiene casa propia?, ¿con quién vive?, ¿tiene dependientes?, tanto para el cliente como para el garante).
 - 2.4 Consultar con el Asesor la entrada a recibir para aprobar un crédito ya que éstos se conceden solo con entrada; para clientes nuevos del 30% al 25% y clientes antiguos previa revisión de su estado de

cuenta, el 20% caso contrario pedir autorización al departamento de crédito, en casos especiales al Gerente General.

- 2.5 Consultar el valor de la deuda y letra mensual a cancelar (deducir si le alcanza o no a pagar de acuerdo con lo que gana y gasta)
 - 2.6 Verificar la veracidad de los datos aportados por el cliente (llamar a los celulares o teléfonos convencionales del trabajo, cliente, familiar o vecino).
 - 2.7 Verificar el domicilio del cliente o aval (pedir que verifiquen el domicilio).
 - 2.8 Solicitar garante si es cliente nuevo (cliente o garante deben tener casa propia). Si es cliente antiguo y ha cancelado bien no es necesario.
 - 2.9 Cuando el cliente va a comprar por segunda vez en un periodo de tiempo de 12 meses es obligatorio solicitar al vendedor que se actualicen los datos.
 - 2.10 Verificar con el vendedor que la documentación del cliente se encuentre en regla (indispensable, copia de cédula a colores, solicitud llenada y firmada correctamente, letra y pagaré firmados y autorización del buró de crédito, planilla de luz, agua o predios).Asignar cupos de clientes Consumidor final de acuerdo con las políticas de venta.
3. Asignar cupos a clientes mayoristas de acuerdo a la capacidad de pago y compras mensuales, previa consulta con el Gerente General.
 4. Asignar cupos a Instituciones, Empresas Públicas o Privadas de acuerdo con los siguientes parámetros:
 - *Cuando el Sujeto de Crédito o Peticionario de un crédito sea una Empresa o Institución, pública o privada; además de los requisitos de regular gestión crediticia solicitados por la empresa, son necesarios*

la copia del nombramiento de la persona o acción de personal, del representante legal, copia de los estatutos o minuta donde diga quién es el representante legal, y la firma en el contrato comercial del representante legal como persona responsable del crédito.

5. Solicitar a las sucursales todos los 20 de cada mes la documentación crediticia y realizar la respectiva revisión sobre el cumplimiento de la documentación necesaria para aprobar un crédito.
6. Verificar que todos los clientes tengan en regla toda la documentación, incluido créditos aprobados con cheque, es decir:
 - 6.1 Solicitud de crédito llena en su totalidad con información fidedigna y firma de responsabilidad del administrador, vendedor y cliente.
 - 6.2 Compromiso de pago, Letra de Cambio o Pagaré, buró de crédito, carta con reserva de dominio, debidamente firmados por el cliente y garante.
 - 6.3 Copia de cédula y papeleta de votación nítida.
 - 6.4 Copia de predios.
 - 6.5 Planillas de pagos de servicios básicos (luz o teléfono).
 - 6.6 Cuando el cliente va a comprar por segunda vez en un periodo de tiempo de 12 meses es obligatorio solicitar al vendedor que se actualicen los datos.
 - 6.7 Verificar con el vendedor que la documentación del cliente se encuentre en regla (indispensable, copia de cédula a colores, solicitud llenada y firmada correctamente, letra y pagaré firmados y autorización del buró de crédito, planilla de luz, agua o predios).Asignar cupos de clientes Consumidor final de acuerdo con las políticas de venta.
7. Asignar cupos a clientes mayoristas de acuerdo a la capacidad de pago y compras mensuales, previa consulta con el Gerente General.

8. Asignar cupos a Instituciones, Empresas Públicas o Privadas de acuerdo con los siguientes parámetros:
 - *Cuando el Sujeto de Crédito o Peticionario de un crédito sea una Empresa o Institución, pública o privada; además de los requisitos de regular gestión crediticia solicitados por la empresa, son necesarios la copia del nombramiento de la persona o acción de personal, del representante legal, copia de los estatutos o minuta donde diga quién es el representante legal, y la firma en el contrato comercial del representante legal como persona responsable del crédito.*
9. Solicitar a las sucursales todos los 20 de cada mes la documentación crediticia y realizar la respectiva revisión sobre el cumplimiento de la documentación necesaria para aprobar un crédito.
10. Verificar que todos los clientes tengan en regla toda la documentación, incluido créditos aprobados con cheque, es decir:
 - 10.1 Solicitud de crédito llena en su totalidad con información fidedigna y firma de responsabilidad del administrador, vendedor y cliente.
 - 10.2 Compromiso de pago, Letra de Cambio o Pagaré, buró de crédito, carta con reserva de dominio, debidamente firmados por el cliente y garante.
 - 10.3 Copia de cédula y papeleta de votación nítida.
 - 10.4 Copia de predios.
 - 10.5 Planillas de pagos de servicios básicos (luz o teléfono).
 - 10.6 Copia del rol de pago o RUC si es comerciante y si es institución o compañía copia del RUC, nombramiento, copia de cédula y papeleta de votación.
7. Revisión semanal de información en el sistema de los créditos dados a los clientes:

- 7.1 Revisar semanalmente los créditos registrados en sistema para corroborar que la forma de pago este bien estipulada.
- 7.2 Revisión en el sistema de los datos personales de los clientes.
- 7.3 Elaborar informe mensual del incumplimiento en el procedimiento de otorgar créditos, para aplicar sanción.
- 8 Entregar las solicitudes por escrito a la asistencia en sistema los días 30 de cada mes (todos estos documentos deberán estar con fecha y debidamente firmados por Administrador, vendedor y cliente; documentos originales no se pueden perforar).
- 9 Realizar actualización anual de datos a clientes mayoristas y consumidor final.
- 10 Realizar actualización anual de documentación crediticia.
- 11 Capacitar a los vendedores, específicamente ventas a crédito, por ejemplo: solicitudes de crédito, documentos indispensables. (En base a las falencias que se presentan en el informe).
- 12 Verificar en el sistema que tanto los anticipos como la Nota de Crédito se cancelen.
- 13 Elaborar mensualmente el reporte para el buró de crédito sobre los buenos clientes, coordinar con el Jefe de Cobranzas.
- 14 Asistencia en el Departamento de Cobranzas (call center, elaboración de notificaciones, etc.).
- 15 Elaborar un informe mensual sobre los excelentes clientes de la empresa, entregar al gerente de ventas y presentar en sesión departamental.
- 16 Elaborar un informe bimensual sobre ventas a crédito por sucursal (el vendedor que da más crédito, el vendedor que fideliza al cliente, el vendedor que da mejor crédito).
- 17 Elaborar informes de las actividades realizadas durante el mes.

18 Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

19 Mantener ordenada y limpia el área de trabajo, así como las herramientas y equipos en buen estado para el desempeño de sus funciones.

Prohibiciones para el área de Crédito.

1. Proporcionar información fidedigna a uno o varios compañeros de trabajo, o personas ajenas de la empresa con el propósito de dañar a la compañía o favorecer a alguien.
2. Prohibido aprobar créditos por empatía, familiarización u otros para beneficio propio.
3. Prohibido dar crédito sin los requisitos a continuación detallados:
 - a. Solicitud de crédito llena en su totalidad con información fidedigna y firmas de responsabilidad.
 - b. Compromiso de pago (Letra de Cambio y Pagaré).
 - c. Copia de cédula y votación nítidas.
 - d. Planillas de pagos de servicios básicos (luz, teléfono).
 - e. Copia de rol de pago o RUC si es comerciante o institución, nombramiento.
 - f. Copia de predios.
4. No informar a la gerencia cualquier acontecimiento de carácter negativo que afecte las operaciones crediticias o los intereses de la empresa, teniendo conocimiento de ello.
5. Prohibido aprobar crédito a clientes antiguos si en su récord crediticio registra pagos atrasados y deudas pendientes.
6. Prohibido dar crédito a personas de DUDOSA REPUTACION crediticia.

c) Departamento de Cobranzas

1. Mantener la cartera al día.

2. Elaborar diagnostico trimestral de la cartera de clientes.
3. Realizar reporte de la cartera irrecuperable anualmente, (presentar a fin de año).
4. Realizar la recuperación de cartera de acuerdo con los procedimientos de la empresa, ***a excepción de los clientes que han sido gestionados por el vendedor (gestión del vendedor del literal “a” al “g”, si este no lograra su objetivo, el departamento de cobranzas continuará con la gestión a partir del numeral “f”.***
 - a. Envío de mensajes por celular a partir del 2do día vencido (generación automática del sistema).
 - b. Hacer primera llamada por teléfono a partir de los 5 días vencidos.
 - c. Hacer segunda llamada por teléfono a partir de los 10 días vencidos.
 - d. Hacer tercera llamada por teléfono a partir de los 15 días vencidos.
 - e. Elaborar primera notificación de **recordatorio** SIMPLE a clientes con 30 días vencidos.
 - f. Elaborar segunda notificación de **recuperación** MEDIA a clientes por atraso de 40 días vencidos.
 - g. Elaborar tercera y última notificación de **trámites por vía legal** ALTA a los 50 días vencidos.
 - h. Elaborar **orden de retiro** a clientes a partir de los 60 días vencidos solo si el cliente no ha realizado cancelaciones en su cuenta.
 - i. Elaborar orden de retiro a partir de los 90 días vencidos (sólo si el cliente ha realizado algún pago en su cuenta).

- j. Habiéndose agotado todos los recursos, reunir toda la documentación del cliente para irse por la vía legal, ya sea para obligarlo a cancelar por medio de la ley o declararlo insolvente.

Realizar el control diario de cobradores y notificadores de acuerdo con lo detallado a continuación:

- a. Llevar un estricto control de los clientes visitados por el notificador (contabilizar las notificaciones entregadas a clientes, constatar el recibo en la misma).
 - b. Realizar un seguimiento con el GPS.
 - c. Realizar llamadas a clientes para confirmar la entrega de la notificación (los clientes a llamar se tomaran al azar).
5. Registrar en la base de datos de clientes las novedades registradas en los reportes entregados por el equipo de cobranza, para continuar con el estricto seguimiento que deberá hacerse al cliente para obtener resultados exitosos en la recuperación.
 6. NOTA: La tabla de intereses está sujeta a cambios, de acuerdo a la tasa legal emitida semanalmente por el Banco Central del Ecuador. Para lo cual deberá abrir la página web del banco referido y obtener la tabla de tasa legal, y trabajar con ésta.
 7. Informar por medio de MEMORANDUM ESCRITO O VIA SKYPE, a todas las sucursales, cualquier cambio que se haga en cuanto a los intereses, forma de crédito o procesos para realizar cobranzas, sin obviar que dos días antes estos cambios deberán ser tratados con el Gerente Administrativo.
 8. Gestionar todo lo que implica retiro a clientes de acuerdo con los procedimientos de la empresa.
 - a. Enviar a retirar mercadería con la orden previamente firmada por el Jefe de Cobranzas.

- b. Solicitar a los cobradores que pidan los accesorios de la mercadería que se retira.
- c. Mantener en espera la mercadería retirada durante los 7 días máximo que se le da al cliente para que se acerque a solucionar su cuenta.
- d. Terminado el tiempo de espera se procederá a solicitar la baja de la cuenta y el respectivo remate de la mercadería.

Cerciorarse de que las cuentas de retiro queden totalmente saldadas y la mercadería entre a remate.

- e. Solicitar el envío de la mercadería retirada y verificar el estado en el que llegan.
 - f. Los productos deberán llegar cada uno con su documentación, es decir: copia de kardex de cliente,
 - g. la cinta pegada en el artículo con el nombre del cliente y fecha de retiro, además de
 - h. constatar que el artículo que se encuentra en la copia del kardex sea el mismo que llegó a bodega.
9. Elaborar mensualmente el reporte de clientes para mandar a central de riesgo, coordinar con el departamento de crédito.

NOTA: Antes de enviar esta información a la central deberá estar completamente seguro de que la información enviada al buró de crédito sea completamente veraz.

10. Realizar el respectivo bloqueo en sistema a clientes que se encuentran en morosidad (malos clientes).
11. Entregar a RR.HH. el reporte mensual de los retiros, cobros y notificaciones de cada cobrador o notificador para el respectivo pago de comisiones.

12. Elaborar y presentar informes mensuales de recuperación de cartera a la Junta Directiva.
13. Elaborar informes de las actividades realizadas durante el mes.
14. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea designada.
15. Mantener ordenada y limpia el área de trabajo, así como las herramientas y equipo en buen estado para el desempeño de sus funciones.

4.2.9 Planificación Estratégica

4.2.9.1 Visión

Nuestra visión esta enfocada en ser lideres en la comercialización de artículos para el hogar, equipos agroforestales, muebles, plásticos y otros, apoyados en un equipo humano y profesional que se compromete día a día con las exigentes expectativas de la sociedad.

4.2.9.2 Misión

Nuestra misión es hacer realidad los sueños de la gente ofreciendo los productos de marca, siendo referentes de calidad, servicio y satisfacción al cliente.

4.2.10 Análisis F.O.D.A.

CUADRO N° 15

ANÁLISIS F.O.D.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
-------------------	--------------------	----------------------	-----------------

<ul style="list-style-type: none"> • Distribución exclusiva de productos • Productos de calidad y de menor precio • Venta online. • Alta velocidad en respuesta. • Personal de tiendas con experiencia en ventas. • Productos con garantía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lentitud en la expansión a nivel nacional • Existencia de fuertes competencias • Tamaño de tiendas pequeño. • Bajo perfil profesional de mandos medios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vender nuevas líneas y ampliar existentes. • Venta institucional. • Establecimiento de ofertas. • Financiar directo. • Compra directa de mercaderías a proveedores. • Plan de fidelización de los clientes a través de precios bajos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de crecimientos de otras cadenas. • Limitación a tasas de interés reales por parte del gobierno. • Aumento de crédito de consumo por parte de la Banca Local. • Entrada de hipermercados. • Consolidación de venta de electrodomésticos en almacenes grandes Aki Hipermarket, etc. • Año de elecciones incertidumbre políticas.
---	--	--	---

Elaborado por: Carola Merizalde

GRÁFICO No. 14 FLUJOGRAMA DE VENTAS



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

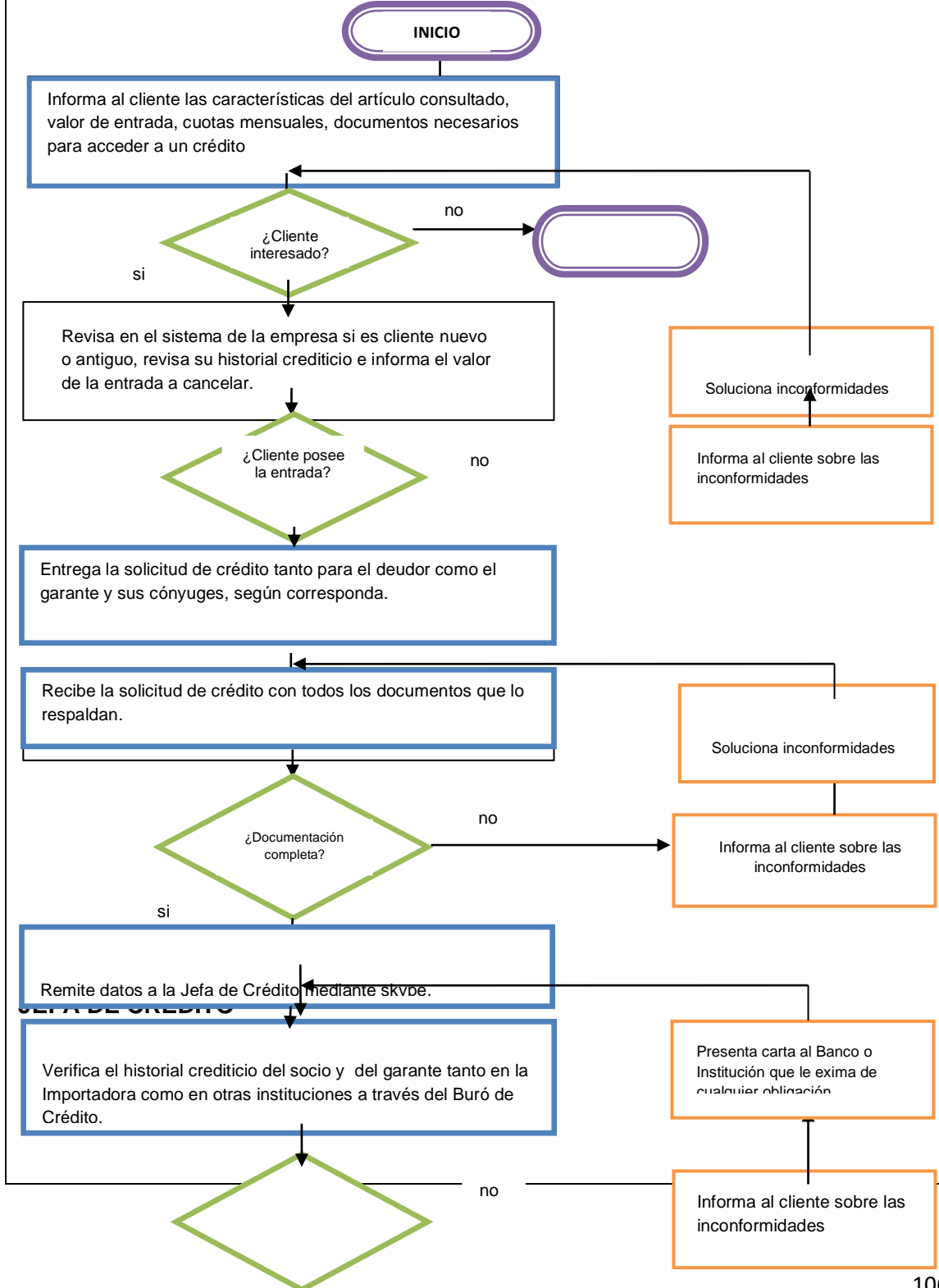
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

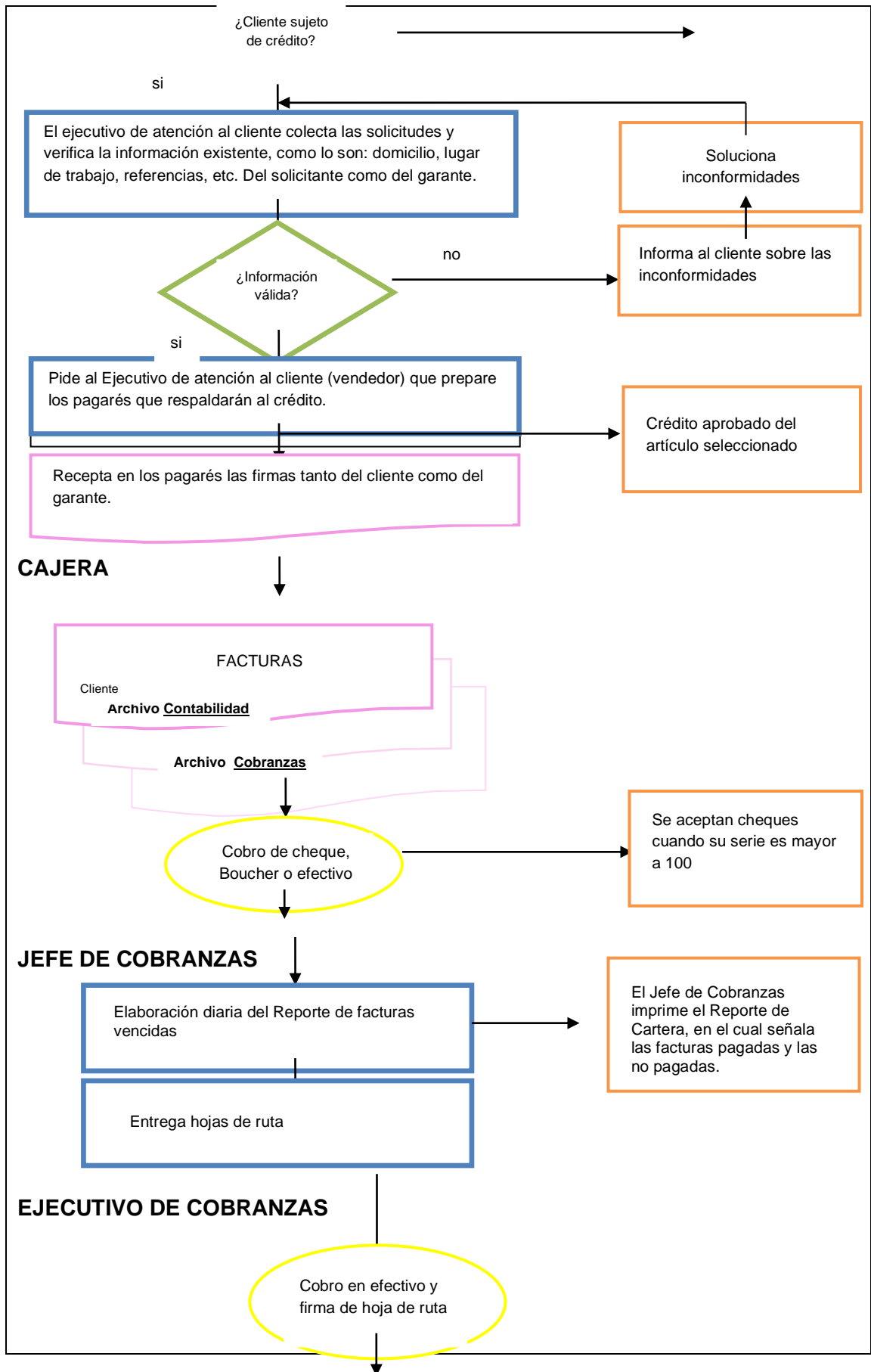
IMPORTADORA “MADоба S.A.”

