



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

Proyecto de investigación previo
a la obtención del título de
Ingeniera en Contabilidad y
Auditoría C.P.A.

TEMA:

“AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU
INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DE
LA EMPRESA MEGA LADY SPORTS DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO
2012.”

AUTORA:

GABRIELA PATRICIA DURAN DELGADO

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. AIDA MARIBEL PALMA LEÓN. MSc.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2013



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

Proyecto de investigación previo
a la obtención del título de
Ingeniera en Contabilidad y
Auditoría C.P.A.

TEMA:

“AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU
INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DE
LA EMPRESA MEGA LADY SPORTS DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO
2012.”

AUTORA:

GABRIELA PATRICIA DURAN DELGADO

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. AIDA MARIBEL PALMA LEÓN. MSc.

QUEVEDO– LOS RÍOS –ECUADOR

2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.**

TEMA:

“AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU
INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DE
LA EMPRESA MEGA LADY SPORTS DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO
2012.”

APROBADO POR:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR

2013

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

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

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

**Sra. Gabriela Patricia Duran Delgado
EGRESADA**

CERTIFICACION DE LA DIRECTORA DE TESIS

La suscrita, Dra. Aida Maribel Palma León. MSc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada, Sra. Gabriela Patricia Duran Delgado, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (C.P.A), realizó la tesis de grado titulada “AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA MEGA LADY SPORTS DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2012.”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

**Dra. Aida Maribel Palma León. MSc.
DIRECTOR DE TESIS**

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios, a mi amado esposo y a mis hijos. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi amado esposo y a mis hijos, quienes han depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora los amo con mi vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad y del bien; en segundo lugar a mi familia a mis hijos, mi esposo y mis padres: por siempre haberme dado su apoyo incondicional que me ha ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Mi agradecimiento especial al Director de tesis quien me ayudó en todo momento, Dra. Aida Palma y a mis queridos docentes que me supieron guiar oportunamente entregándome su apoyo y amistad

DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

1.	Título/ Title	M	“AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA MEGA LADY SPORTS DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2012.”
2.	Creador/Creator	M	Gabriela Patricia Duran Delgado
3.	Materia/Subject	M	Auditoría
4.	Descripción/Description	M	Esta auditoría de gestión analizó el proceso llevado a cabo en el área de crédito y cobranzas de la empresa MEGA LADY SPORT, permitiendo determinar el cumplimiento de las políticas de crédito. Los hallazgos de auditoría se presentan en el informe de control interno.
5.	Editor/Publisher	M	FCE; Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
6.	Colaborador/Contributor	O	Dra. Aida Maribel Palma León
7.	Fecha/Date	M	Martes, 18 de marzo de 2013
8.	Tipo/Type	M	Proyecto de investigación.
9.	Formato/Format	R	Doc. Windows 7 ultimate: Microsoft Office Word 2010
10	Identificador/Identifier	M	https://biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente/Source	O	Bibliográfica. Trabajo de campo
12	Lenguaje/Language	M	Español
13	Relación/Relation	O	Ninguno
14	Cobertura/Coverage	O	Auditoría de Gestión
15	Derechos/Rights	M	Ninguno
16	Audiencia/Audience	O	Project of investigation

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
HOJA EN BLANCO	ii
COPIA DE LA PORTADA	iii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	v
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
DUBLIN CORE (ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN)	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Ubicación y contextualización de la Investigación	2
1.2 Situación actual de la problemática	2
1.3 Problema de investigación	2
1.3.1 Problemas derivados	3
1.4 Delimitación del problema	3
1.5 Justificación	4
1.6 Cambios esperados	4
1.7 Objetivos	5
1.7.1 Objetivo General	5
1.7.2 Objetivos Específicos	5
1.8 Hipótesis	5
1.8.1 Hipótesis General	5
1.8.2 Hipótesis Específicas	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1 FUNDAMENTACION CONCEPTUAL.....	8
2.1.1 Auditoría.....	8
2.1.2 Objetivos de la Auditoría.....	8
2.1.3 Definiciones de la Auditoría Externa.....	9
2.1.4 Objetivos de la Auditoría Externa.....	10
2.1.5 Características de la Auditoría Externa.....	10
2.1.6 Tipos de Auditoría Externa.....	11
2.1.7 Funciones y ventajas de Auditoría.....	11
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
2.2.1 Definición de una Auditoría de Gestión.....	12
2.2.2 Los objetivos de una Auditoría de Gestión.....	12
2.2.3 Ámbitos de la Auditoría de Gestión.....	13
2.2.4 Objetivos de una Auditoría de Gestión.....	13
2.2.5 Beneficios de una Auditoría de Gestión.....	14
2.2.6 Procedimientos y Técnicas de Auditoría de Gestión.....	15
2.2.7 La auditoría Administrativa.....	15
2.2.8 El Proceso de Auditoría.....	16
2.2.9 El Control Interno.....	28
2.2.10 Elementos de Gestión.....	37
2.2.11 Rubro de Cuentas por cobrar de una empresa.....	38
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	43
2.3.1 Normas Internacionales de Contabilidad.....	43
2.3.2 Normas Ecuatorianas de Auditoría.....	44
2.3.3 Obligaciones Tributarias.....	50
2.3.4 Método COSO.....	51
2.3.5 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	54
2.3.6 Normas Internacionales de Auditoría.....	58
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	59
3.1 Métodos y técnicas utilizadas en la investigación.....	60
3.1.1 Métodos de la investigación.....	60
3.1.1.1 Método descriptivo.....	60

	Pág.
3.1.1.2 Método inductivo	60
3.1.1.3 Método deductivo	60
3.1.1.4 Método analítico	61
3.1.2 Técnicas de Investigación	61
3.1.2.1 Observación	61
3.1.2.2 Entrevista	61
3.1.2.3 Documentación	62
3.2 Construcción metodológica del objeto de la investigación	62
3.3 Elaboración del Marco Teórico	63
3.4 Recolección de la información empírica	63
3.5 Descripción de la información obtenida	64
3.6 Análisis e interpretación de los resultados	64
3.7 Construcción del informe de la investigación	64
3.8 Presentación de la firma Auditora	65
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS ...	66
4.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	67
4.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA A LA GESTIÓN OPERATIVA	72
4.3 INFORME DE LA AUDITORÍA	94
4.4 ETAPA DE SEGUIMIENTO	100
4.5 DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN	101
4.5.1 Comprobación/Disprobación de la hipótesis	101
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
5.1 Conclusiones	103
5.2 Recomendaciones	104
Bibliografía	105
Anexos	106

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO N° 1 CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	107

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación está enfocado en el proceso operativo de la empresa MEGA LADY SPORT, durante el periodo 2012; este trabajo de auditoría pretende analizar desde la perspectiva de la gestión moderna el comportamiento del área de créditos y cobranzas de la empresa; además este proyecto responde la interrogante del problema principal de la investigación.

¿Cuál es la necesidad de realizar una auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranzas de la empresa Mega Lady Sport?

El presente proyecto de investigación está compuesto por dos segmentos, el primero corresponde a la parte introductoria y el segundo a los capítulos que en un número de cinco constituyen el cuerpo del documento. Esta investigación consta de una parte documental o teórica y otra práctica.

Se considera documental por que su objetivo se alcanzó con la aplicación de teorías o proposiciones de orden general ya existentes y cuyos efectos son conocidos en el ámbito profesional de la Contaduría. Se considera práctica porque la información necesaria, para lograr el objetivo planteado, se obtuvo directamente de la realidad.

Para desarrollar el Marco Teórico de la Investigación se hizo preciso analizar cada una de las variables que se presentan como resultado del planteamiento del problema, fue necesaria la búsqueda de información oportuna y veraz en libros, artículos científicos, folletos y páginas web, que a mi concepto cumplieran con los requerimientos técnicos propios de una redacción científica.

En cuanto a la metodología de la investigación, se utilizaron métodos como el inductivo, deductivo y analítico, ya que considero que son los más oportunos cuando de ejecutar una auditoría se trata. En cuanto a las técnicas, se hizo necesario recurrir a la entrevista, ya que es el método más directo para obtener información por parte del interlocutor.

La ejecución de este trabajo, incluyó la evaluación del control interno mediante la matriz de recomendación, obteniendo hallazgos, dentro de los cuales tenemos:

Hallazgo N° 1.- Carencia de un Manual de Funciones y Procedimientos en el Área de Crédito y Cobranzas de la Empresa

Hallazgo N° 2.- Escaso seguimiento a las cuentas por cobrar en estado de morosidad

Hallazgo N° 3.- Inadecuado cumplimiento a disposiciones de gerencia relacionado con los procesos de gestión de cobranzas

Hallazgo N° 4.- Inexistencia de un Manual de procedimientos, establecido para el área de crédito y cobranzas

Hallazgo N° 5.- Inapropiado control de los documentos soporte de abonos, cancelaciones y deudas de los clientes

Como parte esencial de este proyecto de investigación, se plantean conclusiones y recomendaciones en el Capítulo V, estas recomendaciones a mi criterio contribuirán de manera adecuada a la administración de la empresa MEGA LADY SPORT.

ABSTRACT

The present investigation project is focused in the operative process of the company MEGA LADY SPORT, during the period 2012; this audit work seeks to analyze from the perspective of the modern administration the behavior of the area of credits and collections of the company; also this project the query of the main problem of the investigation responds.

Which is the necessity of carrying out an administration audit to the credit department and collections of the company Mega Lady Sport?

The present investigation project is compound for two segments; the first one corresponds to the introductory part and the second to the chapters that constitute the body of the document in a number of five. This investigation consists on one side documental or theoretical and another practice.

It is considered documental for that their objective was reached with the application of theories or advance of general order already existent and whose goods are known in the professional environment of the Accounting. It is considered practice because the necessary information, to achieve the outlined objective, was obtained directly of the reality.

To develop the Theoretical Marco of the Investigation it became precise to analyze each one of the variables that are presented as a result of the position of the problem, it was necessary the search of opportune and truthful information in books, scientific articles, pamphlets and pages web that fulfilled the technical requirements characteristic of a scientific writing to my concept.

As for the methodology of the investigation, methods like the inductive, deductive and analytic were used, since I consider that they are the most opportune when of executing an audit it is. As for the techniques, it became necessary to appeal to the interview, since it is the most direct method to obtain information on the part of the speaker.

The execution of this work, included the evaluation of the internal check by means of the recommendation womb, obtaining discoveries, inside which we have:

Discovery N° 1. - Lack of a Manual of Functions and Procedures in the Area of Credit and Collections of the Company

Discovery N° 2. - Scarce pursuit to the bills to get paid in delinquency state

Discovery N° 3. - Inadequate I execute to management dispositions related with the processes of administration of collections

Discovery N° 4. - Nonexistence of a Manual of procedures, established for the credit area and collections

Discovery N° 5. - Inappropriate control of the documents support of payments, cancellations and the clients' debts

As essential part of this investigation project, they think about summations and recommendations in the Chapter V, these recommendations to my approach will contribute from an appropriate way to the administration of the company MEGA LADY SPORT.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en la empresa MEGA LADY SPORT, por el periodo comprendido en el año 2012.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar el comportamiento del área de créditos y cobranzas de esta empresa en la producción del año 2012.

Basados en los resultados de esta investigación y en la aplicación de cada uno de los procedimientos utilizados, entendemos que las políticas de crédito son designadas de acuerdo a las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta los principios generalmente aceptados de la contabilidad.

El estudio adicionalmente se apoya en la utilización de técnicas como son la entrevista, donde se pretende obtener información proporcionada directamente de los niveles administrativos.

Para la aplicación de las técnicas se emplearan los instrumentos necesarios que permitirán recolectar la información, entre los que se pueden citar: cuaderno de notas, grabadoras, cuestionario, revisión de archivo, entre otras cosas, para el procesamiento de datos se utilizó el programa Microsoft Excel y Microsoft Office Word 2010.

Esta investigación, para el efecto de un mejor entendimiento por parte de los lectores e investigadores se encuentra detallada en capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

En el **Capítulo I**, encontramos la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problemas de investigación, delimitación del problema, objetivos, justificación y cambios esperados con la investigación.

El **Capítulo II** se trata de la fundamentación conceptual, teórica y legal de la investigación.

En el **Capítulo III**, se presenta la metodología de investigación, en donde se señalan los tipos de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, instrumentos que garantizan la confiabilidad y validez del trabajo, la

operacionalización de variables, instrumentos de investigación, procedimientos para la investigación, recolección de información y procesamiento y análisis de resultados.

En el **Capítulo IV** se exponen los resultados obtenidos con relación a la hipótesis de la investigación y sus variables.

En el **Capítulo V** se expresan las conclusiones y recomendaciones generales.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Mega Lady Sport se encuentra ubicada en el Cantón La Mana, provincia de Cotopaxi que limita hacia el norte con la parroquia Alluriquín, cantón de Santo Domingo, hacia el sur el río Calope que separa de la parroquia Moraspungo, del cantón Pangua, en el este la parroquia La Esperanza del cantón Pujilí y hacia el Oeste el cantón Valencia y Quinsaloma de la provincia de Los Ríos.

Esta es una empresa familiar creada hace quince años por sus propietarios, siendo la principal gestora la señora Rosa Gordon; actualmente la empresa está conformada por una central y dos sucursales como son Lady Shoes y Edwin Sport. En la matriz donde se procesa la información y distribuye sus productos a sus dos sucursales Edwin Sport y Lady Shoes, ubicadas en la Cantón La Maná.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El área de crédito y cobranzas de las empresa es pieza fundamental, ya que se relacionan directamente con sus ingresos, capital de trabajo, y se refleja en su situación financiera; el otorgar créditos a clientes luego del cumplimiento de los requisitos y políticas de créditos para acceder a uno de estos, son una estrategia que aplica la empresa para acoger mayor cantidad de clientes, incrementar su nivel de ventas, mejorar la rotación del inventario y obtener una buena posición en el mercado.

Mega lady Sport, es una empresa que obtiene sus recursos económicos a través de la venta directa de prendas de vestir, accesorios, calzado, artículos de perfumería, lo cual contribuye a su desarrollo financiero por lo tanto su sistema de recuperación de cartera necesita óptimos controles y aplicaciones de técnicas para obtener resultados favorables.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

La empresa no cuenta con una aplicación eficiente de los procedimientos establecidos para el área de créditos y cobranzas en el software de gestión de

la empresa; por lo tanto influye significativamente en la recuperación de cartera, y su sistema actual de control de crédito presenta grandes falencias al momento de la evaluación del cliente de acuerdo a su comportamiento de pago y análisis de liquidez.

Por tal motivo, surge la siguiente interrogante de la investigación:

¿Cuál es la necesidad de realizar una auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranzas de la empresa Mega Lady Sport?

1.3.1 Problemas Derivados

En relación con la interrogante general de la investigación se requiere conocer:

- ¿De qué manera se controla el cumplimiento de las disposiciones legales, normas y políticas administrativas de la empresa Mega Lady Sport?
- ¿Cuál es la situación actual del control interno en el área de crédito y cobranzas de la empresa Mega Lady Sport?
- ¿Qué incidencia tiene el análisis financiero en la economía de la organización?

1.4 DELIMITACIÓN DEL TEMA

El presente estudio busca sugerir correcciones en el desempeño de las actividades involucradas al otorgamiento de créditos y cobranzas, medir la eficiencia, eficacia y efectividad, evaluar la aplicación de las políticas de crédito, verificar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, mejorar la gestión cobranzas de la empresa.

CAMPO: Auditoría

ÁREA: Gestión

ASPECTO: Administrativo

TEMA: “AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS

ECONÓMICOS DE LA EMPRESA MEGA LADY SPORTS DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2012.”

PROBLEMA: ¿Cuál es la necesidad de realizar una auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranzas de la empresa Mega Lady Sport?

