



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA– CPA

Tesis de Grado previa a la obtención
del Título de Ingeniera en Contabilidad
y Auditoría - CPA.

TEMA:

CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN EN EL MANEJO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MUNDOFFICE C.
LTDA. DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2013.

AUTORA:

VANESSA LILIANA PAREDES TACURI

DIRECTOR:

ING. ABRAHAM MOISÉS AUHING TRIVIÑO, MSc.

QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Paredes Tacuri Vanessa Liliana 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.

Paredes Tacuri Vanessa Liliana
EGRESADA

CERTIFICACIÓN

El suscrito Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Paredes Tacuri Vanessa Liliana, realizó la tesis de grado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría - CPA, titulada “**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN EN EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MUNDOFFICE C. LTDA. DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2013**”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc.

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA

Presentado al Honorable Consejo Académico como requisito previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría - CPA.

Aprobado:

Dra. Badie Anneriz Cerezo Segovia, MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

CPA. Rosa Marjorie Torres Briones, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Ivonne Rudy Ortega Cabrera, MSc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

AÑO 2015

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, ser verdadera fuente de amor y sabiduría.

A mi esposo, David Vaca, contigo he aprendido que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos.

A mi madre, Asención Tacuri, porque gracias a ella sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mis hermanos, Karina, Fabricio y Alexander que con su ánimo y ayuda, motivan y recuerdan que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas.

Andrea, María Dolores, Tania, Flor, muchas gracias por su apoyo, por los gratos momentos y los excelentes conocimientos compartidos.

A mi director de tesis Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc., por la ayuda y apoyo brindado durante el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

A usted Dra. Badie Cerezo, MSc., por haberme enseñado a vivir, pensar, y actuar como un profesional, mucho antes de que alcance este peldaño.

A los Directivos de la Universidad y Docentes por su arduo trabajo, pues me han brindado la oportunidad de prepararme académicamente durante este tiempo, y así lograr una de las metas más importantes de mi vida.

Son muchas las personas a las que me gustaría agradecer por su amistad, compañía, ánimo y apoyo en las diferentes etapas de mi vida, quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Con Respeto y Agradecimiento.

Vanessa Paredes J.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios y a mi Madre por su apoyo y confianza, por haberme enseñado siempre el valor del sacrificio, la honradez, el amor y el servicio al prójimo, por haber estado siempre en mis momentos más difíciles, así como en mis logros.

A mi Esposo, mi Hija y Hermanos, por su amor incondicional, comprensión, ayuda y apoyo durante este tiempo de estudio, por estar siempre presente en mi vida dándome la fuerza necesaria para sobreponerme ante cualquier desafío.

Vanessa Paredes J.

DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1.	Título /Title	M	Control Interno y su relación en el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa MUNDOFFICE C. LTDA. del Cantón Quevedo, año 2013.
2.	Creador / subject	M	Paredes Tacuri Vanessa Liliana
3.	Materia / Subject	M	Facultad: Ciencias Empresariales; Carrera: Contabilidad y Auditoría - CPA; Auditoría de Control Interno.
4.	Descripción / Description	M	La presente investigación se realizó en el Cantón Quevedo, el objetivo del mismo consiste en el análisis de los procesos de créditos, relacionado con las cuentas por cobrar y la influencia que el control interno tiene con los mismos. Una vez realizada la investigación se concluyó que la empresa no está aplicando las políticas de crédito establecidas, lo que trae como resultado que existan cuentas por cobrar antiguas, y por ende que exista el riesgo de que se vuelvan incobrables, y generen pérdidas en la empresa.
5.	Editor / Publisher	M	Facultad: Ciencias Empresariales. Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA. Paredes Tacuri Vanessa Liliana.
6.	Colaborador / Contributor	O	Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc.
7.	Fecha / Date	M	07/08/2015
8.	Tipo / Type	M	Tesis de Grado
9.	Formato / Format	R	Programas: Word 2010.
10.	Identificador / Identifier	M	http://biblioteca.uteg.edu.ec
11.	Fuente / Source	O	Investigación Empresarial (2013)
12.	Lenguaje / Language	M	Español
13.	Relación / Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura / Coverage	O	Matriz Mundoffice C. Ltda.
15.	Derechos / Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia / Audience	O	Tesis de Grado

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada	i
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos	ii
Certificación	iii
Tribunal de Tesis	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria.....	vi
Dublin Core (Esquema De Codificación)	vii
Índice General.....	viii
Índice de Cuadros.....	xv
Índice de Anexos	xvi
Resumen Ejecutivo	xvii
Summary	xviii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	2
1.2. Problematización	4
1.2.1. Planteamiento Del Problema	4
1.2.2 Diagnóstico.	5
1.2.3. Formulación Del Problema.....	5
1.2.4. Sistematización Del Problema	5
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos.....	7
1.4.1. General	7

1.4.2. Específicos.....	7
1.5. Hipótesis	8
1.5.1 General	8
1.5.2 Específicas.....	8
1.5.3 Variables	8
1.5.3.1 Variables Independientes.....	8
1.5.3.2. Variables Dependientes	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1. Fundamentación Teórica	11
2.1.1. Auditoría.....	11
2.1.1.2. Planificación de la Auditoría.....	11
2.1.1.3. Fases en la planificación de una Auditoría.....	11
2.1.1.3.1. Fase de planificación de la Auditoría	12
2.1.1.3.2. Fase de ejecución del trabajo	12
2.1.1.3.3. Fase de comunicación de los resultados obtenidos.....	14
2.1.1.3.4. Fase de redacción del informe	14
2.1.1.3.5. Fase de control de calidad	14
2.1.1.4. Riesgos de Auditoría.....	15
2.1.2. Control Interno	15
2.1.2.1. Definición	16
2.1.2.2. Objetivos	18
2.1.2.3. Componentes.....	18
2.1.2.3.1. Ambiente de Control	19
2.1.2.3.2. Proceso de valoración de riesgos de la entidad.....	19
2.1.2.3.3. Sistemas de información y comunicación	19

2.1.2.3.4. Procedimientos de Control.....	20
2.1.2.3.5. Supervisión y seguimiento de los Controles	20
2.1.2.4. Auditoría del Control Interno sobre la información Financiera	21
2.1.2.4.1. Segregación de funciones.....	22
2.1.2.4.2. Ejecución de las transacciones	22
2.1.2.4.3. Registros de las transacciones	23
2.1.2.4.4. Pruebas de los controles.....	23
2.1.2.4.5. Enfoque de las pruebas de los controles	23
2.1.2.4.6. Ciclo de Ingresos	24
2.1.2.4.7. Comunicación de los resultados	25
2.1.2.4.8. Informe u opinión del control interno sobre la información financiera	26
2.1.3. Clientes, cuentas a cobrar y ventas	26
2.1.3.1. Objetivo de Auditoría.....	26
2.1.3.2. Procedimientos de Auditoría	27
2.1.3.3. Cierre del área	28
2.1.3.4. Objetivo de la auditoría en esta área.	29
2.1.3.4.1. Objetivos generales.	29
2.1.3.4.2. Objetivos específicos.	29
2.1.3.5. Trabajo de Auditoría a realizar	30
2.1.3.5.1. General	30
2.1.3.5.2. Para clientes	31
2.1.3.5.3. Para efectos descontados.....	33
2.1.3.5.4. Para los efectos comerciales en cartera	33
2.1.3.5.5. Para los préstamos y anticipos a empleados	33
2.1.3.5.6. Para otras cuentas a cobrar incluidas en esta área	34
2.1.3.5.7. Para la provisión de insolvencias	34

2.1.3.6. Esquema del ámbito de aplicación del control interno	36
2.1.3.7. Elementos del control interno y sus pautas.....	36
2.1.3.7.1. Esfera esquemática del control interno y sus elementos	37
2.1.3.8. Control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar	37
2.1.3.8.1. Objetivos	37
2.1.3.8.2. Procedimientos y controles	39
2.1.3.8.3. Fases para la contabilización de una cuenta a cobrar	41
2.2. Fundamentación Conceptual	47
2.2.1. La Empresa.....	47
2.2.1.2. Clases de empresas	47
2.2.1.2.1. Por la naturaleza	48
2.2.1.3. Estructura.....	48
2.2.1.4. Importancia	48
2.2.1.5. Organización.....	49
2.2.1.6. Organigrama	49
2.2.2. Clientes	49
2.2.2. Deudores	50
2.2.3. Otras cuentas a cobrar.....	50
2.2.4. Provisiones por operaciones de tráfico	50
2.2.5. Normas de valoración.	50
2.2.6. Clientes y Deudores (en general).	50
2.2.7. Créditos no comerciales.....	51
2.2.8. Libro registro de efectos a cobrar	51
2.3. Fundamentación Legal	52
2.3.1. Normas Internacionales de Contabilidad	52
2.3.1.1. NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición.	52

2.3.1.1.1. Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado.....	53
2.3.1.1.2. Cobertura	53
2.3.2. Normas Internacionales de Auditoría	56
2.3.2.1. NIA 6 (Sección 400) Evaluación de Riesgo y Control Interno	56
2.3.2.2. NIA 200	57
2.3.2.2.1. Introducción	58
2.3.2.2.2. Objetivo de una auditoría	58
2.3.2.2.3. Principios generales de una auditoría	58
2.3.3. Manual de Funciones y Políticas del Dpto. de Crédito y Cobranzas.....	59
CAPÍTULO III.....	70
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	70
3.1. Materiales y Métodos:	71
3.1.1. Materiales utilizados	71
3.1.2. Métodos de Investigación	71
3.1.2.1. Analítico	71
3.1.2.2. Sistemático	72
3.2. Tipos de investigación	72
3.2.1. Investigación Exploratoria.....	72
3.2.2. Investigación Descriptiva	72
3.2.3. Investigación Explicativa	73
3.3. Técnicas de Investigación.....	73
3.3.1. Observación.....	73
3.3.2. Cuestionario.....	73
3.4. Diseño de la Investigación	73
3.4.1. Población y muestra.....	74

3.4.2. Creación de la Firma Auditora Ficticia.	74
CAPÍTULO IV	76
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	76
4.1.1. Resultados	77
FASE I: Conocimiento Preliminar.....	77
4.1.1 Plan General de Control Interno	77
FASE II: Planificación	81
4.1.2 Fase Preliminar de Control Interno.	81
4.1.2.1 Solicitud de Control Interno.....	83
4.1.2.2. Carta de Aceptación	84
4.1.2.5 Visita a las instalaciones.....	89
4.1.2.4 Entrevista	92
4.1.2.6 Antecedentes de la Empresa.	101
4.1.2.7 Estructura Orgánica.	103
4.1.2.8 Matriz FODA.	104
4.1.2.9 Plan Específico De Control Interno.	105
FASE III: Ejecución	108
4.1.3 Programa de Control Interno.....	108
4.1.3.1 Marcas de Control Interno.....	109
4.1.3.2 Cuestionario de Control Interno.	110
4.1.3.3 Medición de Riesgos de los Componentes	126
4.1.3.4 Hallazgos	131
FASE IV: Comunicación de Resultados.....	138
4.1.4 Informe de Control Interno	138
4.1.4.1 Aprobación o Desaprobación de Hipótesis	141
4.2 Discusión	142

CAPÍTULO V	143
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	143
5.1. Conclusiones	144
5.2. Recomendaciones	145
CAPÍTULO VI	146
BIBLIOGRAFÍA	146
6.1 Literatura Citada	147
6.1.1Referencias Bibliográficas.....	147
6.1.2 Referencias Linkográficas.....	148
CAPÍTULO VII	149
ANEXOS.....	149
7.1 Anexos.....	150

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
N° 1: Plan General de Control Interno.....	77
N° 2: Programa Preliminar de Control Interno.....	81
N° 3: Solicitud de Control Interno.....	83
N° 4: Carta de Aceptación.....	84
N° 5: Contrato de Control Interno.....	86
N° 6: Visita a las Instalaciones	89
N° 7: Matriz de Entrevista.....	92
N° 8: Antecedentes de la Empresa.....	101
N° 9: Estructura Orgánica.....	103
N° 10: Matriz FODA.....	104
N° 11: Plan Específico de Control Interno.....	105
N° 12: Flujograma del Proceso de Aprobación del Crédito.....	107
N° 13: Programa de Control Interno	108
N° 14: Marcas de Control Interno.....	109
N° 15: Cuestionario de Control Interno.....	110
N° 16: Medición de Riesgo.....	126
N° 17: Hallazgo1.....	131
N° 18: Hallazgo 2.....	133
N° 19: Hallazgo 3.....	135
N° 20: Informe de Control Interno.....	138
N° 21: Comprobación de Hipótesis.....	141
N° 22: Discusión.....	142

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
N° 1: Matriz del tema de investigación.....	150
N° 2: Matriz de estudio del problema de investigación.....	151
N° 3: Matriz de operacionalización de la hipótesis.....	152
N° 4: Entrevista aplicada al Gerente de la Empresa.....	153
N° 5: Entrevista aplicada al Contador de la Empresa.....	156
N° 6: Entrevista aplicada al Jefe de Créditos.....	159
N° 7: Solicitud de crédito.....	162
N° 8: Ruc de la empresa.....	164
N° 9: Fotos.....	168
N° 10: Informe de URKUND.....	170
N° 11: Reporte – Informe de URKUND.....	171
N° 12: Informe de URKUND Actualizado.....	172
N° 13: Reporte – Informe de URKUND Actualizado.....	173

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se realizó con el propósito de medir e informar la correcta realización de las políticas y procedimientos de créditos y el logro de sus objetivos, los resultados obtenidos contribuirán no solo para el desarrollo de la empresa, sino para cualquiera que se encuentre con los mismos problemas o desafíos, tomando en consideración que la evaluación al sistema de control interno y su relación en el manejo de las cuentas por cobrar permitirá promover la eficiencia y eficacia en la realización de sus operaciones, proporcionando un grado de seguridad razonable, y la simplificación de las tareas, a través de una reestructuración de Procesos para cumplir las metas y objetivos formulados a corto, mediano y largo plazo, mediante los cuales se puedan conocer sus debilidades, establecer riesgos potenciales a los cuales se enfrentan la administración definidos en un sentido más amplio, fiabilidad de la información financiera y reforzar la confianza con el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. El objetivo principal fue evaluar la razonabilidad de las políticas y procedimientos, la información fue obtenida mediante entrevistas y reportes del departamento de crédito, esta evaluación tiene sus respaldos en las entrevistas realizadas al personal de la empresa, y observación directa del cumplimiento. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad ayudar a la empresa a lograr sus objetivos en cuanto a recuperación de cartera, disminuir los riesgos de no cobro, y mitigar los impactos ocasionados, adoptando criterios para realizar mejoras en los sistemas de control interno y administrativos, buscando convertirlas en oportunidades y estrategias que orienten al desarrollo, mediante el fortalecimiento y estabilidad empresarial, a través de la evaluación de la gestión, centrando su atención en las actividades que se realizan.

SUMMARY

This research was conducted in order to measure and report the correct implementation of the policies and procedures of credit and the achievement of its objectives, the results will contribute not only to the development of the company, but for anyone who encounters them problems or challenges, considering that the evaluation of internal control system and its relation to the management of accounts receivable allow promote efficiency and effectiveness in the conduct of its operations, providing a reasonable level of security, and simplified tasks, through restructuring processes to meet the goals and formulated objectives in the short, medium and long term, by which they know their weaknesses, establish broader potential risks to which the administration defined face in one direction , reliability of financial reporting and strengthen confidence in compliance with the laws and regulations that apply. The main objective was to evaluate the reasonableness of policices and procedures, information was obtained through interviews and reports from the credit department, this evaluation has their backs on interviews with company personnel, and direct observation of compliance. This research aims to help the company achieve its objectives in terms of loan recovery, reduce the risks of not charging, and mitigate the impacts caused by adopting criteria for improvements in internal control systems and administrative, Looking turn them into opportunities and strategies to guide the development, by strengthening and corporate stability, through the evaluation of management, focusing on the activities performed.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

En un entorno de globalización como en el que vivimos, la información económica adquiere un papel fundamental en el ámbito de las decisiones empresariales siendo utilizadas por un gran número de agentes económicos. Todas las empresas sienten la necesidad de contar con un sistema de control interno que le permita establecer de manera justa y objetiva la retribución de los créditos otorgados, bien sea a personas naturales o jurídicas.

Tomando en cuenta que en la actualidad la institución cuenta con unos procedimientos para otorgar crédito y a la vez realizar las cobranzas del mismo, surgió la necesidad de esta investigación, con el fin de evaluar el modelo existente y si este se adapta a los cambios requeridos por la nueva administración.

Mundoffice C. Ltda. ha establecido una línea de productos y servicios que le permiten servir a los clientes de acuerdo a sus necesidades, otorgando créditos a entidades educativas, instituciones públicas, empresas, gremios, asociaciones, entre otros, liderando el mercado con su imagen, participación, productos y calidad de servicios.

Este trabajo tiene como finalidad de realizar una evaluación de los controles internos de créditos y cobranzas existentes en esta empresa, que conlleven a verificar si el mismo está siendo utilizado de una forma eficiente, y si las políticas del mismo están siendo aplicadas de manera que todos los métodos y medidas se ejecuten con la finalidad de proteger los recursos de las organizaciones.

Este trabajo de investigación aplicado a la empresa Mundoffice C. Ltda., se encuentra en capítulos dividido de la siguiente manera:

Primer Capítulo: Contiene el Marco Contextual de la Investigación, la introducción del trabajo, la problematización constituida según el ámbito global,

nacional y local, establece la justificación, se muestra la hipótesis y sus variables y los objetivos los cuales son el propósito del estudio expresando los resultados que se proponen alcanzar al realizar el trabajo.

Segundo Capítulo: Comprende el marco teórico, el cual reúne la fundamentación teórica, fundamentación conceptual y fundamentación legal las cuales enmarcan la investigación realizada.

Tercer Capítulo: Se establece la metodología de la investigación la cual detalla los materiales y métodos que se consideraron para la elaboración de la tesis.

Cuarto Capítulo: Se muestran los resultados esperados y la discusión del tema de investigación que fue elegido para la comprobación de los objetivos.

Quinto Capítulo: Están las conclusiones y recomendaciones presentadas de forma clara y lógica de los resultados obtenidos recomendando cautelosamente posibles soluciones que complementen el estudio.

Sexto Capítulo: Bibliografía, se localiza la literatura anotada en orden alfabético, la misma que personalizara el vigente estudio.

Séptimo Capítulo: Finalmente están los Anexos el mismo que contiene el cronograma de actividades, las fotos como evidencia indudable del trabajo realizado.

En calidad de investigadora, y como autora del presente trabajo, espero contribuir a la solución del problema determinado y cubrir una necesidad social, que fortalezca como fundamento y fuente bibliográfica a la institución, por lo que asumiré el compromiso y responsabilidad para socializar a los destinatarios.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

1.2.1. Planteamiento del Problema

Las necesidades de tener un buen control interno dentro de las empresas comerciales en el mundo se ha incrementado enormemente en los últimos años, esto es debido a que resulta más práctico medir la eficiencia y la productividad de las mismas al momento de implementarlo.

Por otro lado en nuestro país en las empresas existen, el escaso conocimiento, comprensión y aplicación de los dictámenes de la auditoría. Los directivos reciben los dictámenes y los archivan, no los comunican a los socios, accionistas y mucho menos a los distintos agentes de su entorno.

En el cantón Quevedo este tipo de problema se ve asemejado en la empresa MUNDOFFICE C. LTDA., en la cual se identifica una deficiencia en los procesos de control interno en el área de créditos y cobranzas lo que implica el desarrollo eficiente de la empresa. Esta situación afecta todo el proceso productivo de la empresa, por dicha razón, el mal manejo de las cuentas por cobrar afecta al final a las utilidades que vienen siendo el resultado, es decir se considera como la producción de lo realizado en el área de cobranzas, por lo tanto requieren de controles internos seguros que permitan que la información financiera contenido en los libros y documentos de la empresa sean exactos y confiables; pues de estos depende el análisis crítico del pasado y la toma de decisiones a futuro.

El siguiente proyecto de investigación se lo ejecutó en base al tema de la realización de una auditoría de control interno referente a las cuentas por cobrar realizadas en la empresa MUNDOFFICE C. LTDA., en el cual se detectan varios aspectos críticos que adolece a la empresa, como estrategias de negocio deficientes, créditos excedidos, flujos financieros no adecuados, cartera de clientes mal administrada, demasiada morosidad que provoca una

mala toma de decisiones y planes estratégicos no adecuados de cobranza y una no adecuada estructura organizacional y operativa.

1.2.2 Diagnóstico.

El problema de Mundoffice C. Ltda., reside en el manejo inadecuado de las políticas y procedimientos del área de crédito y cobranzas lo que ocasiona que existan errores frecuentes en la colocación del crédito y el análisis incorrecto de la capacidad de pago.

1.2.3. Formulación del Problema.

El departamento de Crédito requiere una sustancial mejoría en las técnicas de seguimiento y de recuperación de la cartera paralelamente a la expansión de los servicios crediticios para proteger en forma oportuna el problema de la cartera y evitar la desviación de los créditos, los mismos que son utilizados en actividades totalmente diferentes a las que fueron planteadas en el momento de su solicitud, lo cual limita el avance y crecimiento de la empresa así como el incremento de la cartera vencida. Por lo antes mencionado se proyecta la siguiente interrogante para esta investigación:

¿Cómo se relaciona el Control Interno en el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Mundoffice C. Ltda. del cantón Quevedo, período 2013?

1.2.4. Sistematización del Problema

El trabajo abarca a todos los elementos de la entidad y su entorno, por lo cual lleva a plantear las siguientes subpreguntas de investigación:

- ¿Cuál es el nivel de confiabilidad en la aplicación de políticas y criterios establecidos para la concesión de créditos?
- ¿Qué métodos se utilizan para salvaguardar y custodiar los recursos y registros de las cuentas por cobrar?

- ¿Cuál es el riesgo que las cuentas por cobrar se vayan a saldos incobrables?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Las cuentas por cobrar son derechos obtenidos por la empresa, a cambio de la compra y venta de un bien o prestación de un servicio. El cobro de estas cuentas para algunas compañías representa una de las fuentes de entrada de efectivo más sólida. Ante la existencia de estas cuentas es necesario la aplicación de un control interno que proporcione las bases necesarias que faciliten el manejo de los procedimientos establecidos para ejecutar cada una de las actividades.

El fin del control interno en los créditos es ofrecer la seguridad de que todos los pedidos sean aprobados o denegados una vez que haya cumplido debidamente el proceso de aprobación de dichos pedidos, se trate de nuevos clientes o clientes habituales y sobre las cobranzas, permite tener la seguridad y garantizar que los importes recibidos por la empresa sean depositados en su integridad e inmediato en la cuenta bancaria de la empresa, así como también el registro correcto en la fecha de recepción de acuerdo al origen y el tipo de cobranza.

Motivo por el cual se justifica la aplicación de una auditoría de control interno para el área de créditos y cobranzas de la empresa que permita asegurar que las políticas y procedimientos vigentes se adecuen a las necesidades en esta área, también posibilitara la fidelidad y oportunidad de los informes remitidos, con el objeto de que se pueda realizar una buena toma de decisiones.

La justificación de este proyecto de investigación tiene como objeto tener un adecuado control interno, planteando objetivos y metas a largo plazo, realizar

una buena organización en el área de créditos y cobranzas, pues si no hubiera un adecuado control, este será perjudicial para las utilidades de la empresa. Para esto es preciso realizar una planificación y verificación, con el fin de obtener que la empresa salga favorecida.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Realizar una evaluación de Control Interno y su relación en el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Mundoffice C. Ltda., del cantón Quevedo, período 2013.

1.4.2. Específicos

- Examinar las políticas y criterios establecidos por la entidad para la concesión de créditos.
- Evaluar el cumplimiento del control interno en la salvaguardia de los recursos y registros que sustentan la información de las cuentas por cobrar.
- Analizar la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar para su revisión y seguimiento de deudas de dudoso cobro.
- Elaborar el Informe de Control Interno de los resultados obtenidos.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1 General

El análisis del control interno permite determinar la relación que esta tiene en el manejo de las cuentas por cobrar de la Empresa MUNDOFFICE C. LTDA., del cantón Quevedo.

1.5.2 Específicas

- Se incumple con las políticas y criterios establecidos para la concesión de créditos.
- Los métodos que utilizan para salvaguardar y custodiar los recursos y registros son inapropiados.
- La revisión de la antigüedad de saldos de las cuentas a cobrar es inconsistente.

1.5.3 Variables

1.5.3.1 Variables Independientes

- Las políticas y criterios establecidos permiten que todos los clientes cumplan los mismos requisitos.
- La salvaguardia y custodia de los recursos y registros de las cuentas a cobrar permitirán reducir el riesgo de una utilización no autorizada o de pérdida.

- El adecuado análisis de la antigüedad de saldos de las cuentas a cobrar permite el seguimiento y recuperación de deudas antiguas.

1.5.3.2. Variables Dependientes

- El examen de las políticas de concesión de créditos determinará límites de créditos.
- Comprobación del manejo de salvaguardia y custodia para la adecuada protección.
- Análisis de las deudas vencidas y no liquidadas para su recuperación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Auditoría

Hoy en día la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio podemos establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciando entre auditoría económica y auditorías especiales(De la Peña Gutierrez, 2011).

2.1.1.2. Planificación de la Auditoría

La planificación de una auditoría debe poder aportar un preciso calendario de ejecución de todos los trabajos de revisión y de cada una de las áreas de una empresa que tienen como fin primordial servir de evidencia para poder afrontar la redacción del informe de auditoría como documento recapitulativo del trabajo llevado a cabo.

La mayor o menor confianza en los sistemas de control interno que a prioridad pudiera tener el auditor, determinarán el nivel de planificación necesario en cuanto a número de personas y horas a necesitar, así como la correcta estimación de los honorarios a percibir(Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.1.3. Fases en la planificación de una auditoría

La planificación de una auditoría de cuentas suele comprender las siguientes fases:

- Fase de planificación de todos los trabajos a realizar habitualmente en las oficinas de auditor.