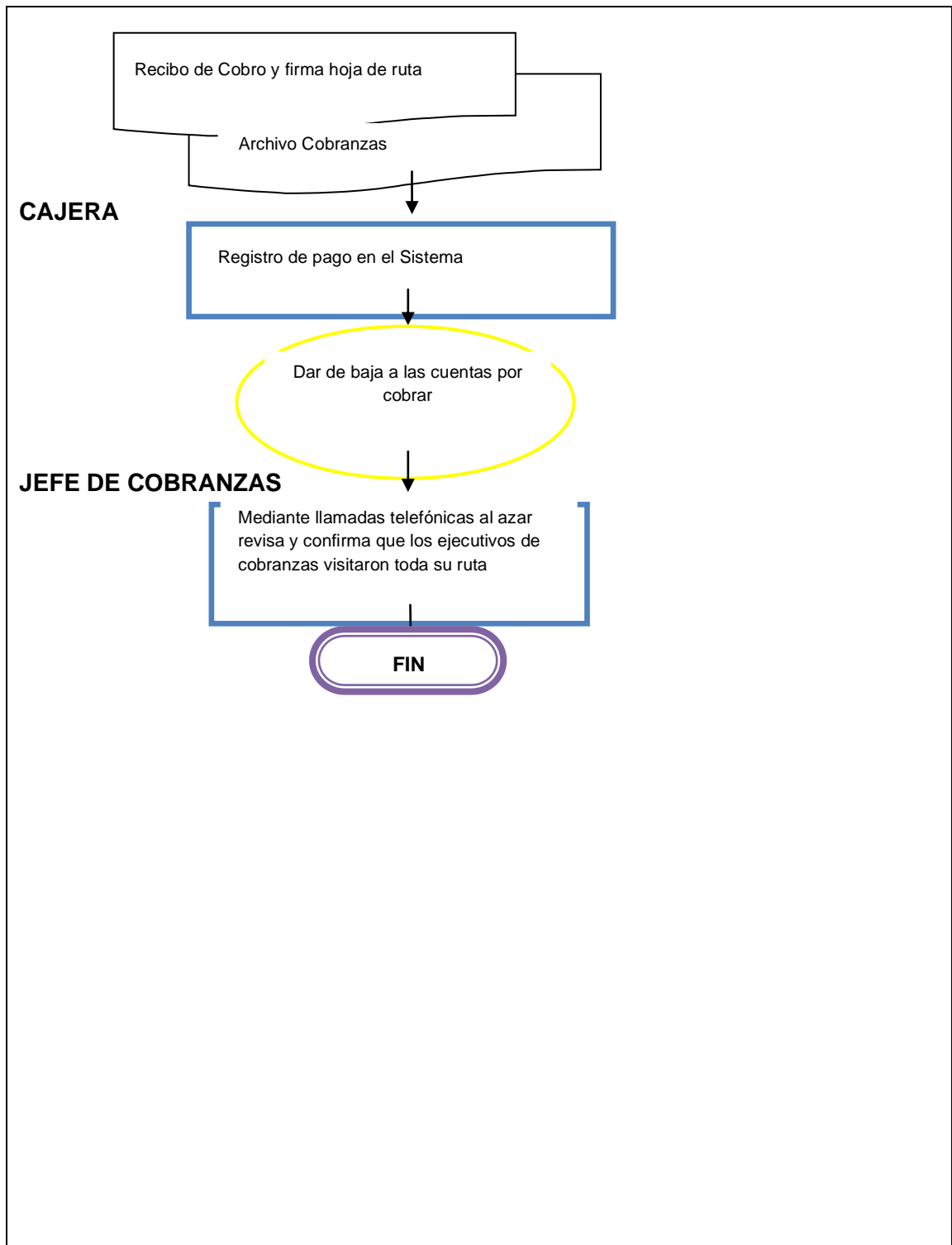
AUDITORIA OPERATIVA DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

FLUJOGRAMA DE VENTAS A CREDITO

EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE – VENDEDOR







4.2.11 Formas de adquisición de productos y formas de pago

Importadora "MADOBA S.A." ofrece a sus clientes las siguientes formas de adquisición de productos y formas de pago:

- Dinero en efectivo.

- Transferencias o depósitos bancarios.
- Precio de contado 5 pagos (Nuevos solicitantes)
- Precio de contado 6 pagos (Socios MADOBA)

- Cheques (P. contado 7 pagos)
- Cheques Produbanco (P. Contado 8 meses)

- Tarjetas de Crédito (P. Contado 12 meses)
- Tarjetas de Crédito Produbanco (P. Contado 12 meses)

- Sistema Acumulativo (P. Congelado por 6 meses)
- Crédito Directo (Hasta 13 pagos)
- Ventas On-line www.importadoramadoba.com

Transferencias o Depósitos: Bancos Pichincha, Machala y Bolivariano.

Cuenta: Corriente

Nombre: Importadora MADOBA S.A.

Número: 3388622104

Cuenta: Corriente

Nombre: Importadora MADOBA S.A.

Número: 02120009869

Cuenta: Corriente

Nombre: Importadora MADOBA S.A.

Número: 1280022469

4.2.12 Interés en las ventas a crédito

La Importadora "MADOBA S.A." al momento de aplicar los intereses en las compras a crédito lo hace regido conforme a lo establecido por el Banco Central del Ecuador, el cual está en constante modificación.

GRAFICO No. 15

TABLA DE INTERESES

1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	4.53	Depósitos de Ahorro	1.41
Depósitos monetarios	0.60	Depósitos de Tarjetahabientes	0.63
Operaciones de Reporto	0.24		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	3.89	Plazo 121-180	5.11
Plazo 61-90	3.67	Plazo 181-360	5.65
Plazo 91-120	4.93	Plazo 361 y más	5.35

CRÉDITO OTORGADO DURANTE EL AÑO 2011

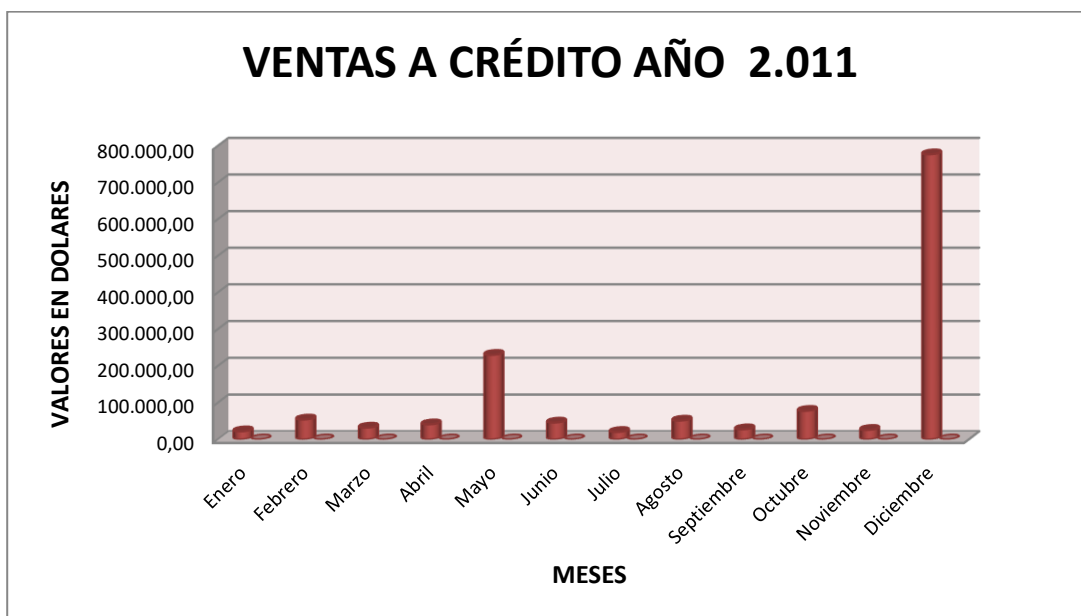
MESES	VALOR	PORCENTAJE
Enero	22.025,12	1,57%
Febrero	54.230,45	3.86%
Marzo	32.120,11	2,29%
Abril	41.002,25	2,92%
Mayo	230.125,96	16,37%
Junio	45.872,36	3,26%
Julio	20.353,50	1,45%
Agosto	51.190,00	3,64%
Septiembre	27.553,50	1,96%
Octubre	77.768,49	5,53%
Noviembre	25.950,50	1,85%
Diciembre	777.386,32	55,30%
TOTAL VENTAS A CREDITO	1.405.578,56	100%

Fuente: Información proporcionada por la empresa

Elaborado por: Carola Merizalde

GRAFICO No. 16

CRÉDITO OTORGADO DURANTE EL AÑO 2.011



Fuente: Información proporcionada por la empresa
 Elaborado por: Carola Merizalde

4.2.13 Interpretación y Análisis

CUADRO No. 17

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS VENTAS A CRÉDITO

MESES	PORCENTAJE
Enero	1,57%
Febrero	3,86%
Marzo	2,29%
Abril	2,92%
Mayo	16,37%
Junio	3,26%
Julio	1,45%
Agosto	3,64%
Septiembre	1,96%
Octubre	5,53%
Noviembre	1,85%
Diciembre	55,30%
TOTAL	100%

Elaborado por: Carola Merizalde

Mayo y Diciembre son los meses de mayor demanda de créditos para la adquisición de los diferentes productos que ofrece la Importadora "MADOBA S.A."; mientras que los porcentajes más bajos se registraron en enero y julio.

4.3 DESARROLLO DE LA AUDITORIA OPERATIVA



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

4.3.1 Convocatoria

A través de la presente, se convoca al personal de Gerencia y Administrativo de la Importadora “MADOBA S.A” a la reunión de apertura. Con el fin de exponer el trabajo a realizarse, una Auditoría Operativa al Departamento de Crédito y Cobranzas, periodo 2.011, la misma que será realizada por la egresada en la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Auditora Senior Carola Fernanda Merizalde Oña.

Fecha: Lunes 10 de Septiembre del 2.012

Hora: 09:00 am

Lugar: Edificio Administrativo de la Importadora “MADOBA S.A”

Atentamente,

Carola Merizalde Oña
Auditor Senior

Ing. Cristhian Donoso Bejarano (Gerente) _____

Ing. María José Donoso (Jefa Financiera) _____



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

4.3.1.1 Carta de Compromiso

Quevedo, 10 de Septiembre del 2012

Ing.

María José Donoso Bejarano

JEFA FINANCIERA DE IMPORTADORA MADоба S.A.

Presente,

Estimada Ingeniera:

Una vez realizada la entrevista de apertura, la presente es para proponer los términos que regularán nuestros compromisos profesionales.

El objetivo será realizar una Auditoría Operativa al Departamento de Crédito y Cobranzas, periodo 2.011.

Tendremos por tarea revisar la información de las cuentas por Cobrar, y una vez que hayamos concluido, y tengamos las evidencias suficientes emitiremos una opinión respecto de los mismos.

Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría vigentes. Dichas normas requieren que planeemos y desarrollemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre nuestra área a auditar. Una auditoría incluye el examen, sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta los montos y revelaciones en los estados financieros.



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

Autorización para disponer del apoyo laboral de los empleados de la Importadora a efectos de ser utilizados en la realización de la Auditoría.

Otorgamiento de respuestas escritas – en caso de requerirlas- por parte de funcionarios a aquellos cuestionarios que formulemos.

La Auditoría está planificada en tres etapas principales que detallo a continuación:

ACTIVIDADES EN LA AUDITORIA	FECHA DE EJECUCION
Estudio Preliminar	Del 15 al 26 de octubre del 2.012
Planificación	Del 31 de octubre al 02 de noviembre del 2.013
Ejecución	Del 05 de noviembre al 18 de enero del 2.013
Comunicación de Resultados	04 de febrero del 2.013
Seguimiento y Monitoreo	Del 01 al 31 de marzo del 2.013

Agradezco al Sr. Mario Donoso Barriga (Gerente – Propietario) y a todo el Personal que labora en la Importadora “MADOBA S.A.” por facilitarme la información requerida y estar atentos a colaborar con la presente Tesis de Grado.



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

En caso de existir un acuerdo respecto de las condiciones establecidas en esta carta, por favor firme en el espacio indicado y le devolvemos una copia que sirva de constancia

Atentamente,

Carola Merizalde

Auditor Senior

Aceptado por:

Ing. María José Donoso B.

Gerente Financiera

Fecha: 10 de septiembre del 2012



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

4.3.1.2 Medición del Riesgo Inherente

Riesgo Inherente

El riesgo inherente es la posibilidad que existe de que la información financiera, administrativa y operativa pueda tener alguna distorsión de manera importante por la naturaleza misma del giro de actividades de una organización, al margen de la efectividad del control interno relacionado.

De acuerdo a la visita a las instalaciones como en las entrevistas realizadas al personal de la Importadora “MADOBA S.A.”, se ha considerado seis factores necesarios para la realización de nuestra Auditoría, los cuales se detallan y ponderan a continuación:



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

**IMPORTADORA “MADOBA S.A.”
AUDITORIA A CUENTAS POR COBRAR
EVALUACION DEL RIESGO INHERENTE**

No.	FACTORES	PONDERACION	CALIFICACION
1	Cambios de Gobierno y reformas constantes de las Leyes	20	17
2	Leyes y Normas Internacionales	20	18
3	Situación Económica y Financiera del Ente	15	15
4	Volumen de las Transacciones	10	9
5	Competencia de Mercado	15	13
6	Cobranza Descentralizada (Canalizada a través de Cobradores)	10	9
TOTAL		100	81

Nivel de Confianza: $81 / 100 * 100 = 81\%$

Nivel de Riesgo: 19%

Elaborado por:

Carola Merizalde Oña

Auditor Senior



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T PP
1/5

4.3.2 Planificación Preliminar

Quevedo, 25 de Septiembre del 2012

Ing.
María José Donoso
Gerente Financiera
IMPORTADORA “MADOBA S.A.”

De mis consideraciones.-

Por medio de la presente, tengo el agrado de confirmar nuestro compromiso con el objetivo del trabajo, naturaleza y limitaciones de los servicios que proporcionamos.

Se procederá a realizar la Auditoría Operativa a los procesos administrativos del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora “MADOBA S.A.”, para dicho propósito es indispensable involucrar a la Caja Recaudadora de Cobranzas con el objeto de determinar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de los departamentos, aplicando un margen ético y profesional.

La auditoría a efectuarse llevará un tiempo de 560 horas planificadas para evaluar el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011, el análisis de los Departamentos de la Importadora se efectuará a partir del 15 de octubre al 15 de febrero del 2.013, al concluir nuestro trabajo proporcionaremos un informe, el cual haremos llegar a su oficina después de cinco días hábiles a la terminación de nuestra Auditoría; el cual contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones constructivas y de mejoramiento a los procesos y procedimientos existentes.



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T PP
2/5

Les recordamos que la responsabilidad por la aplicación de nuestras recomendaciones, corresponde a la Administración de la Importadora.

Esto incluye el mantenimiento de controles internos adecuados, la selección y aplicación de políticas, y la salvaguarda de los archivos de la empresa.

El desarrollo de la Auditoría Operativa será de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y las estimaciones importantes hechas por la Gerencia; dichas normas requieren que planeemos y desarrollemos la auditoría para obtener la eficiencia, eficacia y economía operativa de los procesos dentro de un margen ético.

Para lo cual esperamos una cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a disposición toda la documentación, y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

La planificación de la Auditoría a realizarse cuenta con la participación del Auditor Senior, para lo cual se ha considerado evaluar y conocer las siguientes actividades con sus respectivas fechas y lugares:



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T PP
3/5

PROGRAMA DE AUDITORIA OPERACIONAL

No.	ACTIVIDADES	PERSONAL ASIGNADO		FECHAS		HORAS	
		NOMBRE	CARGO	DEL	AL	EST	REAL
I	Contacto con la Gerencia	Carola Merizalde	Auditor Senior	03 Sep	03 Sep	8	8
II	Elaboración Carta de Compromiso	Carola Merizalde	Auditor Senior	10 Sep	10 Sep	8	8
III	Visitas preliminares	Carola Merizalde	Auditor Senior	15 Oct	19 Oct	40	40
IV	Conocimiento general de las instalaciones y observación a la ejecución de procesos.	Carola Merizalde	Auditor Senior	22 Oct	26 Oct	40	40
V	Evaluación del Riesgo Inherente.	Carola Merizalde	Auditor Senior	29 Oct	30 Oct	16	16
VI	Planeación y Programación.	Carola Merizalde	Auditor Senior	31 Oct	02 Nov	24	24
1.	<u>CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS</u>						
1.1	CONOCIMIENTO PRELIMINAR						
1.1.1	Visitar las instalaciones del área y observar la ejecución del proceso anotando cualquier novedad en una narrativa.	Carola Merizalde	Auditor Senior	05 Nov	08 Nov	32	32
1.1.2	Realizar una entrevista a la persona encargada de la Caja Recaudadora indagando políticas, funciones, responsabilidades, y demás aspectos que considere relevantes.	Carola Merizalde	Auditor Senior	09 Nov	09 Nov	8	8
1.2	EVALUACION DE CONTROL INTERNO						
1.2.1	Elaboración de cuestionario de control interno	Carola Merizalde	Auditor Senior	12 Nov	13 Nov	16	16
1.2.2	Aplicación del cuestionario de control interno	Carola Merizalde	Auditor Senior	14 Nov	14 Nov	8	8
1.2.3	Evaluación del riesgo de control, de detección y de Auditoría Aceptable.	Carola Merizalde	Auditor Senior	15 Nov	16 Nov	16	16

	CREDITO Y COBRANZAS						
<u>2.</u>	CONOCIMIENTO PRELIMINAR						
2.1	Visite las instalaciones del departamento y observe la ejecución del proceso anotando cualquier novedad en una narrativa.	Carola Merizalde	Auditor Senior	19 Nov	23 Nov	40	40
2.1.1							



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T PP
4/5

PROGRAMA DE AUDITORIA OPERACIONAL

No.	ACTIVIDADES	PERSONAL ASIGNADO		FECHAS		HORAS	
		NOMBRE	CARGO	DEL	AL	EST	REAL
2.1.2	Realice una entrevista a la Jefe del Departamento de Crédito y al Jefe de Cobranzas indagando políticas, funciones, responsabilidades, y demás aspectos que considere relevantes.	Carola Merizalde	Auditor Senior	26 Nov	26 Nov	8	8
2.2	<i>EVALUACION DE CONTROL INTERNO</i>						
2.2.1	Elaboración de cuestionario de control interno	Carola Merizalde	Auditor Senior	27 Nov	28 Nov	16	16
2.2.2	Aplicación del cuestionario de control interno	Carola Merizalde	Auditor Senior	29 Nov	29 Nov	8	8
2.2.3	Evaluación del riesgo de Control, de Detección y de Auditoría Aceptable.	Carola Merizalde	Auditor Senior	30 Nov	03 Dic	32	32
2.3	<u>PROCESOS:</u>						
2.3.1	<u>Observación de Cartera</u>						
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA						
	Revisión de la Cartera Vencida		Auditor Senior				32
	Elaboración del listado de clientes que mantienen crédito (muestreo).	Carola Merizalde	Auditor Senior	10 Dic	13 Dic	32	
		Carola Merizalde	Auditor Senior	14 Dic	14 Dic	8	8
2.3.2	<u>Recepción de la solicitud de crédito y la documentación</u>						
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA						

2.3.3	<p>Solicite los formularios de créditos que hayan sido llenados por el solicitante y verificados por el Jefe de Crédito y el vendedor, a fin de que la documentación esté completa y con sus respectivas firmas.</p> <p><u>Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida</u></p> <p>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA</p> <p>Elaboración Prueba de Detalle de Saldos</p>	Carola Merizalde	Auditor Senior	17 Dic	21 Dic	40	60
		Carola Merizalde	Auditor Senior	07 En 2013	11 En 2013	40	60



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

**P/T PP
5/5**

PROGRAMA DE AUDITORIA OPERACIONAL

No.	ACTIVIDADES	PERSONAL ASIGNADO		FECHA		HORA	
		NOMBRE	CARGO	DEL	AL	EST	REAL
	Elaboración de los Papeles de Trabajo de nuestra Auditoría	Carola Merizalde	Auditor Senior	14 En	18 En	24	24
3.1	<u>Comunicación de Resultados</u>						
3.1.1	Elaboración del Borrador del Informe	Carola Merizalde	Auditor Senior	21 En	23 En	24	24
3.1.2	Presentación del Borrador del Informe	Carola Merizalde	Auditor Senior	28 En	28 En	8	8
3.1.3	Presentación del Informe Final	Carola Merizalde	Auditor Senior	04 Feb	04 Feb	8	8
4.1	<u>Seguimiento y Monitoreo</u>						
4.1.1	Elaboración del cronograma de seguimiento y monitoreo de las recomendaciones emitidas	Carola Merizalde	Auditor Senior	05 Feb	08 Feb	32	32
4.1.2	Presentación del cronograma	Carola Merizalde	Auditor Senior	15 Feb	15 Feb	8	8
TOTALES				15 Oct 2012	15 Feb 2013	560	600

Anticipo mi agradecimiento por la colaboración prestada para el desarrollo del trabajo de auditoría.