1.5 JUSTIFICACIÓN

La realización de una auditoría de gestión, ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a la empresa, que pretende realizar cambios indispensables para reajustar la gestión o la organización de la empresa; debido a la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes departamentos, persiguiendo el objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía.

Este proyecto de investigación se realizará a una dependencia específica de la empresa, en este proyecto lo es el área de crédito y cobranzas; sin embargo será de mucha utilidad a las empresas que se dediquen a la misma rama, ya que se puede adaptar a sus necesidades específicas.

Se justifica la ejecución de una auditoría de gestión ya que se podrá evidenciar las debilidades en el desempeño administrativo, determinar si los controles establecidos son efectivos para el desarrollo de las actividades, evaluar la eficiencia y la eficacia del control interno y así poder implantarse mejoras técnicas administrativas en la empresa, a fin de optimizar el uso de los recursos económicos.

1.6 CAMBIOS ESPERADOS

El realizar una auditoría de gestión nos va a permitir vigilar la aplicación de políticas apropiadas en el departamento, comprobar la confiabilidad de la información que se procesa en el área de crédito y cobranzas, verificar el cumplimiento de las políticas internas de control.

De manera concreta se lograrán los siguientes cambios:

- Permitir que la Auditoría de Gestión se transforme en un mecanismo de ayuda a la administración de la empresa.
- Plantear estrategias para corregir en forma inmediata las falencias que se presentan en el área de créditos y cobranzas de la empresa Lady Sport.
- Aportar mediante el informe de auditoría, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación planteada.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivos General

Realizar una Auditoría de Gestión al Área de Crédito y Cobranzas en la empresa Mega Lady Sport del Cantón La Maná, para evaluar los resultados del periodo 2012.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Revisar el cumplimiento de las disposiciones legales, normas y políticas administrativas en la gestión de cobranzas que se desarrolla en la empresa.
- Evaluar el control interno del área de crédito y cobranzas de la empresa.
- Analizar los índices financieros que inciden en la proyección económica de la empresa.

1.8 HIPÓTESIS

1.8.1 Hipótesis General

La Auditoría de Gestión determinará el nivel de contribución del área de crédito y cobranzas a los resultados económicos de la empresa.

1.8.2 Hipótesis Específica

- El análisis a la gestión realizada por la empresa mostrará el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, normas y políticas administrativas.

- La evaluación de los procesos actuales de control interno en el área de crédito y cobranzas, incide negativamente en la recuperación de valores otorgados en crédito.
- El análisis financiero permitirá evaluar la situación económica de la empresa.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

El marco teórico no solamente abarca la revisión de conceptos y/o teorías que apoyan una investigación. Además del marco teórico que debe sustentar cada investigación, debe ser tomado en cuenta el marco de referencia y el marco conceptual en el cual se circunscribe la investigación a realizar. Todos los fenómenos que se suceden dentro del universo son tantos y tan grandes que la ciencia tiene que estudiarlos separadamente y establecer los límites para cada uno de ellos, ya que de otra manera no sería posible investigar todo al mismo tiempo.

Es importante que los conceptos no se confundan con los fenómenos, ya que el fenómeno es una construcción lógica de conceptos, mientras que el concepto simboliza las relaciones empíricas y los fenómenos que vienen relacionados con el hecho.

2.1.1 Auditoría

Es el examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.1.2 Objetivo de una auditoría

El objetivo de una auditoría de estados financieros es hacer posible al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos importantes, de acuerdo con un marco de referencia identificado para informes financieros.

La frase utilizada para expresar la opinión del auditor es “presentar razonablemente, en todos los aspectos importantes”. El auditor deberá realizar

una auditoría de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría. Estas contienen principios básicos y procedimientos esenciales junto con lineamientos relativos en forma de material explicativo o de otro tipo

Podemos citar además los siguientes:

- Verificar su existencia física, es decir la materialidad del documento que soporte el derecho de cobro.
- Verificar la autenticidad del derecho de cobro, porque es un derecho real a favor de la empresa.
- Verificar su valuación y probabilidad de cobro, para determinar que los valores por cobrar son un derecho real y recuperable.
- Determinar limitaciones del derecho de cobro, para establecer la existencia de algún compromiso por el cual la empresa no pueda exigir el cobro (garantía, endoso).
- Verificar si las cuentas por cobrar están correctamente clasificadas en el Balance de Situación General, considerando que a corto plazo debe de registrarse en el activo corriente, y a largo plazo en el activo no corriente.

2.1.3 Definiciones de auditoría externa

Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, con el objeto de emitir una opinión independiente respecto de la razonabilidad de los estados financieros. Es la verificación de los hechos realizada por profesionales o asociaciones de profesionales sin dependencia de la empresa que se audita.

La auditoría externa o independiente es un análisis crítico y sistemático de la dirección interna y de las operaciones contables de una entidad. Es la que realiza una persona u organismo independiente de la gerencia de la empresa y tiene por objeto determinar la veracidad de las exposiciones y declaraciones acerca de su administración.

2.1.4 Objetivos de auditoría externa

- Verificar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y documentos de una entidad.
- Obtención de elementos de juicio fundamentados en la naturaleza de los eventos examinados.
- Medición de la magnitud de un error conocido, detección de errores supuestos o confirmación de la ausencia de estos.
- Determinar la razonabilidad de la información financiera generada por el ente auditado.
- Establecer el cumplimiento de normas contables.
- Promover mejoras en los sistemas administrativos, financieros, de operación y de control interno.
- Determinar errores e irregularidades.

2.1.5 Características de la auditoría externa

CIENTÍFICA

Utiliza métodos y procedimientos para llegar a una conclusión, (informe de auditoría si se trata de auditoría interna y dictamen de auditoría si es auditoría externa).

UTILIDAD

Evalúa la situación financiera de una organización y permite detectar y corregir errores e irregularidades que pudieran afectar las actividades acorto, mediano y largo plazo.

INDEPENDENCIA

La auditoría externa es realizada por profesionales sin vínculos laborales con la entidad que los contrata, para expresar su opinión profesional con un criterio libre.

EVIDENCIA

Con el objeto de verificar la validez de los datos y presentación de los estados financieros se debe de contar con evidencia suficiente, competente y pertinente para que el auditor pueda llevar a cabo su trabajo.

EXPERIENCIA

La experiencia le permitirá al Contador Público y Auditor proporcionar un beneficio a los interesados de una entidad comercial u organizacional

2.1.6 Tipos de auditoría externa

- **Auditoría financiera**

Es el examen de información financiera, con la intención de establecer su razonabilidad dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad de tal información.

- **Auditoría de gestión**

Es el examen de planes, programas, proyectos y operaciones de una organización o entidad pública, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos.

2.1.7 Funciones y ventajas de auditoría

2.1.7.1 Funciones

- Evaluar la estructura de control interno, para verificar el manejo adecuado de los activos de una empresa, el trabajo realizado por sus empleados y evaluar la información financiera que se genera.
- Detectar la existencia de fraudes, errores o irregularidades y otras operaciones anómalas que perjudiquen la situación financiera de una entidad.

2.1.7.2 Ventajas

- Se tiene la seguridad de que las operaciones realizadas son llevadas en forma adecuada, para determinar que la información financiera que se genera sea confiable para la toma de decisiones.
- Evitar la existencia de acciones anómalas que perjudiquen el desarrollo de las operaciones de una entidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Definición de una auditoría de gestión

La Auditoría de Gestión aunque no tan desarrollada como la Financiera, es si se quiere de igual o mayor importancia que esta última, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización. La denominación auditoría de gestión funde en una, dos clasificaciones que tradicionalmente se tenían: auditoría administrativa y auditoría operacional.

Para entender el concepto de auditoría de gestión es necesario conocer los conceptos tradicionales de auditoría administrativa y auditoría operacional que fueron reemplazados por este último.

WILLIAM P. Leonard 2005, manifiesta que la auditoria Administrativa consiste en el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.

Se afirma además que la auditoria de gestión es un examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

2.2.2 Los objetivos de la auditoría de gestión

Según el autor **ENRIQUE**, B Franklin Fincowsky en su libro Auditoría Administrativa Pág.13 (2001), sostiene que la auditoría de gestión puede aportar al mayor crecimiento y desarrollo de las organizaciones, porque permite que se revele información sobre qué áreas se requiere de un estudio más profundo, de diseños de gestión más efectivos y de qué acciones se pueden tomar para mejorar deficiencias de cada proceso.

De lo anteriormente mencionado, se desprende que en el diseño de la planificación de los programas de la auditoría de gestión aplicada a las organizaciones.

Los objetivos indican el propósito por lo que es contratada la firma de auditoría , qué se persigue con el examen, para qué y por qué Si es con el objetivo de informar a la gerencia sobre el estado real de la empresa , o si es por cumplimiento de los estatutos que mandan efectuar auditorias anualmente , en todo caso , siempre se cumple con el objetivo de informar a los dueños , ala gerencia y resto de interesados sobre la situación encontrada para que sirvan de base para la toma de decisiones.

2.2.3 Ámbitos de la Auditoria de Gestión

Se lo puede asignar de la siguiente manera:

Gestión Operativa.- esta se desarrolla de la manera social y comunitaria, de la infraestructura económica, productiva, financiera y de valores.

Gestión Financiera.- Presupuestaria, del crédito, tributaria, de caja o tesorería, contable

Gestión Administrativa.- General de bienes, de transporte y construcciones internas de comunicaciones; de documentos (secretariado, biblioteca, imprenta, reproducción de documentos y otros), de seguridad limpieza y mensajería, de recursos humanos, de desarrollo social interno, e informática.

2.2.4 Objetivos de una Auditoria de Gestión.

Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De productividad.- Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De organización.- Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

De servicio.- Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad.- Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

De cambio.- La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje.- Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones.- Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

2.2.5 Beneficio de la auditoria de gestión.

- Los problemas administrativos y las dificultades operacionales pueden detectarse antes de que suceda por lo que le permite a la organización evitar mayores costos a causa de las deficiencias detectadas.
- Representa otra herramienta administrativa para auxiliar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados ya que una de las causas del fracaso en los negocios se debe a una pobre administración.
- Le permite a la empresa recomendar ciertas medidas para mejorar la situación presente.
- Descarga a la dirección de obligaciones importantes dedicándose a asuntos no delegables.
- Extiende la función auditora a toda la empresa.
- Asegura información detallada y objetiva.

- Habitúa a los empleados trabajar con orden y métodos.
- Obliga a la empresa a replantear situaciones en una fuente continua y saludable de nuevas ideas y aplicaciones.
- Por lo que podemos resumir que mediante esta auditoria se le ayuda a la administración a reducir los costos, aumentar las utilidades y aprovechar mejor los recursos humanos, materiales y financieros.

2.2.6 Procedimientos y técnicas de auditoria de gestión.

Los procedimientos de auditoría son operaciones específicas que se aplican en una auditoría e incluyen técnicas y prácticas consideradas necesarias, de acuerdo con las circunstancias de manera que los procedimientos podemos definirlos como la descripción de los actos que el auditor realizará en el cumplimiento del programa de la auditoría que está ejecutando.

Los procedimientos de auditoria generalmente aceptados se describen en términos generales, de tal manera que estos sean especificados o adaptados al caso de cada auditoria y de acuerdo con el criterio profesional de cada auditor.

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor, para obtener evidencia necesaria que fundamente su opinión; en cambio las prácticas de auditoría constituyen las labores específicas realizadas por el auditor como parte del examen.

2.2.7 La Auditoría administrativa

Es un examen comprensivo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa de una institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

VALENCIA, Joaquín Rodríguez plantea una definición de Auditoría Operacional así: Se define como una técnica para evaluar sistemáticamente la efectividad de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan, y determinar qué condiciones pueden mejorarse.

2.2.8 El proceso de Auditoría

La práctica de la auditoría se divide en tres fases:

1. Planeación
2. Ejecución
3. Informe
4. Seguimiento

2.2.8.1 Planeación

El auditor deberá planear el trabajo de auditoría, para que la misma sea desarrollada de una forma efectiva. “**Planeación**” es el proceso de desarrollar una estrategia para el alcance y la conducción del examen, implica prever los procedimientos de auditoría que van a utilizarse, la extensión y oportunidad en que van a ser aplicados y el personal que debe intervenir en el desarrollo de la auditoría; es decir es el proceso de identificar lo que debe hacerse, por quien y cuando.

El grado de planeación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría y la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento del cliente y del medio en que opera.

Objetivos de la planeación de la auditoría

- Plasmar con toda claridad los objetivos a ser alcanzados.
- Determinar prioridades, el tiempo y los recursos que se consideren necesarios.
- Facilitar el control sobre su realización.

Importancia de la planeación de la auditoría

- Asegurar que los resultados corresponden a los objetivos planificados.
- Facilita el control y la evaluación con base en parámetros establecidos.
- Es un medio para la ejecución oportuna de las actividades programadas.

Características de la planeación de la auditoría

RESERVADA

El proceso de planeación debe ser de carácter reservado, ya que se destina a un uso determinado.

OPORTUNA

Debe realizarse en forma oportuna, con el propósito de obtener el máximo beneficio.

ESPECIFICA

Determina en forma precisa todo lo referente al aspecto a examinar.

FLEXIBLE

No puede ser rígida, debe permitir que se realicen modificaciones según las circunstancias.

CONTINUA

No debe entenderse como la etapa inicial de la auditoría, si no que esta debe continuar a lo largo del desarrollo de la misma.

El proceso de planeación, comprende:

Conocimiento del cliente y del medio en que opera, que le permita identificar ventas, transacciones y prácticas que, a su juicio, tengan un efecto importante sobre la información financiera y ayudarle a decidir el alcance y énfasis relativo del trabajo de auditoría. Lo que necesita conocer acerca del cliente incluye la naturaleza del negocio, productos o servicios principales y su volumen relativo de ventas, estructura y capital social, capitalización y financiamiento, naturaleza de las operaciones de fabricación o procesamiento, sistemas de contabilidad, políticas de mercadeo y métodos de distribución, volumen de compras y capacitación de personal que procesa y controla la información financiera.

Al evaluar el medio en que opera el cliente, el auditor debe considerar la economía de los países en donde el tiene operaciones, situación de la industria y la posición dentro de ella, leyes reglamentos aplicables a la entidad.

- Identificación de las áreas significativas de auditoría, a fin de elaborar estrategias que concentren los esfuerzos del equipo de auditoría en aquellas áreas de más riesgo, como deficiencias importantes en el

control interno de un área determinada, probabilidad de desviaciones de la gerencia a los controles contables establecidos, ajustes significativos efectuados en auditorías anteriores.

- Decisión preliminar en relación al grado de confiabilidad que se piensa depositar en los controles internos, que dependerá en base al conocimiento que tenga del cliente y por medio de procedimientos de indagación y observación. Los factores que pueden afectar el grado de confiabilidad de los controles internos pueden ser cambios significativos en los sistemas de contabilidad, en los medios de procesamiento de datos o en la capacidad del personal del cliente.
- Consideración de asuntos administrativos, tales como, convenir que los registros de la información financiera estén disponibles y se puedan retener para propósitos de auditoría, arreglos respecto a la observación de la toma física de los inventarios y de la asistencia del personal del cliente en la preparación de detalles y localización de documentos, establecer el itinerario para completar la auditoría y preparar el informe, y finalmente convenir el lugar de trabajo. También se debe considerar el personal de auditoría requerido, presupuesto de tiempo y costo, y asistencia oportuna de especialistas, si el caso lo amerita.
- Documentación y divulgación de auditoría, la cual comprende información general acerca del negocio del cliente y de las partes relacionadas, factores internos y externos que afecten el negocio del cliente, asuntos identificados en reuniones con el cliente con respecto al archivo de correspondencia y papeles de trabajo de años anteriores, descripción de las áreas significativas de auditoría y asuntos de Contabilidad, participación de especialistas, equipo de auditoría responsable del trabajo, resumen de tiempo requerido y definición de los informes que requiera el cliente y fechas de entrega

2.2.8.2 Fase de ejecución

En esta segunda fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores,

si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada.