- Fase de ejecución del trabajo de revisión.
- Fase de comunicación de los resultados obtenidos.
- Fase de redacción del informe.
- Fase de control de calidad(Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.1.3.1. Fase de planificación de la auditoría

La fase de planificación es muy importante, pues su correcta asignación de recursos debe permitir llegar a unos niveles de altos de eficiencia y eficacia. En esta fase se deben prever las pruebas a realizar, el número de horas máximo en que se debería realizar toda la auditoría, desde que se recibe la aceptación de cliente, hasta la lectura y entrega al cliente del informe de auditoría, así como la necesaria supervisión de todos los análisis realizados.

Esta primera fase se inicia cuando ya se dispone de una primera entrega de información tanto legal, escrituras, contratos, libros de actas y documentos de propiedad, como contable, Libro Diario, Registro de Mayor de cuentas, Balances y Cuentas de Resultados tanto del ejercicio anterior como del actual que se va a auditar, facilitada por el cliente(Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.1.3.2. Fase de ejecución del trabajo

Una vez realizada la plasmación por escrito de la planificación, se inicia la ejecución del trabajo en la sede del cliente, la cual comprende las siguientes fases:

- **Solicitud de datos a la empresa.** Es muy recomendable efectuar una primera solicitud de datos, la cual podrá ser ampliada en el transcurso de la auditoría si se considera necesario.

- **Asignación del personal y número de horas.** En función de los recursos humanos de cada auditor o firma de auditoría disponga, es necesario una designación de diferentes personas para cada área a revisar.
- **Apertura de hojas de trabajo.** Una vez se dispone de la información solicitada, se inicia el trabajo en cada una de las tareas, siendo necesaria la apertura de los papeles de trabajo.
- **Seguimiento de los programas de trabajo.** Un programa de trabajo es una guía para el auditor de cuentas, de forma que su revisión contemple una clara metodología de actuación, y con ello evitar no saltarse ningún paso.
- **Utilización de muestreo estadístico.** Determinadas cuentas contables están respaldadas por un número importante de importes, tanto grandes como pequeños.
- **Pruebas de cumplimiento y analíticas.** El auditor de cuentas durante la ejecución de su trabajo está obligado a efectuar pruebas de cumplimiento que evidencien la existencia de un correcto control interno, que funciona y no permite la aparición de debilidades manifiestas en los circuitos administrativos.
- **Plasmación de debilidades encontradas.** Durante la ejecución de los trabajos por parte del auditor, mediante el seguimiento del programa de trabajo, puede suponer la detección de debilidades, las cuales han de estar debidamente identificadas y soportadas.
- **Evaluación de resultados y conclusiones.** Una vez cerrada la revisión de un área en concreto, el auditor debe redactar sus conclusiones, así como el estudio de dichas conclusiones conjuntamente con las debilidades que pudieran haberse encontrado por sí podrían tener una

mención expresa en su informe de auditoría(Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.1.3.3. Fase de comunicación de los resultados obtenidos

Una vez finalizada la fase de ejecución de los trabajos de revisión, es muy recomendable efectuar una primera reunión con los gestores de la empresa, y todo el equipo de auditores que han intervenido. El objetivo de esta fase es contrastar unas conclusiones preliminares y conocer la opinión de la empresa para que pueda rebatir o en su caso aceptar la certeza de dichas conclusiones.

Toda comunicación de resultados preliminares, una vez concluidos los trabajos, debe ir acompañada de una batería de recomendaciones como muestra de valor añadido que el auditor debería de aportar siempre que le sea posible(Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.1.3.4. Fase de redacción del informe

La fase de redacción del informe es quizás la de mayor importancia, dado que presenta plasmar en un documento escrito las conclusiones alcanzadas y previamente comunicadas a la empresa.

La opinión que plasme el auditor se fundamenta en el alcance de su trabajo, habitualmente la revisión de cuentas anuales(Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.1.3.5. Fase de control de calidad

El control de calidad comprende los mecanismos de rigor y fiabilidad que ha tenido que seguir un auditor de cuentas durante todas las fases que comprende una auditoría de cuentas para poder asegurar, en caso de revisión de sus papeles de trabajo, una total consistencia de su trabajo(Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.1.4. Riesgos de auditoría

Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo.

Todo riesgo, si no es previsible, puede no llegar a conocerse. Es por ello que el auditor de cuentas debe fijar en la planificación de sus trabajos de revisión las áreas de la empresa en las que podrían ocurrir estos y en todo caso intentar cuantificarlos para ser comparados con el nivel de materialidad establecido(Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.2. Control Interno

En materia de control interno se emitió en 1992 el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendaron: el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos, el Instituto de Administración y Contabilidad y el Instituto de Ejecutivos Financieros(Blanco Luna, 2012).

El documento “Internal Control Integrated” emitido por el “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)” define el control interno, describe sus componentes y suministra un criterio con el cual los sistemas de información pueden ser evaluados. El documento ofrece una guía para informe al público del control interno y provee materiales que los gerentes, auditores y otros pueden utilizar para evaluar un sistema de control interno. Las dos mayores metas del documento son:

1. Establecer una definición común del control interno que sirva para muchos grupos diferentes; y
2. Proveer un estándar con el cual las organizaciones puedan evaluar un sistema de control y determinar cómo mejorarlos(Blanco Luna, 2012).

2.1.2.1. Definición

Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas.
- Del control interno pueda esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad.
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionas (Blanco Luna, 2012).

Un proceso

El control interno no es un evento o circunstancias, sino una serie de acciones que tienen la función de pasar o calar a través de las actividades de la entidad. Estas acciones son penetrantes e inherentes en el modo y manejo gerencial de los negocios.

Los procesos en los negocios, que son conducidos dentro de, o a través de organizaciones individuales o funciones, son manejados por medio de procesos de planeación, ejecución y supervisión gerencial básicos (Blanco Luna, 2012).

Personas

El control interno es efectuado en una entidad, por la junta de directores, gerencia y otro personal. Es cumplido por las personas de una organización, por lo que ellos hacen o dicen. Personas que establecen los objetivos de la entidad y ponen los mecanismos de control en su lugar.

En forma similar, el control interno afecta las acciones de las personas. El control interno reconoce que las personas no siempre se comprenden, comunican o llevan algo consistentemente. Cada individuo trae al lugar de trabajo un singular antecedente y capacidad o actitud técnica, y tiene diferentes necesidades y prioridades (Blanco Luna, 2012).

El personal de una organización incluye la junta de directores, la gerencia y otro personal. Aunque los directores pueden ser vistos en primer lugar como provisos de custodia, ellos también proveen dirección y aprueban ciertas transacciones y políticas (Blanco Luna, 2012).

Seguridad razonable

No importa cuán bien diseñado y en operación este el control interno, sólo puede proveer una seguridad razonable a la gerencia y a la junta de directores, respecto de la realización de los objetivos de la entidad. La probabilidad de realización es afectada por limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno, esto incluye la realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones pueda ser imperfecto, que los responsables por establecer controles necesiten considerar sus relativos costos y beneficios, y el derrumbamiento puede ocurrir porque tales faltas humanas son como simple error o equivocación (Blanco Luna, 2012).

2.1.2.2. Objetivos

Cualquier entidad difunde una misión, estableciendo objetivos, y desea logros y estrategias para realizarlos. Los objetivos pueden ser una aspiración de la entidad como un todo, o ser un blanco de actividad específica dentro de la entidad. Aun cuando muchos objetivos son específicos a una entidad particular, algunos son ampliamente compartidos (Blanco Luna, 2012).

Para este estudio los objetivos caen dentro de tres categorías.

- **Operaciones.-** Relativos al efectivo y eficiente uso de los recursos de la entidad.
- **Información financiera.-** Relativo a la preparación y divulgación de estados financieros confiables.
- **Cumplimiento.-** Relativo al cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

De un sistema de control interno se puede esperar que provea seguridad razonable de realización de objetivos, relativos a la confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones (Blanco Luna, 2012).

2.1.2.3. Componentes

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

- a. El ambiente de control;
- b. Los procesos de valoración de riesgos de la entidad;
- c. Los sistemas de información y comunicación;
- d. Los procedimientos de control; y
- e. La supervisión y el seguimiento de los controles (Blanco Luna, 2012).

2.1.2.3.1. Ambiente de Control

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura (Blanco Luna, 2012).

2.1.2.3.2. Proceso de valoración de riesgos de la entidad

El proceso de valoración de riesgos de la entidad es su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan.

Para propósitos de la presentación de informes financieros, el proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonables, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de informes financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y decide las acciones consiguientes para administrarlos (Blanco Luna, 2012).

2.1.2.3.3. Sistemas de información y comunicación

Un sistema de información consta de infraestructura, software, personal, procedimientos y datos. La infraestructura y el software estarán ausentes, o tendrán menor significado en los sistemas que son exclusiva o principalmente manuales.

El sistema de información es importante para los objetivos de presentación de informes financieros, consta de los procedimientos y de los registros establecidos para iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones de la entidad y para mantener la obligación de responder por los activos, pasivos, y patrimonio neto relacionados.

De acuerdo con ello, un sistema de información comprende métodos y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones válidas, con suficiente detalle para permitir la clasificación apropiada de las transacciones para efecto de la presentación de informes financieros.
- Mide el valor de las transacciones de una manera que permite registrar su propio valor monetario en los estados financieros.
- Determina el período en el cual ocurrieron las transacciones, para permitir el registro de las mismas en el período contable apropiado.
- Presenta adecuadamente, en los estados financieros las transacciones y las revelaciones relacionadas (Blanco Luna, 2012).

2.1.2.3.4. Procedimientos de Control

Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales (Blanco Luna, 2012).

2.1.2.3.5. Supervisión y seguimiento de los Controles

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias.

Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real se construyen en las actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen la administración regular y las actividades de supervisión.

En muchas entidades, los auditores internos o el personal que desempeña funciones similares contribuyen a la supervisión y seguimiento de los controles de una entidad mediante evaluaciones separadas (Blanco Luna, 2012).

2.1.2.4. Auditoría del Control Interno sobre la información Financiera

La auditoría del control interno es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos (Blanco Luna, 2012).

La auditoría integral definida en este libro presenta el enfoque de tres auditorías para el control interno integrado así:

- Auditoría del control interno sobre la información financiera;
- Auditoría de cumplimiento de leyes; y
- Auditoría de gestión.

Los controles relacionados con los objetivos, operaciones y cumplimientos pueden ser importantes para una auditoría si se relacionan con los datos que el auditor evalúa o usa en la aplicación de los procedimientos de auditoría.

El control interno sobre la salvaguarda de activos contra adquisición, uso y disposición no autorizados puede incluir controles relacionados con objetivos de presentación de informes financieros y de operaciones.

Objetivos básicos de los controles internos relacionados con la información financiera

Los controles internos relacionados con la información financiera están dirigidos a lograr los siguientes objetivos básicos:

- Que las transacciones sean ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Que todas las transacciones y otros eventos sean registrados por el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, con el fin de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado.
- Que el acceso a activos y registros sea permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Que los activos registrados sean comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia(Blanco Luna, 2012).

2.1.2.4.1. Segregación de funciones

Las funciones incompatibles para efectos de los objetivos de los controles sobre la información financiera, son aquellas que colocan a cualquier persona en una situación en la que pueda cometer y también ocultar errores o irregularidades en el curso normal de sus obligaciones. Cualquier persona que registre las transacciones o que tenga acceso a los activos, normalmente está en una situación de cometer errores o irregularidades(Blanco Luna, 2012).

2.1.2.4.2. Ejecución de las transacciones

El obtener la seguridad razonable que las transacciones han sido ejecutadas y autorizadas, requiere evidencia independiente de que las autorizaciones sean otorgadas por personas que actúan dentro del límite de su autoridad y que las transacciones se realizan de acuerdo con los términos de las autorizaciones. Estos términos pueden ser explícitos o implícitos pudiendo estos últimos referirse a políticas de la empresa o prácticas de negocios normales, aplicables a las transacciones involucradas(Blanco Luna, 2012).

2.1.2.4.3. Registros de las transacciones

El objetivo de los controles relacionados con la información financiera con respecto al registro de las transacciones, requiere que éstas se registren en las cantidades y en los períodos contables en los cuales hayan sido ejecutadas y que se clasifiquen en las cuentas apropiadas. Para este propósito, los períodos contables se refieren a los períodos en relación con los cuales se preparan los estados financieros(Blanco Luna, 2012).

2.1.2.4.4. Pruebas de los controles

En las pruebas de los controles que soportan la auditoría de control interno, en la información financiera se debe tener claro que el objetivo de ésta es distinto a la revisión del control interno de una auditoría financiera y por lo tanto el alcance y la oportunidad de los procedimientos pueden variar.

La Norma Internacional de Auditoría 330: Procedimiento del Auditor en respuesta a los riesgos evaluados, cubre el tema de las pruebas de controles.

El auditor debe desarrollar pruebas de los controles para obtener evidencia de auditoría suficiente y apropiada respecto de que los controles estuvieron operando efectivamente durante el período sometido a auditoría.

Las pruebas de efectividad de la operación de los controles, es diferente de obtener evidencia de auditoría respecto de que los controles han sido implementados(Blanco Luna, 2012).

2.1.2.4.5. Enfoque de las pruebas de los controles

Un enfoque de auditoría efectivo para las pruebas de los controles en los trabajos donde se requiera informar u opinar acerca del control interno sobre la información financiera, como sería el caso de la auditoría integral es el de los ciclos de auditoría. El enfoque para efectuar la auditoría mediante una revisión más analítica y profunda del control interno, requieren que se agrupen en forma

ordenada las transacciones características de cada negocio(Blanco Luna, 2012).

2.1.2.4.6. Ciclo de Ingresos

El ciclo de ingresos de una empresa, incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo con los clientes, sus productos o servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el embarque de los productos terminados, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de éstos el efectivo.

Las funciones típicas, asientos contables comunes, formas y documentos importantes, etc., del ciclo de ingresos que se describen más adelante, son aquellas que podrían considerarse como típicas de este ciclo.

Funciones típicas:

- Otorgamiento de crédito.
- Toma de pedidos.
- Entrega de mercancía y/o prestación del servicio.
- Facturación.
- Contabilización de comisiones.
- Contabilización de garantías.
- Cuentas por cobrar.
- Cobranza.
- Ingreso del efectivo.
- Ajuste a facturas y/o notas de crédito.
- Determinación del costo de ventas(Blanco Luna, 2012).

2.1.2.4.7. Comunicación de los resultados

El auditor deberá comunicar los asuntos de auditoría de interés de la dirección que surjan de la auditoría del control interno a los encargados de la dirección de la entidad. El auditor deberá determinar las personas importantes que estén a cargo de la dirección y a quienes se comunican los asuntos de auditoría de interés de la administración. El auditor deberá considerar los asuntos de interés del mando que surjan de la auditoría y comunicarlos a los encargados del mando(Blanco Luna, 2012).

El auditor deberá comunicar oportunamente los asuntos de auditoría de interés de la administración; esto hace posible a los encargados de la administración tomar las acciones apropiadas. Las comunicaciones del auditor con los encargados de la administración pueden hacerse en forma oral o por escrito. El auditor deberá comunicar a la dirección cualquier debilidad importante que encuentre en el control interno, que hayan llegado a conocimiento de éste, cómo resultado de la realización de la auditoría(Blanco Luna, 2012).

El objetivo principal de la comunicación o informe es inducir a la entidad examinada que adopte las medidas necesarias para la corrección de las deficiencias y el fortalecimiento del control interno.

La comunicación de los resultados de las pruebas de los controles se debe hacer oportunamente. En las comunicaciones se deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones y recomendaciones correspondiente. En la auditoría del control interno, el auditor debe tener claro que existen diferencias importantes entre el contenido de un informe intermedio o eventual y el que se incluye en el informe final de la auditoría en el cual solamente se presenta la opinión sobre el control interno(Blanco Luna, 2012).

Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, concisas, constructivas y oportunas. Cuando se descubran en el curso del trabajo incumplimientos de normas, la comunicación de los resultados debe exponer:

- La norma objeto del incumplimiento;
- Las razones del incumplimiento; y
- El impacto del incumplimiento en los controles y en el informe final de la auditoría integral, si hubiere alguno(Blanco Luna, 2012).

2.1.2.4.8. Informe u opinión del control interno sobre la información financiera

En relación con el informe u opinión del control interno sobre la información financiera se puede presentar las siguientes tres situaciones:

1. Que la opinión se incluya dentro del informe de la auditoría integral.
2. Que se incluya dentro de un informe separado para la auditoría de los estados financieros o auditoría financiera.
3. Que se presente un informe u opinión separado para el control interno.

Si el auditor adquiere el compromiso de presentar una opinión independiente del control interno sobre la información financiera, debe presentarla de acuerdo con los elementos del informe señalado(Blanco Luna, 2012).

2.1.3. Clientes, cuentas a cobrar y ventas

2.1.3.1. Objetivo de auditoría

Los objetivos del análisis de las cuentas de clientes y cuentas a cobrar, junto con las ventas serán su comprobación y su valoración, de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Existencia:** que los saldos de clientes y otros deudores respondan a créditos reales y pendientes de cobro al final del ejercicio.
- **Integridad:** que no ha sido omitida partida alguna con carácter significativo, al final del ejercicio. Todas estas cuentas a cobrar de propiedad de la entidad, están incluidas en el Balance.
- **Valoración y periodificación:** que la valoración de los créditos se haya hecho conforme a las normas del PGC. Los clientes se registran por su

valor neto de realización y se presentan conjuntamente con las provisiones para cuentas de dudoso cobro, descuentos, devoluciones, garantías, etc.

- **Uniformidad:** que los principios de contabilidad definidos en el PGC y las normas contables hayan sido uniformes con las aplicadas en el ejercicio anterior.
- **Presentación y desglose:** que los gravámenes, garantías o hipotecas que, en su caso, existan sobre los créditos estén adecuadamente descritos en los estados financieros.
- **Propiedad:** la entidad es propietaria, o tiene derecho legal a todas las cuentas de clientes registradas en el Balance.
- **Comprobación:** que se haya practicado un adecuado corte de ingresos y facturaciones.
- **Provisiones:** que la provisión para dudoso cobro sea suficiente (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.3.2. Procedimientos de Auditoría

- Control interno: se comentará si se detectan debilidades significativas.
- Realización de la hoja sumaria de las cuentas que componen esta área comparativa con el ejercicio anterior, y comprobar saldos con el Mayor y con el Balance.
- Obtención de un listado individualizado de saldos de clientes y deudores al cierre del ejercicio que incluya el total de la deuda del cliente: cuenta corriente + anticipos a cuentas + efectos en cartera + efectos descontados pendientes de vencimiento y la antigüedad de saldos.
- Comprobación de la suma aritmética. Se conciliará con el Mayor y se verificará la corrección de la clasificación de los saldos por antigüedad, comprobando una muestra de las cuentas individuales de los clientes.

- Selección en función de las cifras de importancia relativa, los saldos más significativos para su confirmación por escrito. Se incluirá así mismo algunos saldos no demasiados importantes.
- Se enviará una segunda petición a aquellos clientes que no hayan contestado, se efectuarán procedimientos alternativos para todos los clientes que no hayan contestado, verificando cobros posteriores con documento bancario de los mismos.
- Se realizará un arqueo de los efectos de cartera, si procede.
- Provisión para insolvencias: se solicitará un detalle individualizado de su composición y se elaborará un cuadro comparativo que muestre la evolución respecto al ejercicio anterior.
- Se pedirá a la empresa la lista de deudores en suspensión de pagos, quiebra o con problemas de cobro, litigios, actuaciones de abogados o empresas de cobros posteriores a la fecha de cierre.
- Préstamos y anticipos a empleados y administradores.
- Determinación y si es necesario confirmación de las cuentas individuales.
- Otros deudores.
- Analizar la conveniencia de obtener confirmación por escrito (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.3.3. Cierre del área

El cierre del área se debe concretar en la redacción de un completo memorándum, donde se explique que se ha realizado la documentación relativa al cliente, otros deudores y facturación.

También habrá que indicar que se han revisado tanto la memoria como el Balance y Cuenta de Pérdidas y Ganancias, con expresa mención al detalle del movimiento del ejercicio, en especial a las altas y bajas y amortización y tipos empleados en su cálculo (Pallerola Comamala & Monfort Aguilar, 2013).

2.1.3.4. Objetivo de la auditoría en esta área.

2.1.3.4.1. Objetivos generales.

- Los importes a cobrar a clientes se corresponden con las ventas a crédito realizadas por la entidad que están pendientes de cobro.

2.1.3.4.2. Objetivos específicos.

- Los importes recogidos en las cuentas a cobrar se corresponden con derechos válidos a favor del beneficiario de las deudas (entidad).
- Las cuentas a cobrar se recogen correctamente en cuanto a cuantía, período e importe.
- Las cuentas a cobrar se presentan de acuerdo con las normas y principios recogidos en este texto.
- La titularidad de las cuentas a cobrar pertenece a la entidad.
- Los derechos recogidos en la cuentas a cobrar están libres de cargas, no corresponden a garantías entregadas y no se encuentran hipotecadas; en caso contrario, se desglosa claramente en las notas a los estados financieros de la entidad.
- Los riesgos por efectos descontados pendientes de vencimiento, están correctamente recogidos y desglosados en los estados financieros(Aguirre Ormaechea, 2010).

2.1.3.5. Trabajo de auditoría a realizar

La naturaleza, alcance y momento de realización de los procedimientos de auditoría aplicables, se deben seleccionar de acuerdo con las circunstancias de cada trabajo y deben basarse en los conocimientos del negocio del cliente y de la industria en la que se desenvuelve la entidad, así como de la importancia relativa de las cuentas a cobrar en el conjunto de los estados financieros.

Si el control interno es adecuado, algunos de los procedimientos aquí descritos podrán realizarse en fecha preliminar al cierre de los estados financieros auditados.

En todo caso, los procedimientos que vamos detallar más adelante van a girar en torno a dos comprobaciones fundamentales en esta área de balance.

- *Confirmación de saldos.* Para ello vamos a solicitar a una muestra de los distintos clientes y deudores de la entidad, que nos proporcionen su conformidad o disconformidad con los saldos que la entidad mantiene con ellos.
- *Evaluación de la provisión por insolvencias.* Para ello vamos a obtener toda la documentación necesaria para quedar satisfecha sobre la razonabilidad de la cobrabilidad de los saldos recogidos en esta área.

A continuación se enumeran los procedimientos habituales a realizar en la auditoría de esta área.

2.1.3.5.1. General

1. Revisión de los procedimientos de contabilidad y de control interno establecidos para controlar las operaciones de la entidad en esta área. Identificar los puntos fuertes y débiles y proponer las recomendaciones o sugerencias aplicables.

2. Determinar si existen cuentas a cobrar como garantías frente a terceros. Relacionar este trabajo con otras áreas del trabajo.
3. Comprobar la razonabilidad de la clasificación de las cuentas a cobrar entre largo y corto plazo, en base a sus vencimientos.
4. Revisar la correcta contabilización de las cuentas a cobrar en moneda extranjera, así como de las diferencias de cambio no realizadas.
5. Conectar con el trabajo realizado en el área de existencias sobre corte de operaciones(Aguirre Ormaechea, 2010).

2.1.3.5.2. Para clientes

1. Obtener un detalle de saldos a cobrar al cierre del ejercicio, realiza comprobaciones aritméticas.
2. Comprobar su saldo con la cuenta detalle de mayor, investigando diferencias en su caso.
3. En función de la cifra de importancia relativa determinada para la entidad y para esta área de los estados financieros, seleccionar los saldos a cobrar más significativos, saldos acreedores y otros no demasiados importantes, para su confirmación por escrito.
4. Obtener del cliente los extractos de cuenta que incluya el detalle de los saldos seleccionados en el punto anterior.
5. Enviar el extracto de cuenta a los clientes seleccionados solicitando la confirmación del mismo o, en su caso, la aclaración a las posibles diferencias. Preparar un papel de trabajo para estos envíos. (Esta solicitud debe ir acompañada de una carta en la que la entidad explique a su cliente el trabajo que estamos realizando).

6. Para aquellos clientes que no hayan contestado a nuestra primera solicitud, realizar un segundo envío donde se diga “segunda petición”.
7. Según se vayan recibiendo las confirmaciones comparar respuestas con saldo, según estados financieros, obteniendo aclaración de la diferencias.
8. Archivar las respuestas.
9. Para aquellos casos en los que los clientes de la entidad no hayan contestado a las solicitudes, realizar procedimientos alternativos cubriendo una parte del saldo con documentación justificativa de:
 - cobros posteriores,
 - O, en su caso, documentación justificativa de la venta (albaranes, facturas, etc.).
10. Resumir los resultados de la circularización, indicando:
 - Total de la población de cuentas a cobrar revisada.
 - Total de la muestra seleccionada en la circularización.
 - Total de respuestas obtenidas.
 - Indicar los porcentajes entre los conceptos anteriores.
11. Si hemos realizado la circularización de saldos de cuentas a cobrar en fecha anterior al cierre del ejercicio, verificar en las cuentas de mayor de cuentas a cobrar la razonabilidad de los cargos y abonos habidos entre la fecha efectiva de confirmación de saldos y el cierre del ejercicio. Para ello verificar los cargos en cuentas a cobrar, comparando con la facturación para ese período, y en los abonos e cuentas con los cobros realizados durante ese mismo período; en ambos casos soportar con documentación justificativa.

12. Concluir sobre el trabajo realizado, así como las incidencias observadas. Contrastar con el responsable de esta área en la entidad aquellos ajustes propuestos en nuestro trabajo.