Atentamente,

Carola Merizalde

Auditor Senior



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

**P/T CJ 03
1/1**

4.3.3 CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS

Planificación Específica

Motivo del examen

El examen de Auditoría Operativa se realizará de manera pertinente a la evaluación de los procesos administrativos del área de la Caja Recaudadora de la Importadora "MADOBA S.A.", la cual permitirá medir la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones dentro de un marco ético, en virtud de los requerimientos de la entidad de identificar el logro de objetivos internos y resultados esperados por dicho departamento.

Objetivos de la Auditoría

Objetivo General

Practicar el examen de la Auditoría Operativa a los procesos administrativos de la Caja Recaudadora de Cobranzas.

Determinación de Recursos

Recurso Humano (Personal Especializado)

El recurso humano del equipo de trabajo posee conocimientos pertinentes en procesos y Auditoría Operativa.

Recurso Material

Para desarrollar el trabajo la firma de auditores será responsable de proveer los materiales necesarios para realizar nuestra investigación.

PROGRAMA DE AUDITORIA DE LA CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
 Teléfonos: 052763395 – 084452778
 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADоба S.A."

PROGRAMA DE AUDITORÍA

CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

P/T CJ 06
1/1

No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	HORAS/ PLANIF.	HORAS/ REALES	DIF.	REF P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
CONOCIMIENTO PRELIMINAR							
1	Visita a las instalaciones del departamento y observar la ejecución del proceso anotando cualquier novedad en una narrativa.	32	32	0	P/T CJ 01	CM	
2	Realizar una entrevista a la persona encargada de Caja Recaudadora indagando políticas, funciones, responsabilidades, y demás aspectos que considere relevantes.	8	8	0	P/T CJ 02	CM	

EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
1	Elaboración de cuestionario de control interno	16	16	0	P/T CJ 04	CM	
2	Aplicación del cuestionario de control interno	8	8	0	P/T CJ 04	CM	
3	Evaluación del riesgo de Control, Detección y Auditoría Aceptable	16	16	0	P/T CJ 05	CM	
PROGRAMA		24	24	0	P/T CJ 06	CM	
Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM				Fecha: 01 de noviembre del 2012			



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A”
NARRATIVA DE LA VISITA

Área: Caja Recaudadora de Cobranzas

Fecha: 08 de noviembre del 2012

P/T CJ 01
1/1

El 08 de noviembre del 2012, siendo las 9:00 am procedimos a visitar las instalaciones de la IMPORTADORA MADOBA “S.A.”, con especial atención al área de Caja Recaudadora.

La visita fue realiza en compañía de la Gerente Financiera Ing. María José Donoso, donde apreciamos en primera instancia el orden y limpieza de la empresa.

En el Área están involucrados: el Administrador de la Sucursal, la Jefe del Departamento de Créditos y 2 cajeras, los mismas que se encuentran altamente capacitados profesionalmente, brindando un trato agradable a los clientes que acuden a adquirir un artículo o a realizar algún abono de los créditos que les fueron entregados.

El Área de Caja de Recaudaciones de Cobranzas no tiene acceso restringido, accediendo a él sin dificultad los demás trabajadores de la empresa.

La Gerencia Financiera interviene de manera directa ya que cuando necesita algún servicio de dicho Departamento, la Jefa de Caja se traslada a la Gerencia. El material de oficina es suficiente para que las cuatro personas del Departamento puedan realizar correcta y oportunamente su trabajo.

La hora de entrada a la Importadora es a las 08:00 am, la puntualidad es supervisada por un reloj biométrico con huella digital y clave tanto para la hora de ingreso, almuerzo y salida. La salida al almuerzo no tiene hora especifica, pero si una duración de una hora. La salida de la Importadora y de todos los Departamentos es a las 19:00pm.

Elaborado por: Auditor Senior Egda. Carola Merizalde CM **Fecha:** 08 de noviembre del 2012



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADoba S.A”
NARRATIVA DE LA ENTREVISTA

Área: Caja Recaudadora de Cobranzas
Fecha: 09 de noviembre del 2012

P/T CJ 02
1/2

El día 09 de noviembre del 2012, siendo las 09:00 pm, procedimos a realizar la entrevista a la Srta. Gabriela Macías, Cajera de la Importadora.

El Área de Caja de Recaudaciones de Cobranzas cuenta con políticas establecidas además del respectivo Reglamento Interno en forma física.

Al finalizar el día se realiza el arqueo de caja de los ingresos por ventas al contado, de abonos que los clientes van realizando periódicamente de los créditos otorgados y los egresos de efectivo realizados ya sean por pagos de servicios básicos o movilización, dichos arqueos son firmados por el Administrador y las Cajeras pero en la mañana son revisados por la Ing. Carolina Sotomayor Jefa de Caja y Créditos.

Una vez verificada la información se archiva en el Departamento de Caja, el mismo que coordina esfuerzos con el Departamento de Créditos y Cobranzas y Contabilidad, cuando existe entrega de nuevos créditos. Existiendo una comunicación de estos tres departamentos directamente con Gerencia Financiera, con la finalidad de ayudar en la toma de decisiones en el momento de analizar y otorgar un crédito, para evitar que la Importadora presente iliquidez. El plazo máximo de crédito que se brinda a los clientes es de 13 meses y el monto de acuerdo a la capacidad de pago. La rotación del personal no es muy habitual en la Importadora, esto se da siempre y cuando no se cumpla con los objetivos y metas trazados, recalando que hasta la fecha de hoy el Departamento de Caja ha cumplido con todo lo estipulado previamente. Es decir, el personal actual es suficiente para brindar una atención amable y cordial a los clientes.



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

Elaborado por: Auditor Senior Egda. Carola Merizalde CM **Fecha:** 09 de noviembre del 2012

P/T CJ 02
2/2

El personal del Área de Caja Recaudadora de Cobranzas, así como los vendedores asisten cada 3 - 6 meses a cursos de capacitaciones de Atención al Cliente, Protocolo y Etiqueta y a la vez se dictan cursos especializados para

conocer el detalle de todos los artículos que ofrece la Importadora.

Elaborado por: Auditor Senior Egda. Carola Merizalde CM **Fecha:** 09 de noviembre del 2012



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778


Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A.”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS

P/T CJ 04
1/1

Cajera: Srta. Gabriela Macías

No.	Pregunta	SI	NO	Puntaje		Observaciones
				Optimo	Obtenido	
1	¿Existen controles y procedimientos adecuados para el ingreso y egreso de efectivo?	X		7	7	
2	¿Se emite un comprobante de pago cuando el cliente cancela una cuota?	X		7	7	
3	¿Los recibos de caja están debidamente enumerados en forma consecutiva y pre-impresos?	X		7	7	
4	¿Se encarga usted de dar de baja a los saldos de los clientes?	X		7	7	
5	¿Además del llenado de la solicitud de crédito, los clientes deben presentar otros documentos como requisitos?	X		7	7	
6	¿Se realizan descuentos por pronto pago?	X		5	5	
7	¿Está restringido el acceso de personas no autorizadas a las ventanillas de Caja?	X		7	7	
8	¿Dispone de bóveda y/o caja fuerte para la custodia del dinero?		X	5	0	
9	¿El dinero recaudado es depositado inmediatamente al Banco?		X	5	0	Los depósitos son realizados al día siguiente
10	¿El personal con que cuenta el Departamento de Caja es suficiente?	X		5	5	
11	¿Se practica arquezos sorprendidos?	X		10	10	
12	¿Se elabora diariamente el reporte de cierre de caja?	X		7	7	
13	¿Poseen los sistemas informáticos claves para el ingreso y administración de la información?	X		7	7	

14	¿La Importadora dispone de sistemas y personal de Seguridad, para el control de ingreso y salida de los clientes?	X		7	7	
15	¿Se dicta periódicamente cursos de capacitación, para la atención del cliente, relaciones humanas, etc.?	X		7	7	
TOTAL				100	90	
Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM			Fecha: 14 - noviembre del 2012		Firma:	
 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES</p> <p>Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p>						
						P/T CJ 05 1/4

Medición de Control Interno

Riesgo de Control

El riesgo de control es la posibilidad que existe de que la información financiera, administrativa y operativa pueda tener alguna distorsión de manera importante, a pesar de contar con los controles y que al aplicarlo éstos no han podido prevenir, detectar y corregir las deficiencias existentes.

De acuerdo a la Evaluación del Control Interno del Área de Caja Recaudadora de Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A.". Se obtuvo que el Riesgo de Control es del **10%** equivalente a un nivel del Riesgo: **BAJO BAJO** y un Nivel de Confianza del **90%**; es decir, en un nivel de confianza **ALTO ALTO**.

Riesgo de Control = Puntaje óptimo – Puntaje Obtenido

Riesgo de control = 100% - 90%

Riesgo de control = 10%

Egda. Carola Merizalde

Auditor Senior



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T CJ 05
2/4

Medición de Colorimetría

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

MATRIZ DE CONFIANZA

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS

CONFIANZA	MINIMO	MAXIMO
ALTO		
Alto	88,89%	99,99%
Medio	77,78%	88,88%
Bajo	66,67%	77,77%
MEDIO		
Alto	55,56%	66,66%
Medio	44,45%	55,55%
Bajo	33,34%	44,44%
BAJO		
Alto	22,23%	33,33%
Medio	11,12%	22,22%
Bajo	0,01%	11,11%

NC
90%

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

MATRIZ DE RIESGO

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS

RIESGO	MINIMO	MAXIMO
BAJO		
Bajo	0,01%	11,11%
Medio	11,12%	22,22%
Alto	22,23%	33,33%
MEDIO		
Bajo	33,34%	44,44%

NR
10%

Medio	44,45%	55,55%
Alto	55,56%	66,66%
ALTO		
Bajo	66,67%	77,77%
Medio	77,78%	88,88%
Alto	88,89%	99,99%



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T CJ 05
3/4

Riesgo de Detección

El Riesgo de Detección es la posibilidad que existe de que las distorsiones importantes en la información financiera, administrativa y operativa, no son detectadas mediante los procedimientos de Auditoría

En base a los riesgos antes determinados, podemos establecer que el riesgo de detección, correspondiente al trabajo del equipo de auditores es del 5%, se encuentra en un nivel de riesgo **BAJO BAJO**. El mismo que se ha establecido en argumentos como:

- El riesgo inherente obtenido y analizado es bajo.
- Los controles internos que la Importadora ha venido aplicando, son en su mayoría eficientes y permiten evaluar las condiciones y estado actual del Área de Caja Recaudadora de Cobranzas.
- Cuenta con los procesos bien definidos, en base a experiencias, los mismos que han permitido al equipo de auditores trabajar ágilmente y analizar el departamento.



MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T CJ 05
4/4

Riesgo de Auditoría Aceptable

El Riesgo de Auditoría es el riesgo que el auditor está dispuesto a asumir en la ejecución de su trabajo, cuya finalidad es cerciorarse o satisfacerse de la razonabilidad de las actividades, procesos cantidades analizadas.

Basados en los porcentajes obtenidos en el análisis de la Importadora "MADOBA S.A.", y al Área de Caja Recaudadora de Cobranzas, el riesgo de auditoría está formulado en:

Riesgo de Auditoría = Riesgo Inherente x Riesgo de Control x Riesgo de Detección

Riesgo de Auditoría = 19% x 10% x 5 %

Riesgo de Auditoría = 0,19 X 0,10 X 0,05

Riesgo de Auditoría = 0,10%

El cálculo antes realizado establece que existe un riesgo del 0,10% y se encuentra en un nivel del Riesgo **BAJO BAJO**, de que el Equipo de Auditoría emita sus conclusiones y recomendaciones sin estar sujetas o acorde a la situación actual de la Importadora.

Elaborado por:

Carola Merizalde Oña
Auditor Senior



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

PAPEL DE TRABAJO
HOJA DE HALLAZGOS

CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011

H C J 01
1/2

<p>una persona si existiere faltantes de dinero, la falta de seguridad al custodio de valores pone en riesgo al personal que labora en la Importadora "MADOBA S.A.", porque podrían ser víctimas de actos delictivos.</p> <p>CONCLUSIONES</p> <p>En el Departamento de Caja especialmente en el proceso de custodio de valores, no existe un control adecuado debido a que no se cuenta con una bóveda y/o caja fuerte para brindar mayor seguridad a los valores de la empresa así como a su personal, además cualquier persona tiene acceso a dicho departamento.</p> <p>RECOMENDACIONES</p> <p>Al Gerente y a la Jefa del Departamento de Caja:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar una reunión con la Junta Directiva para que estén en conocimiento del peligro existente debido a la falta de seguridad con la que están desarrollando las actividades el personal que labora en la empresa. <p>PLAZO Un mes.</p>		
--	--	--



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

**P/T CC 03
1/3**

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

Planificación Específica

Motivo del examen

El examen de Auditoría Operativa se realizará de manera pertinente a la evaluación de los procesos administrativos del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A.", la cual permitirá medir la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones dentro de un marco ético.

Objetivos de la Auditoría

Objetivo General

Ejecutar una auditoría operativa en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A.", periodo 2.011.

Objetivos Específicos

- Analizar el cumplimiento de las políticas de Crédito y Cobranzas utilizadas en la admisión de cartera.
- Evaluar los Controles Internos en el Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Estructurar los resultados de la auditoría.

Determinación de Recursos

Recurso Humano (Personal Especializado)

El recurso humano del equipo de auditoría posee conocimientos pertinentes en procesos y Auditoría Operativa.



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

**P/T CC 03
2/3**

Recurso Material

Para desarrollar el trabajo la firma de auditores será responsable de proveer los materiales necesarios para realizar la investigación.

Documentos Necesarios

Los documentos que se necesitarán se detallan a continuación para el Departamento de Crédito y Cobranzas:

- ◆ Reglamento Interno de la Compañía Anónima Importadora “MADOBA S.A.”
- ◆ Archivos de créditos otorgados (solicitudes de crédito).
- ◆ Registro o nómina de cartera de la Importadora.

PROGRAMA DE AUDITORIA DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

PROGRAMA DE AUDITORIA

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

P/T CC 06
1/3

No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	HORAS/ PLANIF	HORAS/ REALES	DIF	REF P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
CONOCIMIENTO PRELIMINAR							
1	Visite las instalaciones del departamento y observe la ejecución del proceso anotando cualquier novedad en una narrativa.	40	40	0	P/T CC 01	CM	
2	Realice una entrevista a la Jefe del Departamento de Crédito y al Jefe de Cobranzas indagando políticas, funciones, responsabilidades, y demás aspectos que considere relevantes.	8	8	0	P/T CC 02	CM	
EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
1	Elabore el cuestionario de control interno	16	16	0	P/T CC 04	CM	
2	Aplique el cuestionario de control interno (Jefa de Crédito)	4	4	0	P/T CC 04	CM	

3	Aplique el cuestionario de control interno (Jefe de Cobranzas)	4	4	0	P/T CC 04	CM	
4	Evaluación del riesgo de Control, de Detección y de Auditoría Aceptable	32	32	0	P/T CC 05	CM	
PROGRAMA		24	24	0	P/T CC 06	CM	
Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM		Fecha: 02 de noviembre del 2012					
 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p> <p>IMPORTADORA "MADоба S.A."</p> <p>PROGRAMA DE AUDITORIA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS</p> <p>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011</p> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 5px;">P/T CC 06 2/3</div>							
No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	HORAS/ PLANIF.	HORAS/ REALES	DIF.	REF P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
NOMBRE DEL PROCESO							
<u>1</u>	<u>Observación de Cartera</u>						
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA							
1	Revisión de la Cartera Vencida, periodo 2.011.	32	32	0	P/T CC 07		

					1/3		
2	Elaboración del muestreo de clientes que mantienen obligaciones vencidas.	8	8	0	P/T CC 07 1/3	CM	
NOMBRE DEL PROCESO							
<u>2</u>	<u>Recepción de la solicitud de crédito y la documentación</u>						
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA							
1	Revise las solicitudes de crédito que hayan sido llenados por el solicitante y verificados por la Jefe de Crédito y Ventas, a fin de que la documentación esté completa y con sus respectivas firmas.	40	60	20	P/T CC 07 2/3	CM	
NOMBRE DEL PROCESO							
<u>3</u>	<u>Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida</u>						
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA							
1	Elaboración Prueba de Detalle de Saldos	40	60	20	P/T CC 07 3/3	CM	
2	Elaboración de los Papeles de Trabajo de nuestra Auditoría	24	24	0	P/T CC 07 3/3	CM	
Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM				Fecha: 02 de noviembre del 2012			



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
 Teléfonos: 052763395 – 084452778
 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADoba S.A."

PROGRAMA DE AUDITORIA

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

P/T CC 06
3/3

No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	HORAS/ PLANIF.	HORAS/ REALES	DIF.	REF P/T	ELABORADO POR	OBSERVACIONES
NOMBRE DEL PROCESO							
4	<u>Comunicación de Resultados</u>						
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA							
1	Elaboración del Borrador del Informe	24	24	0		CM	
2	Presentación del Borrador del Informe	8	8	0		CM	
3	Presentación del Informe Final	8	2	0		CM	
NOMBRE DEL PROCESO							
5	<u>Seguimiento y Monitoreo</u>						
1	Elaboración del cronograma de seguimiento y monitoreo de las	32	32			CM	

	recomendaciones						
2	Presentación del cronograma	8	8			CM	
Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM				Fecha: 02 de noviembre del 2012			



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A.”

NARRATIVA DE LA VISITA

Departamento: Crédito y Cobranzas

Fecha: 23 de noviembre del 2012

P/T CC 01
1/2

El día 23 de noviembre del 2012, siendo las 09:00 de la mañana procedimos a visitar las instalaciones de la Importadora “MADOBA S.A.”, con especial atención al Departamento de Crédito y Cobranzas.

La visita fue realizada en compañía de la Gerente Financiera, Ing. María José Donoso, donde apreciamos el orden y limpieza en toda la empresa.

En el Departamento están involucrados: la Jefe de Crédito, el Jefe de Cobranzas y 5 Ejecutivos de Cobranzas domiciliarios los mismos que se encuentran altamente capacitados profesionalmente además de brindar un trato agradable a los clientes.

A este departamento tienen acceso la Jefa Financiera y Junta de Accionistas. La Jefa de Créditos, administrador de cada almacén y los vendedores intervienen de manera directa ya que los documentos que respaldan positivamente la otorgación de una venta a crédito reciben la firma de autorización de cada uno de ellos. Aquí la Jefe de Crédito asiste de manera rápida y eficiente a los vendedores (Skype) para la aprobación de créditos.

El Jefe de Cobranzas realiza el reporte de facturas vencidas diariamente, basado en el sistema informático que manejan dentro de la empresa.

El material de oficina es suficiente para que las personas que laboran en el departamento puedan realizar correcta y oportunamente su trabajo.

Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM **Fecha:** 23 de noviembre del 2012



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A.”

NARRATIVA DE LA VISITA

Departamento: Crédito y Cobranzas

Fecha: 23 de noviembre del 2012

P/T CC 01
2/2

El departamento no cuenta con un espacio físico adecuado, tanto para la Jefa de Créditos y el Jefe de Cobranzas, así como para recibir los reportes de cada Ejecutivo de Cobranzas domiciliario, los equipos de Cómputo se aprecian que son de última generación y cuentan con todo lo necesario para su correcto funcionamiento.

El ambiente de trabajo se encuentra agradable ya que se escucha música que no interfiere con el correcto funcionamiento del departamento, no se encontraron elementos de distracción en esta área.

La hora de entrada a la Importadora y sus departamentos es a las 08:30 am. La puntualidad es supervisada por un mecanismo de reloj biométrico con huella digital y clave tanto para la hora de ingreso, almuerzo y salida. La salida al almuerzo es a las 13:30 pm. hasta 14:30 pm. La salida de la Importadora y de todos los departamentos es a las 19:00 pm.

Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM **Fecha:** 23 de noviembre del 2012



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A.” NARRATIVA DE LA ENTREVISTA

P/T CC 02
1/2

Departamento: Crédito y Cobranzas

Entrevistados: Srta. Elvira García (Jefa de Créditos) Sr. Ángel Palma (Jefe de Cobranzas)

Fecha: 26 de noviembre del 2012

El día 26 de noviembre del 2012, siendo las 09:00 am procedimos a realizar la entrevista a la Srta. Elvira García, Jefa de Créditos y al Sr. Ángel Palma Arboleda, Jefe de Cobranzas de la Importadora “MADOBA S.A.”.

El Departamento de Crédito y Cobranzas cuenta con políticas establecidas además del respectivo manual, los cuales son aplicados en su totalidad.

El Departamento de Contabilidad lleva el registro de todas las operaciones de la Importadora así como también, el ingreso de los pagos que los clientes van realizando periódicamente.

Esta información es transferida por el Departamento de Caja, el mismo que coordina esfuerzos con el Departamento de Crédito - Cobranzas y Contabilidad.

Dicha acción es muy importante ya que ayuda a tomar decisiones en el momento de analizar y aprobar una venta a crédito así como los plazos de recuperación, y evitar que la Importadora presente iliquidez. El departamento cuenta con asesoría de la Gerencia Financiera en cuanto a montos y plazos en la aprobación de un crédito.

La Jefe de Crédito asiste de manera rápida y eficiente a los vendedores (Skype) para la aprobación de créditos de acuerdo a los parámetros establecidos, asigna cupos a clientes minoristas, mayoristas, instituciones y Empresas Públicas o Privadas, verifica el cumplimiento y veracidad de los

Elaborado por: Auditor Jefe Egda. Carola Merizalde CM **Fecha:** 26 - noviembre del 2012



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADoba S.A.” NARRATIVA DE LA ENTREVISTA

P/T CC 02
2/2

Departamento: Crédito y Cobranzas

Entrevistado: Srta. Elvira García (Jefa de Créditos) Sr. Ángel Palma (Jefe de Cobranzas)

Fecha: 26 de noviembre del 2012

documentos y la información proporcionada por los clientes.