Aunque las tres fases son importantes, esta fase viene a ser el centro de lo que es el trabajo de auditoría, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe de auditoría.

- **Elementos de la fase de ejecución**

1. Las Pruebas de Auditoria
2. Técnicas de Muestreo
3. Evidencias de Auditoria
4. Papeles de Trabajo
5. Hallazgos de Auditoria

1. Las Pruebas de Auditoria

Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria. Estas pruebas pueden ser de tres tipos:

- a) Pruebas de Control
- b) Pruebas Analíticas
- c) Pruebas Sustantivas

Las pruebas de control están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante.

Las pruebas analíticas se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.

Las pruebas sustantivas son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias. Ejemplo, un arqueo de caja chica, circulación de saldos de los clientes, etc.

2. Técnicas de Muestreo.

La elección de la muestra puede hacerse desde dos perspectiva: probabilísticas o al azar y no probabilísticas.

Las técnicas probabilísticas tienen su base en el principio de probabilidad, en el sentido de que todos los elementos de la población tienen la misma oportunidad de ser elegidos para formar parte de la muestra de estudio. Las técnicas más comunes son:

- Probabilísticas:

Azar simple: Cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido para formar parte de la muestra. Las dos variantes de este muestreo se les conocen como exhaustivo o sin reposición puesto que una vez seleccionado un sujeto no vuelve a formar parte de la población y por consiguiente no puede ser seleccionado de nuevo. No exhaustivo o con reposición consiste en que un sujeto que ha sido seleccionado vuelve a ser colocado en la población y por tanto volver a ser elegido.

Aleatorio sistemático: Este procedimiento consiste en la selección de la muestra mediante tablas de números aleatorios o bien mediante generación de éstos mediante un programa informático específico (hoja de cálculo o aplicación concreta).

Aleatorio estratificado: La estratificación consiste en dividir el universo, agrupándolos por características más o menos homogéneas. La agrupación se podrá realizar en función de importes, fechas u otra característica definitoria. Cada estrato puede ser considerado como un sub universo y por tanto se le pueden aplicar a cada uno pruebas sustantivas diferentes.

Aleatorio por conglomerados: En este muestreo la unidad de muestra es el grupo (por ejemplo, un grupo de clase ya formado en un centro educativo). La selección se aplica a los grupos.

- **No Probabilísticas:**

Deliberado: Consiste en seleccionar la muestra de forma deliberada porque los sujetos poseen las características necesarias para la investigación.

Accidental o causal.: Esta muestra se forma con sujetos que casualmente se encuentran en el lugar y en el momento decidido por el investigador.

Muestra de voluntarios: En algunas investigaciones el autor se ve obligado a pedir voluntarios que quieran participar en su estudio dado que por razones éticas o morales no puede utilizar ninguno de los procedimientos explicado más arriba.

3. Evidencia de Auditoria

Se llama evidencia de auditoría a "Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido".

La Evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser Suficiente, Competente y Pertinente, también se define la evidencia, como la prueba adecuada de auditoría. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la auditoria y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad.

La evidencia es suficiente, si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho.

La evidencia es pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoria.

La evidencia es competente, si guarda relación con el alcance de la auditoria y además es creíble y confiable.

Además de las tres características mencionadas de la evidencia (Suficiencia, Pertinencia y Competencia), existen otras que son necesarias mencionar, porque están ligadas estrechamente con el valor que se le da a la evidencia:

Relevancia, Credibilidad, Oportunidad y Materialidad.

Tipos de Evidencias:

- Evidencia Física: muestra de materiales, mapas, fotos.
- Evidencia Documental: cheques, facturas, contratos, etc.
- Evidencia Testimonial: obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.
- Evidencia Analítica: datos comparativos, cálculos, etc.

4. Papeles de Trabajo

Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoria, estos archivos se dividen en Permanentes y Corrientes;

El archivo permanente está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorias futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores, etc.

El archivo corriente está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final. Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

Los papeles de trabajo son utilizados para:

- a) Registrar el conocimiento de la entidad y su sistema de control interno.
- b) Documentar la estrategia de auditoría.
- c) Documentar la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.
- d) Documentar los procedimientos de las pruebas de sustentación aplicadas a las operaciones de la entidad.
- e) Mostrar que el trabajo de los auditores fue debidamente supervisado y revisado

- f) Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el trabajo.

El formato y el contenido de los papeles de trabajo es un asunto relativo al juicio profesional del auditor; no hay sentencias disponibles que indiquen lo que se debe incluir en ellos, sin embargo, es esencial que contengan suficiente evidencia del trabajo realizado para sustentar las conclusiones alcanzadas. La efectividad de los papeles de trabajo depende de la calidad, no de la cantidad.

En las cédulas que se utilizan para soportar el trabajo realizado se debe considerar la referenciación de los papeles de trabajo y las Marcas.

Las cédulas se clasifican de la siguiente manera:

- Cédulas sumarias: son un resumen de los procedimientos aplicados a un grupo homogéneo de conceptos o datos que están analizados en otras cédulas.
- Cédulas analíticas: son el desarrollo de un procedimiento sobre un concepto u operación o una parte de ellos, contenido en las cédulas sumarias.

El número de cédulas a utilizar dependerá de la amplitud de las operaciones revisadas y de la profundidad con que sean analizadas. Lo importante es el ordenamiento lógico que se les dé dentro de los expedientes de la auditoría y la anotación de la conclusión a la que se llegó.

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

5. Atributos del hallazgo:

1. Condición: la realidad encontrada
2. Criterio: cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)
3. Causa: qué originó la diferencia encontrada.
4. Efecto: qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su

conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad). Una vez concluida la fase de Ejecución, se debe solicitar la carta de salvaguarda o carta de gerencia, donde la gerencia de la empresa auditada da a conocer que se han entregado todos los documentos que oportunamente fueron solicitados por los auditores.

Procedimientos de auditoría de cuentas por cobrar

- Preparar papel de trabajo con balance analítico de saldos. De ser posible por antigüedad.
- Controlar el balance auxiliar con las cuentas del Mayor General.
- Investigar cuentas malas y dudosas.
- Determinar si procede o no la confirmación.
- Clasificar fuera del Activo Corriente las cuentas con vencimiento mayor de un año.
- Presentar por separado las cuentas por Cobrar Comerciales.

Confirmación de saldos

Conocida como circularización, consiste en enviar una carta a los deudores, donde se solicite confirmar si están de acuerdo con el saldo de la cuenta.

CLASES DE CONFIRMACIÓN

POSITIVA

- Cuando el deudor contesta estar de acuerdo con el saldo reportado.

Esta puede ser directa cuando se le proporciona el saldo para que pueda comparar con sus registros contables y diga SI ó NO.

Es indirecta o ciega cuando no se le menciona el saldo y proporcione sus propias cifras.

NEGATIVA

- Cuando no está de acuerdo con el saldo reportado.

Cobros posteriores

Consiste en verificar los pagos o entregas parciales a las cuentas por cobrar efectuados por los clientes en los días inmediatos siguientes a la fecha de cierre.

Arqueo de documentación

Se utiliza para verificar la autenticidad del derecho de cobro a favor de la entidad. Los documentos motivo de arqueo son: facturas, letras de cambio, pagarés, contraseñas de pago pendientes de cobro.

Análisis de saldos

Consiste en el estudio de los movimientos de las cuentas para determinar la corrección de las operaciones asentadas en ella.

Conexión contra otras cuentas

En este procedimiento se aprovechan los efectos de la partida doble (dualidad económica), es decir que todos los cargos a clientes en un período determinado correspondan a las ventas registradas en ese período, o todos los créditos correspondan a ingresos.

Estudio de recuperabilidad

Se discute con los directivos las posibilidades de cobro de las cuentas más importantes y antiguas. Se solicita a los abogados de la Empresa su opinión en el caso de las cuentas en proceso jurídico.

Se analiza la correspondencia en los expedientes de clientes. Con los resultados obtenidos se puede determinar si el importe de la estimación para cuentas incobrables es suficiente.

2.2.8.3 Preparación del Informe:

En esta tercera fase, el informe de Auditoría debe contener a lo menos:

- Dictamen sobre los Estados Financieros o del área administrativa auditada.
- Informe sobre la estructura del Control Interno de la entidad.
- Conclusiones y recomendaciones resultantes de la Auditoría.
- Deben detallarse en forma clara y sencilla, los hallazgos encontrados.
- En esta fase se analizan las comunicaciones que se dan entre la entidad auditada y los auditores, es decir:
 - Comunicaciones de la Entidad; (carta de representación, reporte a partes externas).
 - Comunicaciones del auditor; (memorando de requerimientos, comunicación de hallazgos, informe de control interno).

Si en el transcurso del trabajo de auditoría surgen hechos o se encuentran algunos o algún hallazgo que a juicio del auditor es grave, se deberá hacer un informe especial, dando a conocer el hecho en forma inmediata, con el propósito de que sea corregido o enmendado a la mayor brevedad. Así mismo, si al analizar el sistema de control interno se encuentran serias debilidades en su organización y contenido, se debe elaborar por separado un informe sobre la evaluación del control interno.

El informe final del auditor, debe estar elaborado de forma sencilla y clara, ser constructivo y oportuno.

Las personas auditadas deben estar siendo informadas de todo lo que acontezca alrededor de la auditoría, por tanto, podrán tener acceso a cualquier documentación relativa a algún hecho encontrado.

▪ Elementos básicos del informe de auditoría

La materialización final del trabajo llevado a cabo por los auditores independientes se documenta en el dictamen, informe u opinión de auditoría. El informe de auditoría independiente deberá contener, como mínimo, los

siguientes elementos básicos:

Los elementos que pueden no aparecer, según los casos, en algunos informes.

- El título o identificación.- Deberá identificarse el informe bajo el título de "Informe de Auditoría Independiente de Cuentas Anuales", para que cualquier lector del mismo pueda distinguirlo de otros informes que puede emitir el auditor resultado de trabajos especiales, revisiones limitadas o informes preparados por personas distintas de los auditores.
- A quién se dirige y quienes lo encargaron. - El auditor dirigirá su informe a la persona o al órgano de la entidad del que recibió el encargo de la auditoría. Normalmente, el informe del auditor se dirigirá a los accionistas o socios. En algunas ocasiones el informe se dirige a los administradores o al comité de auditoría, esto sucederá, si se trata de una auditoría voluntaria.
- El párrafo de "alcance".- Este párrafo, su objeto es describir la amplitud del trabajo de auditoría realizado. "Hemos auditado las cuentas anuales de (. . .) Excepto por la salvedad mencionada en el párrafo..., el trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas.
- El párrafo legal o comparativo.- De acuerdo con la legislación, los administradores presentan, a efectos comparativos, con cada una . . .
- El párrafo o párrafos de "énfasis".- La sociedad depende fuertemente de un solo cliente.
- El párrafo o párrafos de "salvedades".- En este párrafo se deben justificar siempre los motivos de sus reparos, se mencionarán las causas que provocan tal salvedad.
- El párrafo de "opinión".- En el debe mostrar claramente el juicio final del auditor sobre si las cuentas anuales expresan adecuadamente o no la imagen fiel de los aspectos auditados.
- El párrafo sobre el "Informe de Gestión".- El informe, contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos

y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

- El nombre, dirección y datos registrales del auditor.- Con independencia del nombre del auditor, el informe debe mostrar, lo que normalmente se hace a modo de membrete, la dirección y la ciudad en que radica el despacho de dicho auditor y su número de inscripción o consignarse el nombre del auditor.
- La fecha del informe.- La fecha del informe deberá ser la del último día de trabajo en las oficinas de la entidad, ya que en esta fecha habrá completado sus procedimientos de auditoría.
- La firma del informe por el auditor.- El informe debe ir firmado por un auditor inscrito en el Registro Oficial de Auditores; En el caso de informes correspondientes a auditorías realizadas por sociedades de auditoría inscritas en dicho Registro, el informe debe indicar: Nombre de la Sociedad, Firma del socio o socios, Nombre del socio o socios firmantes.

2.2.8.4 Etapa de seguimiento

En la etapa de seguimiento, el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas, una vez comentado y entregado el informe, con el cliente el auditor debe ver que el informe llegue a todos los afectados y ver que sus recomendaciones se cumplan, además debe controlar sus decisiones para que estas no se desvíen.

2.2.9 El control interno

El control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la

información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa. El control interno debe establecer previo estudio de las necesidades y condiciones de cada empresa. **PUNGITORE**, José - Sistemas Administrativos y Control Interno - Club de Estudio - 2006, pág. 236

Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- 1 Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- 2 Confiabilidad de la información financiera.
- 3 Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- 1 El control interno es un PROCESO, un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
- 2 El control interno lo llevan a cabo las PERSONAS, no se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.
- 3 El control interno solo puede aportar un GRADO DE SEGURIDAD RAZONABLE, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad.

2.2.9.1 Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

2.2.9.2 Objetivos de control interno

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad; y,
- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

2.2.9.3 Componentes de control interno

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operarla estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control gerencial
- Sistemas de información contable

- Monitoreo de actividades

Ambiente de control interno

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos;
- Autoridad y responsabilidad;
- Estructura organizacional;
- Políticas de personal;
- Clima de confianza en el trabajo; y,
- Responsabilidad

Evaluación del Riesgo

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las

representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- Identificación de los riesgos internos y externos;
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.

Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos. Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo. Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

- **Objetivos de operación.** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- **Objetivos de información Financiera.** Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
- **Objetivos de cumplimiento.** Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

Identificación de los riesgos internos y externos

Los riesgos internos y externos significativos encarados por una organización que tienen incidencia en el logro de sus objetivos deben ser identificados y evaluados. La identificación de los factores de riesgo más importantes y su evaluación, pueden involucrar por ejemplo: los errores en decisiones por utilizar información incorrecta o desactualizada, registros contables no confiables,

negligencia en la protección de activos, desinterés por el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, adquisición de recursos en base a prácticas anti-económicas o utilizarlos en forma ineficiente, así como actitudes manifiestas de incumplimiento de leyes y regulaciones.

Actividades de control gerencial

Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en si mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

Controles de operación,

- Controles de información financiera; y,
- Controles de cumplimiento.

Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- Políticas para el logro de objetivos;
- Coordinación entre las dependencias de la entidad; y,
- Diseño de las actividades de control

Sistema de información contable

Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para

adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables.

Los elementos que conforman el sistema de información contable son:

- Identificación de información suficiente.
- Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Re – evaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

Monitoreo de actividades

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento.

El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad.
- De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control); o,
- Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son

- Monitoreo del rendimiento;
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno;
- Aplicación de procedimientos de seguimiento; y,

- Evaluación de la calidad del control interno.

2.2.9.4 Aspectos de control interno

- Separación de labores de las personas que operan los registros auxiliares, con personal de ventas y cobros.
- Establecer límites de crédito, otorgamiento de descuentos y rebajas, y asignación de funcionarios autorizados para otorgarlos.
- Autorización especial para la cancelación de cuentas incobrables.
- Envíos de estados de cuenta y solicitud de confirmación de saldos.
- Verificación de los registros auxiliares con el mayor.
- Elaboración de balances por antigüedad y estudios periódicos de la recuperación de saldos vencidos.
- Arqueos regulares de facturas, documentos y contraseñas de clientes.
- Investigación periódica de saldos morosos.

2.2.9.5 Instrumentos para el control de gestión

El control de gestión como cualquier sistema, este tiene instrumentos que sirven de ayuda para las entidades:

Índices: Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.

Indicadores: Son los cocientes que permiten analizar rendimientos.

- **Cuadros de Mandos:** Permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos.

- **Gráficas:** Representación de información (variaciones y tendencias).

- **Análisis comparativo:** Compararse con el mejor, para lograr una mayor superación.