2.1.3.5.3. Para efectos descontados

1. Solicitar a la entidad que nos proporcione un detalle del riesgo por efectos descontados pendiente de vencimiento, clasificado por entidad bancaria, y comparar con la información obtenida de estas entidades directamente.
2. Cotejar aquellos importes descontados pero no vencidos con los extractos de cuenta confirmados por los mismos.
3. Concluir sobre el trabajo realizado, así como de las incidencias observadas. Contrastar con el responsable de esta área en la entidad aquellos ajustes propuestos en nuestro trabajo.

2.1.3.5.4. Para los efectos comerciales en cartera

1. Solicitar a la entidad que nos proporcione un detalle de los efectos comerciales en cartera y realizar un conteo físico.
2. Cotejar aquellos importes de efectos comerciales en cartera con los extractos de cuenta confirmados por los mismos.
3. Concluir sobre el trabajo realizado, así como de las incidencias observadas. Contrastar con el responsable de esta área en la entidad aquellos ajustes propuestos en nuestro trabajo.

2.1.3.5.5. Para los préstamos y anticipos a empleados

1. Obtener de la entidad un detalle de estos saldos y cuadrar con el balance.
2. Verificar que la naturaleza de estos importes se corresponde con el concepto analizado.
3. Para una muestra de estos préstamos, obtener confirmación del saldo. Considerar la necesidad de realizar estas comprobaciones en base a la importancia relativa de estas cuentas en el conjunto de los estados financieros auditados.
4. Concluir sobre el trabajo realizado, así como de las incidencias observadas. Contrastar con el responsable de esta área en la entidad aquellos ajustes propuestos en nuestro trabajar.

2.1.3.5.6. Para otras cuentas a cobrar incluidas en esta área

1. Obtener de la entidad un detalle de estos saldos y cuadrar con el balance.
2. Para una muestra de estos préstamos, obtener confirmación del saldo. Considerar la necesidad de realizar estas comprobaciones en base a la importancia relativa de estas cuentas en el conjunto de los estados financieros auditados.
3. Concluir sobre el trabajo realizado, así como de las incidencias observadas. Contrastar con el responsable de esta área en la entidad aquellos ajustes propuestos en nuestro trabajo.

2.1.3.5.7. Para la provisión de insolvencias

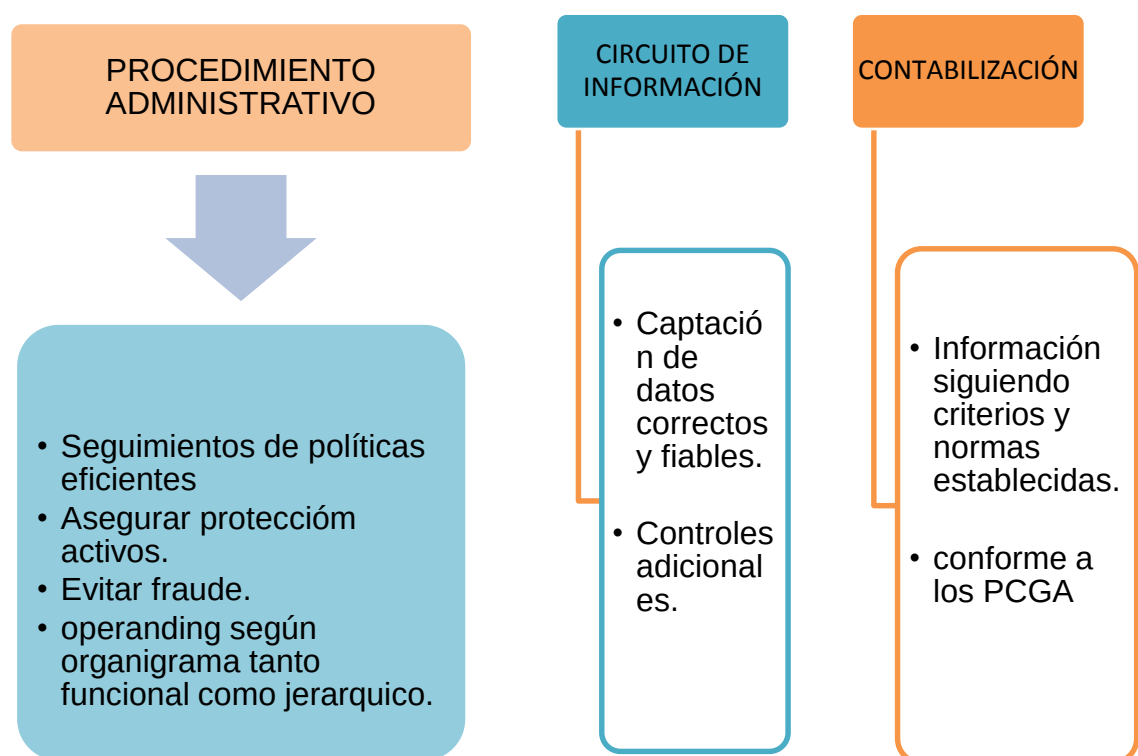
1. Obtener un detalle de los saldos de las cuentas a cobrar, clasificado por la antigüedad de la deuda, y para las partidas de mayor antigüedad

determinar la necesidad o no de provisión de insolvencias. Para ello comentar con el responsable de concesión de créditos a clientes los siguientes temas:

- Cobros posteriores.
 - Cualquier otra documentación que nos proporcione la entidad, soportando la cobrabilidad de un saldo atrasado.
 - Obtener información sobre posibles clientes que, aun no teniendo deuda atrasada, puedan estar en una situación de insolvencia.
 - Concluir sobre la razonabilidad de la cobrabilidad de estos saldos o, en su caso, proponer el correspondiente ajuste.
2. Obtener un resumen de los movimientos habidos en el período en la cuenta de provisión por insolvencias, verificando:
- Las altas se corresponden con saldos de dudoso cobro, así como que la contrapartida ha sido la correspondiente cuenta de gastos.
 - Las bajas se han aplicado correctamente, y estas han sido aprobadas por persona autorizada.
3. Realizar revisiones analíticas sobre los índices más significativos en relación con la cobrabilidad de la deuda.
- Comparación del período medio de cobro del ejercicio con el del pasado.
 - Porcentaje de cuentas a cobrar sobre ventas en el período y en el ejercicio pasado.
4. Evaluar las necesidades de dotar una provisión por abonos pendientes de realizar, descuentos pendientes de entregar y otros conceptos devengados en el ejercicio.

5. Concluir sobre el trabajo realizado, así como de las incidencias observadas. contrastar con el responsable de esta área en la entidad aquellos ajustes propuestos en nuestro trabajo (Aguirre Ormaechea, 2010).

2.1.3.6. Esquema del ámbito de aplicación del control interno

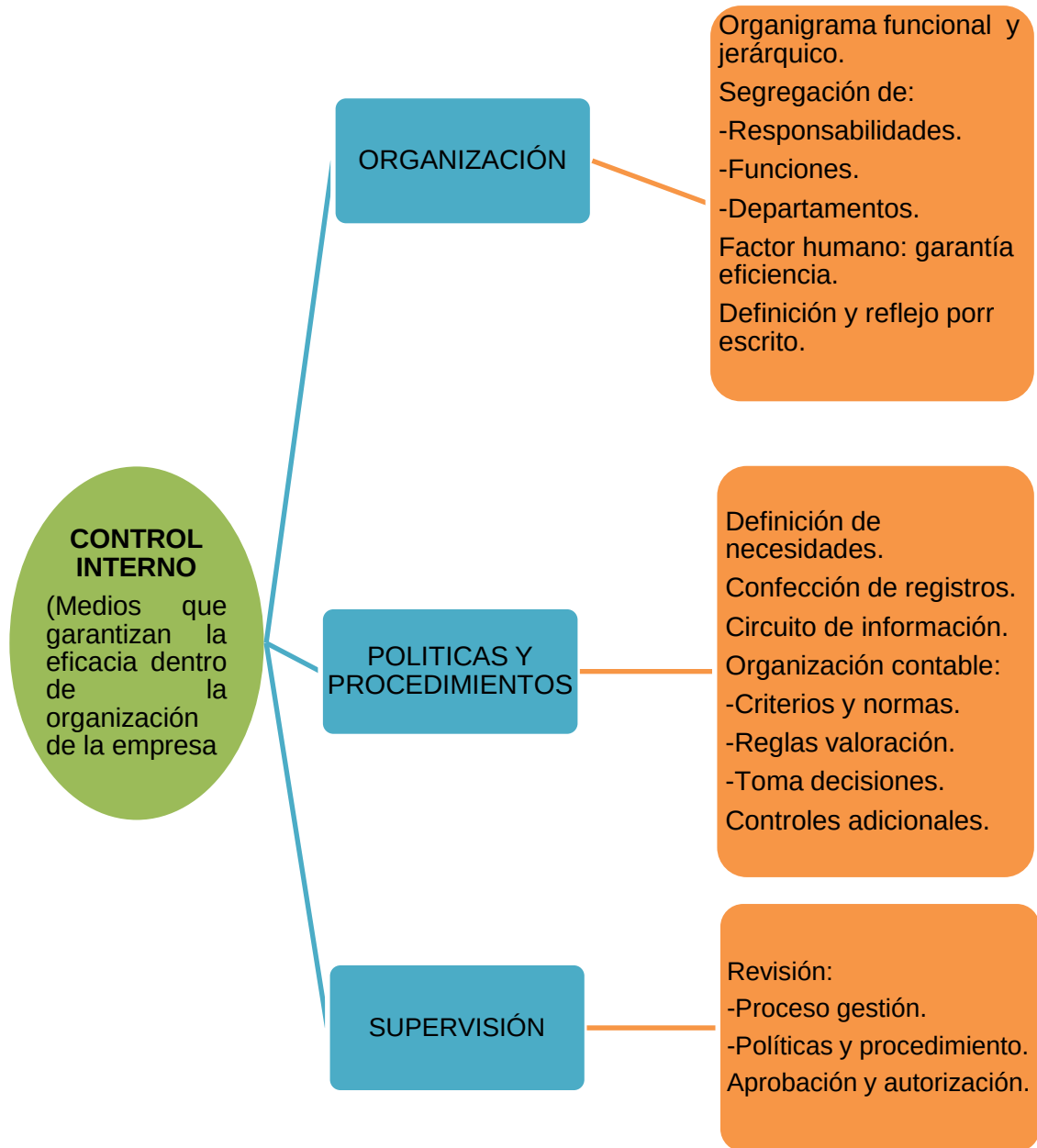


2.1.3.7. Elementos del control interno y sus pautas

Los elementos sobre los que se tiene que basar un sistema de control interno deben de ser lo suficientemente amplios como para cubrir toda la esfera de la empresa. Existen tres aspectos a considerar:

- a) Organización estructural.
- b) Políticas y procedimientos contables y operativos.
- c) Supervisión.

2.1.3.7.1. Esfera esquemática del control interno y sus elementos



2.1.3.8. Control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar

2.1.3.8.1. Objetivos

El área de clientes y deudores comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas normalmente con las ventas de bienes y prestación de servicios.

El sistema de control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar abarcará todos aquellos controles y procedimientos que harán que se alcancen los siguientes objetivos:

Objetivo 1: Las cuentas a cobrar de clientes o cantidades a percibir de otros deudores a cobrar estarán correctamente registradas, valoradas y clasificadas en los estados contables, y procederán de transacciones previamente autorizadas.

Objetivo 2: Todos los saldos de las cuentas a cobrar estarán sujetos a un control del crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de saldos vencidos y no liquidados.

Objetivo 3: La cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, dotándose una provisión contable, previa autorización del responsable correspondiente en los saldos de dudosa cobrabilidad.

Objetivo 4: Los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su depósito en las cuentas bancarias.

Objetivo 5: Salvaguardia y custodia de las cuentas a cobrar y efectivo recibido de los mismos.

Objetivo 6: Segregación apropiada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control.

Objetivo 7: Operando de acuerdo con las políticas y criterios definidos por la Dirección de la Entidad.

Todo ello, favorece y colabora a que la información financiera-contable, reflejada en los estados financieros, sea más fiable y adecuada. Así pues el alcance de estos objetivos dará lugar a la vez a asegurar, principalmente, que

- Las cuentas a cobrar detalladas en las cuentas contables correspondientes a deudas de transacciones aprobadas e incluidas en el período a que corresponden y serán los saldos a cobrar en un corto plazo.

- Las provisiones de deudores de dudoso cobro reflejadas en los estados financieros son suficientes, adecuadas y cuentan con los criterios y aprobación de la Dirección.
- Existencia de un control individualizado de clientes en cuanto a su saldo, crédito, límites, antigüedad y seguimiento de deudas incobrables(Aguirre Ormaechea, 2010).

2.1.3.8.2. Procedimientos y controles

Los procedimientos y controles en el área de cuentas a cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general podríamos definir las siguientes:

- a) Números de clientes vivos existentes en la entidad y tipo/características del cliente.
- b) Estructura organizativa y operativa.
- c) Políticas y criterios establecidos por la entidad (concesión de créditos, límites, condiciones, etc.).
- d) Medios y equipos para la gestión y control de clientes y otras cuentas a cobrar.
- e) Centralización o no del departamento de clientes o control de las cuentas a cobrar.

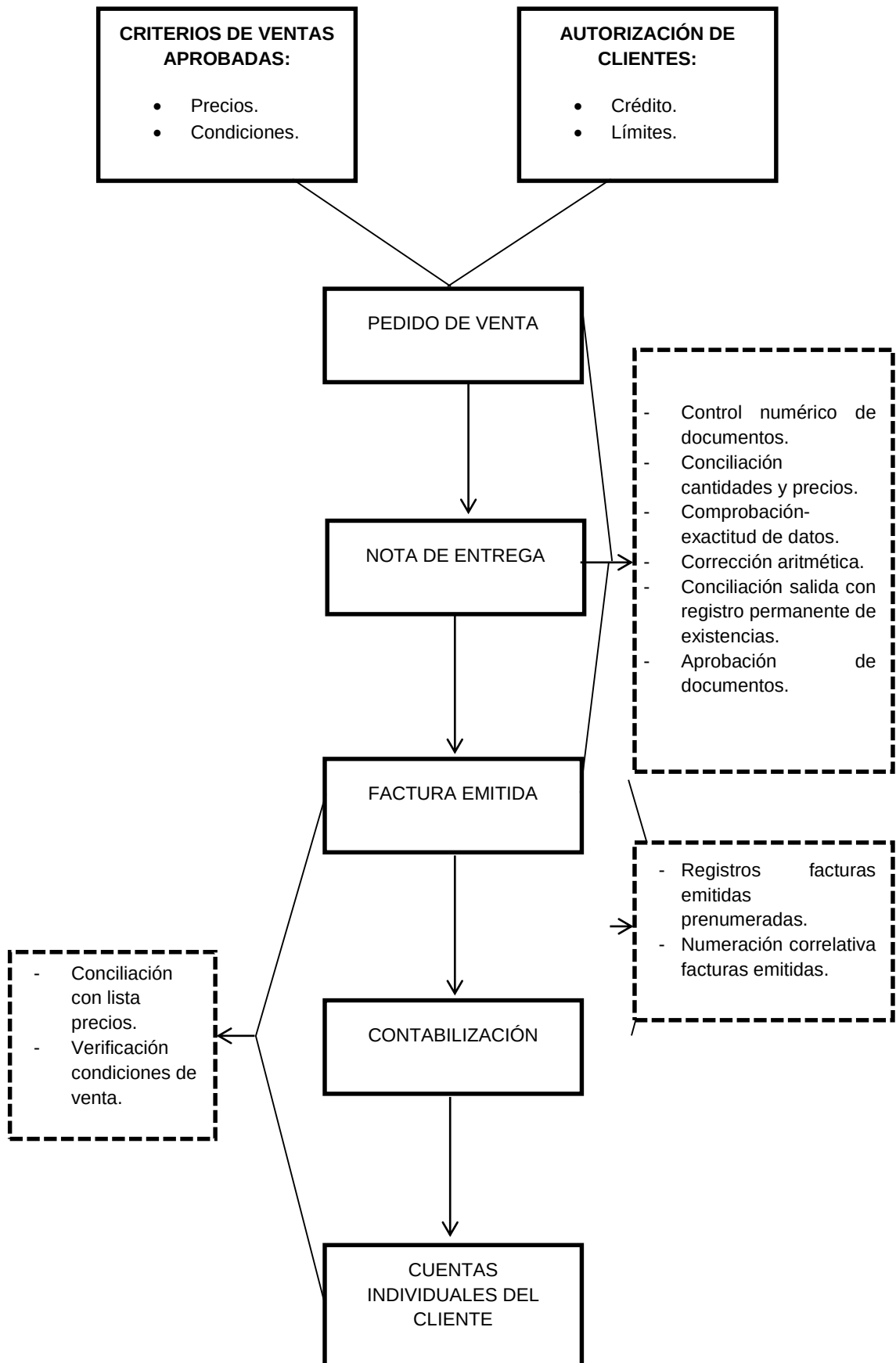
Con carácter global, para el cumplimiento de los objetivos, es necesario considerar los siguientes controles, dando lugar así a una fiabilidad en la información financiera-contable para la toma de decisiones:

1. *Referente al Objetivo 1: Correcto registro, valoración y clasificación en las cuentas contables de las deudas a cobrar, previa autorización de las transacciones que las generan.*

La anotación en los registros contables de una cuenta a cobrar de clientes u otras deudas comerciales, a raíz de una venta u otro ingreso de explotación, implicará la realización anterior de una serie de controles derivados del sistema o ciclo de ventas. Estos pueden resumirse:

- Establecimiento y definición de una lista de precios de ventas autorizadas, así como las condiciones aprobadas (crédito, descuento, suministro y cobro). Cualquier alteración sobre las condiciones y precios habrá supuesto una autorización especial por parte de la Dirección.
- Existencia y confección de una relación-detalle de clientes autorizados. Se habrá reflejado por escrito los criterios y procedimientos de aceptación y mantenimiento de clientes (fichero maestro de clientes).
- Revisión y aprobación de los pedidos de ventas a clientes, por parte del responsable comercial y de créditos. Para operaciones especiales se necesitará la aprobación de la Dirección. Los documentos de pedidos estarán prenumerados para un mejor control y seguimiento.
- Confección de notas de entrega prenumerados, aprobados y comprobados con los pedidos de venta autorizados y preparados.
- Conciliación y control entre los albaranes de salida y las facturas emitidas, en cuanto a números de documentos y cantidades especificadas.
- Verificación de los cálculos aritméticos de las facturas emitidas.
- Inclusión de las facturas emitidas en un registro en un registro de facturas emitidas (prenumerado y detallado por cliente e importe) y adecuada contabilización de las mismas en la cuenta individual correspondiente de cada cliente.
- Investigación de los pedidos aprobados solicitados y no servidos.

2.1.3.8.3. Fases para la contabilización de una cuenta a cobrar



En las cuentas a cobrar, y principalmente en la cuenta de clientes, se tendrán en cuenta:

a) El saldo total de clientes registrados en contabilidad (mayor general) deberá estar soportado y desglosado por una relación de saldos individualizados de clientes (auxiliares de clientes). Este detalle suele llevarse de una manera o mediante un fichero extracontable, el cual no está integrado directamente en el sistema contable, pero sí que, de un modo u otro, debe volcar a la contabilidad. Esta composición o listado de clientes detallará:

- Número o código de cliente o número de cuenta del cliente (dependiendo si la relación y control de clientes está integrada directamente en las cuentas contables o es a raíz de un proceso extracontable).
- Nombre del cliente.
- Saldo del cliente (incluyendo los efectos remesados pendiente de vencimiento).

b) Las fichas auxiliares de cada cliente (extractos de cuenta del cliente) especificarán toda la información detallada integrante de la composición del saldo. Es decir:

- Fecha de la operación.
- Concepto.
- Número de factura.
- Fecha de vencimiento.
- Importe y total.

c) Periódicamente se conciliará, con carácter mensual, el total de la relación de los saldos individuales de clientes (auxiliares) con el saldo de la cuenta de clientes del mayor.

- Los saldos existentes en las cuentas de clientes convendrán confirmarlos periódicamente y aclarar posibles diferencias.
- Existirá una lista-control de la relación de efectos a cobrar en donde se irá comprobando el pago de los mismos en sus fechas de vencimientos.
- Los saldos correspondientes a otras cuentas a cobrar diversas (anticipos, préstamos y otros deudores) vendrán detalladas en cuentas individuales.

2. Referente al Objetivo 2: Control del crédito (identificación, vencimiento, seguimiento).

El departamento de Créditos será quien se responsabilice del control de las cuentas a cobrar, en lo referente a:

- Establecimiento y aprobación de los límites de crédito y autorización o cancelación del crédito.
- Análisis de la cobrabilidad de saldos.
- Análisis de la antigüedad de la deuda por clientes.
- Tramitación de la sistemática de cobro.
- Control de vencimientos y seguimientos de las deudas a cobrar.

Se confeccionará detalle de control de cobrabilidad de clientes en los que se reflejarán las deudas a cobrar, los límites de crédito y los excesos de crédito, en su caso, los cuales serán identificados para la correspondiente autorización o corte del crédito.

Este detalle servirá para llevar un control más exhaustivo de aquellas deudas que han dado lugar a excesos en el crédito fijado y autorizado inicialmente.

Se mantendrán actualizados los datos del maestro de clientes en cuanto:

- Datos personales del cliente.
- Datos bancarios del cliente.
- Información comercial y financiera del cliente.

Existirán unos procedimientos, sistemáticas y políticas definidas por la entidad sobre la metodología a seguir en los casos de saldos de clientes vencidos y no liquidados.

Se determinará periódicamente la antigüedad de la deuda de clientes y otros deudores comerciales y no comerciales.

3. Referente al Objetivo 3: Provisión contable de los saldos de dudosa cobrabilidad.

- Se realizará una revisión y análisis minucioso de los estados de cuentas a cobrar y se efectuarán investigaciones de las facturas o deudas vencidas y no liquidadas (antigüedad de saldos.
- Independientemente de la gestión administrativa interna de recuperación de deudas antiguas, la entidad aplicará y reflejará en sus estados financieros criterios objetivos criterios objetivos y uniformes en la evaluación específica de cada cuenta sobre que provisión se requiere para deudas consideradas como incobrables o de dudoso cobro.
- Existirá y se mantendrá una relación histórica detallada de todos los clientes y deudores catalogados como de dudoso cobro e incobrables.
- Se comprobará que existe continuidad en las gestiones para hacer efectivo el cobro sobre las cuentas incobrables, hasta agotar las posibilidades. Se definirán normas para la cancelación de aquellos saldos considerados como irrecuperables definitivos.
- La aprobación de las cancelaciones de cuentas de clientes incobrables será realizada por una persona que no tenga relación con la caja, ni con

el control de los registros auxiliares de clientes ni que autorice los límites de crédito.

4. Referente al Objetivo 4: Control apropiado de los cobros de clientes desde su recepción hasta su ingreso en las cuentas bancarias.

- Las ventas de mercancías al contado se controlarán mediante partes o notas de ventas prenumeradas o bien utilizando el papel de las cintas de las cajas registradoras. La sistemática del control de efectivo y de registro será:
 - Las ventas al contado se contabilizarán en el momento en que se realicen.
 - El efectivo y los cheques recibidos se conciliarán diariamente con las notas de venta al contado o con el detalle de las cintas de las cajas registradoras. Como control adicional se comprobará con el libro de caja y con el extracto-justificante del depósito diario al banco.
 - Por medio de las conciliaciones bancarias.
- Se establecerán controles específicos del efectivo.

5. Referente al Objetivo 5: Salvaguardia y custodia.

- El acceso a las cuentas a cobrar y cobros de clientes estará restringido y limitado a quienes estén autorizados para la utilización de los mismos.
- Se utilizarán dispositivos de seguridad para prevenir y detectar situaciones de alarma (incendio, vigilancia, etc.).
- Se ejercerán controles periódicos sobre las personas que tienen a su cargo la custodia de efectivo.

- Todos los cobros serán controlados por parte del cajero hasta que se efectúe su ingreso en el banco.
- Las cuentas y los efectos a cobrar estarán apropiadamente protegidos para evitar manipulaciones fraudulentas (documentos en lugares adecuados y seguros, cajas fuertes). A la vez los datos y archivos informáticos se protegerán contra accesos no autorizados.

6. Referente al Objetivo 6: Segregación de funciones.

Las funciones de mantenimiento y seguimiento de las cuentas a cobrar, el manejo y control de cobros y la contabilización de los mismos estarán adecuadamente segregados con el objeto de evitar deficiencias e irregularidades en el control. Así pues:

7. Referente al objetivo 7: Operando de acuerdo con políticas definidas.

Se establecerá un manual de procedimientos, aprobado por la Dirección, en donde se detallen las políticas, procesos y criterios a mantener y a ejecutar en el área de cuentas a cobrar en general. Principalmente se constatará:

- Criterios a seguir en la concesión de créditos a clientes.
- Políticas y criterios en la aplicación de provisiones por clientes de dudosa cobrabilidad.
- Conciliaciones periódicas de los registros auxiliares de los estados financieros.
- Políticas y condiciones en cuanto a la concesión de anticipos o préstamos al personal.

- Informes internos de antigüedad de saldos de cuentas a cobrar, cancelaciones de cuentas incobrables, gestiones, tramitación y recuperación de impagados, etc.
- Control, seguimiento y supervisión del cobro de las cuentas a cobrar.
- Plan de verificación, comprobación y cumplimiento de controles definidos (personas independientes o externas)(Aguirre Ormaechea, 2010).

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. La Empresa

Los modernos planteamientos acerca de la empresa entienden ésta como una ficción legal que sirve de nexo contractual entre todos los agentes económicos interesados en la marcha del negocio económico que la misma explota.

Desde este punto de vista, la empresa no es más que una ficción jurídica, es decir, un ente creado de manera artificial por el Derecho, para dar solución a los problemas que plantea la explotación de una actividad económica por varias personas físicas de manera conjunta(De la Peña Gutierrez, 2011).

Es un conjunto organizado de recursos humanos, materiales y económicos que tienen como fin la producción de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de la colectividad(Hidrobo Guzmán, 2015).