El Jefe de Cobranzas realiza el reporte de facturas vencidas diariamente, basándose en el sistema informático que manejan, entregando a cada Ejecutivo de Cobranzas Domiciliario una hoja de ruta y al final del día entregan el dinero recaudado en caja y los reportes de cada cliente visitado al Jefe de Cobranzas.

Los Asistentes de Sistemas son los encargados de hacer movimientos de artículos de sucursal a sucursal dependiendo de los requerimientos de cada una.

La rotación de personal no es muy habitual en la Importadora, el personal actual es suficiente para poder analizar y administrar el riesgo de los potenciales clientes de créditos.

Cabe recalcar que existen 5 Ejecutivos de Cobranzas domiciliarios, para la recuperación de cartera, dan las notificaciones de mora y demás actividades afines a este cargo.

Se brindan capacitaciones al personal del departamento en temas como trato al cliente, asesoría crediticia y cobranzas.

Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM **Fecha:** 26 de noviembre del 2012



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

**IMPORTADORA “MADоба S.A.”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS**

**P/T CC 04
1/2**

Encargada: Srta. Elvira García Zambrano

No.	Pregunta	SI	NO	Puntaje		Observaciones
				Optimo	Obtenido	
1	¿El Área de Crédito cuenta con normas y políticas de crédito definidas?	X		10	10	
2	¿El Área de Crédito posee una comunicación adecuada de la información con toda la organización?	X		10	10	
3	¿Existe seguridad suficiente en la protección de información en el Departamento de Créditos y Cobranzas?		X	10	0	
4	¿Se verifica la calificación del solicitante de crédito en un Buro de Créditos?	X		10	10	
5	¿Además del llenado de la solicitud de crédito, los clientes deben presentar otros documentos como requisitos?	X		5	5	
6	¿La capacidad de endeudamiento influye en la aprobación de un crédito?	X		5	5	En ciertas ocasiones, pero cuando el cliente tiene todos los documentos en orden, no hay problema.
7	¿Aprobado el crédito, ingresa inmediatamente la información al sistema informático de la empresa?	X		10	10	
8	¿El personal con que cuenta el Área de Créditos es suficiente?	X		10	10	
9	¿Las carpetas de los clientes son correctamente enumeradas, archivadas para su fácil administración?	X		10	10	Normalmente no se enumeran, se archivan por orden alfabético.
10	¿Poseen los sistemas informáticos claves para el ingreso y administración de la información?	X		10	10	
11	¿Los vendedores periódicamente reciben asesoría específicamente para las ventas a crédito?	X		5	5	Cada 3 – 6 meses.
12	¿El cliente firma la solicitud, el pagaré y la tabla de amortización del monto de su compra a crédito?	X		5	5	
TOTAL				100	90	
Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM			Fecha: 14 - Nov - 2012		Firma:	



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

P/T CC 04
2/2

Encargado: Sr. Ángel Palma Arboleda

No.	Pregunta	SI	NO	Puntaje		Observaciones
				Optimo	Obtenido	
1	¿El Área de Cobranzas posee normas y políticas?	X		10	10	
2	¿Clasifican las facturas cobradas y las vencidas?		X	10	0	
3	¿Se realizan mayores de cuentas por cobrar?	X		5	5	
4	¿Al verificar el reporte de cuentas por cobrar se comprueba las cancelaciones con los Ejecutivos de Cobranzas Domiciliarios?	X		5	5	
5	¿Al obtener el respaldo de las cuentas por cobrar se señala las facturas vencidas?	X		5	5	
6	¿Realizan descuentos por pronto pago?	X		10	10	
7	¿Se elabora y presenta informes mensuales de facturas vencidas y recuperación de cartera a la Junta de Accionistas?	X		10	10	
8	¿El personal con que cuenta el Área de Cobranzas es suficiente?	X		5	5	
9	¿Las facturas vencidas son archivadas de manera separada de las demás facturas?	X		5	5	
10	¿El sistema informático del Departamento de Créditos y Cobranzas y de la Importadora es actualizado constantemente?	X		10	10	
11	¿Poseen los sistemas informáticos claves para el ingreso y administración de la información?	X		10	10	
12	¿Se realiza el control diario a los ejecutivos de cobranza?	X		10	10	
13	¿Los cobradores periódicamente reciben asesoría específicamente para cobranzas?	X		5	5	Cada 3 meses.
TOTAL				100	90	
Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM		Fecha: 29-nov-2012		Firma:		



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T CC 05
1/4

Medición de Riesgo de Control

Riesgo de Control

El riesgo de control es la posibilidad que existe de que la información financiera, administrativa y operativa pueda tener alguna distorsión de manera importante, a pesar de contar con los controles y que al aplicarlo éstos no han podido prevenir, detectar y corregir las deficiencias existentes.

De acuerdo a la Evaluación del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora, se obtuvo que el Riesgo de Control (Área Crédito) es del 10% equivalente a un nivel del Riesgo: **BAJO BAJO** y un Nivel de Confianza del 90%; es decir, en un nivel de confianza **ALTO ALTO**; mientras que el Riesgo de Control (Área Cobranzas) es del 10% equivalente a un nivel del Riesgo: **BAJO BAJO** y un Nivel de Confianza del 90%; es decir, en un nivel de confianza **ALTO ALTO**.

Riesgo de Control (Área Crédito) = Puntaje óptimo – Puntaje Obtenido

Riesgo de control = 100% - 90%

Riesgo de control = 10%

Riesgo de Control (Área Cobranzas) = Puntaje óptimo – Puntaje Obtenido

Riesgo de control = 100% - 90%

Riesgo de control = 10%



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T CC 05
2/4

Medición de Colorimetría

IMPORTADORA "MADOBA S.A."		
MATRIZ DE CONFIANZA		
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS		
CONFIANZA	MINIMO	MAXIMO
ALTO		
Alto	88,89%	99,99%
Medio	77,78%	88,88%
Bajo	66,67%	77,77%
MEDIO		
Alto	55,56%	66,66%
Medio	44,45%	55,55%
Bajo	33,34%	44,44%
BAJO		
Alto	22,23%	33,33%
Medio	11,12%	22,22%
Bajo	0,01%	11,11%

NC
CRED
90%

NC
COB
90%

IMPORTADORA "MADOBA S.A."		
MATRIZ DE RIESGO		
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS		
RIESGO	MINIMO	MAXIMO
BAJO		
Bajo	0,01%	11,11%
Medio	11,12%	22,22%
Alto	22,23%	33,33%
MEDIO		
Bajo	33,34%	44,44%
Medio	44,45%	55,55%

NR
CRED
10%

NR
COB
10%

Alto	55,56%	66,66%
ALTO		
Bajo	66,67%	77,77%
Medio	77,78%	88,88%
Alto	88,89%	99,99%



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T CC 05
3/4

Riesgo de Detección

El Riesgo de Detección es la posibilidad que existe de que las distorsiones importantes en la información financiera, administrativa y operativa, no son detectadas mediante los procedimientos de Auditoría. En base a los riesgos antes determinados, podemos establecer que el riesgo de detección, correspondiente al trabajo del equipo de auditores es del 5%, se encuentra en un nivel de riesgo **BAJO**. El mismo que se ha establecido en argumentos como:

- El riesgo inherente obtenido y analizado es bajo.
- Los controles internos que la Importadora ha venido aplicando, son en su mayoría eficientes y permiten evaluar las condiciones y estado actual del Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Cuenta con los procesos bien definidos, en base a experiencias, los mismos que han permitido al equipo de auditores trabajar ágilmente y analizar a profundidad el departamento.
- La experiencia y profesionalismo del Equipo de Auditoría en este campo, permite diseñar procesos y aplicar técnicas eficientes para la obtención de información importante y necesaria.



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

P/T CC 05
4/4

Riesgo de Auditoría

El Riesgo de Auditoría es el riesgo que el auditor está dispuesto a asumir en la ejecución de su trabajo, cuya finalidad es cerciorarse o satisfacerse de la razonabilidad de las actividades, procesos y cantidades analizadas.

Basados en los porcentajes obtenidos en el análisis de la Importadora "MADOBA S.A.", y al Departamento de Crédito y Cobranzas el riesgo de auditoría está formulado en:

Riesgo de Auditoría = Riesgo Inherente x Riesgo de Control (Área Crédito) x Riesgo de Detección

Riesgo de Auditoría = 19% x 10% x 5%

Riesgo de Auditoría = 0,10%

El cálculo antes realizado establece que existe un riesgo del 0,10% (Área Crédito) y se encuentra en un nivel del Riesgo **BAJO BAJO**, de que el Equipo de Auditoría emita sus conclusiones y recomendaciones sin estar sujetas o acorde a la situación actual de la Importadora.

Riesgo de Auditoría = Riesgo Inherente x Riesgo de Control (Área Cobranzas) x Riesgo de Detección

Riesgo de Auditoría = 19% x 10% x 5%

Riesgo de Auditoría = 0,10%

El cálculo antes realizado establece que existe un riesgo del 0,10% (Área Cobranzas) y se encuentra en un nivel del Riesgo **BAJO BAJO**, de que el Equipo de Auditoría emita sus conclusiones y recomendaciones sin estar sujetas o acorde a la situación actual de la Importadora.



MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS			
PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS			
PROCESO	No.	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA	TECNICAS
1. Observación de Cartera	1	Revisión de la Cartera Vencida de la Importadora MADOBA S.A., período 2011.	Revisión Selectiva
	2	Elaboración del muestreo de los clientes que mantienen obligaciones con la Importadora MADOBA S.A.	
2. Recepción de la solicitud de crédito y la documentación	1	Solicite los formularios de crédito que hayan sido llenados por el solicitante y verificados por el oficial de crédito, a fin de que la documentación este completa y con sus respectivas firmas como lo exige el manual de la empresa.	Revisión Selectiva Inspección Comparación
3. Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida	1	Elaboración de la Prueba de Detalle de Saldos.	Revisión Selectiva Observación Comparación
	2	Elaboración de los Papeles de Trabajo de nuestra Auditoría.	
4. Comunicación de Resultados	1	Elaboración del Borrador del Informe de Auditoría.	Revisión Selectiva Observación Comparación
	2	Presentación del Borrador del Informe de Auditoría.	
	3	Presentación del Informe Final de Auditoría.	
5. Seguimiento y Monitoreo	1	Elaboración del cronograma de seguimiento y monitoreo de las recomendaciones propuestas.	Revisión Selectiva Observación Comparación
	2	Presentación del cronograma.	



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A.”
PAPEL DE TRABAJO
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS DE AUDITORIA
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

P/T CC 07
1/3

PROCESO No. 1	HALLAZGOS
Observación de Cartera	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Revisión de la Cartera Vencida de la Importadora "MADOBA S.A." periodo 2011.	
PROCEDIMIENTO No. 2	
Elaboración del muestreo de los clientes que mantienen obligaciones con la Importadora MADDOBA S.A., periodo 2011.	
<p>APLICACIÓN</p> <p>Se revisaron las facturas de ventas a crédito de la Importadora, de las cuales se clasificó las facturas vencidas, dando un total de 138 clientes que mantienen obligaciones con la empresa. Para razones de nuestra auditoría se utilizó la siguiente fórmula de muestreo:</p>	<p>Aplicados los procedimientos de Auditoría no se encontraron hallazgos significativos de comentar.</p>
<p>CALCULO DE LA MUESTRA</p> $M = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$ <p>En donde: M= Muestreo N= Número Total de Datos E= Margen de Detección</p> <p>Desarrollo:</p> $M = \frac{138}{0,05^2 (138 - 1) + 1}$ $M = \frac{138}{0,0025 (137) + 1}$ $M = \frac{138}{0,3425 + 1}$ $M = \frac{138}{1,3425}$ $M = 103$	<p>AFIRMACION AFECTADA</p> <p>Eficacia</p>



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

LISTADO DE MUESTREO DE CLIENTES

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

No.	CLIENTE	NUMERO DE FACTURA	SALDO
01	Fajardo Fresia	261184	163,25
02	Andrade Constantine	261239	405,28
03	Rivadeneira Ana	261349	8,30
04	Martínez Ángel	261562	102,98
05	Morales Roberto	261446	16,80
06	Herrera Gloria	261571	121,25
07	Giler John	261664	306,25
08	Pareja Juan	261695	377,88

09	España Juana	261717	33,36
10	Camba Carlos	261781	358,69
11	Medina Pablo	261798	77,75
12	Ruiz Norma	261873	7,50
13	Montiel Jaime	261886	699,90
14	Salas Adela	261894	306,19
15	Acosta Aníbal	261899	265,63
16	Suarez Mercy	261987	43,70
17	Sánchez Andrea	261996	5,12
18	Quijano Maridueña	262015	20,49
19	Gilces Andrés	262069	209,16
20	Romero Adrian	262086	0,27
21	Bermeo Wellington	262090	141,50
22	Triviño Galo	262158	19,86
23	Ibarra Washington	262165	1.004,92
24	Pérez Ángel	262173	263,11
25	Costales Paola	262192	0,01
26	Montecé José	262232	153,00
27	Menéndez Juan	262241	254,15
28	Zambrano Eugenia	262269	488,40
29	Mosquera José	262330	231,83
30	Carrión Eduardo	262364	4,68
31	Fuentes Jorge	262383	7,01
32	Tello Luis	262431	298,94
33	Vera Andrea	262467	149,36
34	Guanopatin Mónica	262529	54,81
35	Gaibor Erick	262580	26,90
36	Domínguez Juan	262612	73,02
37	Torres Cristian	262784	49,28
38	Rodríguez Carolina	262857	125,45
39	Tapia Tania	262868	23,60
40	Mestanza Teresa	262901	2,38
41	Sarabia Byron	262923	258,12
42	Ramírez Fernando	263012	149,36
43	Calderón Carolina	263134	0,04
44	Morales Alberto	263152	15,65



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."
SOLICITUDES DE CREDITO LLENADOS
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

No.	CLIENTE	NUMERO DE FACTURA	SALDO
45	Mosquera Hugo	263246	33,36
46	Gutiérrez Mónica	263261	56,59
47	Quispe Jorge	263398	358,69
48	Pareja Juan	263411	256,95
49	Rivera John	263457	390,00
50	Salas Eloy	263465	120,63
51	Zamora Roberto	263546	36,56
52	Mantilla Mónica	263598	29,79
53	Quiñonez Patricia	263606	0,28

54	Véliz Natalia	263634	23,00
55	Foyain Juan	263721	2,79
56	Centeno José	263841	306,19
57	Pluas Silvana	263848	58,25
58	Moreira Jairo	263979	699,70
59	Navarrete Fanny	263982	316,80
60	Macías Mildred	264015	321,56
61	Poggi Nancy	264112	68,00
62	Feran José	264126	263,53
63	Borbor Miguel	264129	760,00
64	Idrovo Cristian	264173	43,70
65	Sánchez Carla	264245	26,87
66	Sánchez Fresia	264292	365,45
67	Mendoza Mayra	264334	1.432,10
68	Moreno Miguel	264356	0,03
69	Saltos Magaly	264371	3,12
70	Mena Abigail	264385	654,59
71	Viteri Valeria	264407	0,01
72	Pallo Alexander	264426	45,00
73	González Everilde	264431	0,31
74	Salas Andrea	264433	141,50
75	Tapia William	264556	77,48
76	Maisanches Daniel	264564	1.004,92
77	Escobar Ángel	264571	1.432,10
78	Costales Anna	264625	845,62
79	Toapanta Miguel	264807	263,11
80	Cayambe María	264896	574,95
81	Ponce Sixto	264926	153,00
82	Segovia Antonio	265084	0,02
83	Bonilla Marcia	265151	40,82
84	Briones Juan	265312	53,90
85	Reyna Giovanni	265386	158,90
86	Méndez Luis	265479	1.394,22
87	Carrillo Karina	265521	56,47
88	Baños William	265539	0,01



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADоба S.A."

SOLICITUDES DE CREDITO LLENADOS

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

No.	CLIENTE	NUMERO DE FACTURA	SALDO
89	Vega Ángel	265559	127,33
90	Zambrano Fanny	265702	231,83
91	Intriago Karina	265754	0,01
92	Macías Sully	265763	205,42
93	Muñoz John	265907	7,01
94	Cornejo Emilia	265985	0,01
95	Salvatierra Kerly	266002	1.005,09
96	Zamora Dolores	266053	0,01

97	Alcívar Marilú	266095	1.654,12
98	Coronel Enrique	266126	36,50
99	Mera Jessica	266215	65,30
100	Álvarez Julissa	26247	1.200,00
101	Olvera Francisca	266336	0,05
102	Holguín Paolo	266360	298,94
103	Gallo Jaime	266431	0,01
TOTAL			25.027,63
Elaborado por:		Auditor Senior	Carola Merizalde
			CM



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADoba S.A."

PAPEL DE TRABAJO

APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS DE AUDITORIA

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

P/T CC 07
2/3

PROCESO No. 2	HALLAZGOS
Recepción de la solicitud de crédito y la documentación.	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Revise las solicitudes de crédito que hayan sido llenadas por el solicitante y verificadas por la Jefe de crédito, a fin de que la documentación esté completa y con sus respectivas firmas como lo exige el manual de la empresa.	
APLICACIÓN Se revisó el total del muestreo 103 solicitudes de crédito debidamente llenados con las respectivas firmas de	H CC. 5

responsabilidad. El 90,29% de las solicitudes se encontraba correctamente respaldado con los documentos y firmas de legalización que exige el reglamento interno, el 9,71% no contaba con la documentación completa que se necesita como requisitos para acceder a un crédito. El 1,94% de las firmas no era la de la cédula entregada en la copia y el 0,97% no ha completado correctamente la solicitud de crédito.	
CALCULO DEL INDICADOR <u>Solicitudes de Crédito Completos Revisadas</u> Total Solicitudes de Crédito $\frac{93}{103} = 90,29\%$	AFIRMACION AFECTADA Eficacia



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADоба S.A."
**FORMULARIO DE CREDITO CON INFORMACION
COMPLETA DEL SOLICITANTE**
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

FECHA	CLIENTE	SOLICITUD LLENA	DOCUMENTACION COMPLETA	OBSERVACIONES
10 de en	Fajardo Fresia	√	√	
13 de en	Andrade Constantino	√	√	
20 de en	Rivadeneira Ana	√	√	
28 de en	Martínez Ángel	√	√	
29 de en	Morales Roberto	√	√	
30 de en	Herrera Gloria	√	√	
31 de en	Giler John	√	√	
04 de feb	Pareja Juan	√	X	Falta rol del cliente
08 de feb	España Juana	√	√	
11 de feb	Camba Carlos	√	√	
15 de feb	Medina Pablo	√	X	Predios garante
18 de feb	Ruiz Norma	√	√	
22 de feb	Montiel Jaime	√	√	
26 de feb	Salas Adela	√	X	Plan. de Serv Básicos
28 de feb	Acosta Aníbal	√	√	
01 de mar	Suarez Mercy	√	√	
01 de mar	Sánchez Andrea	√	√	
06 de mar	Quijano Maridueña	√	√	
07 de mar	Gilces Andrés	√	√	
09 de mar	Romero Adrian	√	√	
12 de mar	Bermeo Wellington	√	√	
17 de mar	Triviño Galo	√	√	
17 de mar	Ibarra Washington	√	√	

§

21 de mar	Pérez Ángel	√	√	
23 de mar	Costales Paola	√	√	
24 de mar	Montecé José	√	X	Predios cliente
25 de mar	Menéndez Juan	√	√	
28 de mar	Zambrano Eugenia	√	√	
30 de mar	Mosquera José	√	√	
31 de mar	Carrión Eduardo	√	X	Rol de pagos cliente
05 de abr	Fuentes Jorge	√	√	
08 de abr	Tello Luis	√	√	
09 de abr	Vera Andrea	√	√	
13 de abr	Guanopatín Mónica	√	√	
15 de abr	Gaibor Erick	√	√	
20 de abr	Domínguez Juan	√	√	
24 de abr	Torres Cristian	√	√	
28 de abr	Rodríguez Carolina	√	√	
07 de may	Tapia Tania	√	√	
17 de may	Mestanza Teresa	√	√	
24 de may	Sarabia Byron	√	X	Predios garante
28 de may	Ramírez Fernando	√	√	



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

FORMULARIO DE CREDITO CON INFORMACION COMPLETA DEL SOLICITANTE

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

FECHA	CLIENTE	SOLICITUD LLENA	DOCUMENTACION COMPLETA	OBSERVACIONES
28 de may	Calderón Carolina	√	√	
30 de may	Morales Alberto	√	√	
02 de jun	Mosquera Hugo	√	√	
17 de jun	Gutiérrez Mónica	√	√	
19 de jun	Quispe Jorge	√	√	
21 de jun	Pareja Juan	√	X	Rol de pagos
23 de jun	Rivera John	√	√	
04 de jul	Salas Eloy	√	√	
05 de jul	Zamora Roberto	√	√	
11 de jul	Mantilla Mónica	√	√	
14 de jul	Quiñonez Patricia	√	√	
15 de jul	Véliz Natalia	√	√	
16 de jul	Foyain Juan	√	√	
20 de jul	Centeno José	√	√	
23 de jul	Pluas Silvana	√	√	
30 de jul	Moreira Jairo	√	X	Cert votac client
30 de jul	Navarrete Fanny	√	√	
31 de jul	Macías Mildred	√	√	
02 de ag	Poggi Nancy	√±	√	Firma del Garante
02 de ag	Feran José	√	√	
06 de ag	Borbor Miguel	√	√	
07 de ag	Idrovo Cristian	√	√	
08 de ag	Sánchez Carla	√	√	

§

10 de ag	Sánchez Fresia	✓	✓	
12 de ag	Mendoza Mayra	✓	✓	
15 de ag	Moreno Miguel	✓	✓	
19 de ag	Saltos Magaly	✓	✓	
21 de ag	Mena Abigail	✓	X	Rol pagos cliente
22 de ag	Viteri Valeria	✓	✓	
22 de ag	Pallo Alexander	✓	✓	
25 de ag	González Everilde	✓	✓	
27 de ag	Salas Andrea	✓	✓	
31 de ag	Tapia William	✓	✓	
06 de sept	Maisanches Daniel	✓	✓	
06 de sept	Escobar Ángel	✓	✓	
10 de sept	Costales Anna	✓	✓	
20 de sept	Toapanta Miguel	✓	✓	
20 de sept	Cayambe María	✓	✓	
20 de sept	Ponce Sixto	✓	✓	
23 de sept	Segovia Antonio	✓	✓	
27 de sept	Bonilla Marcia	✓	✓	
01 de oct	Briones Juan	✓	✓	



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

FORMULARIO DE CREDITO CON INFORMACION COMPLETA DEL SOLICITANTE

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011

FECHA	CLIENTE	SOLICITUD LLENA	DOCUMENTACION COMPLETA	OBSERVACIONES
03 de oct	Reyna Giovanni	✓	✓	
05 de oct	Méndez Luis	✓	✓	
05 de oct	Carrillo Karina	✓	✓	
08 de oct	Baños William	✓	✓	
10 de oct	Vega Ángel	✓	✓	
10 de oct	Zambrano Fanny	✓±	✓	Firma del cliente
11 de oct	Intriago Karina	✓	✓	
13 de oct	Macías Sully	✓	✓	
14 de oct	Muñoz John	✓	✓	
16 de oct	Cornejo Emilia	✓	✓	
19 de oct	Salvatierra Kerly	✓	✓	
21 de oct	Zamora Dolores	✓	X	Cert votac cliente
23 de oct	Alcívar Marilú	✓	✓	
25 de oct	Coronel Enrique	✓	✓	
28 de oct	Mera Jessica	✓	✓	
28 de oct	Álvarez Julissa	✓	✓	
30 de oct	Olvera Francisca	✓	✓	
30 de oct	Holguín Paolo	✓	✓	
01 de nov	Gallo Jaime	✓	X	Pagaré perforado
Elaborado por:		Auditor Senior	Carola Merizalde	CM

§

MARCAS

§ = Revisado con los formularios de crédito llenados por el cliente.