- **Control Integral:** Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.

2.2.9.6 Control Interno de las Cuentas por Cobrar

El total de las cuentas individuales de ser conciliado periódicamente con la cuenta control en el mayor general.

La antigüedad de los saldos debe ser revisada periódicamente por un Empleado.

Los estados de cuentas deben ser enviados con regularidad todos los deudores.

Se debe contar con la aprobación de específica del funcionario para:

1. Otorgar descuentos especiales
2. Pagar saldos acreedores

Las labores del encargado de cuenta por cobrar deben ser independiente de:

1. Todas las funciones de efectivo.
2. Verificación de facturas y Notas de créditos.
3. Pases a cuentas control.
4. Autorización de bajas de cuentas de cobros dudosos.

2.2.9.7 Control Interno de Documentos por Cobrar

- Estos documentos deben ser aprobados por un funcionario capaz, antes de aceptarlos, variarlos, renovarlos o darlos de baja.
- Estos documentos deben ser registrados detalladamente.
- Conciliar, cuando menos una vez al mes, el auxiliar con la cuenta control.
- Registrar el descuento de documentos.
- Revisar periódicamente los pagos vencidos.

El control interno sobre las cuentas por cobrar se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por:

- Control de los pedidos de los clientes
- La aprobación del crédito
- La entrega de mercancía
- La función del despacho
- La función de facturación
- La verificación de la factura
- El manejo de cuentas control
- El manejo de los libros mayores de los clientes
- La aprobación de las devoluciones y las rebajas en ventas
- La autorización de castigos en cuentas incobrables

2.2.10 Elementos de Gestión

Entre los elementos de gestión tenemos los siguientes:

- Economía
- Eficiencia
- Eficacia
- Ecología
- Ética

Economía.- uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, es decir adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización.

Eficiencia.- Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción de bienes y servicios, se expresa como un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.

Eficacia.- la relación de servicios y productos, los objetivos y metas programados.

La eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos o metas que se había propuesto.

Ecología.- son las condiciones, operaciones y prácticas relativas de a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión de un proyecto.

Ética.- es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes, en las normas constitucionales, legales y vigentes de una sociedad.

2.2.11 Rubro de cuentas por cobrar de una empresa

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar.

Son créditos a favor de la empresa por venta de mercaderías o actividad principal a la que se dedique la empresa.

Son todos los derechos que adquiere una entidad por la venta de mercaderías o servicios al crédito y préstamos concedidos a terceros.

Son los derechos que tiene una entidad para exigir que le paguen lo que le deben, por la prestación de un servicio o por la venta de mercancías, a través de un documento emitido en una fecha determinada.

2.2.11.1 Características y ventajas

- Permite investigar antes de otorgar crédito a un cliente, la capacidad de pago y la historia de su récord crediticio con otras entidades, para determinar con ello el límite de crédito que puede otorgársele o de negársele.

- Se puede solicitar y analizar los estados financieros del futuro cliente, para determinar su posición financiera y la tendencia de los resultados operacionales.
- Permite llevar un control a través de una cuenta corriente de los débitos y créditos que realicen los clientes y de su saldo actual.

2.2.11.2 Valuación de las cuentas por cobrar

- Las cuentas por cobrar deben contabilizarse al valor del derecho exigible convenido originalmente. Dicho valor deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener; esto requiere que se reduzcan los descuentos, devoluciones y bonificaciones aplicables, así como las estimaciones para cuentas incobrables o de difícil cobro.
- Los aumentos o deducciones a las estimaciones, deberán cargarse o acreditarse a los resultados del ejercicio en que se efectúen.
- Los intereses devengados, así como los costos y gastos incurridos reembolsables, que se deriven de las operaciones que dieron origen a las cuentas por cobrar, deben considerarse como parte de las mismas.

2.2.11.3 Importancia de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan una de las partidas del activo más importantes en la empresa, porque representan en algunos casos entre el 30% y el 50% de los activos corrientes de una empresa. Para el auditor, es un reto constante, debido a su importancia y liquidez.

2.2.11.4 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo a su exigibilidad y a su origen.

Atendiendo su exigibilidad

Las cuentas a cargo de compañías subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en el renglón por separado dentro del grupo Cuentas por Cobrar, debido a sus características especiales en relación a su exigibilidad. Si se

considera que estas cuentas no son exigibles de inmediato y sus saldos más bien tienen el carácter de inversiones por parte de la entidad, deberán clasificarse en un capítulo especial del activo no corriente. Considerando su exigibilidad, las cuentas por cobrar deben ser clasificadas a corto y a largo plazo. Se consideran como cuentas por cobrar a corto plazo, aquellas con vencimiento a un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance. Las cuentas por cobrar a corto plazo deben presentarse en el Balance de Situación General como activo corriente. Las cuentas con vencimiento más de un año deben presentarse en el activo no corriente.

Atendiendo a su origen

Las cuentas por cobrar se pueden presentar en los siguientes grupos:

Comerciales

Cuando se originan por la ventas de mercaderías o prestación de servicios.

No comerciales

Cuando se otorgan anticipos a funcionarios o empleados, o personas ajenas a la entidad.

Las cuentas por cobrar deben observar las siguientes normas de control:

- Si los mayores auxiliares y las cuentas de control del mayor principal coinciden.
- Si los estados de cuentas se envían cada fin de mes;
- Si los ajustes por rebajas y descuentos, están aprobados por personas directamente responsables;
- Si los reclamos de la clientela se hacen directamente a la auditoría interna o a un departamento de reclamos,
- Si los empleados del departamento de clientes (Concesión de créditos) no tienen acceso a los departamentos de caja, despacho, facturación, y otros y los de éstos a su vez con el de clientes y contabilidad.

2.2.11.5 Registro de las cuentas por cobrar

Las cuentas por Cobrar están controladas por una cuenta Mayor. De activo corriente, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro.

2.2.11.6 Divulgaciones de las cuentas por cobrar

- Cuando el saldo en cuentas por cobrar de una entidad, incluya partidas importantes a cargo de una sola persona individual o jurídica, su importe deberá mostrarse separadamente dentro del rubro Cuentas por Cobrar o en su defecto, revelarse a través de una nota a los estados financieros.
- Las cuentas y documentos por cobrar a cargo de los funcionarios, empleados o las compañías relacionadas deberán mostrarse separadamente.
- Tratándose de cuentas por cobrar a largo plazo deberán indicárselas fechas de vencimiento, garantías y tasa de interés, en su caso.
- Cuando una empresa atraviesa una situación poco favorable se ven en la necesidad de ceder sus cuentas por cobrar a las instituciones bancarias deben figurar en el Balance como Cuentas a Cobrar Cedidas. Estas cuentas Cedidas sufrirán una pérdida representada por el descuento que les hace el Banco al aceptarlas y además garantiza a éste el pago completo en el caso de que resulten incobrables.

2.2.11.7 Políticas de crédito de las cuentas por cobrar

Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas.

2.2.11.8 Objetivos de las políticas de crédito

- Controlar las operaciones crediticias de la empresa, de tal manera que se obtenga un alto índice de rentabilidad en la inversión.

- Controlar la cobranza de forma que se garantice la oportuna recuperación de las cuentas por cobrar en las fechas establecidas.

2.2.11.9 Actividades del proceso en el otorgamiento de créditos

- El interesado llena un formulario de Solicitud de Crédito y adjunta los documentos requisito que la empresa exige.
- El cliente e el agente vendedor que atiende al cliente entrega al departamento de créditos la solicitud llena.
- El departamento de créditos solicita vía teléfono a la Protectora de Créditos que investigue el record crediticio del solicitante.
- Gerencia de créditos y cobranza revisa y presenta a Dirección Financiera la solicitud.
- Dirección Financiera aprueba o deniega el crédito.

2.2.11.10 Políticas relacionadas de crédito

- Los créditos son otorgados bajo las condiciones siguientes:
 1. A 30 días plazo.
 2. Con cheque pre fechado
 3. Se le asigna una cantidad como límite máximo de crédito.

Todos los créditos son aprobados por Dirección Financiera

- Las modificaciones en los límites de crédito son procesados por Gerencia de Créditos y Cobranzas.
- El incumplimiento de las condiciones del crédito da origen a la toma de medidas de restricción del crédito, suspensión temporal o la cancelación total del crédito.

Los cambios en el registro del maestro de clientes deben de ser solicitados por escrito y con la documentación que a criterio de la corporación justifique el cambio.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Normas Internacionales de Contabilidad

NIC 32

La Norma Internacional de Contabilidad 32 *Instrumentos Financieros: Presentación* (NIC 32) está contenida en los párrafos 1 a 100 y en el Apéndice. Aunque la Norma conserva el formato IASC que tenía cuando fue adoptada por el IASB, todos los párrafos tienen igual valor normativo. La NIC 32 debe ser entendida en el contexto de su objetivo y los Fundamentos de las Conclusiones, del *Prólogo a las Normas Internacionales de Información Financiera* y de *Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros*. La NIC 8 *Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores* suministra las bases para seleccionar y aplicar las políticas contables que no cuenten con guías específicas.

Un *instrumento de patrimonio* es cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación residual en los activos de una entidad, después de deducir todos sus pasivos.

Valor razonable es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre.

NIC 39

Préstamos y partidas a cobrar son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables, que no se negocian en un mercado activo, distintos de:

- (a) Aquéllos que la entidad tenga la intención de vender inmediatamente o en un futuro próximo, que se clasificarán como mantenidos para negociar y aquéllos que la entidad, desde el momento del reconocimiento inicial, designe para ser contabilizados al valor razonable con cambios en resultados;
- (b) aquéllos que la entidad designe desde el momento de reconocimiento inicial como disponibles para la venta; o

(c) aquéllos en los cuales el tenedor no pueda recuperar sustancialmente toda la inversión inicial, por circunstancias diferentes al deterioro crediticio, que serán clasificados como disponibles para la venta.

Una participación adquirida en un conjunto de activos que no sean préstamos o partidas a cobrar (por ejemplo, una participación en un fondo de inversión o similar) no será calificada como préstamo o partida a cobrar.

Activos financieros disponibles para la venta son activos financieros no derivados que se designan específicamente como disponibles para la venta, o que no son clasificados como (a) préstamos y partidas a cobrar (b) inversiones mantenidas hasta el vencimiento o (c) activos financieros contabilizados al valor razonable con cambios en resultados.

2.3.2 Normas Ecuatorianas de Auditoría

Las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA) contienen principios básicos y procedimientos esenciales de auditoría, junto con lineamientos relativos en forma de material explicativo. Estas normas fueron adoptadas en el Ecuador desde 1999 por determinación del Instituto de Investigaciones Contables de la Federación Nacional de Contadores del Ecuador

La auditoría debe planificarse y efectuarse con una exactitud de escepticismo profesional reconociendo que pueden existir circunstancias que causen que los estados financieros estén substancialmente representados en forma errónea; por lo cual se presenta a continuación un breve resumen de las principales normas de aplicación para la realización de este trabajo.

NEA 4: Documentación

El propósito es establecer normas y proveer lineamientos respecto de la documentación en el contexto de la auditoría de estados financieros.

El auditor deberá preparar papeles de trabajo que sean suficientemente completos y detallados para proveer una comprensión global de la auditoría. Así mismo, el auditor deberá registrar en papeles de trabajo la planificación, la

naturaleza, oportunidad y el alcance de los procedimientos de auditoría efectuados, y por lo tanto de los resultados, y las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría obtenida.

Además el auditor deberá adoptar procedimientos apropiados para mantener la confidencialidad y salvaguarda de los papeles de trabajo y para su retención por un período suficiente para satisfacer las necesidades de la práctica, de acuerdo con requisitos legales y profesionales de retención de registros.

NEA 5: Fraude y error

El propósito es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre la responsabilidad del auditor para considerar el fraude y error en una auditoría de estados financieros. Al planificar la auditoría el auditor debería evaluar el riesgo de que el fraude y error puedan causar que los estados financieros contengan representaciones erróneas de importancia relativa y debería averiguar con la administración sobre cualquier fraude o error importante que haya sido descubierto.

Basado en la evaluación del riesgo, el auditor debería diseñar procedimientos de auditoría para obtener certeza razonable de que son detectadas las representaciones erróneas que surgen de fraude o error que son de importancia relativa a los estados financieros formados tomados en conjunto.

El auditor debería comunicar los resultados actuales a la administración tan pronto sea factible si el auditor sospecha que puede existir fraude, aún si el efecto potencial sobre los estados financieros no sería de importancia relativa; o realmente se encuentra que existe fraude o error importante.

NEA 7: Planificación

El propósito es establecer normas y proveer lineamientos sobre la planificación de una auditoría de estados financieros. El auditor deberá planificar el trabajo de auditoría de modo que sea desempeñada de una manera efectiva y debería desarrollar y documentar un plan global de auditoría describiendo el alcance y conducción esperados de la auditoría.

Los asuntos que tendrá que considerar el auditor al desarrollar el plan global de auditoría incluyen: conocimiento del negocio, comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, riesgo e importancia relativa, naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos, coordinación, dirección, supervisión y revisión y otros asuntos.

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de auditoría que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planificados que se requiere para implementar el plan de auditoría global.

NEA 8: Conocimiento del negocio

El propósito es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre lo que significa un conocimiento del negocio, suficiente para que sea posible al auditor identificar y comprender los eventos, transacciones y prácticas que, a juicio del auditor, puedan tener un efecto importante sobre los estados financieros o en el examen o en el dictamen de auditoría.

Para hacer un uso efectivo del conocimiento del negocio el auditor debería considerar cómo afecta a los estados financieros tomados en conjunto y si las aseveraciones de los estados financieros son consistentes con el conocimiento del auditor del negocio. Los asuntos relevantes del conocimiento del negocio a considerar son: los factores económicos generales, la industria, condiciones importantes que afectan al negocio del cliente y la entidad.

NEA 9: Carácter significativo de la auditoría

El propósito es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre el concepto de carácter significativo y su relación con el riesgo de auditoría.

El auditor deberá considerar el carácter significativo y su relación con el riesgo de auditoría cuando conduzca una auditoría.

“La información es de carácter significativo si su omisión o exposición errónea pudiera influir en las decisiones económicas de los usuarios tomadas con base en los estados financieros. El carácter significativo depende del tamaño de la

partida o error juzgado en las circunstancias particulares de su omisión o exposición errónea. Así, el carácter significativo ofrece un punto de separación de la partida en cuestión, más que ser una característica primordial cualitativa que deba tener la información para ser útil”.

El carácter significativo debería ser considerado por el auditor cuando: determina la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría; y para evaluar el efecto de las exposiciones erróneas.

Al evaluar la apropiada presentación de los estados financieros, el auditor debería evaluar si el agregado de exposiciones erróneas no corregidas que han sido identificadas durante la auditoría, es de carácter significativo.

Si la administración se niega a ajustar los estados financieros y los resultados de los procedimientos de auditoría ampliados no permiten al auditor concluir que el agregado de representaciones erróneas no corregidas no es de importancia relativa, el auditor debería considerar modificar apropiadamente el dictamen del auditor de acuerdo con la NEA “El Dictamen del Auditor sobre Estados Financieros”.

NEA 10: Evaluación de riesgos y control interno

El propósito es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El auditor debería 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.

El término “*Sistema de Control Interno*” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de

activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

El ambiente de control.- Debe de obtener suficiente comprensión del ambiente de control para evaluar las actitudes, conciencia y acciones de directores y administración, respecto de los controles internos y su importancia en la entidad.

Procedimientos de control implantado por la compañía.- El auditor debería obtener suficiente comprensión de los procedimientos de control para desarrollar el plan de auditoría.

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de carácter significativo. Posteriormente, y según los resultados de las pruebas de control, el auditor debería evaluar si los controles internos están diseñados y funcionando según se contempló en la evaluación preliminar de riesgo de control.