2.2.1.2. Clases de empresas

Existen varias clases de empresas, las cuales se considera la clasificación de acuerdo a la naturaleza o actividad que desarrollan.

2.2.1.2.1. Por la naturaleza:

Las empresas de acuerdo a la naturaleza o actividad que cumple pueden ser:

1. Empresas industriales: Son aquellas que partiendo de la materia prima y utilizando un proceso productivo se dedican a la transformación de bienes o productos terminados.
2. Empresas comerciales: Son aquellas que se dedican a la compra y venta de productos terminados. Permiten el acercamiento de los bienes desde el productor hacia el consumidor, sin realizar cambios de forma en la naturaleza de los bienes.
3. Empresas de servicios: Son aquellas que se dedican a la venta de servicios, son creadas con el fin de atender necesidades de carácter biológico, sentimental, afectivo entre otras(Hidrobo Guzmán, 2015).

2.2.1.3. Estructura

La estructura de la empresa es el patrón de diseño o modelo con el que se organiza con el fin de cumplir con las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

Para seleccionar una estructura adecuada es necesario comprender que cada empresa es diferente, puede adoptar la estructura organizacional que se ajuste a sus prioridades y necesidades y que responda a lo planificado.

La empresa se estructura fundamentalmente de acuerdo a las funciones que realiza, dependiendo del tipo de empresa, así de acuerdo a la naturaleza, se dedica a la producción de bienes, a la comercialización de bienes o la prestación de servicios(Hidrobo Guzmán, 2015).

2.2.1.4. Importancia

Toda empresa antes de iniciar sus operaciones, deberá en primer lugar planificar para así acogerse a las normas legales establecidas en nuestra propia legislación, con la finalidad de funcionar legalmente, pues de esta manera, además tendrá derecho a ciertos beneficios de protección estatal; según el caso, tales como: incentivos de orden crediticio, arancelario y tributario entre otros(Sarmiento R. R. , 2010).

2.2.1.5. Organización

Cualquiera que sea su actividad y capacidad económica, deberá tener su organización, pero no podemos hablar de una organización universal; pues de ella dependerá de factores propios de cada empresa.

2.2.1.6. Organigrama

Es necesario organizar mediante la elaboración de un gráfico; el cual generalmente representa la estructura de la empresa en orden jerárquico y/o dividido por funciones o tareas específicas(Sarmiento R. R. , 2010).

2.2.2. Clientes

Créditos con compradores de mercaderías y demás bienes definidos como existencias, así como con los usuarios de los servicios prestados por la empresa, siempre que constituyan una actividad principal en la misma.

- Clientes.
- Clientes, efectos comerciales a cobrar.
- Clientes, empresas del grupo.
- Clientes, empresas asociadas.
- Clientes de dudoso cobro.
- Envases y embalajes a devolver por clientes.
- Anticipos de clientes.

2.2.2. Deudores

Créditos con compradores de servicios que no tienen la condición estricta de clientes.

- Deudores.
- Deudores, efectos comerciales a cobrar.
- Deudores de dudoso cobro.
- Deudores por operaciones en común.

2.2.3. Otras cuentas a cobrar

- Anticipos de remuneraciones.- Entregas a cuentas de remuneraciones al personal de la empresa.

2.2.4. Provisiones por operaciones de tráfico

Cobertura de situaciones de insolvencias de clientes y otros deudores.

- Provisión para insolvencias de tráfico.
- Provisión para insolvencias de tráfico de empresas del grupo.
- Provisión para insolvencias de tráfico de empresas asociadas.
- Provisión para otras operaciones de tráfico(Aguirre Ormaechea, 2010).

2.2.5. Normas de valoración.

Las normas de valoración que el auditor ha de tener en cuenta cuando se proceda al examen de las cuentas a cobrar son las siguientes:

2.2.6. Clientes y Deudores (en general).

Formarán en el balance por su valor nominativo. Las ventajas incorporadas al nominal de los créditos por procedimientos de tráfico con vencimiento

preferente al año, deberán registrarse en el balance como “Ingresos a distribuir en varios ejercicios”, imputándose anualmente a resultados de acuerdo con un criterio financiero. Estas deberán ejecutar las correcciones valorativas que vengan, dotándose, en su caso, las oportunas provisiones en función del riesgo que muestren las posibles insolvencias con relación al cobro de los activos de que se trate(Aguirre Ormaechea, 2010).

2.2.7. Créditos no comerciales.

Estas se reconocerán por el importe entregado. La diferencia de este importe y el nominal de los créditos deberán calcular como ingreso por intereses en el ejercicio en que se devenguen, persiguiendo un criterio financiero y registrar el crédito por intereses en el activo del balance. Los créditos por venta de inmovilizado se apreciarán por el precio de venta, exceptuados en todos los casos los intereses reunidos al nominal de los créditos, los cuales serán imputados y reconocidos(Aguirre Ormaechea, 2010).

Los intereses devengados, dispondrán en las cuentas de crédito de corto o largo plazo, en ocupación de su vencimiento. Se reconocerán en dichas partidas de crédito los intereses implícitos que se devenguen, con arreglo al crédito financiero, con posterioridad a la fecha de adquisición del valor(Aguirre Ormaechea, 2010).

2.2.8. Libro registro de efectos a cobrar

Los efectos a cobrar son los que la empresa gira a sus clientes y deudores, o bien, efectos que le han sido endosados. Los efectos a favor de la empresa pueden encontrarse en tres situaciones:

- **Efectos en cartera:** Efectos a cobrar en poder de la cartera.
- **Efectos descontados:** Efectos que la empresa ha negociado en el banco para obtener liquidez y que todavía no han vencido. El banco cobrará intereses de descuento, comisiones y otros gastos. Si el librado

no paga a su vencimiento la empresa tendrá que reembolsar su importe al banco.

- **Efectos en gestión de cobro:** Efectos que la empresa ha enviado al banco para que éste gestione su cobro a su vencimiento. El banco cobrará comisiones y otros gastos.

El libro registro de efectos a cobrar deberá permitir anotar la mayor información posible, indicando si los efectos han sido aceptados, descontados o enviados en gestión de cobro(Rey Pombo, 2012).

2.3. Fundamentación Legal

La investigación está sujeta al cumplimiento de las siguientes Leyes y Normativas:

2.3.1. Normas Internacionales de Contabilidad

2.3.1.1. NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición.

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad ha decidido sustituir la NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición a lo largo de un período de tiempo. La primera entrega, que trata la clasificación y medición de activos financieros, se emitió como NIIF 9 Instrumentos Financieros en noviembre de 2009. Los requerimientos para la clasificación y medición de los pasivos financieros y la baja en cuentas de activos y pasivos financieros se añadieron a la NIIF 9 en octubre de 2010.

En consecuencia, partes de la NIC 39 están siendo sustituidas y quedarán obsoletas para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2013. Se han publicado las propuestas para sustituir los requerimientos sobre deterioro de valor y las propuestas sobre contabilidad de coberturas se espera que se publiquen en 2010. Los requerimientos restantes de la NIC 39 continúan

en vigor hasta ser sustituidos por futuras entregas de la NIIF 9. El Consejo espera sustituir la NIC 39 en su totalidad.

2.3.1.1.1. Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros medidos al costo amortizado

Una entidad evaluará al final de cada período sobre el que se informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos medidos al costo amortizado estén deteriorados.

Cuando exista evidencia objetiva de que se ha incurrido en una pérdida por deterioro del valor en activos financieros medidos al costo amortizado, el importe de la pérdida se medirá como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados (excluyendo las pérdidas crediticias futuras en las que no se haya incurrido), descontados con la tasa de interés efectiva original del activo financiero (es decir, la tasa de interés efectiva computada en el momento del reconocimiento inicial). El importe en libros del activo se reducirá directamente, o mediante una cuenta correctora. El importe de la pérdida se reconocerá en el resultado del período.

2.3.1.1.2. Cobertura

Una relación de cobertura cumplirá los requisitos para ser contabilizada de acuerdo con lo establecido en los párrafos 89 a 102, si y sólo si, se cumplen todas las condiciones siguientes:

(a) Al inicio de la cobertura, existe una designación y una documentación formales de la relación de cobertura y del objetivo y estrategia de gestión del riesgo de la entidad para emprender la cobertura. Esa documentación incluirá la identificación del instrumento de cobertura, de la partida cubierta o transacción, de la naturaleza del riesgo que se está cubriendo y de la forma en que la entidad medirá la eficacia del instrumento de cobertura para compensar la exposición a los cambios en el valor razonable de la partida cubierta o a los cambios en los flujos de efectivo atribuibles al riesgo cubierto.

(b) Se espera que la cobertura sea altamente eficaz en la consecución de la compensación de los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo atribuibles al riesgo cubierto, de manera congruente con la estrategia de gestión del riesgo para tal relación de cobertura en particular que se haya documentado inicialmente.

(c) Para las coberturas del flujo de efectivo, la transacción prevista que es objeto de la cobertura, deberá ser altamente probable y presentar además una exposición a las variaciones en los flujos de efectivo que podrían, a la postre, afectar los resultados.

(d) La eficacia de la cobertura puede medirse con fiabilidad, es decir el valor razonable o los flujos de efectivo de la partida cubierta que son atribuibles al riesgo cubierto y el valor razonable del instrumento de cobertura pueden medirse con fiabilidad.

(e) La cobertura se evalúa en un contexto de negocio en marcha, y realmente se puede concluir que ha sido altamente eficaz a lo largo de todos los períodos para los cuales ha sido designada.

Las relaciones de cobertura son de tres clases:

(a) Cobertura del valor razonable: es una cobertura de la exposición a los cambios en el valor razonable de activos o pasivos reconocidos o de compromisos en firme no reconocidos, o bien de una porción identificada de dichos activos, pasivos o compromisos en firme, que puede atribuirse a un riesgo en particular y puede afectar al resultado del período;

(b) Cobertura del flujo de efectivo: es una cobertura de la exposición a la variación de los flujos de efectivo que se atribuye a un riesgo particular asociado con un activo o pasivo reconocido (como la totalidad o algunos de los pagos futuros de interés de una deuda a interés variable), o a una transacción prevista altamente probable, y que puede afectar al resultado del período.

(c) Cobertura de la inversión neta en un negocio en el extranjero tal como se define en la NIC 21.

Si una cobertura del valor razonable cumple, durante el período, con los requisitos establecidos en el párrafo 88, se contabilizará de la siguiente forma:

(a) La ganancia o pérdida procedente de volver a medir el instrumento de cobertura al valor razonable (en el caso de un derivado que sea instrumento de cobertura) o del componente de moneda extranjera medido de acuerdo con la NIC 21 (en el caso de un instrumento de cobertura que no sea un derivado) se reconocerá en el resultado del período; y

(b) La ganancia o pérdida de la partida cubierta atribuible al riesgo cubierto ajustará el importe en libros de la partida cubierta y se reconocerá en el resultado del período. Esto se aplicará incluso si la partida cubierta se midiese al costo.

Cuando una cobertura del flujo de efectivo cumpla, durante el período, las condiciones establecidas en el párrafo 88, se la contabilizará de la manera siguiente:

(a) la parte de la ganancia o pérdida del instrumento de cobertura que se determina que es una cobertura eficaz (véase párrafo 88) se reconocerá en otro resultado integral; y

(b) la parte ineficaz de la ganancia o pérdida del instrumento de cobertura se reconocerá en el resultado del período.

Las coberturas de una inversión neta en un negocio en el extranjero, incluyendo la cobertura de una partida monetaria que se contabilice como parte de una inversión neta (véase la NIC 21), se contabilizarán de manera similar a las coberturas de flujo de efectivo:

(a) La parte de la ganancia o pérdida del instrumento de cobertura que se determina que es una cobertura eficaz se reconocerá en otro resultado integral; y

(b) La parte ineficaz se reconocerá en el resultado (<http://www.ifrs.org/IFRSs/Documents/Spanish%20IAS%20and%20IFRSs%20PDFs%202012/IAS%2039.pdf>, 2015).

2.3.2. Normas Internacionales de Auditoría

2.3.2.1. NIA 6 (Sección 400) Evaluación de Riesgo y Control Interno

Introducción.

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los métodos de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría(Normas Internacionales de Auditoría, 2015).
2. **El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. 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** (Normas Internacionales de Auditoría, 2015).
3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están hechos en forma errónea de una forma importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección(Normas Internacionales de Auditoría, 2015).
4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados(Normas Internacionales de Auditoría, 2015).

5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno(Normas Internacionales de Auditoría, 2015).
6. “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases(Normas Internacionales de Auditoría, 2015).
7. “Sistema de contabilidad” significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos(Normas Internacionales de Auditoría, 2015).
8. 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(Normas Internacionales de Auditoría, 2015).

2.3.2.2. NIA 200

Objetivo y principios generales que gobiernan una auditoría de estados financieros

2.3.2.2.1. Introducción

1. El propósito de esta Norma Internacional sobre Auditoría (NIA) es establecer normas y dar lineamientos sobre el objetivo y los principios generales que gobiernan una auditoría de estados financieros. Esta NIA deberá leerse conjuntamente con el Marco de Referencia de las Normas Internacionales de Auditoría(Normas Internacionales de Auditoría, 2015).

2.3.2.2.2. Objetivo de una auditoría

2. **El objetivo de una auditoría de estados financieros es hacer posible al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, respecto de todo lo sustancial, de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado.** Las frases usadas para expresar la opinión del auditor son "dar una visión verdadera y justa" o "presentar razonablemente, respecto de todo lo sustancial", que son términos equivalentes.

3. Aunque la opinión del auditor aumenta la credibilidad de los estados financieros, el usuario no puede asumir que la opinión es una seguridad en cuanto a la futura viabilidad de la entidad ni a la eficiencia o efectividad con que la administración ha conducido los asuntos de la entidad(Normas Internacionales de Auditoría, 2015).

2.3.2.2.3. Principios generales de una auditoría

4. **El auditor deberá cumplir con el "Código de Ética para los Contadores Profesionales" emitido por la Federación Internacional de Contadores. Los principios éticos que gobiernan las responsabilidades profesionales del auditor son:**

- a. Independencia;
- b. Integridad;
- c. Objetividad;
- d. Competencia profesional y debido cuidado;
- e. Confidencialidad;
- f. Conducta profesional; y
- g. Normas técnicas.

5. **El auditor deberá conducir una auditoría de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría.** Estas contienen principios básicos y procedimientos esenciales junto con lineamientos relativos en forma de material explicativo o de otro tipo (Normas Internacionales de Auditoría, 2015).

2.3.3. MANUAL DE FUNCIONES Y POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Control del Documento

Nombre: **Manual de Funciones y Políticas**
 Macro Proceso: **Crédito y Cobranzas**
 Proceso: **Administrativo**

Confidencialidad: Documento Interno - El documento o registro es propiedad intelectual de Mundoffice C. Ltda., y su uso es exclusivo para los colaboradores de la compañía. La información contenida no podrá ser copiada, compartida o divulgada con terceros sin autorización escrita del gerente general.



El reverso de este documento puede ser reutilizado.

Historial de cambios:

Rev.	Fecha	Cambio
1	10-10-12	Elaboración manual de función y políticas

Elaboración	Verificación	Aprobación
-------------	--------------	------------

Comité	Comercialización	Gerencia
Distribución: Medio:	Ubicación:	Responsable
Digital - Original	Gerencia	Gerente y/o subgerencia
Físico – Copia 1	Administración	Coordinadora Administrativa
Físico – Copia 2	Administración	Jefa y auxiliar del departamento de crédito y cobranzas
Físico – Copia 3	Comercialización	Coordinadora Comercial

Nota: Cualquier copia de este documento en cualquier medio que no conste en la lista anterior es una copia no controlada y no debe ser considerada como fuente confiable. Refiérase a las fuentes arriba indicadas para la última versión de este documento.

Tabla de contenido

- 1 Misión
- 2 Objetivo
- 3 Perfil profesional
- 4 Funciones
 - 4.1 Jefa de crédito
 - 4.2 Asistente de crédito y cobranzas
 - 4.3 Auxiliar de crédito y cobranzas
- 5 Políticas
 - 5.1 Requisitos para evaluar una línea de crédito
 - 5.2 Otorgamiento y cupos la de la línea de crédito
 - 5.3 Ampliaciones de cupos y plazos de líneas de crédito
 - 5.4 Causales para la suspensión de la línea de crédito
 - 5.5 Recaudación
 - 5.6 Categorización de los clientes
- 6 Anexos

MISIÓN:

Apoyar al área de ventas en el otorgamiento de créditos a los clientes que lo soliciten, con profesionalismo, responsabilidad, permitiendo a la empresa recaudar los valores otorgados sin ningún grado de dificultad.

OBJETIVO

Mundoffice C Ltda. con el objetivo de contar con una cartera saneada y ordenada en todos sus canales de venta, y preparada para incrementar el volumen de las ventas, ha aprobado el otorgamiento de líneas de crédito a sus clientes importantes que han demostrado fidelidad y cumplimiento de sus obligaciones, pudiendo ser este mayoristas, empresas, instituciones públicas, asociaciones, colegios, municipios, público consumidor que no presente disponibilidad para comprar con dinero en efectivo y de esta forma cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

PERFIL PROFESIONAL

Profesional en la Ingeniería Comercial, Ingeniería Empresarial o Economista.

FUNCIONES:

JEFE DE CRÉDITO

Son deberes y atribuciones del Jefe de Crédito y Cobranza

- Responder por el departamento en todo aspecto. Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito y cobranza.
- Analizar y evaluar todas las solicitudes de crédito entregadas por el departamento de ventas, que cumplan con las políticas dadas por la

empresa (documentos, soportes, referencias y garantías que se requieran), verificación de la información

- Otorgar los cupos y plazos de crédito y en caso de requerirlo, citar al comité de crédito para el análisis y aprobación de créditos superiores a su potestad.
- Planificar y gestionar el cobro de la cartera, asignar a la asistente y auxiliar del departamento, sus planes de cobro (canales, valores)
- No permitir que la cartera tenga altos índices de morosidad.
- Presentar periódicamente los informes de la gestión de cobro a la gerencia, subgerencia, coordinador administrativo y cualquier otra área que requiera de la información
- Debe mantener la cartera actualizada, tanto en abonos, pagos, transferencias, NC y ND y retenciones en la fuente.
- Rescatar los cheques posfechados para ser canjeados en efectivo.
- Rescatar los cheques devuelto por el banco y gestionar la recuperación del dinero
- Mantener actualizada la información de todos los clientes que se les ha otorgado crédito. (solicitud, referencias, garantías y todo los requisitos determinados para aprobar los créditos)
- Custodiar y verificar los documentos que respaldan los créditos otorgados (vigencia y valides)
- Seleccionar y capacitar el personal a su cargo.

ASISTENTE CRÉDITO Y COBRANZAS

Son deberes y atribuciones del Asistente de Crédito y Cobranza

- Responder por el cumplimiento de las políticas del departamento
- Analizar y evaluar las solicitudes de crédito asignadas, que cumplan con las políticas dadas por la empresa (documentos, soportes, referencias y garantías que se requieran), verificación de la información

- Otorgar los cupos y plazos de crédito de los clientes asignados y que sean inferiores a \$200 y en caso de requerirlo, reunirse con el jefe de departamento para la aprobación de un cupo mayor.
- Realizar la cobranza de la cartera asignada en el tiempo establecido
- Utilizar los recursos de la empresa para gestionar la recuperación de la cartera.
- Presentar los informes de gestión a su jefe inmediato.
- Acatar las instrucciones de su jefe inmediato.

AUXILIAR DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Son deberes y atribuciones del auxiliar de crédito y cobranza:

- Responder por el cumplimiento de las políticas del departamento.
- Gestionar los recibos de cobro de las sucursales asignadas, incluida la matriz
- Revisión de las facturas canceladas según recibos de cobro y archivar bajo el procedimiento indicado
- Realizar la cobranza de la cartera asignada en el tiempo establecido
- Utilizar los recursos de la empresa para gestionar la recuperación de la cartera
- Presentar los informes de gestión pertinentes, a su jefe inmediato.
- Acatar las instrucciones de su jefe inmediato.

POLÍTICAS

1) REQUISITOS PARA EVALUAR UNA LÍNEA DE CRÉDITO

Requisitos necesarios para solicitar una línea de crédito.

Persona natural: Se concederá crédito a personas naturales: con relación de dependencia, distribuidoras o propietarias de negocios y mayorista que tengan como mínimo un año de actividad comercial.

1. Copia de la cédula de identidad del propietario, conyugue y garante, y del Registro Único de Contribuyentes RUC.
 2. Adjuntar Rol de Pagos en caso que el cliente o su conyugue labore en alguna empresa
 3. Copia de la última planilla cancelada de energía eléctrica o de agua potable y copia del contrato de arrendamiento si es arrendatario.
 4. Verificación física del domicilio del solicitante.
 5. Verificación del local y dar un promedio del local existente, a fin de dar crédito, para que no se trabaje con mercadería de uno si es así se niega el crédito
 6. Copia de 3 facturas reciente de compra a proveedores de nuestra línea
 7. Adjuntar Referencias bancarias originales y actualizadas
 8. Adjuntar Tres (3) Referencias comerciales y personales
 9. Llenar la planilla de solicitud de crédito
 10. Entregar cheques o pagare firmado como garantía.
 11. Revisión en la central de riesgo. En caso que mantenga cartera vencida no está apto para un nuevo crédito, preguntar si existe vencimiento, se analiza el riesgo o directamente se niega el crédito
 12. Analizar el nivel de endeudamiento en el buró de crédito e imprimir el reporte a color para adjuntar a la solicitud
 13. Adjuntar un análisis de movimiento de ventas
 14. Certificado de Trabajo (persona natural con dependencia laboral).
 15. Presentar último Rol de pagos (persona natural con dependencia laboral).
- Contra entrega de Productos: Computadoras – TV
- Firmar letra de cambio y/o pagare
- Contrato de compra y venta con reserva de dominio
- Reconocimiento de firma, notariada
- Registro de Judicatura
- En cada documento como Factura, acta de recepción, contrato debe estar detallado la serie e identificaciones puntuales del equipo.

Persona jurídica: Tener como mínimo 2 años de existencia de actividad comercial

1. Copia del Registro Único de Contribuyentes.
2. Certificado actualizado de cumplimiento de obligaciones tributarias.
3. Referencias bancarias originales y actualizadas.
4. Dos (2) Referencias Comerciales
5. Llenar la planilla de solicitud de crédito.
6. Nombramiento representante legal
7. Copia de constitución de la empresa.
8. Entregar una Letra de Cambio/pagare por el cupo de crédito otorgado
9. Revisión en la central de riesgo
10. Verificar personas autorizadas a firmar las facturas y/o documentos que la empresa entregue al cliente.

2) OTORGAMIENTO Y CUPOS E INCREMENTAR NUEVOS CUPOS EN LAS LÍNEAS DE CRÉDITO.

SOLO APRUEBA GERENCIA Y/O SUBGERENCIA Y COMITÉ DE CRÉDITO

- a) Calificación del Crédito
 - i) Cumplimiento de los requisitos.
 - ii) Informe favorable de Ventas.
 - iii) Adecuada capacidad de pago
 - iv) Referencias comerciales satisfactorias.
- b) La línea de crédito que se conceda al cliente, solo se podrá utilizar a partir de la fecha en que sea autorizada.
- c) El plazo de pago del crédito que se conceda, comenzara a partir de la fecha en que se emita la factura y este considerara días naturales y no días hábiles.
- d) La línea de crédito que se otorgue no puede ser excedida por las compras promedio del cliente.

CANAL DE VENTA	PLAZO
INCOP Carta de recordatorio a su vencimiento Reportar el crédito	30 DIAS Plazos y seguimiento
MAYORISTA En temporada únicamente solo en abril para abastecerse pagos 10 – 20-30 de Junio A partir de mayo solo 30 a 35 días el crédito	60 DIAS / CUOTAS 15 DIAS En caso que la temporada se cambie a lo normal se reorganiza un calendario en crédito
MUNICIPIOS / COLEGIOS Solo 30 días y específicamente respaldarse con la retención pues esto indica el ingreso de acuerdo a la institución	30 DIAS
ASOCIACIONES Modificar los contratos Establecer que nos cancelen todo el valor del corte, caso contrario se cierra el créditos para todos	90 DIAS / CUOTAS X MES
ASOCIACIONES PC	12 MESES / CUOTAS X MES
PERSONALES	15/35 DIAS
EMPRESAS Suministros con orden mientras tanto no se otorgara crédito alguno	30 DIAS

NOTA: Los créditos vigentes mantienen su plazo autorizados.

- e) El cliente que tenga una línea de crédito y cambie de razón social, deberá solicitar, modificar su línea de crédito, a través del formato correspondiente. Esto se debe de hacer de forma inmediata, de otra manera se maneja como cliente nuevo.

3) AMPLIACIONES DE CUPOS Y PLAZOS DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

- a. De manera periódica se realizará revisiones del historial de crédito y pagos para considerar modificaciones de plazos y montos. La Gerencia será el autorizado de aprobar los cambios.

- b. El cliente con línea de crédito que necesite la ampliación del monto de crédito o del plazo de pago, tendrá que solicitarlo a través del formato correspondiente.

4) CAUSALES PARA LA SUSPENSIÓN DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

- a) El cliente que se atrase en el pago de uno de sus créditos, se le suspenderá su línea de crédito, hasta que cumpla por completo con sus compromisos vencidos. Para la reapertura de la línea de crédito se considerara la morosidad y la intención de pago por parte del cliente.
- b) En caso de que a un cliente se le suspenda su línea de crédito, solo se le autorizarán nuevas compras de contado, hasta que se ponga al corriente con sus cuentas vencidas, siempre y cuando el atraso no sea mayor a 15 días.
- c) El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos tendrá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito, de acuerdo al criterio emitido por el DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA. Toda suspensión de crédito será autorizada por la Gerencia o Subgerencia.
- d) Cuando un cliente con línea de crédito nos pague con cheque y al mes nos devuelven más de un cheque, se le cancelará su línea de crédito y sólo se le permitirá hacer nuevas adquisiciones de contado.
- e) Mundoffice se reserva el derecho de otorgar, limitar o cancelar el crédito solicitado, según lo estime conveniente y en cualquier tiempo sin previa aprobación.