√ = Solicitud llena y documentación completa.

√± = Firmas no coinciden formulario y cédula.

X = Documentación incompleta.

Xμ = Solicitud incompleta.

 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p>	
<p>IMPORTADORA “MADoba S.A.” PAPEL DE TRABAJO APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS DE AUDITORIA DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2011</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; color: red;">P/T CC 07 3/3</div>	
PROCESO No. 3	HALLAZGOS
Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Verificar que los saldos que reposan en los documentos por cobrar de la Importadora sean verídicos.	
<p>APLICACIÓN Se revisaron una muestra de 103 facturas vencidas, a las cuales se enviaron cartas de confirmación de saldos, cuya finalidad es conocer con exactitud la deuda que cada uno de ellos mantiene con la Importadora.</p> <p>La confirmación de saldos fue realizada mediante envío de cartas a domicilio, de los cuales el 78,64% respondió a nuestro pedido, mientras que el 21,36% de los clientes no enviaron su confirmación, por lo que se procedió a realizar el procedimiento alternativo.</p>	<p>Aplicados los procedimientos de Auditoría no se encontraron hallazgos significativos de comentar</p>
CALCULO DEL INDICADOR	AFIRMACION AFECTADA
<p><u>Cartas de confirmación de saldos recibidas</u> Total cartas de confirmación de saldos enviadas</p>	Eficiencia

$\frac{81}{103} = 78,64\%$	
----------------------------	--



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

CONTROL CIRCULARIZACION DEUDORES

Para confirmar las Cuentas Pendientes de Cobro se envió 103 Cartas de Confirmación de Saldo a diferentes clientes de la Importadora "MADOBA S.A.", los mismos que fueron seleccionados luego de aplicar la Fórmula de Muestreo Estadístico.

Se receptaron 81 Cartas Confirmadas y las restantes no hubo respuestas positivas de los clientes; las que se detallan en el Papel de Trabajo No. CC 12 4/11.

Se realizó Procedimiento Alternativo a aquellas cartas que no enviaron contestación.



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A." AUDITORIA A CREDITOS Y COBRANZAS

CONTROL CIRCULARIZACION DEUDORES, PERIODO 2011

No.	CLIENTE	(1)	(2)	SALDO ENVIADO	SALDO CONFIRMADO	PARTIDA CONCILIACION	PROCEDIMIENTO ALTERNATIVO
01	Fajardo Fresia	X	X	163,25	163,25		

02	Andrade Constantine	X	X	405,28	405,28		
03	Rivadeneira Ana	X		8,30			8,30
04	Martínez Ángel	X	X	102,98	102,98		
05	Morales Roberto	X	X	16,80	16,80		
06	Herrera Gloria	X	X	121,25	121,25		
07	Giler John	X		306,25			306,25
08	Pareja Juan	X	X	377,88	377,88		
09	España Juana	X	X	33,36	33,36		
10	Camba Carlos	X	X	358,69	358,69		
11	Medina Pablo	X	X	77,75	77,75		
12	Ruiz Norma	X	X	7,50	7,50		
13	Montiel Jaime	X	X	699,90	699,90		
14	Salas Adela	X	X	306,19	306,19		
15	Acosta Aníbal	X	X	265,63	265,63		
16	Suarez Mercy	X	X	43,70	43,70		
17	Sánchez Andrea	X	X	5,12	5,12		
18	Quijano Mariduena	X		20,49			20,49
19	Gilces Andrés	X	X	209,16	209,16		
20	Romero Adrian	X		0,27			0,27
21	Bermeo Wellington	X	X	141,50	141,50		
22	Triviño Galo	X	X	19,86	19,86		
23	Ibarra Washington	X	X	1.004,92	1004,92		
24	Pérez Ángel	X	X	263,11	263,11		
25	Costales Paola	X		0,01			0,01
26	Montecé José	X	X	153,00	153,00		
27	Menéndez Juan	X		254,15			254,15
28	Zambrano Eugenia	X	X	488,40	488,40		
29	Mosquera José	X	X	231,83	231,83		
30	Carrión Eduardo	X		4,68			4,68
31	Fuentes Jorge	X		7,01			7,01
32	Tello Luis	X	X	298,94	298,94		
33	Vera Andrea	X	X	149,36	149,36		
34	Guanopatin Mónica	X	X	54,81	54,81		
35	Gaibor Erick	X	X	26,90	26,90		
36	Domínguez Juan	X	X	73,02	73,02		
37	Torres Cristian	X	X	49,28	49,28		
38	Rodríguez Carolina	X	X	125,45	125,45		
39	Tapia Tania	X	X	23,60	23,60		
40	Mestanza Teresa	X		2,38			2,38
41	Sarabia Byron	X	X	258,12	258,12		
42	Ramírez Fernando	X		149,36	149,36		
PASAN				7.309,44	6.705,90		603,54
 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p> <p>IMPORTADORA "MADоба S.A." AUDITORIA A CREDITOS Y COBRANZAS CONTROL CIRCULARIZACION DEUDORES, PERIODO 2011</p>							
No.	CLIENTE	(1)	(2)	SALDO ENVIADO	SALDO CONFIRMADO	PARTIDA CONCILIACION	PROCEDIMIENTO ALTERNATIVO
VIENEN				7.309,44	6.705,90		603,54

43	Calderón Carolina	X	X	0,04	0,04		
44	Morales Alberto	X	X	15,65	15,65		
45	Mosquera Hugo	X	X	33,36	33,36		
46	Gutiérrez Mónica	X	X	56,59	56,59		
47	Quispe Jorge	X	X	358,69	358,69		
48	Pareja Juan	X	X	256,95	256,95		
49	Rivera John	X		390,00			390,00
50	Salas Eloy	X	X	120,63	120,63		
51	Zamora Roberto	X	X	36,56	36,56		
52	Mantilla Mónica	X	X	29,79	29,78		
53	Quiñonez Patricia	X	X	0,28	0,28		
54	Véliz Natalia	X	X	23,00	23,00		
55	Moreira Jairo	X		2,79			2,79
56	Centeno José	X	X	306,19	306,19		
57	Pluas Silvana	X	X	58,25			58,25
58	Boyan Juan	X	X	699,70	699,70		
59	Navarrete Fanny	X	X	316,80			316,80
60	Macías Mildred	X	X	321,56	321,56		
61	Poggi Nancy	X		68,00			68,00
62	Feran José	X	X	263,53	563,53		
63	Borbor Miguel	X	X	760,00			760,00
64	Idrovo Cristian	X	X	43,70	43,70		
65	Sánchez Carla	X	X	26,87	26,87		
66	Sánchez Fresia	X	X	365,45	365,45		
67	Mendoza Mayra	X		1.432,10			1.432,10
68	Moreno Miguel	X		0,03			0,03
69	Saltos Magaly	X	X	3,12	3,12		
70	Mena Abigail	X	X	654,59	654,59		
71	Viteri Valeria	X		0,01			0,01
72	Pallo Alexander	X	X	45,00	45,00		
73	González Everilde	X		0,31			0,31
74	Salas Andrea	X	X	141,50	141,50		
75	Tapia William	X	X	77,48			77,48
76	Maisanches Daniel	X	X	1.004,92	1.004,92		
77	Escobar Ángel	X	X	1.432,10	1.432,10		
78	Costales Anna	X	X	845,62	845,62		
79	Toapanta Miguel	X	X	263,11	263,11		
80	Cayambe María	X		574,95			574,95
81	Ponce Sixto	X	X	153,00	153,00		
82	Segovia Antonio	X	X	0,02	0,02		
83	Bonilla Marcia	X	X	40,82			40,82
PASAN				18.532,49	14.207,41		4.325,08
 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p> <p>IMPORTADORA "MADоба S.A." AUDITORIA A CREDITOS Y COBRANZAS CONTROL CIRCULARIZACION DEUDORES, PERIODO 2011</p>							
No.	CLIENTE	(1)	(2)	SALDO ENVIADO	SALDO CONFIRMAD	PARTIDA CONCILIACION	PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS
VIENEN				18.532,49	14.207,41		4.325,08

84	Briones Juan	X		53,90	53,90		
85	Reyna Giovanni	X	X	158,90	158,90		
86	Méndez Luis	X	X	1.394,22	1.394,22		
87	Carrillo Karina	X		56,47	56,47		
88	Baños William	X	X	0,01	0,01		
89	Vega Ángel	X	X	127,33	127,33		
90	Zambrano Fanny	X	X	231,83	231,83		
91	Intriago Karina	X	X	7,01	7,01		
92	Macías Sully	X		205,42	205,42		
93	Muñoz John	X	X	0,01	0,01		
94	Cornejo Emilia	X	X	0,01	0,01		
95	Salvatierra Kerly	X		1.005,09	1.005,09		
96	Zamora Dolores	X	X	0,01	0,01		
97	Alcívar Marilú	X	X	1.654,12	1.654,12		
98	Coronel Enrique	X	X	36,50	36,50		
99	Mera Jessica	X	X	65,30	65,30		
100	Álvarez Julissa	X	X	1.200,00	1.200,00		
101	Olvera Francisca	X		0,05	0,05		
102	Holguín Paolo	X	X	298,94	298,94		
103	Gallo Jaime	X	X	0,01	0,01		
SUMAN				25.027,63	20.702,55		4.325,08
				(a)	(b)	(c)	(d)

[1] Carta de Confirmación Enviada.

[2] Carta de Confirmación Recibida.

ESTADISTICA DE CIRCULARIZACION

		\$	% CIRCULAR
Total Circularizado	(a)	25.027,63	100,00%
Total Confirmado	(b)-(c)	20.702,55	82,72 %
Total Procedimiento Alternativo	(d)	4.325,08	17,28 %



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADоба S.A.”
AUDITORIA OPERATIVA DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS
PRUEBA DE DETALLE DE SALDO CIRCULARIZACION

Se le efectuó una Prueba de Detalle de Saldos a las Cartas de Confirmación que no se recibió respuestas de los clientes, para verificar los totales de sus créditos con la información que reposa en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A."



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

AUDITORIA OPERATIVA DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PRUEBA DE DETALLE DE SALDO CIRCULARIZACION

Listado de clientes que no contestaron nuestras cartas de circularización.

No.	CLIENTE	EMISION	VENCE	SALDO VENCIDO
01	Rivadeneira Ana	20-01-2011	20-10-2011	8,30
02	Giler John	31-01-2011	31-10-2011	306,25
03	Quijano Maridueña	06-03-2011	06-12-2011	20,49
04	Romero Adrian	09-03-2011	09-09-2011	0,27
05	Costales Paola	23-03-2011	23-09-2011	0,01
06	Menéndez Juan	25-03-2011	25-09-2011	254,15
07	Carrión Eduardo	31-03-2011	31-08-2011	4,68
08	Fuentes Jorge	05-04-2011	05-08-2011	7,01
09	Mestanza Teresa	17-05-2011	17-09-2011	2,38
10	Rivera John	23-06-2011	23-11-2011	390,00
11	Moreira Jairo	30-07-2011	30-12-2011	2,79
12	Pluas Silvana	23-07-2011	23-12-2011	58,25
13	Navarrete Fanny	30-07-2011	30-10-2011	316,80
14	Poggi Nancy	02-08-2011	02-12-2011	68,00
15	Borbor Miguel	06-08-2011	06-11-2011	760,00
16	Mendoza Mayra	12-08-2011	12-11-2011	1.432,10
17	Moreno Miguel	15-08-2011	15-12-2011	0,03
18	Viteri Valeria	22-08-2011	22-12-2011	0,01
19	González Everilde	25-08-2011	25-12-2011	0,31
20	Tapia William	31-08-2011	01-12-2011	77,48
21	Cayambe María	20-09-2011	20-12-2011	574,95
22	Bonilla Marcia	27-09-2011	27-12-2011	40,82
TOTAL				4.325,08
Elaborado por: Egda. Carola Merizalde				



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADоба S.A.”

AUDITORIA OPERATIVA DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PRUEBA DE DETALLE DE SALDOS GENERAL

No.	CLIENTE	EMISION	VENCE	SALDO VENCIDO
01	Fajardo Fresia	10 de enero	10-10-2011	163,25
02	Andrade Constantino	13 de enero	13-04-2011	405,28
03	Rivadeneira Ana	20 de enero	20-10-2011	8,30
04	Martínez Ángel	28 de enero	28-06-2011	102,98
05	Morales Roberto	29 de enero	29-04-2011	16,80
06	Herrera Gloria	30 de enero	30-04-2011	121,25
07	Giler John	31 de enero	31-10-2011	306,25
08	Pareja Juan	04 de febrero	04-05-2011	377,88
09	España Juana	08 de febrero	08-06-2011	33,36
10	Camba Carlos	11 de febrero	11-05-2011	358,69
11	Medina Pablo	15 de febrero	15-06-2011	77,75
12	Ruiz Norma	18 de febrero	18-05-2011	7,50
13	Montiel Jaime	22 de febrero	22-08-2011	699,90
14	Salas Adela	26 de febrero	26-05-2011	306,19
15	Acosta Anibal	28 de febrero	28-06-2011	265,63
16	Suarez Mercy	01 de marzo	01-06-2011	43,70
17	Sánchez Andrea	01 de marzo	01-06-2011	5,12
18	Quijano Maridueña	06 de marzo	06-12-2011	20,49
19	Gilces Andrés	07 de marzo	07-12-2011	209,16
20	Romero Adrian	09 de marzo	09-09-2011	0,27
21	Bermeo Wellington	12 de marzo	12-12-2011	141,50
22	Triviño Galo	17 de marzo	17-09-2011	19,86
23	Ibarra Washington	17 de marzo	17-09-2011	1.004,92
24	Pérez Ángel	21 de marzo	21-08-2011	263,11
25	Costales Paola	23 de marzo	23-09-2011	0,01
26	Montecé José	24 de marzo	24-07-2011	153,00
27	Menéndez Juan	25 de marzo	25-09-2011	254,15
28	Zambrano Eugenia	28 de marzo	28-07-2011	488,40
29	Mosquera José	30 de marzo	30-07-2011	231,83
30	Carrión Eduardo	31 de marzo	31-08-2011	4,68
31	Fuentes Jorge	05 de abril	05-08-2011	7,01
32	Tello Luis	08 de abril	08-10-2011	298,94
33	Vera Andrea	09 de abril	09-07-2011	149,36
34	Guanopatín Mónica	13 de abril	13-10-2011	54,81
35	Gaibor Erick	15 de abril	15-07-2011	26,90
36	Domínguez Juan	20 de abril	20-07-2011	73,02
37	Torres Cristian	24 de abril	24-10-2011	49,28
38	Rodríguez Carolina	28 de abril	28-10-2011	125,45
39	Tapia Tania	07 de mayo	07-08-2011	23,60
40	Mestanza Teresa	17 de mayo	17-09-2011	2,38
41	Sarabia Byron	24 de mayo	24-09-2011	258,12
42	Ramírez Fernando	28 de mayo	28-08-2011	149,36
43	Calderón Carolina	28 de mayo	28-09-2011	0,04
44	Morales Alberto	30 de mayo	30-08-2011	15,65



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

**IMPORTADORA “MADoba S.A.”
AUDITORIA OPERATIVA DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS
PRUEBA DE DETALLE DE SALDOS GENERAL**

No.	CLIENTE	EMISION	VENCE	SALDO VENCIDO
45	Mosquera Hugo	02 de junio	02-09-2011	33,36
46	Gutiérrez Mónica	17 de junio	17-09-2011	56,59
47	Quispe Jorge	19 de junio	19-10-2011	358,69
48	Pareja Juan	21 de junio	21-09-2011	256,95
49	Rivera John	23 de junio	23-11-2011	390,00
50	Salas Eloy	04 de julio	04-10-2011	120,63
51	Zamora Roberto	05 de julio	05-11-2011	36,56
52	Mantilla Mónica	11 de julio	11-10-2011	29,79
53	Quiñonez Patricia	14 de julio	14-10-2011	0,28
54	Véliz Natalia	15 de julio	15-04-2012	23,00
55	Foyain Juan	16 de julio	16-10-2011	699,70
56	Centeno José	20 de julio	20-04-2012	306,19
57	Pluas Silvana	23 de julio	23-12-2011	58,25
58	Moreira Jairo	30 de julio	30-12-2011	2,79
59	Navarrete Fanny	30 de julio	30-10-2011	316,80
60	Macías Mildred	31 de julio	31-04-2012	321,56
61	Poggi Nancy	02 de agosto	02-12-2011	68,00
62	Feran José	02 de agosto	02-09-2012	263,53
63	Borbor Miguel	06 de agosto	06-11-2011	760,00
64	Idrovo Cristian	07 de agosto	07-09-2012	43,70
65	Sánchez Carla	08 de agosto	08-08-2012	26,87
66	Sánchez Fresia	10 de agosto	10-11-2012	365,45
67	Mendoza Mayra	12 de agosto	12-11-2011	1.432,10
68	Moreno Miguel	15 de agosto	15-12-2011	0,03
69	Salto Magaly	19 de agosto	19-09-2012	3,12
70	Mena Abigail	21 de agosto	21-09-2012	654,59
71	Viteri Valeria	22 de agosto	22-12-2011	0,01
72	Pallo Alexander	22 de agosto	22-08-2011	45,00
73	González Everilde	25 de agosto	25-12-2011	0,31
74	Salas Andrea	27 de agosto	27-11-2011	141,50
75	Tapia William	31 de agosto	01-12-2011	77,48
76	Maisanches Daniel	06 de septiembre	06-12-2011	1.004,92
77	Escobar Ángel	06 de septiembre	06-01-2012	1.432,10
78	Costales Anna	10 de septiembre	10-12-2011	845,62
79	Toapanta Miguel	20 de septiembre	20-12-2011	263,11
80	Cayambe María	20 de septiembre	20-12-2011	574,95
81	Ponce Sixto	20 de septiembre	20-02-2012	153,00
82	Segovia Antonio	23 de septiembre	23-02-2012	0,02
83	Bonilla Marcia	27 de septiembre	27-12-2011	40,82
84	Briones Juan	01 de octubre	01-06-2012	53,90
85	Reyna Giovanni	03 de octubre	03-06-2012	158,90
86	Méndez Luis	05 de octubre	05-02-2012	1.394,22
87	Carrillo Karina	05 de octubre	05-06-2012	56,47
88	Baños William	08 de octubre	08-02-2012	0,01



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADоба S.A.”

AUDITORIA OPERATIVA DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS
PRUEBA DE DETALLE DE SALDOS GENERAL

No.	CLIENTE	EMISION	VENCE	SALDO VENCIDO
89	Vega Ángel	10 de octubre	10-11-2012	127,33
90	Zambrano Fanny	10 de octubre	10-04-2012	231,83
91	Intriago Karina	11 de octubre	11-10-2012	7,01
92	Macías Sully	13 de octubre	13-07-2012	205,42
93	Muñoz John	14 de octubre	14-07-2012	0,01
94	Cornejo Emilia	16 de octubre	16-04-2012	0,01
95	Salvatierra Kerly	19 de octubre	19-07-2012	1.005,09
96	Zamora Dolores	21 de octubre	21-11-2012	0,01
97	Alcívar Marilú	23 de octubre	23-04-2012	1.654,12
98	Coronel Enrique	25 de octubre	25-07-2012	36,50
99	Mera Jessica	28 de octubre	28-04-2012	65,30
100	Álvarez Julissa	28 de octubre	28-11-2012	1.200,00
101	Olvera Francisca	30 de octubre	30-03-2012	0,05
102	Holguín Paolo	30 de octubre	30-11-2012	298,94
103	Gallo Jaime	01 de noviembre	01-02-2012	0,01
TOTAL				25.027,63

Revisado por:

Carola Merizalde
Auditor Senior



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**


MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778
Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADоба S.A."