Finalmente, se debe de considerar los niveles evaluados de riesgo inherente y de control para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable.

El auditor debería hacer saber a la administración, tan pronto sea factible y a un apropiado nivel de responsabilidad, sobre las debilidades de carácter significativo en el diseño y operación de los sistemas de contabilidad y de control interno, que hayan llegado a la atención del auditor. La comunicación a la administración de las debilidades de carácter significativo ordinariamente sería por escrito.

NEA 15: Procedimientos analíticos

El propósito es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre la aplicación de procedimientos analíticos durante una auditoría. “*Procedimientos analíticos*” significa los análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que son inconsistente con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.

El auditor deberá aplicar procedimientos analíticos en las etapas de planificación y de revisión global de la auditoría, en otras etapas cuando lo considere necesario y en la etapa final para formarse una conclusión global sobre si los estados financieros en su conjunto son consistentes con el conocimiento del auditor, del negocio.

Cuando los procedimientos analíticos identifican fluctuaciones o relaciones significativas que son inconsistentes con otra información relevante, o que se desvían de las cantidades pronosticadas, el auditor debería investigar y obtener explicaciones adecuadas y evidencia corroborativa apropiada.

NEA 16: Muestreo de auditoría

El propósito es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre el diseño y selección de una muestra de auditoría y la evaluación de los resultados de la muestra. Esta NEA aplica igualmente a los métodos de muestreo tanto estadístico como no estadísticos. Cualquiera de los dos métodos, cuando se aplican apropiadamente, pueden brindar una apropiada y suficiente evidencia de auditoría.

Cuando utilice métodos de muestreo ya sea estadísticos o no estadísticos el auditor debería diseñar y seleccionar una muestra de auditoría, realizar procedimientos de auditoría a partir de ahí y evaluar los resultados de la muestra a modo de proveer una apropiada suficiente evidencia de auditoría.

Cuando diseña una muestra de auditoría, el auditor debería considerar los objetivos específicos de la auditoría, la población de la cual desea tomar

muestra y el tamaño de la muestra. Aquellos, procedimientos llevados a cabo, en cada partida de la muestra se deberán:

- Analizar cualesquier error detectados en la muestra;
- Proyectar los errores encontrados en la muestra a la población; y,
- Volver a evaluar el riesgo de muestreo.

2.3.3 Obligaciones Tributarias

Personas Naturales

Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas. Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.

Las personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad. Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: tener ingresos mayores a \$ 100.000, o que inician con un capital propio mayor a \$60.000, o sus costos y gastos han sido mayores a \$80.000.

En estos casos, están obligadas a llevar contabilidad, bajo la responsabilidad y con la firma de un contador público legalmente autorizado e inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos.

Las personas que no cumplan con lo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores autónomos (sin título profesional y no empresarios), no están obligados a llevar contabilidad, sin embargo deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos.

El registro de ventas y compras puede ser realizado bajo el siguiente formato:

Fecha	No. de Comprobante de venta (sea de su venta o de su compra)	Concepto	Subtotal	IVA	Total
15/12/2009	001-001-1234567	Compra gaseosas	100,00	12,00	112,00
02/01/2010	001-001-6581269	Compra de frutas	50,00	-	50,00
01/02/2010	001-001-0000026	Venta de mercadería	150,00	18,00	168,00

Nota: En el casillero de “IVA” debe identificar el valor del impuesto para los casos que generen 12% de IVA.

Los plazos para presentar las declaraciones y pagar los impuestos se establecen conforme el noveno dígito del RUC:

NOVENO DÍGITO DEL RUC	IVA			IMPUESTO A LA RENTA
	MENSUAL	SEMESTRAL		
		Primer Semestre	Segundo Semestre	
1	10 del mes siguiente	10 de julio	10 de enero	10 de marzo
2	12 del mes siguiente	12 de julio	12 de enero	12 de marzo
3	14 del mes siguiente	14 de julio	14 de enero	14 de marzo
4	16 del mes siguiente	16 de julio	16 de enero	16 de marzo
5	18 del mes siguiente	18 de julio	18 de enero	18 de marzo
6	20 del mes siguiente	20 de julio	20 de enero	20 de marzo
7	22 del mes siguiente	22 de julio	22 de enero	22 de marzo
8	24 del mes siguiente	24 de julio	24 de enero	24 de marzo
9	26 del mes siguiente	26 de julio	26 de enero	26 de marzo
0	28 del mes siguiente	28 de julio	28 de enero	28 de marzo

2.3.4 Método COSO

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno.

Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004. Básicamente la versión del 2004 no es otra cosa que una ampliación del Informe original, para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise RISC Management (ERM), o gestión del riesgo.

El 29 de septiembre del 2004 se lanzó el Marco de Control denominado COSO II que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

El Informe COSO I y II

Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

El Control Interno se define entonces como 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.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

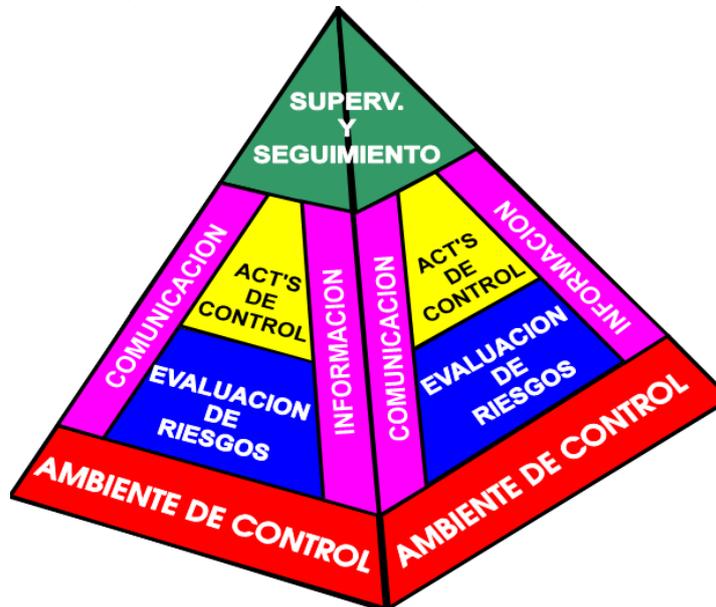
Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- **Efectividad y eficiencia** de las operaciones.
- **Confiable** de la información financiera.
- **Cumplimiento** de las leyes y normas que sean aplicables.

- **Salvaguardia** de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:



- **Ambiente de control** (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
- **Evaluación de riesgos** (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
- **Actividades de control** (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
- **Información y comunicación** (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)

- **Supervisión** (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)

Es decir las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

El Marco de Control denominada COSO II de Septiembre del 2004, establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo.

2.3.5 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

1. Entrenamiento y capacidad profesional
2. Independencia
3. Cuidado o esmero profesional. Normas de Ejecución del Trabajo
4. Planeamiento y Supervisión
5. Estudio y Evaluación del Control Interno
6. Evidencia Suficiente y Competente Normas de Preparación del Informe
7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
8. Consistencia
9. Revelación Suficiente
10. Opinión del Auditor

Definición de las Normas

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor.

Normas de Ejecución del trabajo

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

Planeamiento y Supervisión

"La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado".

Por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de "arriba hacia abajo", es decir, no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando conocimiento y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas y problemas importantes, cuyo efectos económicos podrían repercutir en forma importante sobre los estados financieros materia de nuestro examen. Lógicamente, que el planeamiento termina con la elaboración del programa de auditoría.

Estudio y Evaluación del Control Interno

"Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría0

como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría".

El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría.

En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos y su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, revaluación de los controles, arribándose finalmente – de acuerdo a los resultados de su evaluación – a limitar o ampliar las pruebas sustantivas. En tal sentido el control interno funciona como un termómetro para graduar el tamaño de las pruebas sus tentativas.

Evidencia Suficiente y Competente

Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría. La evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión.

La evidencia será suficiente, cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobados. Los auditores también obtenemos la evidencia suficiente a través de la certeza absoluta, pero mayormente con la certeza moral.

Existen diferentes clases las cuales son:

-Evidencia sobre el control interno y el sistema de contabilidad, porque ambos influyen en los saldos de los estados financieros.

-Evidencia física

-Evidencia documentaria (originada dentro y fuera de la entidad)

- Libros diarios y mayores (incluye los registros procesados por computadora)
- Análisis global
- Cálculos independientes (computación o cálculo)
- Evidencia circunstancial
- Acontecimientos o hechos posteriores.

Normas de preparación del Informe

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo. Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

Opinión Del Auditor

"El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando".

Recordemos que el propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar. Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen:

- a- Opinión limpia o sin salvedades
- b- Opinión con salvedades o calificada

c- Opinión adversa o negativa

d- Abstención de opinar

2.3.6 Normas Internacionales de Auditorías

Las NIA's se adoptan según el siguiente detalle:

INFORMACION INTRODUCTORIA

110 "Marco referencial de las Normas Internacionales de Auditoría"

ASUNTOS GENERALES

210 "El compromiso de Auditoría".

230 "Documentación".

PLANEAMIENTO

300 "Planeación".

310 "Conocimiento del negocio".

320 "La Materialidad en Auditoría".

CONTROL INTERNO

400 "Evaluación de riesgos y control interno".

EVIDENCIA DE AUDITORIA

500 "Evidencia de auditoría".

501 "Evidencia de auditoría - aspectos específicos adicionales".

520 "Procedimientos analíticos".

AREAS ESPECIALIZADAS

800 "El dictamen del auditor sobre trabajos de auditoría con propósito especial".

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 METODOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Métodos de la investigación

Los métodos de investigación me permitieron asegurar los procedimientos, para que el investigador adquiriera los conocimientos de la realidad del problema que se investigó, se aplicó el método Descriptivo, Inductivo, Deductivo y Analítico.

3.1.1.1 Método Descriptivo

Por medio de este método me permitió constatar la veracidad de los hechos en base de la interpretación clara de la información que fue recogida de una manera lógica y coherente exposición de los resultados que se obtuvo.

3.1.1.2 Método Inductivo

A través de este método pude generalizar el problema que ya conocía en forma particular. Para ello se pudo descubrir cuáles fueron las prioridades que coincidieron con dichos proceso, para luego ver como se determinó las causas que generaron dicho comportamiento, además de ello es indispensable lo que se realizó un examen riguroso en el cual se conjugaron y se alternaron análisis y síntesis.

3.1.1.3 Método Deductivo

Este método permitió el desarrollo real de los conocimientos sobre los procesos, su comportamiento y sus interacciones.

Además de ello me permitió la identificación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes del tema de estudio, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos, caracterizado por los indicadores de Gestión y el análisis efectuado a los datos obtenidos producto de las encuestas realizadas al personal de la empresa Mega Lady Sport.

3.1.1.4 Método Analítico

Este método fue una operación intelectual para llegar al conocimiento detallado y profundo de las partes de un objeto para identificar las relaciones comunes y particulares de los componentes de un todo y así explicar las causas de los hechos.

Además de ello se logró estudiar detenidamente cada uno de los puntos sensibles en la investigación para llegar a la fuente del problema. Me permitió tener un enfoque más claro de dónde aplicar los procedimientos y políticas para que mejoren esos riesgos por la falta de control.

3.1.2 Técnicas de la Investigación

Para la recolección de la información fue necesario acudir a fuentes y técnicas que “son hechos o documentos a los cuales acude el investigador y que le permiten obtener información. Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información.”

Las técnicas empleadas son las siguientes:

3.1.2.1 Observación

La observación permitió visualizar físicamente los procesos contables que se aplican en la Empresa para cada uno de los procesos en el otorgamiento de créditos y cobranzas, y el comportamiento de los sujetos involucrados en la investigación para tomar las decisiones correspondientes.

La observación puede utilizarse junto a otros procedimientos o técnicas (la entrevista, el cuestionario, etc.), lo cual permite una comparación de los resultados obtenidos por diferentes vías, que se complementan y permiten alcanzar una mayor precisión en la información recogida.

3.1.2.2 Entrevista

Es una técnica que permite tener contacto directo con las personas involucradas para conocer la situación actual de una manera general y global.

Esta técnica se utilizó para obtener datos mediante un diálogo entre dos personas el entrevistador y el entrevistado; se realizará con el fin de obtener la

información requerida dirigiendo las preguntas al entrevistado de quien se obtuvo opiniones, forzando sus respuestas dentro de un parámetro preestablecido, apoyado en un cuestionario de preguntas.

3.1.2.3 Documentación

En sentido restringido, la documentación como ciencia documental se podría definir (a grandes rasgos) como la ciencia del procesamiento de la información, que proporciona información sobre algo con un fin determinado, de ámbito multidisciplinar o interdisciplinar. El auditor debe documentar todos aquellos aspectos importantes de la auditoría que proporcionan evidencia de que su trabajo se llevó a cabo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas.

3.2 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación se desarrolló en la Empresa MEGA LADY SPORT, del Cantón La Maná, con la finalidad de realizar un análisis certero de la realidad de la Empresa; la manera cómo funciona informalmente en el área de créditos y cobranzas.

En la mayoría de las empresas no consideran factible este tipo de análisis y les es indiferente contar con profesionales que coadyuven a mejorar este tipo de situaciones.

Considerando el criterio de acuerdo a la profundidad del estudio, consideramos que el proyecto está diseñado para ser explicativo por lo cual las variables nos indican la razón por la que se desarrolla, permitiendo indicar cuáles son las causas que originaron este estudio y la necesidad que tiene toda la empresa para integrar los diversos elementos que la componen tales como: departamentos, personas; para garantizar la eficiencia del proceso interno, contribuyendo directamente a sustentar o a modificar la cultura de la organización.

La investigación se inició haciendo una observación del problema que mantiene la Empresa, en un trabajo de levantamiento de información referente a la operatividad y evaluación del área administrativa de la empresa; luego se

recopilo la información bibliográfica referente al tema objeto de estudio e información contable para evaluar la misma y sacar conclusiones.

Las técnicas que se aplicaron en la investigación fueron la observación y la entrevista, para lo cual fue necesario herramientas para proceder a la aplicación de las mismas y así obtener los resultados esperados.

Al aplicar la técnica de la observación se requirió tener un objeto claro, definido y preciso de la información que se debe obtener, buscar en la empresa la mayor cantidad de datos que permitan los resultados que se requieren en la investigación.

En la entrevista, se preparó un dialogo con el entrevistado para obtener información, esto se lo realizará en referencia a una plantilla de preguntas y la elaboración de fichas de campo para la obtención de la evidencia.

3.3 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del marco teórico, se procedió a establecer las categorías de análisis mediante las cuales se determinó el problema de la investigación y sus sub-problemas, luego fue necesario indicar las categorías de la investigación para así poder determinar los títulos y subtítulos del marco teórico, el cual sirvió de base para la comprensión del campo problemático de la investigación.

Al realizar el marco teórico se tomaron en cuenta la fundamentación contextual, fundamentación teórica y la fundamentación legal, así como la definición de términos relacionados a la gestión, administración y operación de las empresas de estas características.

3.4 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA

Cabe indicar que se realizaron visitas permanentes por parte del investigador; a las instalaciones de la Empresa, para aplicar las técnicas de investigación a todo el personal involucrado lo que permitió obtener información necesaria y requerida que sirvió para el análisis y aplicación de la información.

Fue necesario revisar toda la información contable, extracontable y de operación para extraer muestras y determinar los resultados.

3.5 DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

La investigación aplicada permitió obtener información mediante las técnicas de observación y la entrevista las cuales estuvieron dirigidas a los propietarios de la Empresa MEGA LADY SPORT; la información recopilada luego del respectivo análisis permitió obtener y presentar las conclusiones finales del trabajo desarrollado. Se aplicaron preguntas para la hipótesis general, para las hipótesis específicas que fueron planteadas en el problema de investigación.

3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el análisis e interpretación de los resultados se tomaron en cuenta los datos cualitativos y cuantitativos que nos proporcionaron en la Empresa.