5) RECAUDACIÓN

- a) La cancelación del crédito podrá ser por el total de la deuda ó parcial (Abonos).
- b) Las formas de pagos aceptadas son:
 - 1. Efectivo.
 - 2. Cheques girados y cruzados a nombre de Mundoffice C. Ltda. Los cheques deben ser a la fecha, solo en casos especiales que hayan sido

aprobados previamente se les aceptara cheques con fecha futura los cuales deberán pertenecer a la cuenta del deudor. Se aceptaran cheques posfechados previa autorización de Gerencia o Subgerencia.

3. Retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta.
4. Crédito o depósito a cuenta autorizada por la empresa.
5. Cruce de cuentas (Aplica casos clientes/proveedores).

- c) El departamento de crédito y cobranza será el encargado de realizar la cobranza de los créditos a los clientes y deberá emitir el recibo de cobro. (Personas autorizadas por la empresa con su respectivo recibo de cobro).
- d) Los cheques posfechados serán depositados de acuerdo a la fecha pactada.
- e) El cliente pagará las comisiones que el banco cobre a esta empresa por la devolución del cheque por cualquier causa imputable al cliente.

6) CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES

El departamento de crédito realizará la categorización de clientes en base a la siguiente tabla:

2	INCOP	I
3	MAYORISTAS	M
4	INSTITUCIONES PÚBLICAS	P
5	ASOCIACIONES	A
6	PERSONALES	C
7	EMPRESAS	E
8	COMPUTADORAS (largo plazo)	CO
9	IMPRESA	R

ANEXOS

Anexo 1.- Las aprobaciones de las líneas de crédito están dadas de la siguiente forma:

MINIMO	MAXIMO	AUTORIZADO POR
\$ 1	\$ 200	Jefe de DPTO. CRÉDITO
\$ 201	\$ MAS	Gerencia y COMITÉ DE CRÉDITO (Sub-Gerencia, Coord. Administrativa y Jefe De Crédito

Anexo 2.-Se realizarán comités de crédito periódicos con la asistencia de un representante del departamento de crédito y cobranza, Subgerencia, Gerencia y departamento financiero, dependiendo del monto de crédito (tabla adjunta).

Anexo 3.- Toda Nota de Crédito deberá ser autorizada por la Gerencia o Subgerencia de la compañía.

Anexo 4.- Cliente que solicita crédito que no cumpla con los requisitos podrá ser evaluado en el Comité de Crédito

Anexo5.-El Departamento de Crédito y Cobranza todos los años deben actualizar la información de los clientes. Los clientes que estén solicitando créditos nuevos, deberán tener su primera compra de contado.

Anexo 6.- Todo cambio en los cupos y plazo de crédito, documentación y respaldo de la deuda con cheques de terceros, único y exclusivamente serán autorizados por la Gerencia o Subgerencia de MUNDOFFICE.

Anexo7.- Toda comunicación del cliente sobre la postergación del cobro del cheque, deberá ser autorizada por Gerencia y/o Sub – Gerencia, estableciendo inmediatamente una nueva fecha para el debido cobro.

Sr. José Augusto Tipantuña Ugsha
Gerente

Sra. Betty de Jesús Garnica Rodríguez
Sub-Gerente

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos:

3.1.1. Materiales utilizados

Durante el desarrollo de esta investigación se utilizaron los siguientes materiales.

EQUIPOS DE OFICINA	CANTIDAD
Computadora	1
Impresora	1
Servicio de internet en horas	90
Calculadora	1
Memory Flash	1
MATERIALES	
Bolígrafos	3
Resaltadores	2
Carpetas	2
Resma de hojas	4
CD	7
Grapadora	1
Anillados	7
Empastados	3
Perforadora	1

Elaboración: La autora

3.1.2. Métodos de Investigación

Se utilizaron los siguientes métodos para esta investigación:

3.1.2.1. Analítico

Se empleó este tipo de método para analizar e interpretar la recopilación de datos en este proyecto de investigación.

3.1.2.2. Sistemático

Se utilizó este tipo de método para poder desarrollar cada proceso de auditoría de control interno y poder determinar la relación de las gestiones entre la estructura y la dinámica de los recursos empleados en esta entidad.

Fuentes

Para la realización del trabajo investigativo se utilizó las siguientes fuentes de investigación:

Primarias

La información primaria se la obtuvo mediante la entrevista realizada a los directivos y la jefe de crédito de la empresa y así recopilar la información necesaria.

Secundarias

Los datos secundarios se los obtuvo a través de libros, tesis, revistas, folletos, internet, etc., el cual se empleó para redactar el marco teórico del proyecto de investigación.

3.2. Tipos de investigación

En este proyecto se utilizó los siguientes tipos de investigación como son:

3.2.1. Investigación Exploratoria

Se utilizó este tipo de investigación para profundizar el problema de investigación basándome en la revisión de trabajos anteriores, sin duda me permitió conocer estudios sobre temas semejantes y así familiarizar con temas hasta el momento desconocidos.

3.2.2. Investigación Descriptiva

Permitió describir el objeto de investigación, de tal manera que se pueda identificar variables y describirlas.

3.2.3. Investigación Explicativa

Este tipo de investigación permitió plantear el origen o causa de los hechos, fenómenos, etc.

3.3. Técnicas de Investigación

Esta investigación demandó la utilización de las siguientes técnicas:

3.3.1. Observación

La observación comprendió el registro de los patrones de conducta en lo que respecta al personal, objetos, sujetos y sucesos de forma sistemática para determinar u obtener información del fenómeno de interés, información se registrará conforme ocurran los sucesos o a partir de eventos o registros anteriores.

3.3.2. Cuestionario

Este instrumento permitió la recolección de datos utilizando un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente en función de la hipótesis, variables, objetivos y sus resultados permitirán entrar al universo para la fundamentación o demostración de la hipótesis.

3.4. Diseño de la Investigación

Para obtener los resultados esperados se efectuó el siguiente proceso:

- ✓ Establecimiento del área de estudio.
- ✓ Elaboración del marco contextual de la investigación.
- ✓ Desarrollo del marco teórico.
- ✓ Elaboración de la metodología de la investigación.

- ✓ Elaboración de la firma auditora ficticia.
- ✓ Análisis e interpretación de resultados.
- ✓ Presentación de los resultados.
- ✓ Elaboración del informe de Control Interno.
- ✓ Desarrollo de la discusión e hipótesis.
- ✓ Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

3.4.1. Población y muestra.

La población hace referencia al conjunto total de individuos quienes laboran en la empresa en estudio, es decir 90 personas, las cuales se va a entrevistar la parte administrativa como son el Gerente, el Contador y el Jefe de Crédito y Cobranzas.

Gerente	Sr. José Tipantuña Ugsha
Contador	Ing. José Morales Sornoza
Jefe de Crédito y Cobranzas	Sra. Carola Castro Pisco

3.4.2. Creación de la Firma Auditora Ficticia.

Para realizar la ejecución del presente proyecto de investigación, se propuso la creación de una firma de Auditora ficticia, denominado “AUDITGROUP”, bajo la cual se desarrollará la investigación, implantando para este propósito un logotipo con el que nos identificaremos en el lapso de nuestra auditoría.

Es muy importante crear una firma auditora no solo porque genera una mayor confianza hacia el cliente y demuestra profesionalismo sino también porque se convierte en el principal soporte y fortaleza como imagen corporativa de la empresa, pues cada firma tiene la obligación de establecer y mantener estándares de revisión que le genere seguridad de que dicha firma y el personal cumplen con las normas profesionales y con los requisitos legales y

de regulación aplicables y que los dictámenes emitidos por la firma o los socios del trabajo son apropiados en las circunstancias.

La creación de esta firma auditora ficticia se la realiza con la finalidad de realizar una profunda evaluación al cumplimiento de las políticas de esta empresa referente al área de crédito y cobranzas del período 2013.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1.Resultados

FASE I: Conocimiento Preliminar

4.1.1 Plan General de Control Interno

	AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	REF: PP 6
PLAN GENERAL DE CONTROL INTERNO		
MOTIVO Los Directivos de la empresa Mundoffice C. Ltda., requieren una evaluación del Control Interno para verificar si los procesos del área de cuentas por cobrar se cumplen a cabalidad basándose en las políticas y leyes.		
OBJETIVOS GENERAL Realizar una evaluación de los controles internos del área de cuentas por cobrar que conlleven a verificar si este mismo está siendo utilizado de forma eficiente así como también las políticas y normas que dispone la empresa.		
ESPECIFICOS • Examinar las políticas y criterios establecidos por la entidad para la concesión de créditos. • Evaluar el cumplimiento del control interno en la salvaguardia de los recursos y registros que sustentan la información de las cuentas por cobrar. • Analizar la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar para su revisión y seguimiento de deudas de dudoso cobro. • Elaborar el Informe de Control Interno de los resultados obtenidos.		
ALCANCE La realización de esta evaluación de Control Interno al período fiscal 2013, tendrá una duración de 30 días hábiles el cual al finalizar el tiempo determinado por la firma auditora, esta emitirá un informe con respecto a la misma.		

PLAN GENERAL DE CONTROL INTERNO

DISPOSICIONES LEGALES

Base Técnica:

- ❖ Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- ❖ Normas Internacionales de Auditoría (NIA)
- ❖ COSO II

PROCEDIMIENTOS

- ❖ Realización de la entrevista para obtener información necesaria acerca de la naturaleza del negocio.
- ❖ Elaboración del cuestionario de control interno y hallazgos de auditoría.
- ❖ Evaluación de los riesgos de control, detección y de auditoría y preparación del informe de Control Interno.

TIEMPO DE EJECUCIÓN

30 Días hábiles.

RECURSOS A UTILIZAR

PLAN GENERAL DE CONTROL INTERNO

a) Recursos Materiales.

PRESUPUESTO GENERAL.				
DETALLE.	CANTIDAD.	UNID. MEDIDAS.	V. UNITARIO.	V. TOTAL.
Impresiones.				\$ 80.00
Servicio de internet en horas	30	Horas	0.75	\$ 22.50
Hojas A4	3	Resmas	3.40	\$ 10.20
Calculadora	1	Unidad	5.00	\$ 5.00
Cartuchos de tinta	2	Unidad	30.00	\$ 60.00
Bolígrafos	4	Unidad	0.50	\$ 2.00
Carpetas	4	Unidad	0.75	\$ 3.00
Cd's	3	Unidad	1.20	\$ 3.60
Anillados	4	Unidad	2.00	\$ 6.00
Empastados	4	Unidad	10.00	\$ 30.00
Movilización	30	Pasajes	1.00	\$ 30.00
TOTAL				\$ 252.30

FECHAS

PRIMERA FASE:

PLANIFICACIÓN:

Se iniciará a partir del 13 de enero del 2014 al 16 de enero del 2014.

SEGUNDA FASE:

EJECUCIÓN:

Se realizará desde el 17 de enero al 06 de febrero del 2014

PLAN GENERAL DE CONTROL INTERNO

TERCERA FASE:

ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONTROL INTERNO:

Tendrá lugar desde el 07 al 13 de febrero del 2014

SUPERVISIÓN DE LA EVALUACIÓN:

La auditora será la responsable de dirigir al grupo de trabajo en los objetivos, los procedimientos y alcance a aplicarse en esta auditoría de Control Interno. La auditora tendrá el compromiso extra de delegar las actividades a cada miembro del grupo de manera ordenada y eficaz para efectuar con la planificación y ejecución de esta auditoría certificando un control de calidad eficiente al terminar la auditoría y tener seguridad en la opinión del informe final.

PRODUCTO A OBTENER:

Plan específico de Control Interno.

Programa de Control Interno.

Cuestionario de Control Interno.

Informe Final de Control Interno.

Realizado por:

Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:

Del 17 de enero del 2014

Revisado por:

Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:

Del 17 de enero del 2014

FASE II: Planificación

4.1.2 Fase Preliminar de Control Interno.

		AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013.			REF: PPCI 1/2
PROGRAMA PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO.					
OBJETIVOS: ❖ Adquirir el conocimiento necesario de la empresa y los procedimientos de sus actividades. ❖ Identificar las circunstancias que existen en la empresa para elaborarla evaluación de Control Interno.					
Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA	OBSERVACIÓN
1	Solicitud de Control Interno.	PP 1	P.T.V.L.	09-12-13	Ninguna
2	Carta de entendimiento de Control Interno.	PP 2	P.T.V.L.	16-12-13	Ninguna
3	Recopilar documentación e información sobre el contrato de la Control Interno.	PP 3	P.T.V.L.	06-01-14	Ninguna
4	Visita a las Instalaciones del área a evaluar.	PP 4	P.T.V.L.	09-01-14	Se realizó el recorrido de las instalaciones y del área de crédito y cobranzas.
5	Entrevistar a los directivos administrativos y empleados de las áreas a examinar.	PP 5	P.T.V.L.	10-01-14	Participaron el gerente, el contador y jefe de crédito.
6	Obtener información de los antecedentes de la empresa.	PP 6	P.T.V.L.	11-01-14	Se obtuvo información de los antecedentes de la empresa.
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana				Fecha: Del 13 de enero del 2014	
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés				Fecha: Del 14 de enero del 2014	

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE 2013.

REF:
PPCI
2/2

PROGRAMA PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO

N.º	PROCEDIMIENTO	REF/ PT.	REALIZADO POR:	FECHA:	OBSERVACIÓN:
7	Obtener los organigramas: estructural, funcional y de personal.	PP 7	P.T.V.L.	13-01-14	Se obtuvo organigrama y manual de funciones de la empresa.
8	Realizar el FODA	PP 8	P.T.V.L.	14-01-14	Análisis FODA.
9	Elaborar el plan de Control Interno	PP 9	P.T.V.L.	15-01-14	Ninguna
10	Analizar el proceso de otorgación de crédito mediante la aplicación flujograma.	PP 10	P.T.V.L.	15-01-14	Ninguna
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana				Fecha: Del 13 de enero del 2014	
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés				Fecha: Del 14 de enero del 2014	

4.1.2.1 Solicitud de Control Interno.

Quevedo, 09 de diciembre del 2013

Sra.

Vanessa Liliana Paredes Tacuri

REPRESENTANTE DE LA FIRMA AUDITORA “AUDITGROUP”

Presente.

Yo, José Tipantuña Ugsha, Representante Legal de la Empresa MUNDOFFICE C. LTDA., de la manera más comedida solicito a usted realizar una evaluación de Control Interno en el Área de cuentas por Cobrar.

Consideramos que su conocimiento en el tema nos ayudará hacer un trabajo imparcial y exacto, el mismo que permitirá brindar una asesoría eficiente y sólida, a través de sugerencias que ayudarán a alcanzar los objetivos y metas planeadas constituyendo un apoyo importante para el desarrollo de nuestras actividades.

Seguro que mi petición tendrá la acogida favorable, le reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Sr. José Tipantuña Ugsha
REPRESENTANTE LEGAL

4.1.2.2. Carta de Aceptación

 AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.	REF: PP 2 1/2
CARTA DE ACEPTACIÓN	
Quevedo, 16 de diciembre del 2013	
Sr. José Augusto Tipantuña Ugsha REPRESENTANTE LEGAL DE MUNDOFFICE C. LTDA.	
Saludos cordiales:	
Reciba un cordial y afectuoso saludo, mediante el presente le confirmo los acuerdos para la evaluación del Control Interno requerida para el área de cuentas por cobrar de la compañía que usted dirige, con el propósito de emitir un dictamen sobre el cumplimiento de los controles internos para el desarrollo de las actividades cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se han desarrollado. El examen se realizará en base a las Normas Internacionales de Auditoría y el COSO II, con el fin de analizar que los procesos no contengan errores. Dentro del examen se realizará una evaluación del control interno de su estructura logrando así determinar su alcance y oportunidad de los procedimientos de esta evaluación. No obstante, le será comunicado cualquier asunto relacionado con la estructura de control interno que surja durante la auditoría, junto con nuestros comentarios y sugerencias de solución.	
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 16 de diciembre del 2013
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 16 de diciembre del 2013

CARTA DE ACEPTACIÓN

Llamamos su atención sobre el hecho de que la administración tiene la responsabilidad de establecer y conservar la estructura de control interno del Departamento. Una estructura de control interno eficaz reduce la probabilidad de errores, irregularidades y actos ilícitos que ocurran o permanezcan sin ser detectados; sin embargo, ello no elimina esa posibilidad.

La ayuda que ha de proporcionar su personal, incluso la preparación y análisis de las cuentas, para la conclusión oportuna de este trabajo facilitará el fin de nuestro examen.

Esperamos una cooperación total con sus colaboradores para que nos brinden la documentación necesaria en relación a nuestro examen.

Favor de firmar y devolver la copia anexa carta para demostrar su juicio y arreglos para nuestro examen.

Aceptado:

Sinceramente

José Augusto Tipantuña Ugsha
REPRESENTANTE LEGAL

Vanessa Paredes Tacuri
JEFA AUDITORA

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 16 de diciembre del 2013

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 16 de diciembre del 2013

4.1.2.3 Contrato de Control Interno

	AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.	REF: PP 3 1/3
CONTRATO DE CONTROL INTERNO.		
En el cantón Quevedo el día lunes, 06 de enero del 2014, se firma el contrato de evaluación del CONTROL INTERNO que celebran por una lado “MUNDOFFICE C. LTDA.” dirigido por el señor José Augusto Tipantuña Ugsha, con cédula de identidad # 120162508-2; como REPRESENTANTE LEGAL el cual se denominará el Contratante; por otro lado la firma de auditoría AUDITGROUP, representada por la Sra. Vanessa Liliana Paredes Tacuri, con cédula de identidad # 120630930-2, a quién se le nombrará la Contratada declaran lo siguiente:		
PRIMERA.: EL CONTRATANTE solicita los servicios legales de la Firma auditora AUDITGROUP, para que realice una auditoría al área de Cuentas por Cobrar de los controles internos de la misma, al completar la auditoría EL CONTRATADO emitirá sus informes que contendrán las opiniones técnicas sobre el área examinada.		
SEGUNDA.- La firma auditora ejecutará su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, en base a las normas de auditoría generalmente aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría y el COSO II.		
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 06 de enero del 2014	
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 06 de enero del 2014	

TERCERA.:EL CONTRATANTE facilitará la asistencia en la elaboración de los trabajos como son los estudios de las cuentas, conciliaciones de diferencias de saldos, búsqueda de comprobantes y registros, etc.

CUARTA..-Son responsables los Directores de la Entidad de la elaboración de las cuentas mensuales y de conceder correctamente firmadas a los auditores dentro del término establecido por la Ley.

QUINTA..-EL CONTRATANTE efectuará la auditoría de en base a las NIAs; el tiempo de la ejecución de la auditoría será desde el 13 de enero hasta el 13 de febrero del 2014, fecha en la que se entregará el informe de control interno.

SEXTA..-Honorarios, El CONTRATADO queda totalmente agradecido por la oportunidad que le ha otorgado EL CONTRATANTE de realizar sus prácticas estudiantiles de auditoría, para su desempeño laboral y desarrollo profesional, por lo que el trabajo lo realizará sin costo alguno.

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 06 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 06 de enero del 2014

SÉPTIMO.- El vigente contrato tiene por objetivo la ejecución de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar previstas en la legislación vigente, permaneciendo excluida cualquier otra gestión profesional que se faculte por la compañía a los auditores.

En consentimiento con cuanto precede, ambas partes firman el actual contrato en el lugar y fecha arriba indicados.

José Augusto Tipantuña Ugsha
REPRESENTANTE LEGAL

Vanessa Liliana Paredes Tacuri
JEFA AUDITORA

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 06 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 06 de enero del 2014

4.1.2.5 Visita a las instalaciones.

 AUDITGROUP AUDITORES & CONSULTORES	AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	REF: PP 4 1/3
VISITA A LAS INSTALACIONES.		
El día viernes 10 de enero del año 2014, siendo las 10h00 horas, se realizó la visita a las instalaciones de la empresa Mundoffice C. Ltda., su matriz está ubicada en la calle Bolívar # 705 y séptima, en compañía del Sr. José Augusto Tipantuña Ugsha Representante Legal de la compañía en la cual se observó lo siguiente:		
La empresa cuenta con una instalación de cuatro plantas altas y su área de ventas, las cuales están debidamente distribuidas tanto para el correcto funcionamiento de los equipos como para el bienestar de las personas.		
En la primera planta alta al ingreso se encuentra: El departamento de facturación a clientes mayoristas. El departamento de compras públicas. Dos baños para uso de los empleados y clientes.		
En la segunda planta alta se encuentran: La oficina del Gerente la misma que está debidamente equipada con recursos necesarios como: un computador de escritorio, una impresora láser, un teléfono, y escritorio.		
El departamento de compras en la cual se encuentra la jefa de comercialización y sus asistentes, cuentan con cuatro computadoras, tres teléfonos, una impresora matricial, una impresora láser y sus escritorios.		

VISITA A LAS INSTALACIONES.

El departamento de marketing, funciones que desempeña una sola persona y está equipada con: un computador de escritorio, una impresora de tinta y teléfono.

- ✓ Cuenta con baño para uso exclusivo de los empleados.

En la tercera planta alta se encuentran:

- ✓ El departamento de bodega en la cual se encuentra la mercadería disponible para la venta.

En la cuarta planta alta se encuentran:

- ✓ El departamento de Pagaduría, funciones que desempeña una sola persona y está equipada con: un computador de escritorio, una impresora matricial, un teléfono, archivadores y artículos de primera necesidad.
- ✓ El departamento de Contabilidad, donde se encuentra el Contador y sus asistentes y está debidamente equipado con: seis computadoras de escritorio, 3 impresoras matriciales, una impresora láser, una copiadora, escritorios, archivadores y un teléfono.
- ✓ El departamento de Talento Humano el cual cuenta con recursos como: una computadora de escritorio, una impresora matricial y una láser, un teléfono y archivadores.
- ✓ El departamento de Sistemas, en él se encuentra el analista y operador el cual está equipado con recursos como: dos computadoras de escritorio, una impresora Láser y un servidor.

21

VISITA A LAS INSTALACIONES.

- ✓ El departamento de crédito y cobranzas, el cual lo supervisa la jefa y su cobradora, cuenta con: dos computadoras de escritorio, una impresora matricial y una láser, teléfonos y archivadores.
- ✓ El departamento técnico que se encarga de recibir los equipos y materiales tecnológicos bajo la garantía de venta, cuenta con equipos debidamente amoblados como son: dos computadoras de escritorio, una impresora matricial, una laser.
- ✓ Cuenta con baño para uso exclusivo de los empleados.

En la quinta planta alta (terraza) se encuentran:

- ✓ Un área de archivos.

Los horarios de trabajo, para el personal administrativo (oficina) son de 8H00--19H00 y sus horarios de almuerzo son rotativos.

Siendo las 12H00, se finaliza a la visita a las infraestructuras de las oficinas observando puntos importantes para realizar el trabajo de la evaluación con la colaboración de todos los empleados.

21

21= Visita a las Instalaciones

Realizado por:

Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:

Del 10 de enero del 2014

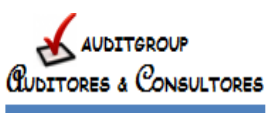
Revisado por:

Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:

Del 10 de enero del 2014

4.1.2.4 Entrevista

 AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 MATRIZ DE ENTREVISTA		REF: PP 5 1/3	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sr. José Augusto Tipantuña Ugsha CARGO: Gerente ENTREVISTADO POR: Vanessa Liliana Paredes Tacuri		FECHA: 09 de Enero del 2014 HORA: 10:00 AM LUGAR: Empresa	
OBJETIVO: Recoger la información necesaria y específica para interpretar toda la información obtenida mediante las preguntas planteadas y así descubrir hechos relevantes y emitir un informe de evaluación.			
ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Se encuentra definida la estructura organizacional de su empresa?	Si (X) No ()	Si se cuenta con un organigrama adecuado.
2	¿La estructura organizacional de su empresa funciona mediante manuales de procedimientos?	Si (X) No ()	Cada departamento cuenta con un manual de funciones y procedimientos.
3	¿Se difunden ampliamente los manuales de procedimientos entre los empleados?	Si () No () A veces (X)	Dichos manuales no se difunden por completo a los empleados lo que no permite que ellos desarrollen correctamente sus actividades.
4	¿Escucha Ud. a sus empleados cuando tienen alguna duda o molestia dentro de sus labores?	Si (X) No () A veces ()	En todo momento son atendidos los empleados cuando tienen alguna inquietud o molestia.

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE ENTREVISTA

REF:
PP 5
2/3

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sr. José Augusto Tipantuña Ugsha
CARGO: Gerente
ENTREVISTADO POR: Vanessa Liliana Paredes Tacuri

FECHA: 09 de Enero del 2014
HORA: 10:00 AM
LUGAR: Empresa

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
5	¿Tiene Ud. una adecuada comunicación con el contador de su empresa?	Si (X) No () A veces ()	Siempre se mantiene una buena comunicación y relación con el contador el cual le ayuda en la toma de decisiones.
6	¿Cuenta la empresa con un reglamento interno de trabajo?	Si (X) No ()	Si posee un reglamento interno de trabajo el cual actualmente está siendo actualizado.
7	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de los empleados?	Si () No (X) A veces ()	No se realizan evaluaciones de desempeño de los empleados.
8	¿La empresa tiene establecido un sistema de control interno?	Si (X) No ()	Si se tiene establecido un control interno.
9	¿Existe un comité de crédito quién autorice los créditos otorgados a los clientes?	Si (X) No ()	La empresa si cuenta con un comité de crédito el cual se encarga de la aprobación directa del mismo.