**PAPEL DE TRABAJO
HOJA DE HALLAZGOS**

H CC 01
1/2

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011		
PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO
Espacio físico del Departamento		
<p>CONDICION De la visita realizada al Departamento de Crédito y Cobranzas, se pudo constatar que no existe el espacio físico adecuado para que el Personal que labora en dicho Departamento pueda realizar sus funciones de la mejor manera.</p> <p>CAUSA Por no disponer de un edificio administrativo adecuado, los trabajadores se deben acoplar a las circunstancias que se presentan para realizar sus obligaciones.</p> <p>EFECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> No existe acceso restringido al Departamento. Posible pérdida de documentos. <p>CONCLUSIONES En el Departamento de Crédito y Cobranzas no existe un espacio físico adecuado, debido a que no se cuenta con un edificio administrativo que brinde las comodidades necesarias.</p>	Eficiencia	P/T CJ 01 1/1
 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p> <p>IMPORTADORA “MADoba S.A.”</p> <p>PAPEL DE TRABAJO HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-top: 10px;"> <p>H CC 01 2/2</p> </div>		
PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO
RECOMENDACIONES Al Gerente General		

<ul style="list-style-type: none"> Realizar una reunión con los Socios para que estén en conocimiento de la incomodidad existente debido a la falta de espacio con la que están desarrollando las actividades el personal que labora en el Departamento de Crédito y Cobranzas. <p>PLAZO Un mes</p>		
<p>Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM</p>		

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 <i>Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</i></p> </div> </div> <p style="text-align: center;">IMPORTADORA “MADOBA S.A.”</p> <p style="text-align: center;">PAPEL DE TRABAJO HOJA DE HALLAZGOS</p> <p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011</p> <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>H CC 02 1/2</p> </div>		
<p>PROCESO</p>	<p>AFIRMACION AFECTADA</p>	<p>REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO</p>
<p>Clasificación de las facturas cobradas y vencidas</p>		
<p>CONDICION Del cuestionario aplicado al Jefe de Cobranzas, se</p>		

<p>pudo constatar que en el momento de archivar las facturas de las ventas diarias no se lo realiza en orden numérico sino en orden alfabético de acuerdo a los apellidos del cliente y conforme llegan las facturas al edificio administrativo.</p> <p>CAUSA Tiempo no disponible y carencia de una persona adecuada para realizar dicha tarea específica.</p> <p>EFEECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumenta el riesgo de pérdida de documentos por el inadecuado archivo de los mismos. <p>CONCLUSIONES</p> <p>El Departamento de Crédito y Cobranzas no cuenta con una persona que se dedique exclusivamente a realizar la tarea de archivar documentos, por lo que no existe un adecuado orden al momento de guardar las facturas, debido a la falta de tiempo.</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>P/T CJ 04 1/1</p>
---	--------------------------	---------------------------------

 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES</p>	<p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p>
<p>IMPORTADORA “MADOBA S.A.”</p>	
<p>PAPEL DE TRABAJO HOJA DE HALLAZGOS</p>	
<p>DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011</p>	
<p>H CC 02 2/2</p>	

PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO
<p>RECOMENDACIONES</p> <p>A la Gerente Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratar los servicios de una persona competente que se dedique exclusivamente al archivo de documentos. <p>PLAZO Un mes</p>		

Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM

 <p style="text-align: center;">MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p> <p style="text-align: center;">IMPORTADORA “MADOBA S.A.” PAPEL DE TRABAJO HOJA DE HALLAZGOS DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011</p> <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin-left: auto;">H CC 03 1/4</div>		
PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO
Recepción de la Solicitud de crédito y la documentación.		
<p>CONDICION Del análisis realizado al proceso de Recepción de la solicitud de crédito y la documentación, se revisó que la información se encuentre completa y posea todos los requisitos de la solicitud de crédito y cuente con las respectivas firmas de legalización de los mismos según lo estipulado en el Reglamento Interno de la Importadora, de los cuales el 9,71% no contaba con los documentos completos que se necesitan como requisitos para acceder a un crédito. El 1,94% de las firmas no era la de la cédula entregada en la copia y el 0,97% no</p>	Eficacia	P/T CC 07 2/5

<p>ha completado correctamente la solicitud de crédito.</p> <p>CRITERIO Según el Reglamento Interno de la Importadora "MADOBA S.A", es obligación de Departamento de Crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigar, analizar y estudiar al cliente mediante preguntas básicas (¿dónde trabaja?, ¿cuánto tiempo?, ¿cuánto gana?, ¿tiene casa 		
--	--	--



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

PAPEL DE TRABAJO

HOJA DE HALLAZGOS

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011

H CC 03
2/4

PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO
<p>propia?, ¿con quién vive?, ¿tiene dependientes?, tanto para el cliente como para el garante). Además, verificar que todos los clientes tengan en regla toda la documentación, es decir: Solicitud de crédito llena en su totalidad con información fidedigna y firma de responsabilidad del administrador, vendedor y cliente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Compromiso de pago, Letra de Cambio o Pagaré, buró de crédito, carta con reserva de dominio, debidamente firmados por el cliente y garante.• Copia de cédula y papeleta de votación nítida.• Copia de predios.• Planillas de pagos de servicios básicos.• Copia del rol de pago o RUC si es comerciante y si es institución o compañía copia del RUC, nombramiento, copia de cédula y papeleta de votación. <p>CAUSA El principal problema por lo que existe el 12,32% de solicitudes de crédito incompletas de información y que se debió suspender el trámite es debido a:</p>		



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

PAPEL DE TRABAJO

HOJA DE HALLAZGOS

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011

H CC 03
3/4

PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO
<p>1. No cuenta con todos los requisitos de la solicitud de crédito tal como es el caso de rol de pagos, copia de Cédula y papeleta de votación, planilla de servicios básicos y copia de predios.</p> <p>2. La firma de la solicitud de crédito no es idéntica a la cedula de identidad.</p> <p>Documentos originales fueron perforados.</p> <p>EFEECTO Si se siguen cometiendo esta clase de errores en el momento de la recepción de las solicitudes de crédito con su respectiva documentación, se corre el riesgo de no contar con el respaldo de información válida y suficiente, para que en un momento dado se pueda recuperar cartera en el caso de que el cliente no cumpla con sus obligaciones contraídas con la Importadora.</p> <p>CONCLUSIONES En el Departamento de Crédito y Cobranzas no existe un control adecuado especialmente en el proceso de recepción de la solicitud de crédito y la documentación, debido a que se están obviando los literales del Reglamento Interno de la Importadora.</p>		



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA "MADOBA S.A."

**PAPEL DE TRABAJO
HOJA DE HALLAZGOS**

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011

H CC 03
4/4

PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO
<p>RECOMENDACIONES</p> <p>A la Jefe de Crédito y Vendedores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar periódicamente un análisis de eficacia, cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la Importadora para determinar la eficiencia del Departamento de Crédito y Cobranzas. <p>Verificar de manera oportuna que las firmas de clientes y garantes sean idénticas a las de la cédula de ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none">• Efectuar mayor control a los vendedores para que soliciten la documentación completa y sean archivados correctamente (no se deben perforar los documentos originales).• Los vendedores deben llenar las solicitudes de crédito de manera correcta y completa. <p>PLAZO Un mes</p>		

Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM




**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**


MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

<p>IMPORTADORA "MADOBA S.A."</p> <p>PAPEL DE TRABAJO</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS</p> <p>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011</p> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p style="color: red; margin: 0;">H CC 04 1/4</p> </div>		
PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO
Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida		
<p>CONDICION</p> <p>Del análisis realizado a la Cartera Vencida de la Importadora, se buscó constatar que los saldos que reposan en los archivos del Departamento de Cobranzas sean verídicos y que los clientes estén en concordancia de aquellos montos, para cumplir con nuestro objetivo se enviaron cartas de confirmación de saldos a domicilio con los señores notificadores (contratados por el equipo auditor).</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según el Reglamento Interno de la Importadora "MADOBA S.A", es obligación del Jefe de Cobranzas recordarle a los clientes las obligaciones que mantienen con la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el control diario de cobradores y notificadores de acuerdo con lo detallado a continuación: • Llevar un estricto control de los clientes visitados por el notificador (contabilizar las notificaciones entregadas a clientes, constatar el recibo en la misma). 	<p style="color: red; font-weight: bold;">Eficiencia</p>	<p style="color: red; font-weight: bold;">P/T CC 07 3/3</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: left;">  <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MERIZALDE & ASOCIADOS</p> <p>AUDITORES INDEPENDIENTES</p> <p><small>Teléfonos: 052763395 – 084452778</small></p> <p><small>Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</small></p> </div> </div> <p>IMPORTADORA "MADOBA S.A."</p> <p>PAPEL DE TRABAJO</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS</p> <p>DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS</p> <p>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011</p> <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p style="color: red; margin: 0;">H CC 04 2/4</p> </div>		
PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO

<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un seguimiento con el GPS. • Realizar llamadas a clientes para confirmar la entrega de la notificación (se tomaran al azar). <p>CAUSA El principal problema por lo que existe el 22,33% de saldos inferiores a \$10,00 se debe a la falta de información que la cajera entrega al cliente en el momento que se acerca a cancelar sus deudas pendientes, es obligación de la cajera revisar en el sistema de la empresa los saldos que quedan después de recibir los pagos efectuados por los deudores.</p> <p>Estos saldos se deben mayoritariamente cuando los clientes se atrasan en la fecha límite de pago fijada en el momento de la aprobación de la venta a crédito, razón por la cual su deuda se incrementa por intereses (a esos días de mora) y gastos administrativos (llamadas telefónicas, notificaciones).</p> <p>EFFECTO</p> <p>En caso de seguir con la falencia informativa,</p>	<p>Eficacia</p>	
 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</p> <p>IMPORTADORA “MADoba S.A.” PAPEL DE TRABAJO HOJA DE HALLAZGOS DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: auto;"> <p>H CC 04 3/4</p> </div>		
<p>PROCESO</p>	<p>AFIRMACION AFECTADA</p>	<p>REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO</p>
<p>la empresa corre el riesgo de tener una cartera vencida extensa con valores mínimos, pero que representan una cifra significativa.</p> <p>CONCLUSIONES</p> <p>En el Departamento de Cobranzas</p>		

<p>especialmente en el proceso de Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida no existe un control adecuado, debido a que la Srta. Cajera de la Importadora no está entregando la información adecuada a los clientes acerca de los incrementos de sus saldos causados por intereses (por los días de mora) y gastos administrativos (llamadas telefónicas, notificaciones).</p> <p>RECOMENDACIONES</p> <p>Al Jefe de Cobranzas y Cajeras:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar periódicamente un análisis de eficacia, cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la Importadora para determinar la eficiencia del Departamento de Crédito y Cobranzas. 		
--	--	--

 <p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES</p>	<p>MERIZALDE & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES Teléfonos: 052763395 – 084452778 <u>Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR</u></p>	
<p>IMPORTADORA “MADOBA S.A.” PAPEL DE TRABAJO HOJA DE HALLAZGOS DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011</p>		<p>H CC 04 4/4</p>

PROCESO	AFIRMACION AFECTADA	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> Efectuar mayor control a las cajeras para que informen a los clientes con exactitud el monto de sus obligaciones Al momento que el cliente se acerque a cancelar sus adeudos, la Srta. Cajera 		

<p>revise en el sistema e informe con exactitud el saldo restante que queda en cartera.</p> <p>PLAZO</p> <p>Un mes</p>		
<p>Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM</p>		

4.3.5 Comunicación de Resultados

Los resultados obtenidos durante la ejecución del examen se comunicarán a los directivos de la Importadora por medio de un informe, el mismo que incluye la revelación de conclusiones y el planteo de recomendaciones que ayuden a la gerencia a mejorarlas falencias internas detectadas por el equipo de auditoría, el cual se muestra a continuación:



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

4.4 INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORÍA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA IMPORTADORA “MADOBA S.A.”

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2.011

INDICE

Carátula	1
	7
	0
Índice	1
	7
	1
Carta de Presentación	1
	7
	2
1. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	1
	7
	3
1. Motivo del Examen	1
	7
	3
1. Objetivos	1
2	7
	3



1.2.1	<i>Objetivo General</i>	173
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	173
1.3	Alcance del Examen	173
1.4	Enfoque	174
1.5	Componentes Auditados	174
1.6	Indicadores utilizados	174
1.6.1	Elaboración del muestreo	174
1.6.2	Recepción de la solicitud de crédito y la documentación	175
1.6.3	Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida	175
1.7	Equipo Auditor y tiempo estimado	176
2	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	177
2.1	<i>Misión</i>	177
2.2	<i>Visión</i>	177
2.3	Base Legal	178
2.4	Estructura Orgánica	179
3	RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES AUDITADOS	180
3.1	<i>Proceso de Caja Recaudadora de Cobranzas</i>	180
3.2	<i>Proceso de Crédito y Cobranzas</i>	181
4.	SEGUIMIENTO Y MONITOREO	185
4.1	Cronograma de Seguimiento de Recomendaciones	186

CARTA DE PRESENTACION

Quevedo, 04 de Febrero del 2013

Ingeniera

María José Donoso

Gerente Financiera de Importadora “MADOBA S.A.”

Presente.-

Hemos realizado una Auditoría Operativa a la Institución que usted representa, con el objetivo de evaluar la eficiencia y eficacia del Departamento de Crédito y Cobranzas por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011.

Nuestro examen como fue de su conocimiento se realizó bajo los lineamientos de las Normas Internacionales de Auditoría aplicables en nuestro país, en consecuencia se incluyeron técnicas y procedimientos que consideramos necesarios en las circunstancias en las que se desarrolló nuestro trabajo.

Para la evaluación del sistema de control interno, utilizamos la técnica del cuestionario.

El informe que ustedes dispondrán contiene los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para las mejoras reales y potenciales. Las recomendaciones han sido discutidas y aceptadas por el Jefe del Departamento y el personal auditado.

Dejamos constancia de nuestro reconocimiento por la total colaboración que hemos recibido en nuestro trabajo, de parte del personal de la Institución.

Atentamente,

Carola Merizalde Oña

AUDITOR SENIOR DE MERIZALDE & ASOCIADOS

1. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.1 Motivo del Examen

La auditoría operativa del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A." periodo 2.011, se realiza en cumplimiento del plan de tesis propuesto por la Srta. Carola Merizalde Oña, como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Con motivo de buscar una mejora continua se decide realizar el examen de auditoría operativa, para determinar la eficiencia y eficacia de las Áreas de Crédito y Cobranzas. La auditoría operativa se inició con la

carta de compromiso, aprobada por la Gerente Financiera de la Importadora, con fecha 10 de septiembre del 2012.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Ejecutar una Auditoría Operativa al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A.", periodo 2.011.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar el cumplimiento de las políticas de Crédito y Cobranzas utilizadas en la admisión de cartera.
- Evaluar los Controles Internos en el Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Estructurar los resultados de la auditoría.

1.3 Alcance del Examen

La Auditoría Operativa al Departamento de Crédito y Cobranzas, fue realizada en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2.011, tiempo comprendido como un período económico.

1.4 Enfoque

Esta Auditoría Operativa concibió un enfoque dirigido a la eficiencia y eficacia, con que la Importadora utiliza sus recursos y alcanza sus objetivos.

1.5 Componentes Auditados

La Auditoría abarcó todas las actividades desarrolladas dentro de los procesos del Área de Caja Recaudadora, y el Departamento de Crédito y Cobranzas.

1.6 Elaboración del muestreo de los clientes que mantienen obligaciones con la Importadora MADOBA S.A., periodo 2.011.

$$M = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$$

= número de clientes que auditaremos (muestra de la población)

En donde:

M= Muestreo

N= Número Total de Datos

E= Margen de Detección

Desarrollo:

$$M = \frac{138}{0,05^2 (138 - 1) + 1}$$

$$M = \frac{138}{0,0025 (137) + 1}$$

$$M = \frac{138}{0,3425 + 1}$$

$$M = \frac{138}{1,3425}$$

$$M = 103$$

Se revisaron las facturas de ventas a crédito de la Importadora del año 2.011, de las cuales se clasificó las facturas vencidas, dando un total de 138 clientes que mantienen obligaciones con la empresa. Para razones de nuestra auditoría se utilizó fórmula para determinar el muestreo, dando como resultado 103 facturas las cuales analizaremos en el desarrollo de nuestro trabajo.

1.7 Indicadores Utilizados

Para la evaluación de los procesos de Crédito y Cobranzas se utilizaron indicadores que permitieron medir la eficiencia y eficacia con que se desarrollaban las actividades dentro de estos, los cuales se presentan a continuación:

1.7.1 Recepción de la solicitud de crédito y la documentación.

Solicitudes de Crédito Completos Revisadas x 100

Total Solicitudes de Crédito

= % créditos con documentación completa

$$\frac{124}{138} = 89,86\%$$

El 89,86% de las solicitudes estaban completas y se procede a seguir con el trámite para el otorgamiento del crédito del artículo que ha sido seleccionado por el cliente, el 7,97% no contaba con los documentos completos para que su crédito sea aprobado. El 1,45% de las firmas no era la de la cédula entregada en la copia y el 0,72% no ha completado correctamente la solicitud de crédito.

1.7.2 Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida

$$\frac{\text{Cartas de confirmación de saldos recibidas}}{\text{Total cartas de confirmación de saldos enviadas}} \times 100$$

= % saldos confirmados por los clientes

$$\frac{81}{103} = 78,64\%$$

Se revisaron una muestra de 103 facturas vencidas, a las cuales se enviaron cartas de confirmación de saldos, cuya finalidad fue conocer con exactitud la deuda que cada uno de ellos mantiene con la Importadora.

La confirmación de saldos fue realizada mediante envío de cartas a domicilio, de los cuales el 78,64% respondió a nuestro pedido, mientras que el 21,36% de los clientes no enviaron su confirmación, por lo que se procedió a realizar el procedimiento alternativo, el que consistió en revisar dichos saldos en el programa informático que manejan en la Importadora, siendo todos satisfactorios.

1.8 Equipo Auditor y Tiempo Estimado

La Auditoría Operativa a la Importadora "MADOBA S.A.", se realizó con el siguiente personal:

EQUIPO DE TRABAJO		
CARGO	NOMBRE	INICIALES

Auditor Senior	Carola Merizalde	CM
----------------	------------------	----

El tiempo estimado para cumplir la Auditoría al Departamento de Crédito y Cobranzas, se estimó en 600 horas, distribuidas en 98 días de la siguiente manera:

FASES DE AUDITORIA	HORAS	RESPONSABLE
Planificación	73	CM
Evaluación de Control Interno	24	CM
Medición del Riesgo	64	CM
Programa	78	CM
Aplicación de procedimientos y técnicas en el desarrollo del examen a través de Papeles de Trabajo	331	CM
Comunicación de Resultados	30	CM
Seguimiento	0	CM
TOTAL	600	

2. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 Visión

Nuestra visión esta enfocada en ser lideres en la comercialización de artículos para el hogar, equipos agroforestales, muebles, plásticos y otros, apoyados en un equipo humano y profesional que se compromete día a día con las exigentes expectativas de la sociedad.

2.2 Misión

Nuestra misión es hacer realidad los sueños de la gente ofreciendo los productos de marca, siendo referentes de calidad, servicio y satisfacción al cliente.

2.3 Base Legal

Se encuentra constituida por la normativa interna y externa que regula directamente las actividades que desarrolla la Importadora "MADOBA S.A.", ya que su principal función es la venta de electrodomésticos.

Motivo por el cual la empresa se rige bajo las leyes vigentes del Ecuador tales como:

- Ley de Compañías.
- Comité de Comercio Exterior.
- Código de Trabajo.
- Ley de Seguridad Social.
- Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI), regulados por el Servicios de Renta Internas (SRI).
- Reglamentos Internos.
- Políticas internas.
- Regulaciones y Ordenanzas Municipales.
- Y demás leyes que le fueren aplicables.

El factor legal es el conjunto de normas, leyes y lineamientos que regulan las actividades de las empresas para su correcto desarrollo dentro de un margen ético.

De acuerdo al crecimiento evolutivo de la Importadora se establece la necesidad de ser constituida legalmente en la Superintendencia de Compañías, la empresa por ser una comercializadora de productos, debe contar con el respaldo de la documentación necesaria que garantice la legalidad de los mismos. La empresa debe cumplir con todas las disposiciones legales generadas por los organismos públicos del país.

3. RESULTADOS ESPECIFICOS POR COMPONENTES AUDITADOS

En el estudio y evaluación efectuada con un limitado propósito, notamos ciertas anomalías sobre el funcionamiento de las operaciones de la Importadora “MADOBA S.A.”, que consideramos deben ser incluidos en este informe con el propósito de mejorar su estructura o la eficiencia operacional, tales hallazgos se presentan a continuación:

A) PROCESOS DEL ÁREA DE CAJA RECAUDADORA DE COBRANZAS

PROCESO: Custodio del dinero y acceso restringido al Departamento.