Luego se procedió a preparar la información para su depuración y organización con el fin de que esta sea confiable y exacta lo que permitió realizar un análisis claro, preciso y oportuno de acuerdo a las respuestas que dieron los entrevistados.

Finalmente, se estudiaron las características de los datos obtenidos en la investigación, que permitirán aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

3.7 CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN.

El informe final de la investigación consiste en la presentación escrita y detallada de los resultados obtenidos a través de la información proporcionada por la Empresa, los cuales están debidamente sustentados con documentación válida.

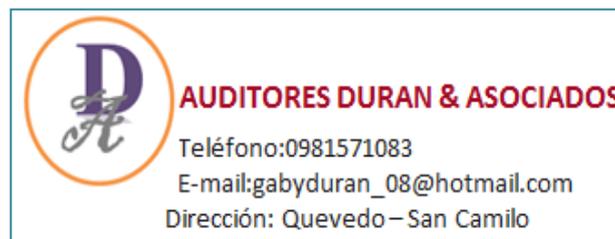
En dicho informe se da a conocer de forma clara y precisa la naturaleza del problema, los aspectos relevantes de la información, los resultados obtenidos a través de entrevistas, que nos proporcionaron los directivos y empleados de la empresa; el análisis de la información que permitió obtener las conclusiones y recomendaciones indicadas en este documento.

La información obtenida fue analizada en relación a la hipótesis planteada, y se procedió a realizar la comprobación de la misma, emitiendo las conclusiones parciales a las cuales llegaron luego del análisis.

También se detallan las conclusiones finales que forman parte del objetivo general de la investigación.

3.8 FIRMA AUDITORA

Para el desarrollo de la fase de ejecución de la auditoría, es indispensable la creación de un logotipo de la firma de auditoría a fin de identificar los papeles de trabajo que se efectúen; el logo establecido es el siguiente:



Además de emplea en los papeles de trabajo la responsabilidad de:

Elaborado por:
Revisado por:

Las cuales son y se representan en las siguientes siglas:

Elaborado por: Gabriela Patricia Duran Delgado = G.P.D.D.

Revisado por: Aida Maribel Palma León = A.M.P.L.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

4.1.1 Plan Global de la Auditoría

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo	Páginas 3	Ref.- PGA
	Periodo: 2012	
EMPRESA MEGA LADY SPORTS AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA		
N°	DETALLE	
01	ALCANCE DEL EXÁMEN La auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos, para lo cual se realiza la evaluación al área de crédito y cobranzas de la empresa durante el periodo 2012, con un tiempo estimado de sesenta días	
02	BASE LEGAL APLICABLE: Para el desarrollo de la auditoría se rige a la siguiente normativa: Análisis del sistema de control interno en base al “Informe COSO II” Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs) Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEAs)	
03	RESPONSABILIDADES	
	RESPONSABLE	FUNCIÓN A EJECUTAR

	<p style="text-align: center;">AUDITOR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar información referente a la gestión de la empresa respecto a cobranzas • Evaluar el proceso de ejecutado en el área de crédito de la empresa • Analizar y verificar las afirmaciones de la gerencia, respecto a evidencias obtenidas. • Elaborar y dar a conocer el dictamen de auditoria
	<p style="text-align: center;">GERENTE DE LA EMPRESA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar la ejecución de la auditoria en la empresa, en tiempos establecidos acorde a la planificación • Comunicar al personal y autorizar entrega de información solicitada a los auditores • Conceder a la auditora la información requerida, y dar seguimiento al proceso de auditoría • Acoger y analizar el informe de auditoria • Ejecutar el cronograma de seguimiento de actividades, acorde a recomendaciones de la auditoria
<p style="text-align: center;">06</p>	<p>RECURSOS A UTILIZARSE</p> <p>7.1 Recursos Humanos</p> <p>El desarrollo de la auditoría es ejecutado en su totalidad por su autora la Egda. Gabriela Patricia Duran Delgado</p> <p>7.2 Recursos Materiales</p> <p>Los recursos materiales para el proceso de la auditoría son adquiridos en su integridad por su autora</p> <p>7.3 Recursos Económicos</p> <p>Los valores económicos tanto para movilización, contactos móviles y</p>	

	demás gastos que demanden la culminación del proyecto de investigación, serán cubiertos en su totalidad por su autora.
07	<p>PLAN DE TRABAJO</p> <p>Con el fin de efectuar el proyecto de investigación se ha obtenido la aprobación para ejecutar una Auditoría de Gestión al área de crédito y cobranzas, que nos permita proponer métodos para la optimización de los recursos económicos de la empresa Mega Lady Sports del Cantón La Maná.</p> <p>Para la culminación del trabajo de investigación se dispone de un tiempo estimado de sesenta días laborales. La finalización del informe debe tener como fecha límite 27 de Febrero del 2013.</p> <p>La ejecución de la presente auditoria, se encuentra exenta de valores remunerativos a favor de su autora, pues tiene como fin, cumplir con disposiciones legales para la obtención del título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A., de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.</p>
08	<p>SELECCIÓN DE MUESTRA</p> <p>La selección de muestras para el desarrollo de la auditoria de gestión, se tomará una muestra acorde a la población de clientes del periodo a auditarse.</p>
09	<p>METODOLOGÍA</p> <p>En la auditoria se utilizará los tipos de investigación tales como el descriptivo, inductivo, deductivo, observación, elaboración de Flujograma, descripciones de narrativas, aplicación de encuestas y otros procedimientos de auditoría.</p>
<p>Atentamente:</p> <div style="text-align: center;">  <p>AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo</p> </div>	
<p>Elaborado por: G.P.D.D. Revisado por: A.M.P.L</p>	<p>Fecha: 21-01-2013 Fecha: 22-01-2013</p>

4.1.2 Programa Específico de la Auditoría

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono:0981571083 E-mail:gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo	Página 1/2	Ref.- PEA. 1
	Periodo:	2012
EMPRESA MEGA LADY SPORTS AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PROGRAMA DE AUDITORÍA		
1. OBJETIVOS:		
1.1. OBJETIVO GENERAL		
<ul style="list-style-type: none">▪ Determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión al área de crédito y cobranzas, que nos permita proponer métodos para la optimización de los recursos económicos de la empresa Mega Lady Sports del Cantón La Maná periodo 2012		
1.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none">▪ Revisar el cumplimiento de las disposiciones legales, normas y políticas administrativas en la gestión de cobranzas que se desarrolla en la empresa.▪ Evaluar el control interno del área de crédito y cobranzas de la empresa.▪ Analizar los índices financieros que inciden en la proyección económica de la empresa		
2. ALCANCE:		
<p>El proyecto de investigación, se ejecuta una auditoría de gestión al área de crédito y cobranzas, lo cual tendrá efecto directo en la incidencia de la optimización de los recursos económicos de la empresa; con una duración de sesenta días y será ejecutada por la autora.</p>		
Elaborado por: G.P.D.D	Fecha: 23-01-2013	
Revisado por: A.M.P.L	Fecha: 25-01-2013	

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono:0981571083 E-mail:gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo		Página	Ref.- PEA. 1	
		2/2		
		Periodo	2012	
EMPRESA MEGA LADY SPORTS AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS				
N.-	Procedimientos	Fecha	Rpsb.	Ref.
01	Entrevistar a la Gerente y Jefa de Crédito	28-01-13	G.P.D.D	PT. 1
02	Evaluar las disposiciones y políticas administrativas de la gestión de créditos y cobranzas que se desarrolla en la empresa	01-02-13	G.P.D.D	PT. 2
03	Cuadro comparativo del período de evaluación y del anterior, del rubro objeto de auditoría	05-02-13	G.P.D.D	PT. 3
04	Analizar a la empresa mediante el método FODA	07-02-13	G.P.D.D	PT. 4
05	Realizar las ponderaciones de las fortalezas de la empresa	11-02-13	G.P.D.D	PT. 5
06	Realizar los indicadores de gestión	13-02-13	G.P.D.D	PT. 6
07	Aplicar el cuestionario de control interno	15-02-13	G.P.D.D	PT. 7
08	Evaluar las debilidades aplicadas en el control interno	19-02-13	G.P.D.D	PT. 8
09	Realizar el Flujograma de las actividades efectuadas para el otorgamiento de créditos	20-02-13	G.P.D.D	PT. 9
10	Elaborar los hallazgos de auditoría	20-02-13	G.P.D.D	PT. 10
11	Elaborar el Informe de Control Interno	21-02-13	G.P.D.D	ICI. 1
12	Elaborar el Informe de Gestión	22-02-13	G.P.D.D	IAG. 1
Elaborado por: G.P.D.D. Revisado por: A.M.P.L		Fecha: 23-01-2013 Fecha: 25-01-2013		

4.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo		Página 1/2		Ref. PT. Nº 1		
		Periodo		2012		
EMPRESA MEGA LADY SPORTS AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO						
Nombre: Rosa Naranjo Gordon			Cargo: Gerente Propietaria			
Nº	PROCEDIMIENTOS				SI	NO
DIRECTIVOS DE LA EMPRESA						
1	¿Mega Lady Sport, concede ventas a créditos a sus clientes?				X	
2	¿La empresa cuenta con un sistema contable para la contabilización de las cuentas por cobrar?				X	
3	¿La empresa cuenta con un departamento encargado de otorgar créditos y gestionar cobranzas?				X	
4	¿Existe procedimientos establecidos para otorgar créditos a clientes?				X	
5	¿El personal encargado de cobranzas es independiente al responsable del registro de abonos y cancelaciones?				X	
6	¿La empresa cuenta con movilización para efectuar la gestión de cobranzas?				X	
Total:					5	-
Elaborado por: G.P.D.D			Fecha: 28-01-2013			
Revisado por: A.M.P.L			Fecha: 29-01-2013			

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo		Página 2/2		Ref. PT. Nº 1		
		Periodo		2012		
EMPRESA MEGA LADY SPORTS AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO						
Nombre: María Lucía Chano			Cargo: Jefa de Crédito			
Nº	PROCEDIMIENTOS				SI	NO
PERSONAL ADMINISTRATIVO						
7	¿En el área de crédito es segregada las funciones de créditos y cobranzas?					X
8	¿Existen políticas de crédito establecidas, aplicables a clientes con retrasos en las cancelaciones?				X	
9	¿Para otorgar un crédito, previamente se califica y analiza la situación económica del cliente?				X	
10	¿Se da seguimiento a las cancelaciones de los valores otorgados en crédito?				X	
11	¿Existen reportes de la gestión de cobranzas semanalmente?				X	
Total:					4	1
Elaborado por: G.P.D.D			Fecha: 28-01-2013			
Revisado por: A.M.P.L			Fecha: 29-01-2013			

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo	Página 1/1	Ref. PT. Nº 2
	Periodo	2012
EMPRESA MEGA LADY SPORTS AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS NARRATIVA DE DISPOSICIONES Y POLITICAS ADMINISTRATIVAS DE LA GESTION DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
<p>En Mega Lady Sport, la Gerente – Propietaria, ha establecido mediante documentos políticas y disposiciones para el área de crédito y gestión de cobranzas; entre las políticas de crédito establecidas y cumplidas por el personal constan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Antes de emitir una factura de crédito, el cliente debe ser analizado y cumplir con los requisitos de la solicitud y aprobación de crédito ▪ Dependiendo del monto de compra, se otorga el plazo máximo de sesenta días crédito ▪ Las facturas otorgadas en crédito, deberán tener firmas de aprobación por parte de los responsables ▪ Toda factura de crédito debe ser firmada por el cliente deudor, y tener documentos de sustento legal en garantía ▪ Los créditos cancelados con tarjetas, deberán estar adjuntos del Boucher original y copia de cedula legible del cliente ▪ Todo crédito será reportado al departamento de crédito y cobranzas, con copia de una factura a diario. ▪ Los abonos y cancelaciones serán supervisados físicamente las secuencias de los comprobantes de cobro; previo registro contable ▪ Se emitirá reportes mensuales de los valores otorgados en crédito y la recuperación de cartera. <p>Para la gestión de cobranzas se ha establecido que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El recaudador de la empresa será identificado por una credencial de la empresa, que lo faculte para la realizar la gestión de cobranza. ▪ Se aceptan abonos o cancelaciones registradas en recibos de cobro sean en cheques u efectivo, las sumas totales expresadas en números y cantidades, firmado por el agente y cliente. ▪ Las transferencias bancarias, serán registradas una vez que sean confirmadas y elaborado su recibo de cobro correspondiente ▪ Las cancelaciones mediante tarjetas de crédito, serán realizadas únicamente en el establecimiento. 		
Elaborado por: G.P.D.D Revisado por: A.M.P.L	Fecha: 01-02-2013 Fecha: 04-02-2013	

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono:0981571083 E-mail:gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo	Página 1/2	Ref. PT. N° 4
	Periodo	2012
EMPRESA MEGA LADY SPORTS AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
ANALISIS FODA DE LA EMPRESA		
#	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
01	Conocimiento del mercado	Innovación de los productos que se oferta
02	Diversificación de productos a la moda	Oferta de productos complementarios para el vestir de nuestros clientes
03	Matriz y dos sucursales constantemente abastecidas	Creciente demanda del mercado
04	Calidad y variedad de prendas de vestir	Oportunidad de apertura de nuevas sucursales en otros cantones
05	Precios competitivos	Aumento de ingresos en temporadas especiales
Elaborado por: G.P.D.D Revisado por: A.M.P.L		Fecha: 07-02-2013 Fecha: 08-02-2013

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo	Página 2/2	Ref. PT. Nº 4
	Periodo	2012
EMPRESA MEGA LADY SPORTS		
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA		
#	AMENAS	DEBILIDADES
01	Inestabilidad política y económica de nuestro país	Ausencia de controles específicos en la empresa
02	Aperturas de nuevos locales a menores precios en la misma dirección	Poca capacitación al personal
03	Aumento de costos en los productos	Stock limitado de trajes formales
04	Competencias con productos de origen chinos, por sus costos bajos	Baja cobertura en otros sectores
05	Restricciones en importaciones	Publicidad insuficiente
Elaborado por: G.P.D.D		Fecha: 07-02-2013
Revisado por: A.M.P.L		Fecha: 08-02-2013



AUDITORES DURAN & ASOCIADOS

Teléfono: 0981571083

E-mail: gabyduran_08@hotmail.com

Dirección: Quevedo - San Camilo

Página

1/4

Ref.
PT. Nº 5

Periodo

2012

**EMPRESA MEGA LADY SPORTS
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

PONDERACIÓN DE FORTALEZAS DE LA EMPRESA

#	FORTALEZAS	PONDERACION PUNTAJE ÓPTIMO	CALIFICACIÓN OBTENIDA
01	Conocimiento del mercado	5	3
02	Diversificación de productos a la moda	5	4
03	Matriz y dos sucursales constantemente abastecidas	5	5
04	Calidad y variedad de prendas de vestir	5	5
05	Precios competitivos	5	4
SUMAN:		25	21

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA:

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{21}{25} = 0.84 * 100 = 84\%$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 84\%$$

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Análisis:

De acuerdo a la aplicación de la fórmula para establecer el nivel de confianza de la fortaleza de la empresa, se obtiene un porcentaje de 84% que significa un nivel de confianza alto y un riesgo de auditoría bajo.

Elaborado por: G.P.D.D.

Revisado por: A.M.P.L.