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE ENTREVISTA

REF:
PP 5
3/3

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sr. José Augusto Tipantuña Ugsha
CARGO: Gerente
ENTREVISTADO POR: Vanessa Liliana Paredes Tacuri

FECHA: 09 de Enero del 2014
HORA: 10:00 AM
LUGAR: Empresa

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
10	¿Tiene la empresa establecido un manual de políticas de crédito y cobranzas?	Si (X) No ()	Se tiene establecido un manual de políticas para el otorgamiento de créditos.
11	¿Se dispone de políticas para el otorgamiento de créditos según los rangos de cuantía?	Si (X) No ()	Se tienen establecidos los rangos de otorgación de crédito según el monto de cupo.
12	¿Son planificadas y supervisadas las actividades del departamento de crédito?	Si (X) No ()	Son supervisadas por el comité de crédito.
13	¿Recibe Ud. de manera apropiada la información sobre la situación en general del departamento de crédito?	Si (X) No ()	Se recibe la información semanalmente.
14	¿Se brindan capacitaciones al departamento de crédito?	Si () No () A veces (X)	Las capacitaciones se las realiza 1 vez al año.

ANÁLISIS:

Las preguntas planteadas al señor Gerente fueron respondidas con mucha claridad y despejando todas las inquietudes necesarias haciendo conocer las actividades de la empresa.

CONCLUSIÓN:

La entrevista realizada al Gerente de la empresa fue de gran importancia para adquirir la información adecuada sobre su empresa, la misma que contribuirá para el desarrollo del trabajo de investigación.

 AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 MATRIZ DE ENTREVISTA			REF: PP 5 1/3
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. José Manuel Morales Sornoza CARGO: Contador ENTREVISTADO POR: Vanessa Liliana Paredes Tacuri		FECHA: 09 de Enero del 2014 HORA: 11:00 AM LUGAR: Empresa	
OBJETIVO: Recoger la información necesaria y específica para interpretar toda la información obtenida mediante las preguntas planteadas y así descubrir hechos relevantes y emitir un informe de evaluación.			
ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Tiene usted una adecuada comunicación con el jefe de créditos	Si (X) No () A veces ()	Siempre se mantiene una comunicación clara y semanalmente se recibe reportes de los movimientos crediticios.
2	¿Se comunica frecuentemente a la gerencia sobre el rendimiento y fluidez de las cobranzas realizadas?	Si (X) No () A veces ()	Todo reporte de cobranzas es entregado semanalmente con copia a la gerencia.
3	¿Las funciones y políticas del departamento de créditos y cobranzas, son documentadas y comunicadas apropiadamente?	Si (X) No () A veces ()	Son comunicadas y entregadas al jefe de crédito al momento que comienza relación laboral con la empresa.
4	¿Se tienen establecidos metas a corto y largo plazo de las cobranzas?	Si (X) No () A veces ()	Se realizan presupuestos de cobranzas por rutas y compilado mensual.

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE ENTREVISTA

REF:
PP 5
2/3

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. José Manuel Morales Sornoza
CARGO: Contador
ENTREVISTADO POR: Vanessa Liliana Paredes Tacuri

FECHA: 09 de Enero del 2014
HORA: 11:00 AM
LUGAR: Empresa

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
5	¿Tiene la empresa controles para mitigar el riesgo crediticio?	Si (X) No ()	Se realiza mediante la verificación del cumplimiento de cobros a los clientes.
6	¿Se informa a la gerencia y se discuten las cuentas de lenta recuperación y dudoso cobro?	Si (X) No () A veces ()	Se realizan reuniones con la gerencia para informar y analizar las cuentas de lenta recuperación.
7	¿Se evalúan los riesgos de crédito antes de su aceptación y otorgación?	Si (X) No ()	Esto se realiza mediante la revisión del Credit Report para verificar su historial crediticio.
8	¿Consta de una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranzas?	Si (X) No ()	Se vigila constantemente y se lleva un control mediante los informes que envía el jefe de crédito.
9	¿Las cuentas incobrables se dan de baja de acuerdo a la opinión del SRI?	Si (X) No ()	Estas se dan de baja después de 5 años de acuerdo a la ley de LORTI.

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE ENTREVISTA

REF:
PP 5
3/3

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. José Manuel Morales Sornoza
CARGO: Contador
ENTREVISTADO POR: Vanessa Liliana Paredes Tacuri

FECHA: 09 de Enero del 2014
HORA: 11:00 AM
LUGAR: Empresa

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
10	¿Cuánto tiempo deja transcurrir para considerar una cuenta cómo incobrable?	6 meses () 1 año (X) 2 años ()	Después de su vencimiento se deja de transcurrir 12 meses para considerar a una cuenta como incobrable.
11	¿Se concilia periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?	Si (X) No ()	Se lo realiza mensualmente.
12	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y en su caso tiene creada alguna reserva?	Si (X) No ()	Basado en estudios se provisiona en la cuenta de su mismo nombre Provisión por cuentas incobrables.
13	¿Se supervisa las actividades del departamento de crédito?	Si (X) No ()	Se solicita informes semanales de las cobranzas efectuadas.

ANÁLISIS:

El contador dio a conocer de manera clara y precisa las actividades, políticas y controles del departamento del que está a cargo.

CONCLUSIÓN:

Mediante esta entrevista el contador proporcionó mucha información que será de gran importancia para la elaboración de hallazgos y así emitir el informe de control interno.

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE ENTREVISTA

REF:
PP 5
1/3

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sra. Carola Castro Pisco
CARGO: Jefe de Crédito
ENTREVISTADO POR: Vanessa Liliana Paredes Tacuri

FECHA: 09 de Enero del 2014
HORA: 16:00 PM
LUGAR: Empresa

OBJETIVO:

Recoger la información necesaria y específica para interpretar toda la información obtenida mediante las preguntas planteadas y así descubrir hechos relevantes y emitir un informe de evaluación.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Existen procedimientos para el otorgamiento de créditos?	a) Si (X) b) No ()	Se debe llenar una solicitud que luego será evaluada por el comité de crédito.
2	¿Usted realiza entrevistas personales a los clientes antes de aprobar un crédito?	a) Si (X) b) No () c) A veces ()	Después de la verificación de referencias se realiza la entrevista con el cliente.
3	¿Las solicitudes de créditos son analizadas por el comité de crédito?	a) Si (X) b) No ()	Estas son analizadas por el comité de crédito para su respectiva aprobación.
4	¿Se verifica la documentación antes de la otorgación del crédito?	a) Si (X) b) No ()	Se revisa que todos los documentos solicitados estén completos para luego ser analizadas por el comité de crédito.
5	¿Existe un plazo determinado para los créditos otorgados?	a) Si (X) b) No ()	Este plazo se lo otorga de acuerdo a la línea de crédito, 30, 60 y hasta un año cuando son créditos de computadoras.
6	¿Se negocian las condiciones de crédito con los clientes en lo referente a plazos y montos?	a) Si (X) b) No ()	Se lo realiza después de su revisión y su capacidad de pago.

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE ENTREVISTA

REF:
PP 5
2/3

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sra. Carola Castro Pisco
CARGO: Jefe de Crédito
ENTREVISTADO POR: Vanessa Liliana Paredes Tacuri

FECHA: 09 de Enero del 2014
HORA: 16:00 PM
LUGAR: Empresa

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
7	¿Se utiliza todo recurso legítimo para asegurar el pago por parte del cliente?	a) Si (X) b) No ()	Se utiliza pagaré firmado y cheque.
8	¿Existen procedimientos para la recuperación de cartera?	a) Si (X) b) No ()	Mediante llamadas telefónicas, cobros a domicilio, envío de correos.
9	¿Se cobra interés por mora en cuanto a los atrasos en la deuda?	a) Si () b) No (X)	No se cobra interés por atrasos a deudas.
10	¿Se efectúan confirmaciones de saldos a los clientes o deudores?	a) Si (X) b) No ()	Se realiza mediante envío de estados de cuenta.
11	¿Se actualiza periódicamente referencias del socio y garantes para mantener al día la carpeta del cliente?	a) Si () b) No (X)	No se realiza puesto que algunos son clientes antiguos y que tienen buenos ingresos.
12	¿Se lleva un control de la secuencia numérica de los recibos de cobranzas por la persona o departamento encargado de controlar las cuentas por cobrar?	a) Si (X) b) No ()	Todos los recibos de cobro se encuentran enumerados y también se controlan al ser ingresados al sistema.
13	¿Se coteja el comprobante de pago con la factura en las cuentas por cobrar?	a) Si (X) b) No ()	Los recibos de cobros luego que se le da de baja en el sistema son archivados con las respectivas facturas del deudor.

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE ENTREVISTA

REF:
PP 5
3/3

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sra. Carola Castro Pisco
CARGO: Jefe de Crédito
ENTREVISTADO POR: Vanessa Liliana Paredes Tacuri

FECHA: 09 de Enero del 2014
HORA: 16:00 PM
LUGAR: Empresa

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
14	¿Se tienen establecidos sistemas ágiles de cobranza para que ésta sea recolectada lo más pronto posible?	a) Si (X) b) No ()	Mediante cobro personalizado, también hay varias cuentas para que el cliente realice depósitos o transferencias.
15	¿Se informa periódicamente sobre el movimiento de cartera a las autoridades competentes?	a) Si (X) b) No ()	Se informa a gerencia semanalmente.
16	¿Se mantiene en custodia y vigilancia garantías y documentos presentados por el cliente o deudor?	a) Si (X) b) No ()	El departamento de tesorería mantiene en custodia estos documentos.
17	¿Están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?	a) Si (X) b) No ()	Estas se las clasifica por antigüedad y también por montos.
18	¿Se tienen algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?	a) Si (X) b) No ()	Cuando se dan de baja se depositan en una cuenta de la empresa y se archivan los documentos.
19	¿Se dispone de una caja de seguridad para salvaguardar el efectivo y documentos negociables?	a) Si (X) b) No ()	El departamento cuenta con una caja de seguridad para el efectivo y sus documentos.

ANÁLISIS:

Mediante esta entrevista la jefa de crédito respondió cada una de las interrogantes de manera concreta facilitando información relevante y así alcanzar los objetivos planteados en esta investigación.

CONCLUSIÓN:

La jefa de crédito dio la información necesaria sobre los procesos que realiza en esa área demostrando conocimiento de sus funciones y políticas.

4.1.2.6 Antecedentes de la Empresa.

	AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	REF: PP 6 1/2
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.		
La constitución de MUNDOFFICE como compañía limitada, tiene su inicio en el trabajo desde hace 40 años con la migración de los señores Tipantuña a la ciudad de Quevedo. El trabajo tesorero de todos sus miembros, dio sus frutos comenzando como una pequeña librería en la calle 7 de octubre y octava. El 10 de agosto de 1995, su fundador el Sr. José Augusto Tipantuña Ugsha formalizó el negocio debido al aumento de la población estudiantil y la aparición de nuevas necesidades tanto en profesionales como en instituciones las líneas de negocios, presentando nuevos productos y experimentando con nuevos servicios. Como compañía Ltda., reconocida legalmente el 26 de mayo del 2009, con el nombre de MUNDOFFICE, desde allí se promovió la creación de estatutos que regulan la vida laboral, operativa y administrativa de la empresa. Se reconocen los procesos que suceden dentro de la compañía estableciendo responsables, organizando los procedimientos y estableciendo los controles de estos. La matriz de la compañía se encuentra en el centro de la ciudad de Quevedo y tres sucursales más ubicadas en puntos estratégicos de la misma, tiene el control del grupo de clientes por medio del portal de compras públicas, cubriendo de esta manera casi todo el territorio nacional. Los proveedores son los más importantes y serios en el Ecuador. La compañía se ha propuesto varias metas, entre las cuales consta la apertura de más sucursales en otras ciudades del Ecuador.		
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 11 de enero del 2014	
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 11 de enero del 2014	

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

Visión

Somos una empresa que cree e invierte en el desarrollo educativo de las nuevas generaciones, el crecimiento tecnológico de las empresas y el crecimiento profesional de nuestro personal.

Cumplir con las necesidades de nuestros clientes es nuestra mayor satisfacción. Marcamos la diferencia en nuestro esfuerzo para siempre mejorar nuestra atención y la variedad de productos que ofrecemos.

Misión

MUNDOFFICE es una Compañía que está sólidamente conformada y estructurada que está a la vanguardia de ofrecer los mejores productos en el mercado. En el ramo que ocupamos, somos empresas líderes en Quevedo y la Provincia de los Ríos y regiones cercanas y siempre estamos ofreciendo un servicio cálido, productos actualizados, variados y mantenemos un personal joven y dinámico capacitado y comprometido con nuestra sociedad.

Realizado por:

Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:

Del 11 de enero del 2014

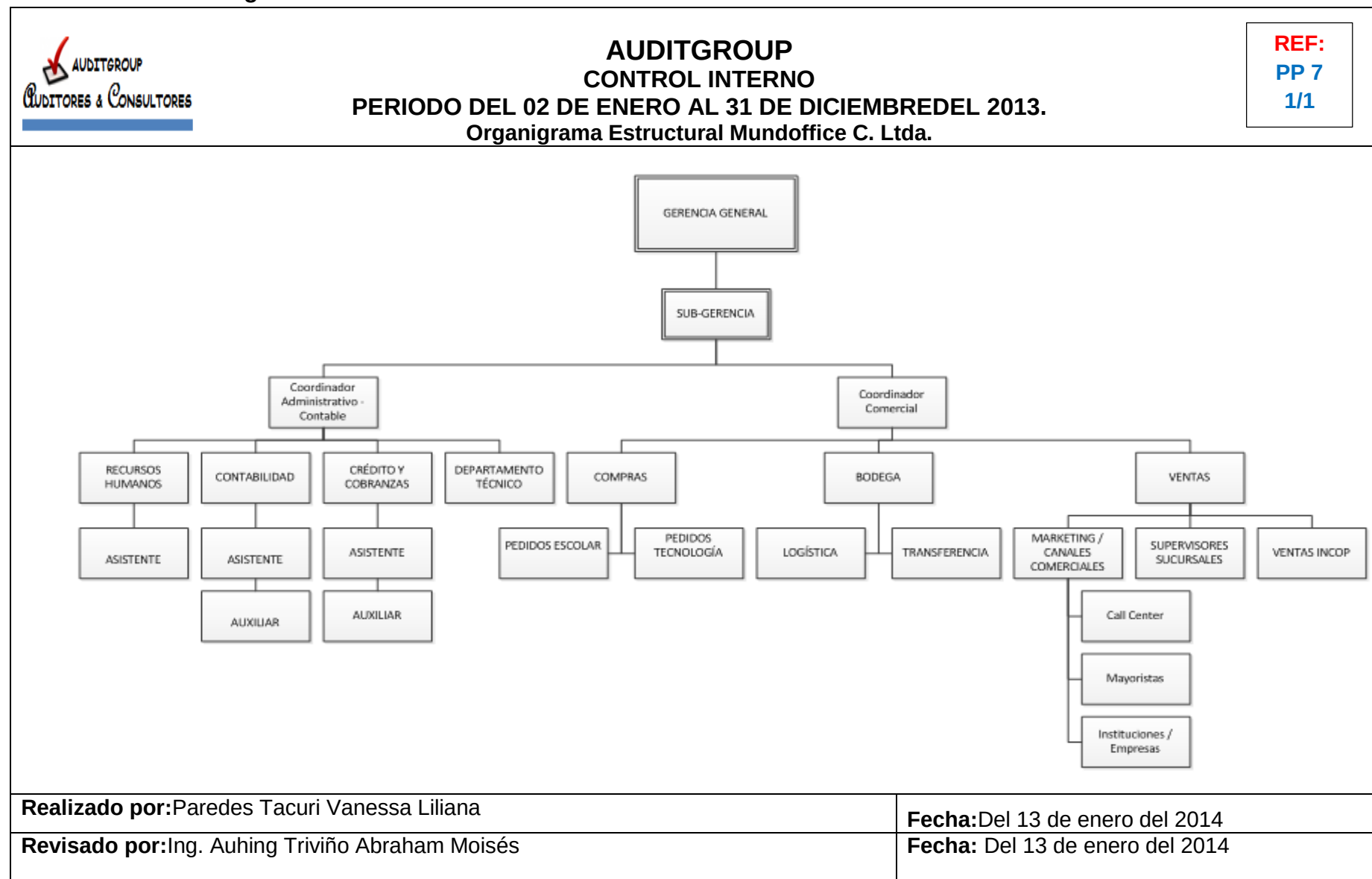
Revisado por:

Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:

Del 11 de enero del 2014

4.1.2.7 Estructura Orgánica.



Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha: Del 13 de enero del 2014

Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha: Del 13 de enero del 2014

4.1.2.8 Matriz FODA.

 AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013. REF: PP 8 1/1	
MATRIZ FODA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Adecuada infraestructura. Agilidad en la concesión de créditos. Atención personalizada. Varias cuentas bancarias.	No aplican interés por mora. Pocas capacitaciones al departamento de crédito. No se actualizan referencias del cliente.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Nuevas líneas de créditos. El volumen de venta se aumenta. Sistemas ágiles de cobranzas.	Clientes que realizan sus pedidos a créditos que y al poco tiempo cierran sus negocios, esto provocará pérdidas a la empresa. Cultura de pago inadecuada.
ANÁLISIS: Mediante esta matriz se permitió diagnosticar al departamento de crédito y cobranzas de la compañía para poder definir su situación actual y así tomar decisiones correctas y oportunas.	
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 14 de enero del 2014
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 14 de enero del 2014

4.1.2.9 PLAN ESPECÍFICO DE CONTROL INTERNO.



AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.

REF:
PP 9
1/2

PLAN ESPECÍFICO DE CONTROL INTERNO.

MOTIVO

El presente informe de Control Interno permitirá verificar si los procesos del área de cuentas por cobrar se cumplen a cabalidad basándose en las políticas y leyes.

OBJETIVOS

Realizar una evaluación de los controles internos del área de cuentas por cobrar que conlleven a verificar si este mismo está siendo utilizado de forma eficiente así como también las políticas y normas que dispone la empresa.

ALCANCE

Evaluación de los procesos operativos del área de crédito y cobranzas y funciones y políticas de la misma.

DISPOSICIONES LEGALES

Se manejarán bajo las siguientes normas:

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), COSO II.

TECNICAS

- ✓ La observación
- ✓ Entrevistas
- ✓ Análisis
- ✓ Inspección.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL CONTROL INTERNO

- ✓ Conocimiento general del área a auditar.
- ✓ Obtención de información.
- ✓ Verificación física.
- ✓ Análisis y examen profundo para llegar a un criterio coherente sobre el trabajo realizado.
- ✓ Evaluación de los resultados para emitir una opinión sobre el área auditada.

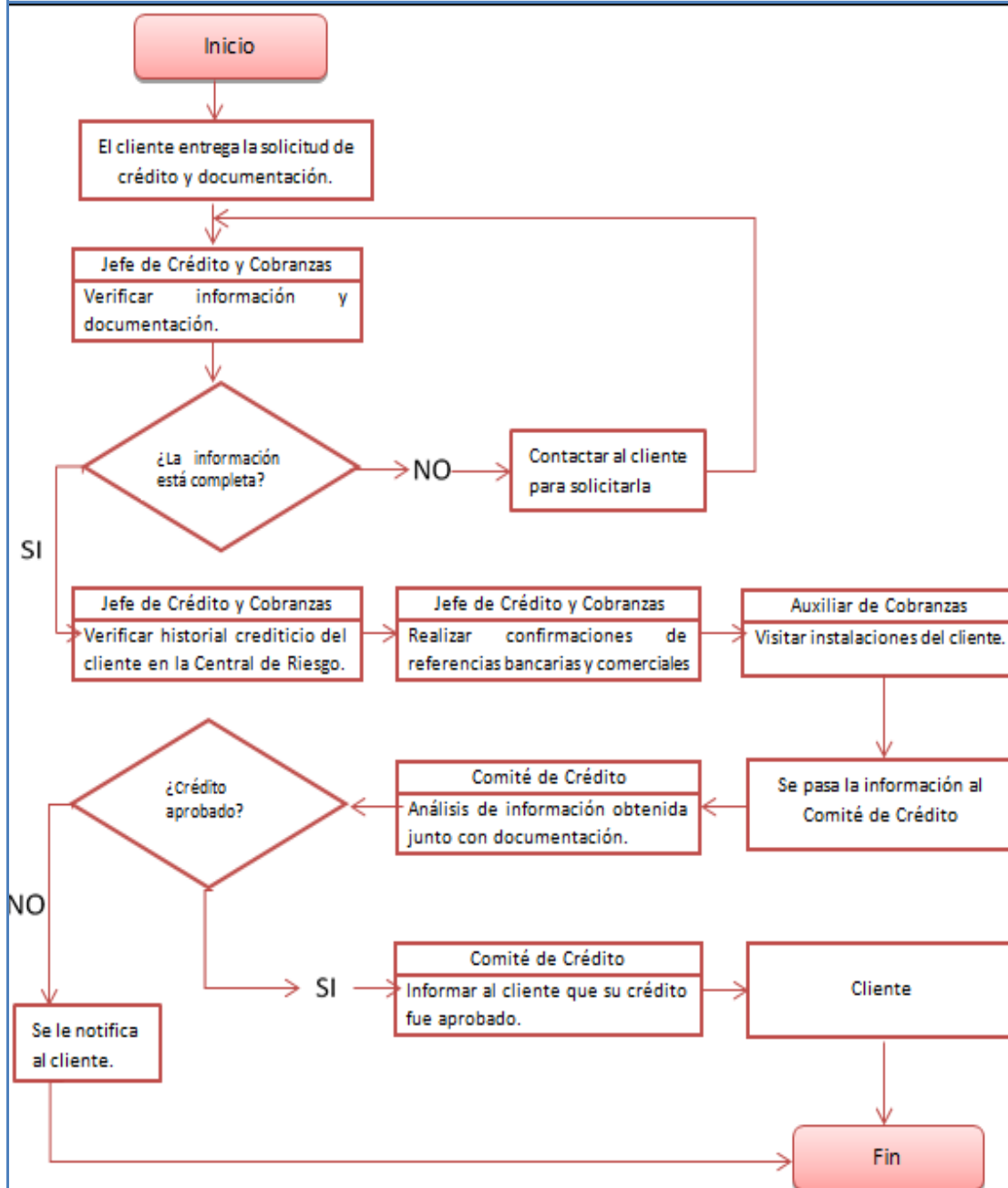
Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 15 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 15 de enero del 2014

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE APROBACIÓN DEL CRÉDITO



Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 15 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 15 de enero del 2014

FASE III: Ejecución

4.1.3 Programa de Control Interno.

 AUDITGROUP AUDITORES & CONSULTORES AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013. PROGRAMA DE CONTROL INTERNO REF: PA 1/1					
N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACION
1	Determinar las marcas de auditoría	PA 1	P.T.V.L.	16-01-15	Se utilizaron todas las marcas.
2	Preparar y aplicar cuestionario de control interno	PA 2	P.T.V.L.	17-01-15	Se utilizó el COSO II
3	Evaluar: riesgo de control, riesgo de detección y riesgo de auditoría.	PA 3	P.T.V.L.	18-01-15	Riesgos evaluados según resultados del cuestionario
4	Obtener hallazgos según la evaluación del control interno.	PECI 4	P.T.V.L.	20-01-15	Hallazgos elaborados.
5	Preparar informe de control interno	ICI 5	P.T.V.L.	21-01-15	Informe COSO II.
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana				Fecha: Del 15 de enero del 2014	
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés				Fecha: Del 15 de enero del 2014	

4.1.3.1 Marcas de Control Interno.

	AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013.	REF: PA 1 1/1																																		
MARCAS																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th style="width: 20%;">MARCAS</th> <th>SIGNIFICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">IE*</td><td>Indicador de Eficiencia</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">IE</td><td>Indicador de Eficacia</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">IC</td><td>Indicador de Cumplimiento</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">IF</td><td>Informe Final</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">NC</td><td>No Cumple</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">©</td><td>Confrontado correcto</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Ø</td><td>No reúne requisitos</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">H_{1-n}</td><td>Hallazgos de Auditoría</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Σ</td><td>Sumatoria</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">√√</td><td>Revisado</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">√</td><td>Verificado</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">τ</td><td>Socializado</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">C</td><td>Confirmado</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">E</td><td>Documento Validado</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">21</td><td>Visita a las Instalaciones</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Ω</td><td>Observado</td></tr> </tbody> </table>			MARCAS	SIGNIFICADO	IE*	Indicador de Eficiencia	IE	Indicador de Eficacia	IC	Indicador de Cumplimiento	IF	Informe Final	NC	No Cumple	©	Confrontado correcto	Ø	No reúne requisitos	H_{1-n}	Hallazgos de Auditoría	Σ	Sumatoria	√√	Revisado	√	Verificado	τ	Socializado	C	Confirmado	E	Documento Validado	21	Visita a las Instalaciones	Ω	Observado
MARCAS	SIGNIFICADO																																			
IE*	Indicador de Eficiencia																																			
IE	Indicador de Eficacia																																			
IC	Indicador de Cumplimiento																																			
IF	Informe Final																																			
NC	No Cumple																																			
©	Confrontado correcto																																			
Ø	No reúne requisitos																																			
H_{1-n}	Hallazgos de Auditoría																																			
Σ	Sumatoria																																			
√√	Revisado																																			
√	Verificado																																			
τ	Socializado																																			
C	Confirmado																																			
E	Documento Validado																																			
21	Visita a las Instalaciones																																			
Ω	Observado																																			
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 16 de enero del 2014																																			
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 16 de enero del 2014																																			

4.1.3.2 Cuestionario de Control Interno.

		AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013						REF: PA 2 1/1	
Responsable: Sra. Carola Castro P.						Cargo: Jefe de Crédito y Cobranzas			
COMP.	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	MARCA ESPECÍFICA	
			SI	NO	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.			
AMBIENTE DE CONTROL	1	¿Existe un organigrama en el departamento de créditos y cobranzas?	X		7	7	Si se tiene establecido un organigrama en este departamento.	✓	
	2	¿Se brindan capacitaciones continuas al departamento de crédito?		X	0	7	Se constató que no se dan capacitaciones en esta área.	H	
	3	¿Se difunden ampliamente los manuales de funciones y políticas del departamento de crédito?	X		7	7	Se comprobó que los empleados si manejan los manuales de procedimientos.	✓	
	4	¿Se tiene establecido una correcta segregación de funciones?	X		7	7	Se verificó que si manejan una adecuada segregación de funciones.	✓	
	5	¿Existe informes de cobros de rutas semanales?	X		7	7	Se constató que semanalmente se envía informes de cobros de ruta.	✓	
TOTAL					28	35	Σ		
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana					Fecha: Del 17 de enero del 2014				
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés					Fecha: Del 17 de enero del 2014				

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PA 3
1/1

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Componente: Ambiente de Control

MATRIZ DE MEDICIÓN		
%	CONFIANZA	RIESGO
15 % - 50 %	Baja	Bajo
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo
60 % - 66 %	Moderada	Moderado
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo
76 % - 95 %	Alta	Alto

N. Confianza.= $\frac{\text{Calificación Obtenida.}}{\text{Puntaje Óptimo.}}$

N. Confianza.= $\frac{28}{35}$

N. Confianza.= 0,80 x 100

N. Confianza.= 80 %

N. Riesgo= 100% - N. Confianza

N. Riesgo= 100% - 80%= 20%

Análisis:

De acuerdo a los resultados se puede ver que en este componente el nivel de confianza es del 80% (Alto) y el nivel de riesgo es del 20% (Bajo), esto se debe porque no se brindan capacitaciones en esta área, lo cual sería muy importante para estar actualizado constantemente.