Del cuestionario aplicado a la Srta. Gabriela Macías, encargada del Área de Caja Recaudadora de Cobranzas, al proceso de Custodia del dinero ingresado durante el día, se constató que no existe la seguridad necesaria para que puedan realizar con eficiencia su trabajo, además de un acceso no restringido a dicha área.

Según el Reglamento Interno de la Importadora “MADOBA S.A.”, una de las obligaciones de la Srta. Cajera, es:

- Ser responsable de los valores diarios recaudados en caja ya sean cheques, efectivo o Boucher.

Conclusiones

En el Departamento de Caja especialmente en el proceso de custodio de valores, no existe un control adecuado debido a que no se cuenta con una bóveda y/o caja fuerte para brindar mayor seguridad a los valores de la empresa así como a su personal, además cualquier persona tiene acceso a dicho departamento; dando como resultado vulnerabilidad ante la delincuencia.

Recomendaciones

Al Gerente y a la Jefa del Departamento de Caja:

- Realizar una reunión con la Junta Directiva con el fin de ponerles en conocimiento del peligro existente debido a la falta de seguridad con la que están desarrollando las actividades el personal que labora en el Departamento de Caja.

B) PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

PROCESO 01: Espacio físico del Departamento.

De la visita realizada al Departamento de Crédito y Cobranzas, se pudo constatar que no existe el espacio físico adecuado para que el Personal pueda realizar sus funciones de la mejor manera; provocando inseguridad para resguardar los documentos y la información en dicho Departamento.

Conclusiones

En el Departamento de Crédito y Cobranzas no existe un espacio físico adecuado, debido a que no se cuenta con un edificio administrativo que brinde las comodidades necesarias.

Recomendaciones

Al Gerente General

- Realizar una reunión con la Junta Directiva para que estén en conocimiento de la incomodidad e inseguridad existente debido a la falta de espacio con la que están desarrollando las actividades el personal que labora en el Departamento de Crédito y Cobranzas.

PROCESO 02: Clasificación de las facturas cobradas y las vencidas.

De la visita realizada al Departamento de Crédito y Cobranzas, se pudo constatar que en el momento de archivar las facturas de las ventas diarias no se lo realiza en orden numérico sino en orden alfabético de acuerdo a los apellidos del cliente y conforme llegan las facturas al edificio administrativo.

Conclusiones

El Departamento de Crédito y Cobranzas no cuenta con una persona que se dedique exclusivamente a realizar la tarea de archivar documentos, por lo que no existe un adecuado orden al momento de guardar las facturas, debido a la falta de tiempo.

Recomendaciones

A la Gerente Financiera

- Contratar los servicios de una persona competente que se dedique exclusivamente al archivo de documentos.

PROCESO 03: Recepción de la Solicitud de crédito y la documentación.

Del análisis realizado al proceso de Recepción de la solicitud de crédito y la documentación, se revisó que la información se encuentre completa y posea todos los requisitos, que cuente con las respectivas firmas de legalización de los mismos según lo estipulado en el Reglamento Interno de la Importadora, de los cuales el 90,29% de las solicitudes estaban completas y se procede a seguir con el trámite para el otorgamiento del crédito del artículo que ha sido seleccionado por el cliente, el 9,71% no contaba con los documentos completos que se necesitan como requisitos para acceder a un crédito. El 1,94% de las firmas no era la de la cédula entregada en la copia y el 0,97% no ha completado correctamente la solicitud de crédito.

Según el Reglamento Interno de la Importadora “MADOBA S.A”, es obligación de Departamento de Crédito:

- Investigar, analizar y estudiar al cliente mediante preguntas básicas (¿dónde trabaja?, ¿cuánto tiempo?, ¿cuánto gana?, ¿tiene casa propia?, ¿con quién vive?, ¿tiene dependientes?, tanto para el cliente como para el garante). Además, verificar que todos los clientes tengan en regla toda la documentación, es decir:
- Solicitud de crédito llena en su totalidad con información fidedigna y firma de responsabilidad del administrador, vendedor y cliente.
- Compromiso de pago, Letra de Cambio o Pagaré, buró de crédito, carta con reserva de dominio, debidamente firmados por el cliente y garante.
- Copia de cédula y papeleta de votación nítida.
- Copia de predios.
- Planillas de pagos de servicios básicos (luz o teléfono).
- Copia del rol de pago o RUC si es comerciante y si es institución o compañía copia del RUC, nombramiento, copia de cédula y papeleta de votación.

Conclusiones

En el Departamento de Crédito y Cobranzas no existe un control adecuado especialmente en el proceso de recepción de la solicitud de crédito y la documentación, debido a que se están obviando los literales del Reglamento Interno de la Importadora.

Recomendaciones

A la Jefe de Crédito y Vendedores:

- Verificar de manera oportuna el correcto llenado de las solicitudes de crédito, que las firmas de clientes y garantes sean idénticas a las de la cédula de ciudadanía, que soliciten la documentación completa y sean archivados correctamente (no se deben perforar los documentos originales).

PROCESO 04: Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida

Del análisis realizado a la Cartera Vencida de la Importadora, se buscó constatar que los saldos que reposan en los archivos del Departamento de Cobranzas sean verídicos y que los clientes estén en concordancia de aquellos montos, para cumplir con nuestro objetivo se enviaron cartas de confirmación de saldos a domicilio con los señores notificadores (contratados por el equipo auditor).

Según el Reglamento Interno de la Importadora "MADOBA S.A", es obligación del Jefe de Cobranzas realizar el control diario de cobradores y notificadores de acuerdo con lo detallado a continuación:

- Llevar un estricto control de los clientes visitados por el notificador (contabilizar las notificaciones entregadas a clientes, constatar el recibo en la misma).
- Realizar un seguimiento con el GPS.
- Realizar llamadas a clientes para confirmar la entrega de la notificación (los clientes a llamar se tomaran al azar).

Conclusiones

En el Departamento de Cobranzas en el proceso de Verificación, inspección y análisis de la Cartera Vencida no existe un control adecuado, debido a que la Srta. Cajera de la Importadora no está entregando la información adecuada a los clientes acerca de

los incrementos de sus saldos causados por intereses (por los días de mora) y gastos administrativos (llamadas telefónicas, notificaciones).

Recomendaciones

Al Jefe de Cobranzas y Cajera Recaudadora:

- Realizar periódicamente un análisis de eficacia, cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la Importadora para determinar la eficiencia del Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Al momento que el cliente se acerque a cancelar sus adeudos, la Srta. Cajera revise en el sistema e informe con exactitud el saldo restante que queda en cartera.

3. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Una vez entregado y comentado el informe de auditoría con los Directivos de la Importadora, es indispensable que éste, en sus partes pertinentes, llegue a todos los involucrados en los procesos de Caja de Recaudaciones de Cobranzas y Créditos y Cobranzas, para que realicen una revisión de las conclusiones y tengan claro la forma en que deberán aplicar las recomendaciones planteadas en el informe, y así mejoren los aspectos de eficiencia y eficacia dentro de estos procesos.

A continuación detallamos el cronograma de seguimiento de recomendaciones:

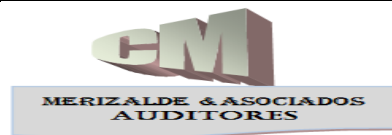
4.5 CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES



MERIZALDE & ASOCIADOS
 AUDITORES INDEPENDIENTES
 Teléfonos: 052763395 – 084452778
 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A.”
CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES
PERIODO: 01 al 31 de marzo del 2.013

N°	RECOMENDACIONES	TIEMPO EN SEMANAS				RESPONSABLE IMPLANTACION	OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO
		1	2	3	4			
1	Realizar una reunión con los Socios para que estén en conocimiento del peligro existente debido a la falta de seguridad con la que están desarrollando las actividades el personal que labora en la empresa, y hacer conocer los beneficios de contratar una empresa de Transporte de Valores para que sea la encargada de realizar el retiro de dinero y posterior depósito bancario.	X				Presidente – Gerente General		CM
2	Realizar una reunión con los Socios con el fin de incrementar obligaciones en el Área de Caja de Recaudaciones de Cobranzas, al momento que el cliente se acerque a cancelar sus adeudos, la Srta. Cajera revise en el sistema e informe con exactitud el saldo restante que queda en cartera.	X				Presidente – Gerente General		CM
3	Realizar una reunión con los Socios para que estén en conocimiento de la incomodidad e inseguridad existente debido a la falta de espacio con la que están desarrollando las actividades el personal que labora en el Departamento de Crédito y Cobranzas.		X			Gerente General		CM
4	Realizar una reunión con los miembros del Área de Caja Recaudadora, para recordar el cumplimiento de las políticas internas de la Importadora, y velar por el control de las actividades de cada ejecutivo de venta (correcto archivo de documentos),		X			Gerente Financiera	Efectuar el control de manera periódica sin previo aviso	CM



MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES INDEPENDIENTES
 Teléfonos: 052763395 – 084452778
 Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A.”
CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES
PERIODO: 01 al 31 de marzo del 2.013

N°	RECOMENDACIONES	TIEMPO EN SEMANAS				RESPONSABLE IMPLANTACION	OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO
		1	2	3	4			
5	Contratar los servicios de una persona competente que se dedique exclusivamente al archivo de documentos.			X		Gerente Financiera		CM
6	Realizar periódicamente un análisis de eficacia, cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la Importadora para determinar la eficiencia del Departamento de Crédito y Cobranzas.				X	Gerencia Financiera - Contador	Efectuar el control de manera periódica sin previo aviso	CM

ASPECTOS A CONSIDERAR.

Los responsables detallados en el cronograma, se comprometen a cumplir con las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría en un plazo máximo de 1 mes, este tiempo está determinado en proporción a la necesidad que el proceso requiere para ser más eficiente. La (X) del cronograma indica el límite de plazo, en el que cada recomendación debe ser culminada, contados desde la fecha en la que se emitió el presente informe de auditoría.

EL CLIENTE

Importadora “MADOBA S.A.”

EL AUDITOR

MERIZALDE & ASOCIADOS Auditores

4.6 DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este proyecto, muestran que después de haberse aplicado la metodología de la investigación con el cuestionario y la entrevista respectiva a los diferentes colaboradores de la empresa, efectivamente se pudo valorar los procesos que efectúan cada funcionario.

Por lo anterior; se acepta la hipótesis planteada ya que la aplicación de una auditoría operativa permite evaluar de manera objetiva al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A."

- En base del estudio efectuado al muestreo de la cartera vencida del año 2.011 pudimos apreciar que existe \$ 25.027,63 por cobrar de un total de ventas de \$ 1.405.578,56, equivalente a un porcentaje de cuentas por cobrar del 1,78%.

Por lo expuesto, se rechaza la hipótesis planteada que la falta de conocimiento por parte del personal de las políticas con las que se respalda la empresa al momento de conceder un crédito, origina que las cuentas por cobrar sean muy elevadas.

- Una vez aplicada la medición de Riesgos de Control al Departamento de Crédito y Cobranzas se obtiene como resultado un 10%, siendo considerado un Riesgo de Control Bajo, con un nivel Alto de Confianza del 90%.

De esta manera aprobamos la hipótesis, dado que la evaluación aplicada a los Controles Institucionales del Departamento de Crédito y Cobranzas muestra la confiabilidad del mismo.

- Al ejecutar la Auditoría Operativa se pudo emitir un informe con opiniones basadas en los resultados de los exámenes realizados a las áreas objeto de estudio, incluyendo un cronograma de cumplimiento de recomendaciones.

Por último, basados en lo mencionado anteriormente, la hipótesis queda aprobada ya que la Auditoría Operativa aplicada a la empresa permite estructurar los resultados de la gestión del Departamento de Crédito y Cobranzas.

4.7 Comprobación de la Hipótesis

GRAFICO N° 18 MATRIZ DE APROBACIÓN - DESAPROBACIÓN DE HIPÓTESIS				
HIPOTESIS		TEORIA	RESULTADOS	ANÁLISIS
GENERAL	ESPECÍFICAS			
La aplicación de la Auditoría Operativa permitirá evaluar de manera objetiva al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Importadora "MADOBA S.A."	La falta de conocimiento por parte del personal de las políticas con las que se respalda la empresa al momento de conceder un crédito, origina que las cuentas por cobrar sean muy elevadas.	La máxima dirección debe comunicar a sus trabajadores qué espera de ellos en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional y cuáles son las vías que le brinda para lograr estos propósitos.	En base del estudio efectuado al muestreo de la cartera vencida del año 2.011 pudimos apreciar que existe \$ 25.027,63 por cobrar de un total de ventas de \$ 1.405.578,56, equivalente a un porcentaje de cuentas por cobrar del 1,78%.	La principal fortaleza de la Importadora son sus precios bajos, y las políticas bien definidas para la aprobación de una venta a crédito.
	La evaluación aplicada a los Controles Institucionales del Departamento de Crédito y Cobranzas muestra la confiabilidad del mismo.	Los objetivos del Control Interno son los siguientes: a. Efectividad y eficiencia de las operaciones. b. Cumplimiento y eficiencia de las operaciones. c. Adhesión a las políticas. d. Confiabilidad de la información financiera y de gestión.	Una vez aplicada la medición de Riesgos de Control al Departamento de Crédito y Cobranzas se obtiene como resultado un 10%, siendo considerado un Riesgo de Control Bajo, con un nivel Alto de Confianza del 90%.	La correcta difusión y aplicación de las políticas y procedimientos se ven reflejados en un nivel de Riesgo Bajo que resultó luego de examinar el Departamento de Crédito y Cobranzas.
	La Auditoría Operativa aplicada a la empresa permite estructurar los resultados de la gestión del Departamento de Crédito y Cobranzas.	Auditoría Operativa se refiere al análisis integral de una unidad operativa o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño.	Al terminar la Auditoría Operativa se pudo emitir un informe con opiniones basadas en los resultados de los exámenes realizados a las áreas objeto de estudio, incluyendo un cronograma de cumplimiento de	Al culminar nuestro examen de auditoría emitimos un informe en el que se plantea recomendaciones para seguir manteniendo un RC Bajo, es criterio de la Junta de Accionistas

			recomendaciones.	aplicarlas en la empresa.
--	--	--	------------------	---------------------------

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Importadora “MADOBA S.A.” cuenta con un Reglamento Interno en el que se encuentra detallado las políticas, procedimientos, obligaciones y

prohibiciones de su personal administrativo, en calidad de auditor he analizado su cumplimiento en virtud de lo cual puedo manifestar que este documento tiene un nivel de cumplimiento aceptable.

- El cuestionario aplicado para evaluar el Control Interno de Crédito y Cobranzas nos dio como resultado una diferencia del 10% lo que representa un nivel de Riesgo de Control Bajo con un nivel de Confianza del 90%.
- La Auditoría Operativa es un examen que nos lleva a analizar la eficacia y la eficiencia de los procedimientos administrativos, en este trabajo se seleccionaron las operaciones del Departamento de Crédito y Cobranzas, cuyos resultados nos llevan a deducir que las deficiencias encontradas son poco significativas, lo cual permite concluir de que los Departamentos mencionados se manejan aceptablemente.

5.2 RECOMENDACIONES

- Realizar una nueva difusión al Recurso Humano sobre el Reglamento Interno Institucional con el fin de mejorar el nivel de cumplimiento de esta normativa.
- Efectuar evaluaciones continuas de Control Interno con el fin de monitorear permanentemente los procesos administrativos, para mantener un nivel de Riesgo Bajo y aceptable.
- La eficiencia y eficacia son indicadores que nos demuestran los resultados obtenidos por el correcto manejo de procesos Institucionales, recomendando, examinar frecuentemente los indicadores mencionados con el fin de mejorar óptimamente sus resultados.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFIA

6. BIBLIOGRAFÍA

6.1 FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

ALVIN A, A., Randal J, E., & Marks S, B. 2007. Auditoria Un Enfoque Integral. México: Editorial Pearson Prentice- Hall.

CEPEDA Gustavo, Auditoría y Control Interno, Editorial Mc Grawn Hill.

ESTUPIÑAN, Rodrigo, Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera, ECOE Ediciones, Editorial ROESGA, pág. 37

ESTUPIÑAN, Rodrigo, Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera, ECO Ediciones, Editora ROESGA, 2003, pág. 41

ESTUPIÑAN, Rodrigo, Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera, ECO Ediciones, Editora ROESGA, 2003, pág. 19, 20, 21

BENJAMIN, Franklin. 2007. *Auditoría Administrativa. Última edición.* México: Mc Graw-Hill.

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, 2005. Normas Internacionales de Auditoría, Editorial IFAC, México, pág. 110

La Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS)

MALDONADO, Milton, Auditoría de Gestión, tercera edición, Ecuador. 2.006. pág. 77 - 79

MANTILLA, Samuel y Cante, Sandra, Auditoría del Control Interno, ECO Ediciones, 2002

MENDÍVIL Víctor, Elementos de Auditoría, México 2000

MENDÍVIL, Víctor, Elementos de Auditoría, Editorial ECAFSA, México. 2.000. pág. 16 capítulo II

WHITTINGTON, O. R., & Pany, K. 2.007. *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hill. pag. 106

WHITTINGTON, Ray, Auditoría un Enfoque Integral, 12ª Edición, Editorial McGraw – Hill, Colombia, 2.000. pág. 103 - 104

WHITTINGTON, Ray, Auditoría un Enfoque Integral, 12ª Edición, Editorial McGraw – Hill, Colombia, 2.000. pág. 107

WHITTINGTON, Ray, Auditoría un Enfoque Integral, 12ª Edición, Editorial McGraw – Hill, Colombia, 2.000. pág. 108

6.2 FUENTES ELECTRÓNICAS

www.bce.fin.ec

www.contraloría.gob.ec

www.supercias.gob.ec

www.marcasdeauditoría.com

www.gerencie.com/auditoria-operativa

www.barandilleros.com/la-auditoria-operativa

www.monografias.com/trabajos82/planificacion-auditoria/planificacion-auditoria.shtml#planificab

www.slideshare.net/JOVIMECARCH/tecnicas-de-practicas-auditoria-presentation

www.uaim.edu.mx/web-carreras/carreras/contaduria/AUDITORIA.pdf

www.soeduc.cl/apuntes/proceso%20de%20auditoria.doc

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7. ANEXOS

7.1 Solicitud de aceptación

Quevedo, 03 de Septiembre del 2012.

Ing.

María José Donoso B.

GERENTE FINANCIERA DE LA IMPORTADORA MADOBA S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO.

Presente.-

De mi consideración:

La presente es con la finalidad de solicitarles comedidamente, se me permita realizar un PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, en su digna empresa.

El proyecto será titulado **"AUDITORIA OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA IMPORTADORA MADOBA S.A., PERIODO 2.011"**.

Con la finalidad de cumplir el requisito para graduarme como Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención y aceptación, me suscribo de ustedes.

Muy atentamente,



Merizalde Oña Carola Fernanda

ESTUDIANTE UTEQ

7.2 Carta de autorización

Quevedo, 11 de septiembre del 2012

Srta.

Merizalde Carola

ESTUDIANTE DE LA UTEQ

Quevedo.-

De mi consideración:

Con respuesta al oficio s/n de fecha 03 de septiembre del 2012, AUTORIZO la realización del proyecto de investigación titulado **"AUDITORIA OPERATIVA AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA IMPORTADORA MADOBA S.A., PERIODO 2011 DEL CANTON QUEVEDO"**, en mi empresa familiar.

Comprometiéndome a proporcionar toda la información solicitada para la realización del mismo

Atentamente,



Ing. María José Donoso B.

GERENTE FINANCIERA



7.3 Constitución de la Importadora

**REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS**

#D: 13
RQ = 2882.
27-07-2007



RESOLUCION No. 06.P.DIC. 0000570

Dr. Carlos Lara Zavala
INTENDENTE DE COMPAÑIAS DE PORTOVIEJO

CONSIDERANDO:

Que se ha presentado la escritura pública de constitución de la compañía IMPORTADORA MADоба S.A. otorgada ante el Notario Trigésimo del Cantón GUAYAQUIL, el 06/noviembre/2006.

En ejercicio de las atribuciones asignadas mediante Resolución ADM 03089 del 26 de Marzo del 2003 y PYP 2004076 del 24 de Agosto del 2004;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la constitución de la compañía IMPORTADORA MADоба S.A. y disponer que un extracto de la misma se publique, por una vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER: a) Que el Notario antes nombrado, tome nota al margen de la matriz de la escritura que se aprueba, del contenido de la presente resolución; b) Que el Registrador Mercantil o de la Propiedad a cargo del Registro Mercantil del domicilio principal de la compañía inscriba la referida escritura y esta resolución; y, c) Que dichos funcionarios sienten razón de esas anotaciones; y, d) Cumplido lo anterior, remítase a la Dirección de Registro de Sociedades, la publicación original del extracto, copia de la escritura pública inscrita en el Registro Mercantil, copia de los nombramientos inscritos, copia de la afiliación a la Cámara de la Producción respectiva y copia del Registro Unico de Contribuyentes.

Comuníquese.- DADA y firmada en Portoviejo, a 6 NOV. 2006

Dr. Carlos Lara Zavala
INTENDENTE DE COMPAÑIAS DE PORTOVIEJO



Exp. Reserva 7113713
Nro. Trámite 4.2006.257

REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTON PICHINCHA-MANABI

Ave. Manta Quevedo Diagonal a calle Jacinto Ramón

Número de Repertorio: 2007- 2882

EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTON PICHINCHA-MANABI, certifica que en esta fecha se inscribió(eron) el(los) siguiente(s) acto(s):

1.- Con fecha Veintisiete de Julio de Dos Mil Siete queda inscrito el acto o contrato RESOLUCIÓN en el Registro de MERCANTIL de tomo 1 de fojas 57 a 58 con el número de inscripción 13 celebrado entre: ((INTENDENTE DE COMPAÑIAS DE PORTÓVIEJO en calidad de AUTORIDAD COMPETENTE), [COMPAÑIA IMPORTADORA MADоба S.A. en calidad de COMPAÑIA]), en cumplimiento a lo ordenado en la resolución N° [No.06.DIC.0000570] de fecha [Dieciseis de Noviembre de Dos Mil Seis].