Fecha: 11-02-2013

Fecha: 12-02-2013



AUDITORES DURAN & ASOCIADOS

Teléfono:0981571083
E-mail:gabyduran_08@hotmail.com
Dirección: Quevedo – San Camilo

Página 2/4

**Ref.
PT. Nº 5**

Periodo

2012

**EMPRESA MEGA LADY SPORTS
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PONDERACIÓN DE OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA**

#	OPORTUNIDADES	PONDERACION PUNTAJE ÓPTIMO	CALIFICACIÓN OBTENIDA
01	Innovación de los productos que se oferta	5	4
02	Oferta de productos complementarios para el vestir de nuestros clientes	4	3
03	Creciente demanda del mercado	4	5
04	Oportunidad de apertura de nuevas sucursales en otros cantones	5	3
05	Aumento de ingresos en temporadas especiales	4	4
SUMAN:		22	19

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA:

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{19}{22} = 0.86 * 100 = 86\%$

NIVEL DE CONFIANZA = 86%

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Análisis:

De acuerdo a la aplicación de la fórmula para establecer el nivel de confianza de las oportunidades de la empresa, se obtiene un porcentaje de 86% que significa un nivel de confianza alto y un riesgo de auditoría bajo.

Elaborado por: G.P.D.D.

Fecha: 11-02-2013

Revisado por: A.M.P.L.

Fecha: 12-02-2013



AUDITORES DURAN & ASOCIADOS

Teléfono:0981571083

E-mail:gabyduran_08@hotmail.com

Dirección: Quevedo – San Camilo

Página 3/4

**Ref.
PT. Nº 5**

Periodo

2012

**EMPRESA MEGA LADY SPORTS
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PONDERACIÓN DE DEBILIDADES DE LA EMPRESA**

#	DEBILIDADES	PONDERACION PUNTAJE ÓPTIMO	CALIFICACIÓN OBTENIDA
01	Ausencia de controles específicos en la empresa	5	4
02	Poca capacitación al personal	4	3
03	Stock limitado de trajes formales	5	5
04	Baja cobertura en otros sectores	3	3
05	Publicidad insuficiente	4	3
SUMAN:		21	18

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA:

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{19}{21} = 0.90 * 100 = 90\%$

NIVEL DE CONFIANZA = 90%

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Análisis:

De acuerdo a la aplicación de la fórmula para establecer el nivel de confianza de la debilidad de la empresa, se obtiene un porcentaje de 90% que significa un nivel de confianza alto y un riesgo de auditoría bajo.

Elaborado por: G.P.D.D.

Fecha: 11-02-2013

Revisado por: A.M.P.L.

Fecha: 12-02-2013



AUDITORES DURAN & ASOCIADOS

Teléfono: 0981571083

E-mail: gabyduran_08@hotmail.com

Dirección: Quevedo – San Camilo

Página 4/4

**Ref.
PT. N° 5**

Periodo

2012

**EMPRESA MEGA LADY SPORTS
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

PONDERACIÓN DE LAS AMENAZAS DE LA EMPRESA

#	AMENAZAS	PONDERACION PUNTAJE ÓPTIMO	CALIFICACIÓN OBTENIDA
01	Inestabilidad política y económica de nuestro país	5	5
02	Aperturas de nuevos locales a menores precios en la misma dirección	4	3
03	Aumento de costos en los productos	3	4
04	Competencias con productos de origen chinos, por sus costos bajos	5	3
05	Restricciones en importaciones	4	4
SUMAN:		21	19

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA:

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{19}{21} = 0.90 * 100 = 90\%$$

NIVEL DE CONFIANZA = 90%

CONFIANZA		
BAJA	MEDIA	ALTA
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MEDIO	BAJO
RIESGO		

Análisis:

De acuerdo a la aplicación de la fórmula para establecer el nivel de confianza de la amenaza de la empresa, se obtiene un porcentaje de 90% que significa un nivel de confianza alto y un riesgo de auditoría bajo.

Elaborado por: G.P.D.D.

Fecha: 11-02-2013

Revisado por: A.M.P.L.

Fecha: 12-02-2013

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono:0981571083 E-mail:gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo	Periodo	Ref. PT. N° 6
	2012	
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO		

Archivo de Facturas

$$AF = \frac{\text{Facturas Entregadas}}{\text{Facturas Emitidas}} \times 100$$

Archivos de Facturas entregadas y emitidas

$\frac{6300}{6700} \times 100 = 94\%$

En el cuadro, se realizó el análisis de las facturas emitidas la cual nos indica que existió un 94% de facturas entregadas, esto debido a que algunos clientes no solicitan las facturas por cada compra realizada, antes bien se les entrega notas de venta, por lo que no son consideradas dentro de este indicador.

Facturas por Cobrar

$$FC = \frac{\text{Facturas Cobradas}}{\text{Total Facturas por Cobrar}} \times 100$$

Facturas por Cobrar

$\frac{5415}{6520} \times 100 = 83.05\%$
--

En el cuadro, el análisis de la Facturas por cobrar refleja que han sido cobradas el 83.05%, como resultado de la gestión cobranzas realizada durante el período, sin embargo el % restante no ha sido cobrado por renegociaciones entre los clientes y la gerente.

Aplicación de Políticas

$$AP = \frac{\text{Políticas Aplicadas}}{\text{Políticas Establecidas}} \times 100$$

Aplicación de Políticas

$\frac{2}{5} \times 100 = 40\%$

En el cuadro, el índice de las políticas nos indica que del total de políticas establecidas han sido aplicadas un 40%, el 60% restante demuestra que en la mayoría de los créditos interviene directamente la negociación con la gerente, quedando evidenciada la centralización en la toma de decisiones.

Personal Fijo

$$PF = \frac{\text{Personal Temporal}}{\text{Total Personal}} \times 100$$

Personal Fijo

$\frac{3}{15} \times 100 = 20\%$

En el cuadro, el indicador de personal fijo nos señala que en el año 2012 existió un 20% de personal temporal, normalmente la empresa eleva sus volúmenes de producción en las temporadas escolares, por lo que resulta necesaria la contratación de personal temporal.

Capacitación Continua del Personal

$$CCP = \frac{\text{Cursos Ejecutados}}{\text{Cursos de Planificados}} \times 100$$

Capacitación Continua del Personal

$$\frac{1}{4} \times 100 = 25\%$$

En el cuadro nos indica que la capacitación continua del personal fue del 25 % en el año 2012, este porcentaje esta dado por la falta de oferta de capacitaciones para el personal de la empresa.

Programas de Controles Presupuestarios

$$PCP = \frac{\text{Controles presupuestarios ejecutados}}{\text{Controles presupuestarios planificados}} \times 100$$

Programas de Controles Presupuestarios

$$\frac{1}{2} \times 100 = 50\% \quad 100\%$$

En el cuadro, el análisis realizado a los controles de la empresa observamos que solo uno (50%), pertenece a los controles presupuestarios, ya que la empresa por ser de tipo familiar, no se considera imprescindible la ejecución presupuestaria.

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo		Página 1/1		Ref. PT. N° 7	
		Periodo		2012	
EMPRESA MEGA LADY SPORTS AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN	
		SI	NO	CALF. OBTENIDA	PUNTAJE
1	¿Son supervisadas las transacciones realizadas en la empresa?	X		8	10
2	¿Existe un manual de funciones y procedimientos en el área de crédito y cobranzas de la empresa?		X	0	10
3	¿Las políticas de crédito de la empresa son socializadas entre todo el personal involucrado?	X		6	10
4	¿Existen establecidos montos mínimos y máximos de crédito?	X		10	10
5	¿Se realiza un estudio de crédito, previo la asignación de un cupo de crédito?	X		9	10
6	¿Existen políticas establecidas en la empresa relativas a valores desviados de responsabilidad del agente de cobranzas?	X		10	10
6	¿Se efectúan análisis periódicos de cumplimiento de metas de recaudación?	X		7	10
8	¿Los valores recaudados, son entregados y contabilizados diariamente?	X		9	10
9	¿Existen cronogramas establecidos por rutas para la gestión de cobranzas?	X		9	10
10	¿Se realiza confirmaciones de saldos pendientes, a los clientes?		X	0	10
				68	100
Elaborado por: G.P.D.D			Fecha: 15-02-2013		
Revisado por: A.M.P.L			Fecha: 18-02-2013		



AUDITORES DURAN & ASOCIADOS

Teléfono: 0981571083
E-mail: gabyduran_08@hotmail.com
Dirección: Quevedo – San Camilo

Página
1/1

**Ref.
PT. N° 8**

Periodo

2012

EMPRESA MEGA LADY SPORTS

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

COMPONENTE : ACTIVOS

SUBCOMPONENTE: CUENTAS POR COBRAR

CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN (Muestra)	CALIFICACIÓN
Proceso de aprobación crédito - Firmas de responsabilidad	38	25
Constatación física de documentos soportes de crédito	38	30
Constatación física de comprobantes emitidos en crédito	38	34
Envío de documentación soporte a contabilidad	38	31
Registro contable oportuno	38	31
Comprobantes de venta y cobro pre numerados	38	29
Contabilización de abonos realizados	38	27
Programación de gestión de cobranzas	38	20
TOTAL	304	227

NIVEL DE CONFIANZA:

$$N. C. = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} = \frac{227}{304} = 0.75$$

N.C. = 75% Nivel de confianza Media; lo cual establece un Nivel de Riesgo Medio

TM = Tamaño de la muestra = 310 Clientes de crédito

CR = Calificación de Riesgo = 2

RA = Riesgo de Auditoría = 0.05

Riesgo alto = 3

Riesgo medio = 2

Riesgo bajo = 1

Elaborado por: G.P.D.D

Fecha: 19-02-2013

Revisado por: A.M.P.L

Fecha: 19-02-2013

INDICADORES DE GESTIÓN

Proceso	Propósito	Indicador	Fórmula	Frecuencia de Medida	Responsable	
Créditos y cobranzas	Mantener a la Gerente Propietaria informada sobre el promedio de cobranzas y su efectivizarían, así como rotación de la misma en el año.	Período Promedio de Cobranza	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times \text{Días en el año}}{\text{Ventas Anuales a Crédito}}$	= 56 días	Anual	Gerente - Propietario
		Rotación de las Cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Ventas Anuales a Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	=6.41 veces	Anual	Gerente - Propietario

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

Indicador	Nivel de cumplimiento	Causa	Efecto	Objetivos Estratégicos	Recomendaciones	Estrategia	Tiempo	Responsable
Capacitación Continua del Personal de Mega Lady Sport	20%	Inadecuada comunicación del área de crédito y cobranzas y poco interés de la gerente-propietaria por capacitar al talento humano. Mega Lady Sport no dispone de políticas relevantes para la admisión y empleo del talento humano.	Incompetencia y desactualización del talento humano	Capacitar de una manera técnica y oportuna al personal de Mega Lady Sport.	El aprendizaje y capacitación está dejada a la suerte de cada empleado de la empresa, por ende se debe definir un modelo de gestión estratégica de recursos humanos para facilitar la mejora continua sobre los créditos y cobranzas, de modo que se obtengan servicios de un mejor nivel para que las mismas puedan alcanzar eficiencia, eficacia, economía y transparencia del personal.	La gestión estratégica de los recursos humanos de Mega Lady Sport significará conquistar y mantener personas en la empresa, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva, favorable y proactiva.	2 años	Gerente Propietario

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

Indicador	Nivel de cumplimiento	Causa	Efecto	Objetivos Estratégicos	Recomendaciones	Estrategia	Tiempo	Responsable
Cientes y Empleados que adeudan a Mega Lady Sport	40%	La inexistencia de políticas relacionadas con el control interno. Así como la falta de personal capacitado con la cobranza.	La no existencia de responsabilidades por parte de las personas encargadas de los cobros	Verificar que las cuentas por cobrar de Mega Lady Sport tienen una manera idónea de recuperación	La creación de políticas de créditos y cobranzas, capacitar al personal encargada de esta área, así como la contratación de un ayudante capacitadas que sirvan de apoyo para la gestión de cobranzas. Exija el pago en efectivo o con tarjeta de crédito siempre que sea posible	Alentar a los clientes a pagar por anticipado ofreciendo un descuento si pagan dentro de un tiempo específico	6 meses	Gerente Propietario

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

Indicador	Nivel de cumplimiento	Causa	Efecto	Objetivos Estratégicos	Recomendaciones	Estrategia	Tiempo	Responsable
Programa de Comunicación en el área de créditos y cobranzas	%	La falta de planificación a nivel de este departamento para hacer las cobranzas y la falta de coordinación entre el personal de esta área.	No se puede obtener información acertada sobre las actividades gestión de créditos y cobranzas, y organizar un cronograma de cobranzas de Mega Lady Sport	Mantener a la Gerente informados acerca del cronograma de cobranzas y decisiones tomadas acerca de los clientes en morosidad.	El Gerente debe comprometerse con este departamento para dar las facilidades necesarias de la recuperación de cartera y los créditos brindados cada un o de sus clientes dando su opinión oportuna antes de cualquier decisión tomada por el departamento de créditos y cobranzas La cual tendrá que Diseñar un programa de comunicación para transmitir a este departamento las necesidades de la empresa y dar confianza y valor a los empleados para comunicar las malas noticias	Incrementar la capacidad y la posibilidad de participar en forma individual o colectiva a los encargados del área de créditos y cobranzas de Mega Lady Sport.		



AUDITORES DURAN & ASOCIADOS

Teléfono: 0981571083

E-mail: gabyduran_08@hotmail.com

Dirección: Quevedo – San Camilo

Página

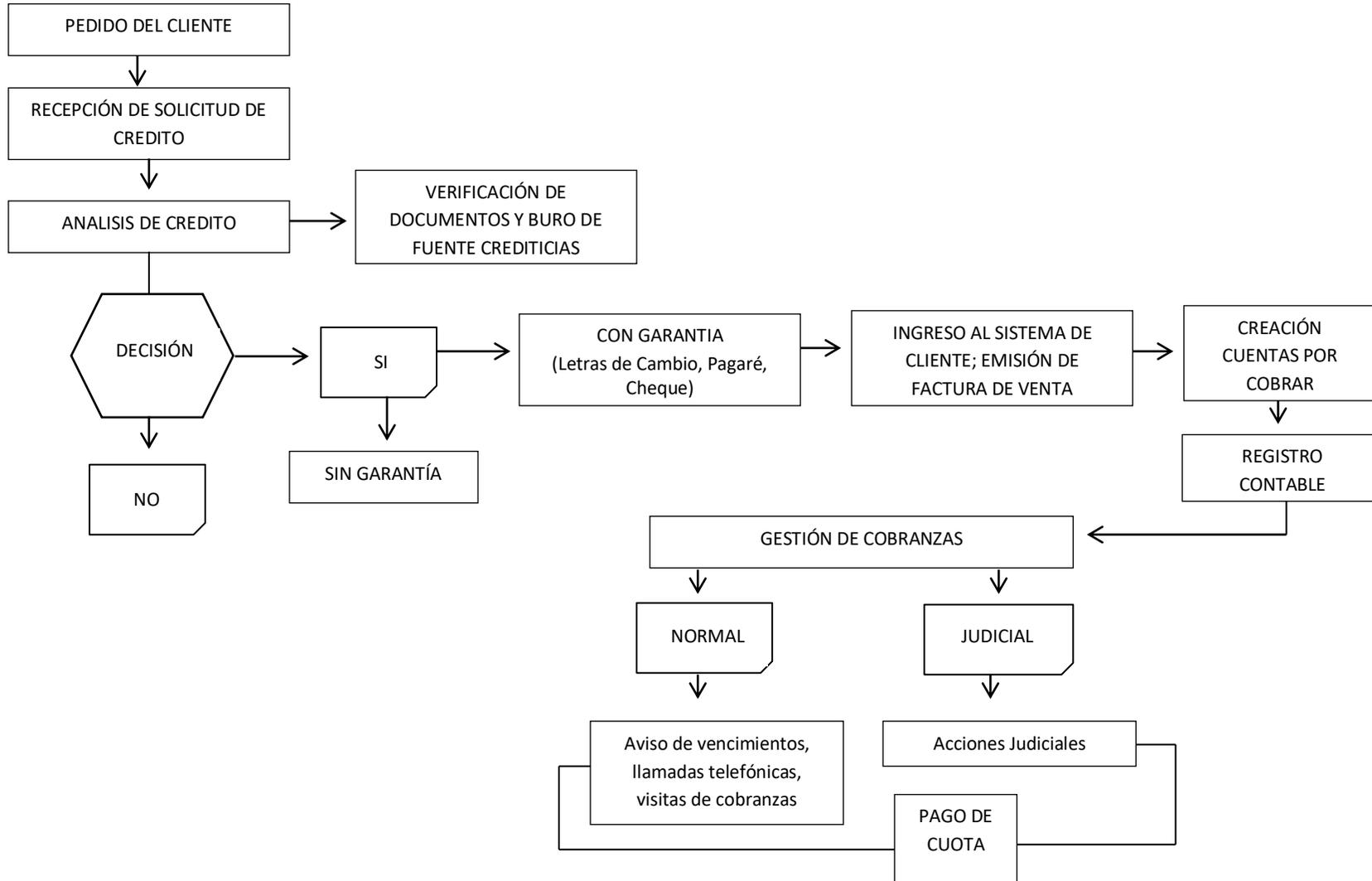
1/1

**Ref.
PT. Nº 9**

Periodo

2012

Procedimientos observados en el área de crédito y cobranzas



 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo	Página 1/1	Ref. PT. Nº 10
	Periodo 2012	

EMPRESA MEGA LADY SPORTS
AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS
NARRATIVA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoría de gestión al área de crédito y cobranzas, observé y apliqué varias pruebas de control y sustantivas a fin de verificar saldos contables expresados en el balance general de la empresa, así mismo hechos relacionados con la eficiencia de las operaciones ejecutadas en procesos del área, que requieren de toma de decisiones para lograr optimizar los recursos de la empresa.