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PA 2
1/1

Responsable: Sra. Carola Castro P.

Cargo: Jefe de Crédito y Cobranzas

COMP.	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	MARCA ESPECIFICA
			SI	NO	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.		
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	1	¿Los objetivos del departamento de crédito y cobranzas contribuyen al cumplimiento de la misión de la empresa?	X		6	7	Se verificó que los objetivos se cumplen de acuerdo al manual de funciones del departamento.	H
	2	¿Se verifica o se confirma la información del cliente antes que se apruebe un crédito?	X		7	7	Se verificó que si se confirma toda la información necesaria del cliente.	✓
	3	¿Se emite nota de cargo al cliente cuando tiene un cheque protestado?	X		7	7	Al cliente se le realiza una nota de débito que se le carga a su cuenta.	✓
	4	¿Se cobra interés por mora en cuanto a los atrasos en la deuda?		X	0	7	Se verificó que no le aplican interés de mora en cuanto a los atrasos en deuda.	H
	5	¿En el departamento de créditos y cobranzas se ha mejorado la recuperación de créditos?	X		6	7	Se constató que se ha recuperado gran parte de los créditos a diferencia de periodos anteriores.	H
TOTAL					26	35	Σ	
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana				Fecha: Del 17 de enero del 2014				
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés				Fecha: Del 17 de enero del 2014				

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Componente: Establecimiento de objetivos

MATRIZ DE MEDICIÓN		
%	CONFIANZA	RIESGO
15 % - 50 %	Baja	Bajo
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo
60 % - 66 %	Moderada	Moderado
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo
76 % - 95 %	Alta	Alto

N. Confianza.= Calificación Obtenida.
Puntaje Óptimo.

N. Confianza.= $\frac{26}{35}$

N. Confianza.= $0,74 \times 100$

N. Confianza.= 74,29 %

N. Riesgo= $100\% - \text{N. Confianza}$

N. Riesgo= $100\% - 74,29\% = 25,71\%$

Análisis:

Mediante la evaluación del componente de establecimientos de objetivos se observó que el nivel de confianza es del 74,29 % (Moderado Alto) y su nivel de riesgo es del 25,71 % (Bajo), esto se debe a que no se tiene establecido un interés por mora en los atrasos de la deuda lo que ocasionaría un alto incremento de cartera vencida y por lo tanto afecta el liquidez de la empresa.

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PA 2
1/1

Responsable: Ing. José Morales Sornoza

Cargo: Contador

COMP.	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	MARCA ESPECIFICA
			SI	NO	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.		
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	1	¿Se considera necesario acudir al cobro judicial luego de haber realizado todos los medios de cobros?	X		7	7	Hasta el momento no se ha realizado cobro por vía judicial, lo cual es muy necesario.	✓
	2	¿Se realiza proyecciones del promedio mensual de cobranzas?	X		7	7	Si se proyecta el promedio de cobranzas mensualmente.	✓
	3	¿Se realiza la suspensión de crédito a los clientes en mora?	X		6	7	Se constató que a los clientes que están en mora se les bloquea en el sistema por atrasos en pagos.	H
	4	¿Se analizan los niveles mensuales de incobrabilidad?	X		7	7	Se los analizan junto con el Comité de Crédito	✓
TOTAL					27	28	Σ	

Realizado por:

Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:

Del 17 de enero del 2014

Revisado por:

Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:

Del 17 de enero del 2014

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PA 3
1/1

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Componente: Identificación de Eventos

MATRIZ DE MEDICIÓN		
%	CONFIANZA	RIESGO
15 % - 50 %	Baja	Bajo
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo
60 % - 66 %	Moderada	Moderado
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo
76 % - 95 %	Alta	Alto

N. Confianza.= Calificación Obtenida.
Puntaje Óptimo.

N. Confianza.= 27
28

N. Confianza.= 0,96 x 100

N. Confianza.= 96,43 %

N. Riesgo= 100% - N. Confianza

N. Riesgo= 100% - 96,43%= 3,57%

Análisis:

Al realizar la evaluación de este componente se refleja que su nivel de confianza es del 96,43 % Alta y su nivel de riesgo es del 3,57 % Bajo, lo cual indica que se tiene un componente adecuado en cuanto a la identificación de eventos.

Realizado por:

Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:

Del 18 de enero del 2014

Revisado por:

Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:

Del 18 de enero del 2014

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PA 2
1/1

Responsable: Sra. Carola Castro P.

Cargo: Jefe de Crédito y Cobranzas

COMP.	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	MARCA ESPECÍFICA
			SI	NO	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.		
EVALUACIÓN DEL RIESGO	1	¿Tiene la empresa controles para mitigar el riesgo crediticio?	X		7	7	Se verificó que si cuentan con controles para mitigar el riesgo crediticio.	✓
	2	¿Se dispone de una caja de seguridad para salvaguardar el efectivo y documentos negociables?	X		7	7	Se comprobó que el efectivo y documentos negociables se encuentran resguardados.	✓
	3	¿Se actualiza periódicamente referencias del socio y garantes para mantener al día la carpeta del cliente?		X	0	7	No se realiza puesto que algunos son clientes antiguos y que tienen buenos ingresos.	H
	4	¿Se evalúan los riesgos de crédito antes de su aceptación y otorgación?	X		7	7	El comité de crédito se encarga de evaluar los riesgos de algún crédito.	✓
	5	¿Se tienen establecidos sistemas ágiles de cobranza para que ésta sea recolectada lo más pronto posible?	X		5	7	Se observó que el departamento si cuentan con sistemas ágiles para la cobranza.	H
TOTAL					26	35	Σ	

Realizado por:

Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:

Del 17 de enero del 2014

Revisado por:

Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:

Del 17 de enero del 2014

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Componente: Evaluación de Riesgos

MATRIZ DE MEDICIÓN		
%	CONFIANZA	RIESGO
15 % - 50 %	Baja	Bajo
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo
60 % - 66 %	Moderada	Moderado
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo
76 % - 95 %	Alta	Alto

N. Confianza.= Calificación Obtenida.
Puntaje Óptimo.

N. Confianza.= 26
35

N. Confianza.= 0,74 x 100

N. Confianza.= 74,29 %

N. Riesgo= 100% - N. Confianza

N. Riesgo= 100% - 74,29%= 25,71%

Análisis:

En este componente se obtuvo como resultado que el nivel de confianza es del 74,29 % (Moderado Alto) y el riesgo es el 25,71 % (Bajo) lo que indica que se tiene un riesgo en cuanto a que no se actualizan periódicamente las referencias del cliente lo cual si no se cumple generaría un riesgo al momento de realizar los cobros ya que no se tendría la información adecuada para localizarlo.

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PA 2
1/1

Responsable: Sra. Carola Castro P.

Cargo: Jefe de Crédito y Cobranzas

COMP.	Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	MARCA ESPECÍFICA
			SI	NO	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.		
RESPUESTA AL RIESGO	1	¿Se tiene un amplio control para anticiparse al cobro?	X		7	7	Se constató que si poseen controles para realizar cobros anticipados.	✓
	2	¿Los cobradores realizan sus arqueos de cobranzas diariamente?	X		7	7	Se verificó que realizan arqueos de las cobranzas a diario.	✓
	3	¿Se les realiza a los clientes calificación de riesgos crediticios?	X		7	7	Se observó que si realizan la calificación mediante el Credit Report.	✓
	4	¿Se efectúan confirmaciones de saldos a los clientes?	X		7	7	Se realiza mediante envío de estados de cuenta.	✓
TOTAL					28	28	Σ	
Realizado por:				Fecha:				
Paredes Tacuri Vanessa Liliana				Del 17 de enero del 2014				
Revisado por:				Fecha:				
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés				Del 17 de enero del 2014				

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Componente: Respuesta al Riesgo

MATRIZ DE MEDICIÓN		
%	CONFIANZA	RIESGO
15 % - 50 %	Baja	Bajo
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo
60 % - 66 %	Moderada	Moderado
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo
76 % - 95 %	Alta	Alto

N. Confianza.= Calificación Obtenida.
Puntaje Óptimo.

N. Confianza.= 28
28

N. Confianza.= 1,00 x 100

N. Confianza.= 100 %

N. Riesgo= 100% - N. Confianza

N. Riesgo= 100% - 100%= 0%

Análisis:

Mediante la respectiva evaluación a este componente se observó que el nivel de confianza es de 100 % (Alta) por lo cual su riesgo es de 0 %, esto indica que tiene controles adecuados ante cualquier riesgo que se presente en las cuentas por cobrar.

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PA 2
1/1

Responsable: Sra. Carola Castro P.

Cargo: Jefe de Crédito y Cobranzas

COMP.	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	MARCA ESPECIFICA
			SI	NO	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.		
ACTIVIDADES DE CONTROL	1	¿Tiene la empresa establecido un manual de políticas de crédito y cobranzas?	X		5	7	Se verificó que tienen establecido manual de políticas y los aplican.	H
	2	¿Se dispone de políticas para el otorgamiento de créditos según los rangos de cuantía?	X		7	7	Se constató en el manual que si tienen asignado rangos de cuantía para los créditos.	✓
	3	¿Se lleva un control de la secuencia numérica de los recibos de cobros?	X		7	7	Se observó que la secuencia de los recibos se encuentra debidamente archivada.	✓
	4	¿La empresa tiene establecido un sistema de control interno?	X		5	7	Si se tiene establecido un control interno.	H
TOTAL					24	28	Σ	
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana				Fecha: Del 17 de enero del 2014				
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés				Fecha: Del 17 de enero del 2014				

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Componente: Actividades del Control

MATRIZ DE MEDICIÓN		
%	CONFIANZA	RIESGO
15 % - 50 %	Baja	Bajo
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo
60 % - 66 %	Moderada	Moderado
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo
76 % - 95 %	Alta	Alto

N. Confianza.= Calificación Obtenida.
Puntaje Óptimo.

N. Confianza.= $\frac{24}{28}$

N. Confianza.= 0,857 x 100

N. Confianza.= 85,71 %

N. Riesgo= 100% - N. Confianza

N. Riesgo= 100% - 85,71%= 14,29%

Análisis:

En la medición de riesgos detectados en este componente tenemos que el nivel de confianza es del 85,71 % (Alta) y el nivel de riesgo es del 14,29 % (Bajo) lo que indica que no se cumple completamente con las políticas establecidas en esta área.

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

Responsable: Sra. Carola Castro P.

Cargo: Jefe de Crédito y Cobranzas

COMP.	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	MARCA ESPECÍFICA
			SI	NO	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	¿Se informa periódicamente sobre el movimiento de cartera a las autoridades competentes?	X		7	7	Se informa a la Gerencia General.	✓
	2	¿Se informa a la gerencia y se discuten las cuentas de lenta recuperación y dudoso cobro?	X		7	7	Se realizan reuniones para indicar las cuentas de lenta recuperación.	✓
	3	¿Se tiene una adecuada comunicación con las autoridades competentes?	X		7	7	Se mantiene una buena comunicación con los jefes superiores.	✓
	4	¿Se realiza la suspensión de crédito a los clientes cuando están en mora y se les comunica?	x		5	7	Cuando el cliente se atrasa en sus pagos se les bloquea su código pero no se les comunica.	H
	5	¿Las funciones y políticas del departamento de créditos y cobranzas, son comunicadas apropiadamente?	X		7	7	Son comunicadas y entregadas al jefe de crédito al momento que comienza relación laboral con la empresa.	✓
TOTAL					33	35	Σ	

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 17 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 17 de enero del 2014

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Componente: Información y Comunicación

MATRIZ DE MEDICIÓN		
%	CONFIANZA	RIESGO
15 % - 50 %	Baja	Bajo
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo
60 % - 66 %	Moderada	Moderado
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo
76 % - 95 %	Alta	Alto

N. Confianza.= Calificación Obtenida.
Puntaje Óptimo.

N. Confianza.= 33
35

N. Confianza.= 0,943 x 100

N. Confianza.= 94,29 %

N. Riesgo= 100% - N. Confianza

N. Riesgo= 100% - 94,29%= 5,71%

Análisis:

En este componente se observó que el nivel de confianza es del 94,29 % (Alto) y su nivel de riesgo es del 5,71 % (Bajo), lo que indica que se tiene buena comunicación dentro del departamento y que se debe de mejorar en la otorgación de la información al cliente.

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PA 2
1/1

Responsable: Sra. Carola Castro P.

Cargo: Jefe de Crédito y Cobranzas

COMP.	N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES	MARCA ESPECÍFICA
			SI	NO	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	1	¿Existe alguna persona encargada para monitorear las diferentes actividades del área de cuentas por cobrar?	X		5	7	La s actividades del departamento las supervisa en contador.	H
	2	¿Consta de una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranzas?	X		7	7	Se las supervisa mediante los informes semanales.	✓
	3	¿Existe un comité de crédito quién supervise los créditos otorgados a los clientes?	X		7	7	La empresa si cuenta con un comité de crédito el cual se encarga de la aprobación directa del mismo	✓
	4	¿Las solicitudes de créditos son analizadas por algún funcionario?	X		7	7	Son analizadas por el comité de crédito.	✓
TOTAL					26	28	Σ	
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana				Fecha: Del 17 de enero del 2014				
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés				Fecha: Del 17 de enero del 2014				

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

Componente: Supervisión y Monitoreo

MATRIZ DE MEDICIÓN		
%	CONFIANZA	RIESGO
15 % - 50 %	Baja	Bajo
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo
60 % - 66 %	Moderada	Moderado
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo
76 % - 95 %	Alta	Alto

N. Confianza.= $\frac{\text{Calificación Obtenida.}}{\text{Puntaje Óptimo.}}$

N. Confianza.= $\frac{26}{28}$

N. Confianza.= 0,929 x 100

N. Confianza.= 92,86 %

N. Riesgo= 100% - N. Confianza

N. Riesgo= 100% - 92,86%= 7,14%

Análisis:

Al analizar este componente se verificó que el nivel de confianza es del 92,86 % (Alta) y el nivel de riesgo es del 7,14 % (Bajo), lo que se demuestra que se debe ejecutar un monitoreo continuo de las actividades que se realiza en este departamento con el objetivo de evitar errores y fraudes en la empresa.

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

4.1.3.3 Medición de Riesgos de los Componentes

	AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	REF: PA 3 1/1																																																		
RESUMEN DE LA MEDICIÓN DE RIESGOS DE LOS COMPONENTES																																																				
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3">MATRIZ DE MEDICIÓN</th> </tr> <tr> <th style="width: 30%;">%</th> <th style="width: 40%;">CONFIANZA</th> <th style="width: 30%;">RIESGO</th> </tr> <tr> <td>15 % - 50 %</td> <td>Baja</td> <td style="background-color: #f4a460;">Bajo</td> </tr> <tr> <td>51 % - 59 %</td> <td>Moderada Baja</td> <td>Moderado Bajo</td> </tr> <tr> <td>60 % - 66 %</td> <td>Moderada</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>67 % - 75 %</td> <td>Moderada Alto</td> <td>Moderado Bajo</td> </tr> <tr> <td>76 % - 95 %</td> <td style="background-color: #a4d4e4;">Alta</td> <td>Alto</td> </tr> </table>			MATRIZ DE MEDICIÓN			%	CONFIANZA	RIESGO	15 % - 50 %	Baja	Bajo	51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo	60 % - 66 %	Moderada	Moderado	67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo	76 % - 95 %	Alta	Alto																													
MATRIZ DE MEDICIÓN																																																				
%	CONFIANZA	RIESGO																																																		
15 % - 50 %	Baja	Bajo																																																		
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo																																																		
60 % - 66 %	Moderada	Moderado																																																		
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo																																																		
76 % - 95 %	Alta	Alto																																																		
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 40%;">COMPONENTES COSO II</th> <th style="width: 10%;">CALIF. OBT.</th> <th style="width: 10%;">PUNT. OPT.</th> <th style="width: 20%;">N. CONFIANZA</th> <th style="width: 20%;">N. RIESGOS</th> </tr> <tr> <td>Ambiente de Control.</td> <td>28</td> <td>35</td> <td>80,00%</td> <td>20,00%</td> </tr> <tr> <td>Establecimiento de Objetivos.</td> <td>26</td> <td>35</td> <td>74,29%</td> <td>25,71%</td> </tr> <tr> <td>Identificación de Eventos.</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>96,43%</td> <td>3,57%</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de Riesgos.</td> <td>26</td> <td>35</td> <td>74,29%</td> <td>25,71%</td> </tr> <tr> <td>Respuesta al Riesgo.</td> <td>28</td> <td>28</td> <td>100,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Actividades de Control.</td> <td>24</td> <td>28</td> <td>85,71%</td> <td>14,29%</td> </tr> <tr> <td>Información y Comunicación.</td> <td>33</td> <td>35</td> <td>94,29%</td> <td>5,71%</td> </tr> <tr> <td>Supervisión y Monitoreo.</td> <td>26</td> <td>28</td> <td>92,86%</td> <td>7,14%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>218</td> <td>252</td> <td>697,87%</td> <td>102,13%</td> </tr> </table>			COMPONENTES COSO II	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.	N. CONFIANZA	N. RIESGOS	Ambiente de Control.	28	35	80,00%	20,00%	Establecimiento de Objetivos.	26	35	74,29%	25,71%	Identificación de Eventos.	27	28	96,43%	3,57%	Evaluación de Riesgos.	26	35	74,29%	25,71%	Respuesta al Riesgo.	28	28	100,00%	0,00%	Actividades de Control.	24	28	85,71%	14,29%	Información y Comunicación.	33	35	94,29%	5,71%	Supervisión y Monitoreo.	26	28	92,86%	7,14%	TOTAL	218	252	697,87%	102,13%
COMPONENTES COSO II	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.	N. CONFIANZA	N. RIESGOS																																																
Ambiente de Control.	28	35	80,00%	20,00%																																																
Establecimiento de Objetivos.	26	35	74,29%	25,71%																																																
Identificación de Eventos.	27	28	96,43%	3,57%																																																
Evaluación de Riesgos.	26	35	74,29%	25,71%																																																
Respuesta al Riesgo.	28	28	100,00%	0,00%																																																
Actividades de Control.	24	28	85,71%	14,29%																																																
Información y Comunicación.	33	35	94,29%	5,71%																																																
Supervisión y Monitoreo.	26	28	92,86%	7,14%																																																
TOTAL	218	252	697,87%	102,13%																																																
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">N. Confianza=</td> <td style="width: 20%;">218 / 252</td> <td style="width: 20%;">N. Riesgo=</td> <td style="width: 20%;">100 - 86,51</td> </tr> <tr> <td>N. Confianza=</td> <td>86,51 %</td> <td>N. Riesgo=</td> <td>13,49%</td> </tr> </table>			N. Confianza=	218 / 252	N. Riesgo=	100 - 86,51	N. Confianza=	86,51 %	N. Riesgo=	13,49%																																										
N. Confianza=	218 / 252	N. Riesgo=	100 - 86,51																																																	
N. Confianza=	86,51 %	N. Riesgo=	13,49%																																																	
Análisis: En esta matriz se puede observar el resumen de todos los componentes que se utilizó para elaborar el cuestionario de control interno, teniendo así un nivel de confianza del 86,51% (Alto) y un nivel de riesgo del 13,49% (Bajo) y de esta forma poder tomar las acciones correctas para cada uno de los componentes.																																																				
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 18 de enero del 2014																																																			
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 18 de enero del 2014																																																			

RESUMEN DE LA MEDICIÓN DE RIESGOS DE LOS COMPONENTES

Riesgo Inherente

PARAMETROS PARA MEDIR EL RIESGO INHERENTE		
RIESGO	MINIMO	MAXIMO
BAJO		
BAJO	0.01%	11.11%
MEDIO	11.12%	22.22%
ALTO	22.23%	33.33%
MEDIO		
BAJO	33.34%	44.44%
MEDIO	44.45%	55.55%
ALTO	55.56%	66.66%
ALTO		
BAJO	66.67%	77.77%
MEDIO	77.78%	88.88%
ALTO	88.89%	99.99%

FACTORES	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
La competencia en el mercado	15	20
Los avances tecnológicos	5	10
Clientes	15	20
Incremento de precios	10	20
Cambios economía del país	8	10
Resultado auditoría anterior	8	10
Horarios	5	10
TOTAL	66	100

N. Riesgo.= Calificación Obtenida.
Puntaje Óptimo.

N. Riesgo.= 66
100

N. Riesgo.= 0,660 x 100

N. Riesgo.= 66%

Análisis:

Tomando en cuenta los diversos factores externos de la empresa se puede observar el nivel de riesgo que es del 66 % (Medio - Alto) para lo cual hay que realizar las respectivas recomendaciones al finalizar la evaluación de control interno.

Realizado por:

Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:

Del 18 de enero del 2014

Revisado por:

Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:

Del 18 de enero del 2014

RESUMEN DE LA MEDICIÓN DE RIESGOS DE LOS COMPONENTES

Riesgo de Control

MATRIZ DE MEDICIÓN		
%	CONFIANZA	RIESGO
15 % - 50 %	Baja	Bajo
51 % - 59 %	Moderada Baja	Moderado Bajo
60 % - 66 %	Moderada	Moderado
67 % - 75 %	Moderada Alto	Moderado Bajo
76 % - 95 %	Alta	Alto

N. Confianza.= $\frac{\text{Calificación Obtenida.}}{\text{Puntaje Óptimo.}}$

N. Confianza.= $\frac{218}{252}$

N. Confianza.= $0,865 \times 100$

N. Confianza.= **86,51 %**

N. Riesgo= $100\% - \text{N. Confianza}$

N. Riesgo= $100\% - 86,51\% = 13,49\%$

Análisis:

De acuerdo a esta medición de riesgos se pudo determinar que este nivel es del 13,49 % que representa un Riesgo de Control Bajo mientras que el nivel de confianza es del 86,51% (Alto), para lo cual se debe tomar las respectivas correcciones y aplicar las recomendaciones emitidas en el informe final y mejorar los controles dentro del departamento de cuentas por cobrar.

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 18 de enero del 2014

RESUMEN DE LA MEDICIÓN DE RIESGOS DE LOS COMPONENTES

Riesgo de Detección

De acuerdo a los riesgos evaluados y al criterio como auditora se considera que el nivel de detección es del 15 % de acuerdo a la experiencia que se tiene como profesional.

Riesgo de Auditoría

A través de la siguiente matriz se demuestra el riesgo de auditoría de acuerdo a los porcentajes de cada riesgo analizado.

Riesgo de Auditoría=	$RI * RC * RD$
Riesgo de Auditoría=	(0,66) (0,1349) (0,15)
Riesgo de Auditoría=	0,013 x 100
Riesgo de Auditoría=	1,336 %

Análisis:

De acuerdo a la evaluación de los riesgos se obtuvo que el nivel de riesgo de auditoría es del 1,336 %, puesto que este margen de error no fue detectado por el sistema de control interno. Este error repercute al final del informe ya que no se mostraron toda la información al momento de recolectarla.

Realizado por:

Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:

Del 18 de enero del 2014

Revisado por:

Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:

Del 18 de enero del 2014

AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE 2013

REF:
PECI
1/1

PROGRAMA ESPECÍFICO DE CONTROL INTERNO.