AB. OSWALDO ROS ZAMBRANO ZAMBRANO
Firma del Registrador Titular

SCC

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS



EXTRACTO

CONSTITUCION DE LA COMPAÑIA IMPORTADORA MADоба S.A..

La compañía IMPORTADORA MADоба S.A. se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Trigésimo del Cantón GUAYAQUIL, el 06/noviembre/2006 , fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución 06.P.DIC.

16 NOV, 2006

0000570

- 1.- DOMICILIO: Cantón PICHINCHA, provincia de MANABI.
- 2.- CAPITAL: Suscrito US\$ 800,00 Número de Acciones 800 Valor US\$ 1,00; Capital Autorizado: US\$ 1.600,00
- 3.- OBJETO: El objeto de la compañía es: UNO.-A LA IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ARTEFACTOS ELÉCTRICOS

Portoviejo, 16 NOV. 2006

Dr. Carlos Lora Zavala

INTENDENTE DE COMPAÑIAS DE PORTOVIJEJO

Import Extracto

7.4 Estados Financieros

ALMACENES MARIO DONOSO BARRIGA
IMPORTADORA "MADоба S.A."

ACTIVO**ACTIVO CIRCULANTE****Activo Disponible**

CAJA	7.553,00
CAJA CHICA	250,00
BANCOS	57.421,55

Activo Exigible

CUENTAS POR COBRAR	125.643,89
(-) PROVISION CTAS. INCOB.	-1.256,44
DOCUMENTOS POR COBRAR	95.563,20

Activo Realizable

INVENTARIO	<u>635.487,00</u>
------------	-------------------

TOTAL ACTIVO CIRCULANTE **900.662,20**

ACTIVO FIJO**Activo Fijo no Depreciable**

TERRENOS	64.500,00
----------	-----------

Activo Fijo Depreciable

MUEBLES Y ENSERES	4.500,00
EQUIPOS DE OFICINA	8.235,00
EQUIPOS DE COMPUTACION	7.462,00
VEHICULOS	48.700,00
EDIFICIO	98.000,00
DEPRECIACION ACUMULADA	<u>-4.968,00</u>

TOTAL ACTIVO FIJO **226.429,00**

ACTIVO INTANGIBLE

PATENTES	<u>12.000,00</u>
----------	------------------

TOTAL DE ACTIVO **1.159.091,20**

PASIVO**PASIVO CORRIENTE**

PROVEEDORES	104.320,00
DOCUMENTOS POR PAGAR	17.000,00

2011

IVA POR PAGAR	1.754,00
15% UTILIDAD TRABAJADORES	73.027,18
IMPUESTO A LA RENTA	103.455,17
PASIVO NO CORRIENTE	
HIPOTECA POR PAGAR	30.000,00
PRESTAMOS BCARIOS AL EXTERIOR	<u>145.000,00</u>
TOTAL DE PASIVO	474.556,35
PATRIMONIO	
CAPITAL	374.119,34
RESERVA LEGAL	31.036,55
GANANCIA DEL EJERCICIO	<u>279.378,96</u>
TOTAL PATRIMONIO	684.534,85
<u>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</u>	1.159.091,20

Contador:

Gerente:

Vto. Bueno:

**ALMACENES MARIO DONOSO BARRIGA
IMPORTADORA "MADOBA S.A."**

VENTAS	1.405.578,56
(-) COSTO DE VENTAS	896.879,45
VENTAS NETAS	508.699,11
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	-33.850,75
(-) GASTOS DE VENTAS	-7.980,50
(-) GASTOS FINANCIEROS	-41.050,00
(+) INGRESOS	61.030,00
UTILIDAD ANTES DEL 15% TRABAJADORES	486.847,86
15% TRABAJADORES	73.027,18
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	413.820,68
IMPUESTO A LA RENTA	103.455,17
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL	310.365,51
RESERVA LEGAL	31.036,55
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	<u>279.328,96</u>

Contador:

Gerente:

Vto. Bueno:

Anexo 7.5 Cuestionario aplicado al Área de Caja de Recaudaciones de Cobranzas, Crédito y Cobranzas



**MERIZALDE & ASOCIADOS
AUDITORES**

MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADоба S.A.” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO CAJA DE RECAUDACIONES DE COBRANZAS

Cajera: Srta. Gabriela Macías

No.	Pregunta	SI	NO	Puntaje		Observaciones
				Optimo	Obtenido	
1	¿Existen controles y procedimientos adecuados para el ingreso y egreso de efectivo?			7		
2	¿Se emite un comprobante de pago cuando el cliente cancela una cuota?			7		
3	¿Los recibos de caja están debidamente enumerados en forma consecutiva y pre-impresos?			7		
4	¿Se encarga usted de dar de baja a los saldos de los clientes?			7		
5	¿Además del llenado de la solicitud de crédito, los clientes deben presentar otros documentos como requisitos?			7		
6	¿Se realizan descuentos por pronto pago?			5		
7	¿Está restringido el acceso de personas no autorizadas a las ventanillas de Caja?			7		
8	¿Dispone de bóveda y/o caja fuerte para la custodia del dinero?			5		
9	¿El dinero recaudado es depositado inmediatamente al Banco?			5		
10	¿El personal con que cuenta el Departamento de Caja es suficiente?			5		
11	¿Se practica arqueo sorpresivos?			10		

12	¿Se elabora diariamente el reporte de cierre de caja?			7		
13	¿Poseen los sistemas informáticos claves para el ingreso y administración de la información?			7		
14	¿La Importadora dispone de sistemas y personal de Seguridad, para el control de ingreso y salida de los clientes?			7		
15	¿Se dicta periódicamente cursos de capacitación, para la atención del cliente, relaciones humanas, etc.?			7		
TOTAL				100		

Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM

Fecha: 04 de octubre del 2012

Firma:



MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A.”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

Encargada: Srta. Elvira García Zambrano

No.	Pregunta	SI	NO	Puntaje		Observaciones
				Optimo	Obtenido	
1	¿El Área de Crédito cuenta con normas y políticas de crédito definidas?			10		
2	¿El Área de Crédito posee una comunicación adecuada de la información con toda la organización?			10		
3	¿Existe seguridad suficiente en la protección de información en el Departamento de Créditos y Cobranzas?			10		
4	¿Se verifica la calificación del solicitante de crédito en un Buro de Créditos?			10		

5	¿Además del llenado de la solicitud de crédito, los clientes deben presentar otros documentos como requisitos?			5		
6	¿La capacidad de endeudamiento influye en la aprobación de un crédito?			5		
7	¿Aprobado el crédito, ingresa inmediatamente la información al sistema informático de la empresa?			10		
8	¿El personal con que cuenta el Área de Créditos es suficiente?			10		
9	¿Las carpetas de los clientes son correctamente enumeradas, archivadas para su fácil administración?			10		
10	¿Poseen los sistemas informáticos claves para el ingreso y administración de la información?			10		
11	¿Los vendedores periódicamente reciben asesoría específicamente para las ventas a crédito?			5		
12	¿El cliente firma la solicitud, el pagaré y la tabla de amortización del monto de su compra a crédito?			5		
TOTAL				100		

Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM

Fecha: 19-octubre-2012

Firma:



MERIZALDE & ASOCIADOS

AUDITORES INDEPENDIENTES

Teléfonos: 052763395 – 084452778

Dirección: Juan Montalvo 614 y Av. EE.UU – SAN CAMILO – QUEVEDO – ECUADOR

IMPORTADORA “MADOBA S.A.”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

Encargado: Sr. Ángel Palma Arboleda

No.	Pregunta	SI	NO	Puntaje		Observaciones
				Optimo	Obtenido	
1	¿El Área de Cobranzas posee normas y políticas?			10		
2	¿Clasifican las facturas cobradas y las vencidas?			10		
3	¿Se realizan mayores de cuentas por cobrar?			5		
4	¿Al verificar el reporte de cuentas por cobrar se comprueba las cancelaciones con los Ejecutivos de Cobranzas Domiciliarios?			5		
5	¿Al obtener el respaldo de las cuentas por cobrar se señala las facturas vencidas?			5		
6	¿Realizan descuentos por pronto pago?			10		

7	¿Se elabora y presenta informes mensuales de facturas vencidas y recuperación de cartera a la Junta de Accionistas?			10		
8	¿El personal con que cuenta el Área de Cobranzas es suficiente?			5		
9	¿Las facturas vencidas son archivadas de manera separada de las demás facturas?			5		
10	¿El sistema informático del Departamento de Créditos y Cobranzas y de la Importadora es actualizado constantemente?			10		
11	¿Poseen los sistemas informáticos claves para el ingreso y administración de la información?			10		
12	¿Se realiza el control diario a los ejecutivos de cobranza?			10		
13	¿Los cobradores periódicamente reciben asesoría específicamente para cobranzas?			5		
TOTAL				100		
Elaborado por: Auditor Senior Carola Merizalde CM			Fecha: 19-oct-2012		Firma:	

7.6 Fotografías en el lugar de la investigación





7.7 Documentos – Requisitos



SUCURSAL:
 FECHA:

SOLICITUD DE CREDITO

CLIENTE

DATOS PERSONALES (SM).

APellidos: NOMBRES:

FECHA DE NACIMIENTO: EDAD: PROFESION:

CEDULA #: ESTADO CIVIL: DEPENDIENTES:

TELEFONOS (SM).

CONVENCIONAL 1: CONV 2: CONV FAM O VEC:

CEL SOLICITANTE: CEL CONYUGUE: CEL ADIC:

CORREO:

DIRECCION DOMICILIO (SM).

CIUDAD: PARROQUIA: SECTOR:

MANZANA: CALLE PRINCIPAL: TRANSVERSAL:

DESCRIPCION BASICA DE LA VIVIENDA: PROPIO: ARRIENDO:

OCUPACION LABORAL (SM).

INSTITUCION O COMPAÑIA: CARGO: TIEMPO DE TRABAJO:

SUELDO: OTRA ACTIVIDAD: OTROS INGRESOS:

DIRECCION TRABAJO:

REFERENCIAS COMERCIALES.

1.- EMPRESA: LUGAR: TELEFONO:

2.- EMPRESA: LUGAR: TELEFONO:

REFERENCIAS PERSONALES.

1.- NOMBRES: VINCULO: TELEFONO:

2.- NOMBRES: VINCULO: TELEFONO:

CROQUIS CLIENTE(SM)

CROQUIS

CROQUIS GARANTE

CROQUIS

GARANTE

DATOS PERSONALES.

APELLIDOS: NOMBRES:

EDAD: PROFESION: CEDULA R: ESTADO CIVIL:

TELEFONOS.

CONVENCIONAL 1: CONV 2: CONV FAM O VEC:

CEL SOLICITANTE: CEL CONYUGUE: CEL ADIC:

DIRECCION DOMICILIO

CIUDAD: PARROQUIA: SECTOR:

MANZANA: CALLE PRINCIPAL: TRANSVERSAL:

DESCRIPCION BASICA DE LA VIVIENDA:

..... PROPIO: ARRIENDO:

OCCUPACION LABORAL

INSTITUCION O COMPAÑIA: CARGO: TIEMPO DE TRABAJO:

SUELDO: OTRA ACTIVIDAD: OTROS INGRESOS:

DIRECCION TRABAJO:

REFERENCIAS COMERCIALES.

1.- EMPRESA: LUGAR: TELEFONO:

REFERENCIAS PERSONALES.

1.- NOMBRES: VINCULO: TELEFONO:

Declaración (sm)

Declaramos bajo juramento y nos responsabilizamos de que toda la información contenida en esta solicitud es correcta, y que los bienes e ingresos detallados no provienen de actividades ilícitas. Así mismo expresamente autorizamos para que se obtenga de cualquier fuente de información como CREDIRREPORT, EQUIFAS u otras, referencias relativas a nuestro comportamiento crediticio, manejo de cuentas corrientes, de ahorros, tarjetas de crédito etc. Y en general al cumplimiento de nuestras obligaciones.

Autorizamos a **Importadora MADоба S.A.** a hacer público nuestro comportamiento crediticio, referente al servicio de esta línea de crédito y/o cualquier otro crédito que mantengamos con **Importadora MADоба S.A.**

Declaramos conocer y aceptar la tabla de intereses por mora, gastos operativos y honorarios por la Administración del departamento de cobranza.

Declaramos conocer que toda cuota con un retraso superior a 5 días calendario contados desde la fecha de su vencimiento generara multas por gastos operativos, intereses y honorarios, y facultamos irrevocablemente a **Importadora MADоба S.A.** para efectuar las gestiones que estimen conveniente, directamente o por intermedio de la empresa de cobranza que **Importadora MADоба S.A.** designe para obtener el pago de nuestras obligaciones.

FIRMA SOLICITANTE

FIRMA GARANTE

C.C:

C.C:

ADMINISTRADOR

ASESOR COMERCIAL

VERIFICADOR

NMB:

NMB:

NMB:

CREDIT REPORT/EQUIFAX

DECLARACION Y AUTORIZACION

Declaro expresamente que la información incluida en este contrato, convenio o solicitud, vigente, cierta correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea verificada a través de los medios que se estime pertinentes, especialmente mediante la consulta de la información en los buros de crédito, y especialmente en EquifaxEcuador C.A.. Autorizo de forma expresa e irrevocablemente a IMPORTADORA MADIBA S.A, o a la persona que sea cesionario o titular de los efectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documento, para que toda la información de riesgo crediticio, constante en el presente contrato, convenio o solicitud sea transferida y actualizada periódicamente a los buros de crédito, especialmente en EquifaxEcuador C.A u otras entidades que puedan reemplazar tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio o contractual sea reportado y actualizado a tales entidades.

Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los buros de crédito y especialmente a EquifaxEcuador C.A., constara en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro que conozco la Ley de Buros de Información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.

NOMBRE:

C.C.N° :FECHA.....

DIRECCION:
.....



PAGARÉ A LA ORDEN

Nº _____

Por US\$ _____

Debo(emos) y pagaré(mos) a _____ días, vista en el lugar _____
a la orden de _____
la suma de _____

Dólares Americanos
por igual valor que he(mos) recibido en dinero efectivo y en calidad de préstamo, para destinarlo a negocios de comercio. Esta cantidad me(nos) obligo(amos) incondicionalmente a pagarla en moneda de curso legal al vencimiento del plazo acordado. También me(nos) obligo(amos) a pagar el interés del _____ % anual desde esta fecha hasta el vencimiento del plazo indicado. En el caso de mora, pagaré(mos) un interés del _____ % anual, así como también pagaré(mos) los gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive, honorarios profesionales, que ocasione el cobro de esta obligación, siendo suficiente prueba para establecer el monto de tales gastos la sola aseveración del acreedor.

Al fiel cumplimiento de lo convenido me(nos) obligo(amos) con todos mis(nuestros) bienes presentes y futuros. Renuncio(amos) domicilio y a toda ley o excepción que pudiere favorecerme(nos) en juicio o fuera de él. Renuncio(amos) también al derecho de interponer el recurso de apelación y el de hecho de las providencias que se expidieren en el juicio o juicios que, en relación al presente documento, se diere(n) lugar.

El pago no podrá hacerse por partes, ni aun por mis(nuestros) herederos o sucesores, sin protesto. Exímese de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo.

Dejo(amos) constancia expresa que el plazo de vista corre desde la fecha de visto bueno que firmo(amos) al suscribir este pagaré.

También dejo(amos) constancia que el presente documento que firmo(amos) es totalmente negociable y transferible.

Para constancia se firma en la ciudad de _____ hoy _____

Vencimiento _____ Deudor(es) _____
C.I./RUC: _____

Me(nos) constituyo(imos) en fiador(es) solidario(s) llano(s) pagador(es) del(los) señor(es) _____ por las obligaciones que ha(n) contraído en el pagaré anterior, haciendo de deuda ajena deuda propia, renunciando a los beneficios de orden y de excusión de bienes del(los) deudor(es) principal(es), el de división y cualquier ley que pueda favorecerme(nos), así como la apelación y el recurso de hecho. Quedo(amos) sometido(s) a los jueces de esta provincia o de la que elija el acreedor. Sin protesto.

FECHA UT SUPRA

Garante(s) _____
C.I./RUC: _____

DIRECCIÓN: _____

CONTRATO DE VENTA CON RESERVA DE DOMINIO

A la celebración del presente contrato, comparecen por una parte el señor MARIO DONOSO BARRIGA en su calidad de Gerente Propietario de Comercial Mario Donoso Barriga quien en adelante y para efectos de este contrato se le denominará EL VENDEDOR; y, por otra parte el Señor:

_____ a quien en adelante y para efectos de este contrato se le denominará EL COMPRADOR.

Los comparecientes son mayores de edad, totalmente capaces de contratar y obligarse quienes libre y voluntariamente celebran el presente contrato al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES: El Señor MARIO DONOSO BARRIGA es propietario de un almacén ubicado en las calles _____ de la ciudad de _____

SEGUNDO: OBJETO: En virtud de los antecedentes expuestos el Señor MARIO DONOSO BARRIGA en su calidad de Propietario del Almacén da en venta a favor del Señor: _____

La mercadería que a continuación se detalla:

CANT.	ARTICULO	VR. UNID.	VR. TOTAL
-------	----------	-----------	-----------

TERCERA: El valor por el que se realiza este contrato es de _____

_____ El comprador se compromete a pagar de la siguiente forma _____ suma que el vendedor reconoce haber recibido a la suscripción del contrato.

El saldo en el plazo de _____ pagados en _____ mensualidades de _____

Los pagos los efectuará el comprador el día de su vencimiento en las Oficinas del Almacén.

El artículo comprado se mantendrá en el poder del Comprador en la siguiente dirección _____

_____ Telf: _____

CUARTA: Por el Pago que efectúe el comprador, el almacén emitirá un recibo oficial.

QUINTA: EL ALMACEN SE RESERVA EL DOMINIO DEL ARTICULO VENDIDO: De acuerdo con el derecho que le reconoce el Decreto Supremo del 24 de Septiembre de 1963, publicado en el Registro Oficial N°. 58 del mismo mes y año, que contiene la Ley de Venta de Dominio hasta tanto el Comprador haya pagado el precio estipulado en este Contrato.

SEXTA: El Vendedor se reserva el derecho de inspeccionar el artículo vendido, las veces que estime conveniente, mientras el comprador no haya pagado íntegramente el valor acordado. El Comprador por su parte se obliga a cuidar y conservarla en su poder, con facultad de usarla de conformidad a las buenas costumbres.

SEPTIMA: El vendedor reserva el derecho de pedir la restitución inmediatamente del artículo vendido, en el caso de que el comprador incurra en mora del pago de más de una cuota mensual; incumplimiento que hará exigible el pago de la totalidad de la deuda, quedando en consecuencia vencidos todos plazos pendientes. En este evento todas las cuotas pagadas en razón de este contrato quedaran a favor del Vendedor, a Título de indemnización, en cuanto lo pagado no exceda de la tercera parte del precio fijado en este contrato, incluida la cuota de contado. Si las cuotas abonadas al momento de la mora antes dicha, excediere de la tercera parte, el almacén devolverá dicho exceso; pero si el Vendedor lo prefiriere podrá al Juez que disponga el remate del artículo vendido, sujetándose a los trámites establecidos en el Decreto Supremo del 24 de Septiembre de 1963 ya citado.

El producto del remate se aplicará al pago de la deuda conforme lo establece este decreto, y si el producto líquido no alcanzare a cubrir el valor del crédito, el Vendedor iniciará la acción legal correspondiente para obtener la cancelación del saldo.

OCTAVA: El Comprador se obliga notificar al vendedor el cambio de domicilio o residencia, más tardar dentro de ocho días posteriores a dicho cambio. Igualmente se obliga a hacer conocer cualquier medida preventiva o de ejecución que judicialmente intentase sobre el artículo vendido, comprendido en este Contrato, pueda hacer valer sus derechos.

NOVENA: Si el Comprador arrendare, gravare o dispusiese en cualquier forma del artículo vendido mediante este Contrato antes de haber pagado íntegramente el precio o incurriere en cualquier acto prohibido por la Ley de Venta con Reserva de dominio, además de nulidad del acto o Contrato, que en ningún caso dará derecho a terceros; el Comprador es responsable civil y penalmente conforme esta Ley Especial.

DECIMA: El Comprador autoriza al Vendedor a solicitar a nombre de ambas partes al Inscrición del presente Contrato en el REGISTRO DE LA PROPIEDAD.

DECIMA PRIMERA: El comprador renuncia domicilio y somete a la jurisdicción de los jueces de la ciudad de _____, para las acciones legales correspondientes, en todo aquello que no estuviere expresamente establecido en la Ley de Venta con Reserva de Dominio, se someterán al trámite verbal sumario o al ejecutivo a elección del vendedor.

Para constancia de lo estipulado, firman las partes en la ciudad de _____

NOTA:

SI CUMPLIDA LA FECHA DE LA LETRA NO CANCELA SE SOMETERA A PAGAR EL 10 % MAS SOBRE LA LETRA ATRASADA.

VENDEDOR

GARANTE

COMPRADOR

CC.

CC.

UU.