A continuación se detallan los hallazgos más relevantes encontrados en el proceso de la auditoría de gestión al área de crédito y cobranzas, y su incidencia en la optimización de los recursos económicos de la empresa Mega Lady Sports:

#	DETALLE	CONSECUENCIA	RECOMENDACIONES
1	Carencia de un manual de funciones y procedimientos en el área de crédito y cobranzas de la empresa	Inadecuado manejo y registro financiero al momento del ingreso de cobros	Implantar un manual de funciones y procedimientos específico para el área de crédito y cobranzas; socializado con todo su personal operativo
2	Escaso seguimiento a las cuentas por cobrar en estado de morosidad	Extender un crédito a clientes y no recuperar los	Establecer un cronograma de visitas a clientes impagos, y

		valores, dentro de los plazos otorgado en crédito	soportar con reportes de la gestión efectuada
3	Inadecuado cumplimiento a disposiciones de gerencia relacionado con los procesos de gestión de cobranzas	Escaso control a las actividades ejecutadas por los agentes de cobranzas	Crear filtros de control, que ayuden a inspeccionar la gestión que realizan los agentes de cobranza
4	Inexistencia de un manual de procedimientos, establecido para el área de crédito y cobranzas donde se establezca políticas de crédito y formas de evaluación al cliente	Riesgos de obtener una calificación errónea de un cliente	Establecer procedimientos para la evaluación de crédito; aceptación y/o rechazo de un cliente que acceda a un crédito en la empresa.
5	Inapropiado control de los documentos soporte de abonos, cancelaciones y deudas de los clientes	Inoportuna supervisión de documentos y comprobantes de transacciones de la empresa	Responsabilizar a un personal específico para el control secuencias y numérico de documentos y comprobantes que involucren valores acreedores para la empresa.
Elaborado por: G.P.D.D		Fecha: 20-02-2013	
Revisado por: A.M.P.L		Fecha: 20-02-2013	

4.3 INFORME DE AUDITORIA

Ref.: ICL. 1		AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo	Pág: 1/3
-------------------------------	---	---	---------------------------

La Maná, jueves 21 de febrero de 2013

SEÑORA.
ROSA ELINA NARANJO GORDON
GERENTA DE LA EMPRESA MEGA LADY SPORT S.A

Presente.-

He auditado la gestión administrativa del área de créditos y cobranzas de la empresa MEGA LADY SPORT, por el periodo comprendido en el año 2012, siguiendo las normas de auditoría que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen.

El objetivo del control interno es proporcionar a la administración de la Empresa una garantía para el logro de los objetivos incluidos en las categorías de eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas, considerando que solo pueden aportar un grado de seguridad razonable, pero no la seguridad total del desarrollo de la gestión administrativa de la empresa.

Dicho estudio y evaluación se ha llevado a cabo mediante una revisión detallada del sistema de control interno, fue hecho en base a pruebas selectivas con la finalidad de determinar la naturaleza, oportunidad extensión de los procedimientos de auditoría necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros, de manera analítica y razonablemente auditados. Por lo que hemos realizado, estimando necesario un (cuestionario de aplicación y matriz de controles débiles).

Dado los riesgos inherentes que se presentan en la evaluación del control interno, pudieron haber existido fallas y errores obstruyendo parte de la ejecución del trabajo de nuestro equipo de auditoría.

Pág:
2/3

Durante nuestra evaluación, observamos algunos aspectos que involucran la estructura de control interno y otros asuntos operacionales que se presentan para su consideración. Estos comentarios y recomendaciones todos los cuales han sido discutidos con el personal administrativo y de gerencia, tienen el propósito de mejorar la estructura de control interno o la eficiencia operacional, y se presentan a continuación:

RECOMENDACIONES DE CARÁCTER GENERAL

La creación de políticas de créditos y cobranzas, capacitar al personal encargada de esta área, así como la contratación de un ayudante capacitadas que sirvan de apoyo para la gestión de cobranzas. Exija el pago en efectivo o con tarjeta de crédito siempre que sea posible.

El Gerente debe comprometerse con este departamento para dar las facilidades necesarias de la recuperación de cartera y los créditos brindados cada un o de sus clientes dando su opinión oportuna antes de cualquier decisión tomada por el departamento de créditos y cobranzas La cual tendrá que Diseñar un programa de comunicación para transmitir a este departamento las necesidades de la empresa y dar confianza y valor a los empleados para comunicar las malas noticias.

RECOMENDACIONES DE CARÁCTER ESPECÍFICA

HALLAZGO N° 1.- CARENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA

RECOMENDACION

Implantar un manual de funciones y procedimientos específico para el área de crédito y cobranzas; socializado con todo su personal operativo

**HALLAZGO Nº 2.- ESCASO SEGUIMIENTO A LAS CUENTAS
POR COBRAR EN ESTADO DE MOROSIDAD**

**Pág:
3/3**

Establecer un cronograma de visitas a clientes impagos, y soportar con reportes de la gestión efectuada.

**HALLAZGO Nº 3.- INADECUADO CUMPLIMIENTO A DISPOSICIONES DE
GERENCIA RELACIONADO CON LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE
COBRANZAS**

RECOMENDACION

Crear filtros de control, que ayuden a inspeccionar la gestión que realizan los agentes de cobranza

**HALLAZGO Nº 4.- INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS,
ESTABLECIDO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

Establecer procedimientos para la evaluación de crédito; aceptación y/o rechazo de un cliente que acceda a un crédito en la empresa, donde se establezca políticas de crédito y formas de evaluación al cliente

**HALLAZGO Nº 5.- INAPROPIADO CONTROL DE LOS DOCUMENTOS
SOPORTE DE ABONOS, CANCELACIONES Y DEUDAS DE LOS
CLIENTES**

RECOMENDACION

Responsabilizar a un personal específico para el control secuencias y numérico de documentos y comprobantes que involucren valores acreedores para la empresa.

Atentamente

**GABRIELA PATRICIA DURÁN DELGADO
AUDITORA INDEPENDIENTE**



La Maná, viernes 22 de febrero de 2013

SEÑORA.
ROSA ELINA NARANJO GORDON
GERENTA DE LA EMPRESA MEGA LADY SPORT S.A

Presente.-

1. MOTIVO

La Gerente requiere y cree necesario que la empresa sea sometida a una auditoria para verificar el cumplimiento de las actividades realizadas en el área de créditos y cobranzas y si se están aplicando los controles internos y tener conocimiento de la evolución de la gestión administrativa de la empresa.

2. OBJETIVOS

GENERAL

Determinar el cumplimiento de los objetivos, metas y políticas que posee la empresa MEGA LADY SPORT.

ESPECIFICOS

- Evidenciar la aplicación de herramientas de controles internos.
- Obtener los soportes de Los créditos otorgados.
- Determinar los indicadores de gestión.

3. ALCANCE

La ejecución de esta auditoría se realizara al periodo fiscal del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, la misma que tendrá una duración de 45 días entre los

meses de febrero y marzo de 2013, y al terminar, el tiempo establecido por la Firma Auditora emitirá un informe con respecto a la misma.

4. DISPOSICIONES LEGALES

Base Legal:

- Ley del Régimen Tributario Interno
- Código tributario

Base Técnica:

- Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento NIAA
- Normas Internacionales de Información Financieras NIIF
- Normas Internacionales de Auditoría NIA

5. INFORME

He auditado los procesos aplicados para el otorgamiento de crédito y la gestión cobranzas, por el periodo comprendido del año 2012, siguiendo las normas de auditoría que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen.

El examen fue efectuado de acuerdo con la Normas Internacionales de Auditoría y de Control Interno y procedimientos de control establecidos por la administración de la empresa. Dicha normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que el proceso productivo auditado no contiene errores u omisiones importantes.

La auditoría comprende el examen a base de pruebas sustantivas, cumplimiento de la evidencia que respalda las cifras e información presentada en los detalles de hallazgos, incluye también la evaluación al control interno, a través de las matrices de evaluación de control interno. Comprende además, la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas ejecutadas por la empresa durante el periodo examinado. Consideramos que nuestra auditoría provee una base razonable para fundamentar la opinión que se expresa a continuación.

En mi opinión, el área de créditos y cobranzas, presenta razonablemente, una buena gestión administrativa en todos sus aspectos significativos, al 31 de diciembre del año 2012 y los resultados de sus operaciones por los resultados obtenidos en esa fecha, de acuerdo con los modelos de gestión moderna y a las Normas Internacionales de Auditoría.

Pág:
3/3

Atentamente

GABRIELA PATRICIA DURÁN DELGADO
AUDITORA INDEPENDIENTE

4.4 ETAPA DE SEGUIMIENTO

 AUDITORES DURAN & ASOCIADOS Teléfono: 0981571083 E-mail: gabyduran_08@hotmail.com Dirección: Quevedo – San Camilo		
EMPRESA MEGA LADY SPORTS AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A EJECUTARSE		
#	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Crear e implantar un manual de funciones y procedimientos específico para el área de crédito y cobranzas	Sra. Rosa Naranjo
2	Capacitación al personal del área de crédito y cobranzas, respecto a los procedimientos a ejecutarse en el área.	Sra. Rosa Naranjo
3	Establecer un cronograma de control para dar seguimiento a la gestión de cobranzas de clientes impuntuales en sus cancelaciones	Sra. Rosa Naranjo
4	Crear una política de crédito, para la evaluación y aceptación de un cliente en crédito	Sra. Rosa Naranjo
Elaborado por: G.P.D.D Revisado por: A.M.P.L		Fecha: 23-02-2013 Fecha: 23-02-2013

4.5 DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.5.1 Comprobación/Disprobación de la Hipótesis

HIPOTESIS GENERAL	HIPOTESIS ESPECIFICAS	CRITERIO	ANALISIS
<p>La Auditoria de Gestión determinará el nivel de contribución del área de crédito y cobranzas a los resultados económicos de la empresa.</p>	<p>E. 1. El análisis a la gestión realizada por la empresa mostrará el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, normas y políticas administrativas.</p>	<p>La gestión administrativa evalúa el cumplimiento de las políticas implementadas en la empresa.</p>	<p>Se demostró la situación actual de la gestión administrativa aplicada en la empresa.</p>
	<p>E.2. La evaluación de los procesos actuales de control interno en el área de crédito y cobranzas, incide negativamente en la recuperación de valores otorgados en crédito.</p>	<p>Los controles Internos permiten tener una certeza razonable de los procedimientos que aplica la empresa.</p>	<p>Se evaluó el cumplimiento de los procedimientos de control interno.</p>
	<p>E.3. El análisis financiero permitirá evaluar la situación económica de la empresa.</p>	<p>El análisis financiero evalúa la situación económica de la empresa.</p>	<p>La empresa no cuenta con información financiera que permita evaluar la situación económica de la misma.</p>

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos durante la ejecución de la auditoría:

- Una vez revisado el cumplimiento de las disposiciones legales, normas y políticas administrativas en la gestión de cobranzas que se desarrolla en la empresa, se determinó que la gestión administrativa de la empresa permite el cumplimiento de sus metas.
- La empresa cuenta con procedimientos de control interno que permitan salvaguardar los activos que mantiene la empresa, así como el cumplimiento de las obligaciones que mantiene la empresa con clientes internos y externos.
- De acuerdo a la información obtenida de la empresa, esta no cuenta con información financiera que permita determinar la situación económica de la misma.

5.2 RECOMENDACIONES

Basados en las conclusiones, puedo recomendar lo siguiente:

- Mejorar la gestión administrativa de la empresa, a fin de optimizar los recursos financieros, técnicos y de personal.
- Optimizar la aplicación de los procedimientos de control interno que mantiene la empresa con clientes internos y externos, con el propósito de medir los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.
- Aplicar los principios contables y financieros, a fin de obtener información económica relevante y oportuna, la misma que permitirá la toma de decisiones a corto plazo.

BIBLIOGRAFÍA

CARLOS RAMIREZ CARDENAS. 2007. Fundamentos de Administración, Edición actualizada, pág. 248.

FOWLER NEWTON, Enrique, Auditoría aplicada, Editorial Macchi, Buenos Aires, 2007. Segunda Edición. Capítulo III. Páginas 105 – 112.

FRANKLIN, Benjamín; “Auditoría Administrativa”; EDITORIAL: McGraw – Hill Interamericana S.A.; EDICIÓN: 1a. Edición; CIUDAD: México, 2007.

MALDONADO, Milton. Auditoría de Gestión Economía, Ecología, Eficiencia, Eficacia, Ética. Tercera edición 2006.

NUDMAN, Puyol. Manual de auditoría operativa. Editorial Macchi. Buenos Aires, 2009. Tercera Edición. Capítulo I. Página 16.

LAWRENCE J, GITMAN, 2008, Principios de Administración Financiera, Décima Edición, pág. 559.

LESLIE W.RUE. PhD., y LLOYD L. BYARS. PhD, 2006, Administración Teoría y aplicaciones, pág.562.

RUSENAS, Rubén, Manual de auditoría interna y operativa, Editorial Cangallo, Buenos Aires, 2011. Capítulo II. Páginas 73 – 75.

SUAREZ, Carina. Manual de auditoría interna y operativa, Editorial Cangallo, Buenos Aires, 2010. Novena Edición. Capítulo I. Página 57.

WHITTINGTON, Ray y Pany, Kart. 2006. “Principios de Auditoria”; 14a edición; McGraw- Hill.

A

N

E

X

O

S

ANEXO N° 1.- CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA



Mega Lady Sports

Rosa Naranjo Gordon

Quevedo, 11 de Marzo del 2013

SEÑORES.

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Ciudad.-

Saludos cordiales:

En respuesta a la solicitud realizada ante esta empresa con fecha 17 de enero de 2013; de la señora estudiante Gabriela Patricia Durán Delgado en la que propone realizar una Investigación con fines académicos (TESIS); la Empresa, presidida por la suscrita, certifica que fue desarrollado el Proyecto de investigación titulado **"AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA MEGA LADY SPORTS DEL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2012.**

Estuvimos muy honrados de ser considerados para la realización de este trabajo que sin lugar a dudas nos servirá para el afincamiento de nuestros objetivos.

Sin más que dar las gracias, y gustosos de prestar ayuda para cualquier novedad en lo posterior, me despido de usted.

Atentamente,


Rosa Elina Naranjo Gordon