Nº	ACTIVIDADES A REALIZAR	REF/P T.	FECHA.	REALIZA DO POR:	OBSERVACIÓN.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR					
1	CUMPLIMIENTO DE INTERES POR MORA EN ATRASOS DE PAGO. Verificar si el departamento de cuentas por cobrar cumple con la aplicación de interés por mora en cuanto a los atrasos en los pagos del cliente.	HCI 1	21 – 22 de Enero del 2014	P.T.V.L.	Se verificó el nivel de cumplimiento del pago por intereses de mora.
2	ACTUALIZACION DE REFERENCAS DEL CLIENTE Verificar si el departamento de cuentas por cobrar realiza actualizaciones de referencias de los clientes de crédito.	HCI 2	23 – 24 de Enero del 2014	P.T.V.L.	Se verificó que el departamento de cuentas por cobrar no realiza actualizaciones de referencias de clientes.
3	NIVEL DE CAPACITACIONES AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Verificar el número de capacitaciones que han sido efectuadas en esta área.	HCI 3	25 de Enero del 2014	P.T.V.L.	Se verificó el nivel de capacitaciones que se realiza al departamento de cuentas por cobrar.
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana			Fecha: Del 21 de enero del 2014		
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés			Fecha: Del 21 de enero del 2014		

4.1.3.4 Hallazgos

 AUDITGROUP AUDITORES & CONSULTORES	AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 HALLAZGO N°1.	REF: HCI 1 1/1
<u>TÍTULO:</u> INTERÉS POR MORA EN CUANTO A ATRASOS EN DEUDA. ✓✓		
<u>CONDICIÓN</u> De acuerdo a las entrevistas realizadas al área de cuentas por cobrar se constató que no se realizan cobros por interés de mora en cuanto a los atrasos en los pagos. <u>CRITERIO</u> El departamento de cuentas por cobrar debería tener como política la aplicación de intereses de mora por atrasos en los pagos, pues la morosidad aumenta los índices de cartera vencida. La sección 10 de la NIIF para las PYMES: Políticas contables, estimaciones y errores indica que “Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros”. <u>CAUSA</u> La empresa no ha implantado este tipo de control porque quieren dar mayor facilidad de pago para el cliente lo cual no debería ser permitido, pues esto dificulta la gestión de cobros. <u>EFFECTO</u> Esto ocasiona altos índices de cartera vencida muy alta y dificulta la gestión de cobranzas, pues los altos índices de cartera vencida disminuyen la liquidez de la empresa. <u>ANÁLISIS</u> El no tener establecido los intereses por mora dentro de las políticas y que no se lleve a cabo, conlleva a que el cliente se atrase con los pagos estipulados por el Comité de Crédito, puesto que se debe al mal hábito en los pagos anticipados por parte del deudor. <u>CONCLUSIÓN</u> Los índices de morosidad se deben de controlar mediante la aplicación de interés por mora, lo cual si no se aplica se incrementará los índices de cartera vencida y esto afecta a la liquidez de la empresa. <u>RECOMENDACIÓN</u> Se recomienda establecer dentro de las políticas los intereses por mora a partir del primer día de vencimiento del crédito y establecer descuentos por pronto pago para de esta manera incentivar al deudor al pago anticipado de su obligación.		
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 19 de enero del 2014	
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 19 de enero del 2014	

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO.

ACTIVIDAD N°. 1: CUMPLIMIENTO DE INTERÉS POR MORA EN ATRASOS DE PAGO.

PROCEDIMIENTO:

Verificar si el departamento de cuentas por cobrar cumple con la aplicación de interés por mora en cuanto a los atrasos en los pagos del cliente.

APLICACIÓN:

Se verificó que el nivel de cumplimiento de esta área respecto a la aplicación de interés por mora en atrasos por pago no se encuentra implementado, pues a los clientes cuando tienen un pago vencido de su crédito tiene como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito de acuerdo a las políticas de la empresa.

HALLAZGO

HCI
AP

CALCULO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

% Interés por Mora = $\frac{\text{Intereses Cobrados}}{\text{Intereses Programados}}$

% Interés por Mora = $\frac{0}{7} = 0\%$

% Nivel de Confianza = 0%

% Nivel de Riesgo = 100%



Análisis:

Mediante este indicador se obtuvo que el 0 % representa el nivel de confianza es decir que no se tiene establecido interés por mora dentro de las políticas obteniendo así un nivel de riesgo del 100 % que afectaría en el cumplimiento de los cobros.

NC= No Cumple

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 22 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 22 de enero del 2014

TÍTULO: ACTUALIZACION DE REFERENCIAS DEL CLIENTE Y GARANTE. ✓✓

CONDICIÓN

En el departamento de crédito no se realiza actualización de documentos y referencias del cliente y garantes.

CRITERIO

De acuerdo al manual de funciones y políticas de la empresa se debería de actualizar las referencias de los clientes periódicamente, cumpliendo con las políticas establecidas según lo que establece la NIA 315 en el párrafo 90 menciona que se deben llevar a cabo las políticas y procedimientos de las directivas de la administración.

CAUSA

El inadecuado manejo del manual de políticas produce que no se pueda cumplir con las disposiciones que indica la empresa.

EFFECTO

Los archivos de la información de los clientes que no se actualizan periódicamente generarán información inadecuada al momento de realizar la cobranza.

ANÁLISIS

La actualización de referencias del cliente no se la realiza debido a que muchos de ellos son clientes antiguos y que además de tener buenos ingresos siempre han realizado sus pagos en el tiempo establecido.

CONCLUSIÓN

El manual de funciones y políticas de crédito indica que se tiene que realizar la actualización de referencias del cliente y socios y tener mayor seguridad de información del cliente.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda revisar la información periódicamente de los clientes y del garante, solicitar documentación y que sean debidamente archivadas.

Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 19 de enero del 2014.
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 19 de enero del 2014.

 AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013 REF: AP 1/1	
INDICADOR DE SEGURIDAD.	
ACTIVIDAD N°. 2: ACTUALIZACION DE REFERENCIAS DEL CLIENTE	
PROCEDIMIENTO: Verificar si el departamento de cuentas por cobrar realiza actualizaciones de referencias de los clientes de crédito.	
APLICACIÓN: Se procedió a revisar las referencias de los clientes de crédito y se detectó que no se está cumpliendo este proceso de actualización de referencias.	HALLAZGO HCI AP
CÁLCULO DE INDICADORES DE SEGURIDAD	
$\% \text{ Actualización de Referencias} = \frac{\text{Referencias Actualizadas}}{\text{Total De Referencias De Clientes}}$	
$\% \text{ Actualización de Referencias} = \frac{0}{7} = 0\%$	
$\% \text{ Nivel De Confianza} = 0\%$	
$\% \text{ Nivel De Riesgo} = 100\%$	
ANÁLISIS: En base a los indicadores efectuados se refleja que el nivel de confianza es del 0 % mientras que el nivel de riesgo es del 100%, pues se verificó que las referencias de los clientes no están actualizadas y esto puede ocasionar riesgos a la empresa al momento de realizar los cobros.	
NC= No Cumple	
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 22 de enero del 2014
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 22 de enero del 2014



AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013
HALLAZGO N°3.

REF:
HCI 3
1/1

TÍTULO: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO. ✓✓

CONDICIÓN

El departamento de crédito no tiene capacitaciones que les permita un mejor desenvolvimiento en sus actividades para el cumplimiento de sus obligaciones.

CRITERIO

Es necesario establecer programas de capacitación para estar al día con las leyes y normativas, la cual mejora los niveles de productividad. Se debería implementar como política la capacitación a los empleados puesto que día a día cambian las normativas y leyes.

CAUSA

El no contar con programas de capacitación el personal no se mantiene actualizado con respecto a leyes normativas ocasionando desconocimiento en sus labores.

EFFECTO

Dificulta adaptarse a las nuevas circunstancias que se presentan dentro y fuera de la empresa.

ANÁLISIS

Es de mucha importancia mantener actualizado a los colaboradores mediante capacitaciones constantes debido a los cambios y avances tecnológicos, pues esto permitirá tener un personal calificado y productivo el cual fortalecerá la ventaja competitiva de la empresa.

CONCLUSION

La escasa capacitación que tiene el personal de crédito y cobranzas ocasiona que se realicen procedimientos inadecuados provocando faltas reglamentarias.

RECOMENDACIÓN

Se sugiere a la entidad prever programas de capacitación a los empleados del departamento de crédito y cobranzas, con el objetivo de que estos presenten un mayor grado de conocimiento técnico lo que ayudará a la presentación de información exacta y oportuna.

Realizado por:

Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:

Del 19 de enero del 2014

Revisado por:

Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:

Del 19 de enero del 2014

 AUDITGROUP AUDITORES & CONSULTORES AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013 REF: AP 1/2	
INDICADOR DE EFICIENCIA.	
ACTIVIDAD N°.3: NIVEL DE CAPACITACIONES AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO.	
PROCEDIMIENTO: Verificar el número de capacitaciones que han sido efectuadas en esta área.	
APLICACIÓN: Se indagó al jefe de área para conocer el número de capacitaciones que se ejecutaron en el período revisando cuantas han sido direccionadas a las actividades que se realiza en el área de cuentas por cobrar.	HALLAZGO HCI AP
CALCULO DE INDICADORES DE EFICIENCIA: % Capacitaciones realizadas= $\frac{\text{Capacitaciones al Dpto. de Crédito}}{\text{Capacitaciones Programadas}}$ % Capacitaciones realizadas= $\frac{0}{7} = 0\%$ % Nivel De Confianza= 0% % Nivel De Riesgo= 100% } IE ✓	
Realizado por: Paredes Tacuri Vanessa Liliana	Fecha: Del 22 de enero del 2014
Revisado por: Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés	Fecha: Del 22 de enero del 2014

DEPARTAMENTO	Nº CAPACITACIONES
CONTABILIDAD	2
CUENTAS POR COBRAR	0
VENTAS	2
TALENTO HUMANO	2
COMPRAS	1
TOTALΣ	7

ANÁLISIS:

De acuerdo a la investigación realizada en Mundoffice C. Ltda., para medir el nivel de control de las capacitaciones que se programan para las diferentes áreas de la empresa se obtuvo un nivel de confianza del 0 % que representa el área de cuentas por cobrar con respecto al nivel de capacitaciones, mientras que el nivel de riesgo es del 100 % porque no se tiene establecido como políticas brindar programas de capacitaciones constantes dentro de este departamento.

Es necesario que se impartan capacitaciones para el correcto desempeño de los empleados y así realizar sus funciones con eficiencia.

NC= No Cumple

Realizado por:
Paredes Tacuri Vanessa Liliana

Fecha:
Del 22 de enero del 2014

Revisado por:
Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés

Fecha:
Del 22 de enero del 2014

FASE IV: Comunicación de Resultados

4.1.4 INFORME DE CONTROL INTERNO

 AUDITGROUP AUDITORES & CONSULTORES	AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 INFORME DE CONTROL INTERNO	REF: ICI 5 1/3
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS		
Quevedo, Lunes 20 de enero del 2014		
Lcdo. José Augusto Tipantuña Ugsha REPRESENTANTE LEGAL DE MUNDOFFICE C. LTDA. Presente.-		
De nuestras consideraciones:		
Una vez realizada la evaluación del control interno en el departamento de crédito y cobranzas, emitimos nuestro informe al Gerente General con el propósito de expresar nuestra opinión y emitir recomendaciones acerca de la eficiencia y eficacia de conformidad de conformidad al sistema integral de control interno COSO II.		
El mantenimiento de una apropiada estructura de control interno es compromiso del Gerente de la empresa, debido a que existen limitaciones inherentes en cualquier estructura de control interno, pueden resultar errores o irregularidades sin ser descubiertos. Además, los controles que puedan estar funcionando en un determinado momento podrían posteriormente ser deficientes debido a la inadecuada aplicación por parte de los responsables del área o departamento, así mismo, no podría garantizarse hacia períodos futuros.		
Durante nuestro examen, se reflejan algunos puntos que involucran el control interno que se muestran para su atención. Estos comentarios y recomendaciones han sido discutidas con el personal apropiado, tienen el propósito de mejorar la estructura de control interno, y se presentan a continuación:		

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

INTERÉS POR MORA EN CUANTO A ATRASOS EN DEUDA

De acuerdo a las entrevistas realizadas al área de cuentas por cobrar se constató que no se realizan cobros por interés de mora en cuanto a los atrasos en los pagos. El departamento de cuentas por cobrar debería tener como política la aplicación de intereses de mora por atrasos en los pagos, pues la morosidad aumenta los índices de cartera vencida. La sección 10 de la NIIF para las PYMES: Políticas contables, estimaciones y errores indica que "Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros". La empresa no ha implantado este tipo de control porque quieren dar mayor facilidad de pago para el cliente lo cual no debería ser permitido, pues esto dificulta la gestión de cobros.

CONCLUSIÓN

Los índices de morosidad se deben de controlar mediante la aplicación de interés por mora, lo cual si no se aplica se incrementará los índices de cartera vencida y esto afecta a la liquidez de la empresa.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda establecer dentro de las políticas los intereses por mora a partir del primer día de vencimiento del crédito y establecer descuentos por pronto pago para de esta manera incentivar al deudor al pago anticipado de su obligación.

ACTUALIZACIÓN DE REFERENCIAS DEL CLIENTE Y GARANTE

En el departamento de crédito no se realiza actualización de documentos y referencias del cliente y garantes. De acuerdo al manual de funciones y políticas de la empresa se debería de actualizar las referencias de los clientes periódicamente, cumpliendo con las políticas establecidas según lo que establece la NIA 315 en el párrafo 90 menciona que se deben llevar a cabo las políticas y procedimientos de las directivas de la administración.



**AUDITGROUP
CONTROL INTERNO
PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2013
INFORME DE CONTROL INTERNO**

REF:
ICI 5
3/3

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

CONCLUSIÓN

El manual de funciones y políticas de crédito indica que se tiene que realizar la actualización de referencias del cliente y socios y tener mayor seguridad de información del cliente.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda revisar la información periódicamente de los clientes y del garante, solicitar documentación y que sean debidamente archivadas.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

El departamento de crédito no tiene capacitaciones que les permita un mejor desenvolvimiento en sus actividades para el cumplimiento de sus obligaciones.

Es necesario establecer programas de capacitación para estar al día con las leyes y normativas, la cual mejora los niveles de productividad. Se debería implementar como política la capacitación a los empleados puesto que día a día cambian las normativas y leyes. El no contar con programas de capacitación el personal no se mantiene actualizado con respecto a leyes normativas ocasionando desconocimiento en sus labores.

CONCLUSIÓN

La escasa capacitación que tiene el personal de crédito y cobranzas ocasiona que se realicen procedimientos inadecuados provocando faltas reglamentarias.

RECOMENDACIÓN

Se sugiere a la entidad prever programas de capacitación a los empleados del departamento de crédito y cobranzas, con el objetivo de que estos presenten un mayor grado de conocimiento técnico lo que ayudará a la presentación de información exacta y oportuna.

VANESSA LILIANA PAREDES TACURI
JEFE DE AUDITORÍA

4.1.4.1 APROBACIÓN O DESAPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

 AUDITGROUP CONTROL INTERNO PERIODO DEL 02 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013. APROBACIÓN / DESAPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.			
HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	APROBACIÓN DESAPROBACIÓN Y DE HIPÓTESIS
El análisis del control interno permitirá determinar la relación que esta tiene en el manejo de las cuentas por cobrar de la Empresa MUND OFFICE C. LTDA., del cantón Quevedo.	Se incumple con las políticas y criterios establecidos para la concesión de créditos.	La empresa no aplica en su totalidad las políticas para la concesión de créditos puesto que en muchos casos se aplican criterios personales.	La empresa tiene establecido políticas para la concesión de créditos, pero se detectó que no se cumple correctamente por lo tanto se acepta la hipótesis.
	Los métodos que utilizan para salvaguardar y custodiar los recursos y registros son inapropiados.	Mediante esta investigación se puede notar que la empresa en estudio cumple a cabalidad con el proceso de salvaguarda de la información.	Se constató que no cumplen a cabalidad con el proceso de salvaguarda de la información por lo tanto se rechaza la hipótesis.
	La revisión de la antigüedad de saldos de las cuentas a cobrar es inconsistente.	Se evidenció que la empresa aún mantiene cuentas por cobrar de períodos anteriores los cuales son revisados frecuentemente.	La antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar no son revisadas y por lo tanto se rechaza la hipótesis.

4.2 DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se logró obtener información acerca del cumplimiento del manual de funciones y políticas que tiene establecida la empresa Mundoffice C. Ltda. del cantón Quevedo.

Según **Blanco (2012)**, “Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.”

Para obtener esta información me apoyé mediante la aplicación de cuestionarios de control interno para luego detectar los hallazgos y realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones que serán comunicadas a los Directivos de la empresa Mundoffice C. Ltda.

Se concuerda con la investigación realizada por **Sotomayor (2009)** en **El Control Interno en la Empresa EQUIMED Ubicada en la Parroquia San Camilo, Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, y su Incidencia en los Resultados Económicos Financieros del Año 2008**, se concuerda que el inadecuado sistema de control interno es el principal factor que incide en el desempeño económico y financiero de la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el presente trabajo de investigación obtuvimos las siguientes conclusiones:

- Existen políticas determinadas por la administración para la concesión de créditos que no se aplican en su totalidad, esto se debe en muchos casos a que se aplican criterios personales por parte del personal que autoriza los créditos, esto podría afectar la economía de la empresa, puesto que pueden convertirse en incobrables con el paso del tiempo.
- Los sistemas de archivos son muy importantes en una empresa y más aún cuando se trata de información tan delicada como son las cuentas por cobrar, mediante esta investigación se puede notar que la empresa en estudio cumple a cabalidad con el proceso de salvaguarda de la información.
- La empresa mantiene cuentas por cobrar de períodos anteriores que a pesar de que están siendo abonadas no se tiene implementado un interés por mora en cuanto a los atrasos en los pagos, pues de esta manera se puede obtener una pronta recuperación de los cobros, de no ser así se corre un riesgo de que estas cuentas se podría volver incobrables afectando así a las finanzas de la empresa.
- Se realizó el informe de Control Interno con los hallazgos más significativos detectados en esta evaluación utilizando el COSO II con el fin de mejorar el sistema de control interno y proporcionar un grado de seguridad razonable.

5.2. RECOMENDACIONES

En función de las conclusiones citadas se hacen las siguientes recomendaciones:

- Evaluar y reformar las políticas de crédito existentes, para de esta forma establecer nuevas políticas que permitan la recuperación de los valores de forma oportuna e incluir programas de capacitaciones continuas para mejorar los niveles de productividad y rendimiento del personal de esta área y además optimizar el tiempo y calidad de trabajo.
- Efectuar esquemas de archivos, que permitan el correcto almacenamiento y salvaguarda de los documentos que son los soportes de las cuentas, y capacitar al personal que se encarga de realizar estas funciones.
- Implementar un estudio pormenorizado de la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar y la viabilidad de incluir intereses por mora, con la finalidad de recuperar los valores de las mismas mediante la aplicación de incentivos por pronto pago utilizando productos de lenta rotación y así dar mayor cumplimiento de sus obligaciones.
- Revisar el Informe de Control Interno que se realizó para dar a conocer a la Gerencia de la empresa las sugerencias realizadas en este trabajo de investigación y así mejorar la eficacia y eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad de la información financiera según lo que establece la NIA 315 del apartado A44.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura Citada

6.1.1 Referencias Bibliográficas

Aguirre Ormaechea, J. M. (2010). *Auditoría y Control Interno* (MMVI ed.). Estados Unidos: CULTURAL S.A.

Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos* (Segunda ed.). Bogotá: ECOE.

De la Peña Gutierrez, A. (2011). *Auditoría un Enfoque Práctico* (Primera ed.). España: Paraninfo.

Hidrobo Guzmán, A. (2015). *Emprendimiento y Gestión* (Primera ed.). Guayaquil: Servilibros.

Pallerola Comamala, J., & Monfort Aguilar, E. (2013). *Auditoría Enfoque Teórico - Práctico* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Rey Pombo, J. (2012). *Proceso Integral de la Actividad Comercial* (Primera ed.). España: Paraninfo.

Sarmiento R., R. (2010). *Contabilidad General* (Décima Edición ed.). Quito.

6.1.2 Referencias Linkográficas

Evaluación de Riesgo y Control Interno. (15 de 03 de 2015). Obtenido de (<http://www.intelecto.com.ec/wp-content/themes/intelecto/Niia/sec400evaluacionderiesgosycontrolinterno.doc>, 2015)

<http://www.ifrs.org/IFRSs/Documents/Spanish%20IAS%20and%20IFRSs%20PDFs%202012/IAS%2039.pdf>. (05 de 04 de 2015). Obtenido de <http://www.ifrs.org>

Normas Internacionales de Auditoría. (5 de 04 de 2015). *Evaluación de Riesgo y Control Interno*. Recuperado el 5 de 04 de 2015, de <http://www.intelecto.com.ec/wp-content/themes/intelecto/Niia/sec400evaluacionderiesgosycontrolinterno.doc>

Normas Internacionales de Auditoría. (5 de 04 de 2015). *Objetivo y principios generales que gobiernan una auditoría de estados financieros*. Recuperado el 5 de 04 de 2015, de <http://perucontadores.com/nia/NIA%20200.doc>

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1 ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN			
ITEMS	FUNDAMENTO TEÓRICO	PARÁMETROS	CONSIDERACIONES
1	Control del crédito, provisión contable de los saldos de dudosa cobrabilidad	Identificación, vencimiento y seguimiento.	Detalle de control de cobrabilidad de los clientes.
2	Control apropiado de los cobros de los clientes desde su recepción hasta su ingreso en las cuentas bancarias.	Supervisión de recepción de cobros.	Arqueos periódicos de caja.
3	Salvaguardia y custodia de los registros y recursos	Identificación, protección y custodia.	Dispositivos de seguridad, controles periódicos, protección.
4	Segregación de funciones	Revisión periódica de funciones.	Informes de actividades.
5	Operando de acuerdo con políticas definidas	Requisitos para cumplimiento de políticas.	Manual de políticas y procedimientos

ANEXO 2. MATRIZ DE ESTUDIO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

MATRIZ DE ESTUDIO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN			
EFEECTO	CAUSA	DIAGNOSTICO	PRONOSTICO
Pérdidas económicas en los cobros a clientes	Débil control en la revisión y análisis de los estados de cuentas.	Limitado estudio de la antigüedad de saldos de las cuentas a cobrar.	Riesgo de caer en una alta morosidad.
Cuenta en bancos sin flujos de liquidez.	Cobros a clientes no registrados en el momento que ocurren.	Información reflejada en estados financieros irreales.	Inflación de cartera de crédito.
Inconsistencia entre documentos físicos y los registros de cobros.	Inapropiada custodia y salvaguardia de los recursos y registros.	Limitado control de los recursos y registros.	Vulnerabilidad en el acceso a las cuentas a cobrar por personas no autorizadas.
Inobservancia de los controles y procedimientos definidos.	Inadecuada segregación de funciones.	Débil mantenimiento y seguimiento de las cuentas a cobrar.	Riesgos en el manejo y control de cobros y contabilización del mismo.
Créditos sin límite de cupo y sin solicitud.	Créditos otorgados por afinidad	Incumplimiento de políticas y procedimientos para conceder un crédito.	Créditos vencidos sin documentos de respaldos.

ANEXO 3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Pregunta del Problema de investigación	Subpreguntas del Problema de investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Independiente	Variable Dependiente
¿Cómo influye el Control Interno en el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Mundoffice C. Ltda. del cantón Quevedo, período 2012 ?	¿Cuál es el nivel de confiabilidad en la aplicación de políticas y criterios establecidos para la concesión de créditos?	Determinar la influencia del Control Interno en el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Mundoffice C. Ltda. del cantón Quevedo, período 2012.	Examinar las políticas y criterios establecidos por la entidad para la concesión de créditos.	Se incumple con las políticas y criterios establecidos para la concesión de créditos.	Las políticas y criterios establecidos permiten que todos los clientes cumplan los mismos requisitos.	El examen de las políticas de concesión de créditos determinará límites de créditos.
	¿Qué métodos utilizan para salvaguardar y custodiar los recursos y registros de las cuentas a cobrar?		Comprobar si la empresa cumple con salvaguardar de manera apropiada los recursos y registros que sustentan la información de las cuentas a cobrar.	Los métodos que utilizan para salvaguardar y custodiar los recursos y registros son inapropiados.	La salvaguardia y custodia de los recursos y registros de las cuentas a cobrar permitirán reducir el riesgo de una utilización no autorizada o de pérdida.	Comprobación del manejo de salvaguardia y custodia para la adecuada protección.
	¿Cuál es el riesgo que presenta de que las cuentas por cobrar se vayan a saldos incobrables?		Analizar la antigüedad de saldos de las cuentas a cobrar para su revisión, seguimiento y provisión de deudas de dudoso cobro.	La revisión de la antigüedad de saldos de las cuentas a cobrar es inconsistente.	El adecuado análisis de la antigüedad de saldos de las cuentas a cobrar permite el seguimiento y recuperación de deudas antiguas.	Análisis de las deudas vencidas y no liquidadas para su recuperación.

Anexo 4. ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA

Cuestionario (A): Dirigido al Gerente de la empresa			
Instrucciones • Lea con atención cada una de las preguntas • Analice su respuesta antes de emitir una opinión • Marque con una (x) la respuesta correcta o con la que se sienta más identificado.			
OBJETIVO: Recoger la información necesaria y específica para interpretar toda la información obtenida mediante las preguntas planteadas y así descubrir hechos relevantes y emitir un informe de evaluación.			
ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Se encuentra definida la estructura organizacional de su empresa?	Si (☐) No (☐)	
2	¿La estructura organizacional de su empresa funciona mediante manuales de procedimientos?	Si (☐) No (☐)	
3	¿Se difunden ampliamente los manuales de procedimientos entre los empleados?	Si (☐) No (☐) A veces (☐)	
4	¿Escucha Ud. a sus empleados cuando tienen alguna duda o molestia dentro de sus labores?	Si (☐) No (☐) A veces (☐)	

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
5	¿Tiene Ud. una adecuada comunicación con el contador de su empresa?	Si ☐ No ☐ A veces ☐	
6	¿Cuenta la empresa con un reglamento interno de trabajo?	Si ☐ No ☐	
7	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de los empleados?	Si ☐ No ☐ A veces ☐	
8	¿La empresa tiene establecido un sistema de control interno?	Si ☐ No ☐	
9	¿Existe un comité de crédito quién autorice los créditos otorgados a los clientes?	Si ☐ No ☐	
10	¿Tiene la empresa establecido un manual de políticas de crédito y cobranzas?	Si ☐ No ☐	
11	¿Se dispone de políticas para el otorgamiento de créditos según los rangos de cuantía?	Si ☐ No ☐	

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
12	¿Son planificadas y supervisadas las actividades del departamento de crédito?	Si (X) No ()	Son supervisadas por el comité de crédito.
13	¿Recibe Ud. de manera apropiada la información sobre la situación en general del departamento de crédito?	Si (X) No ()	Se recibe la información semanalmente.
14	¿Se brindan capacitaciones al departamento de crédito?	Si () No () A veces (X)	Las capacitaciones se las realiza 1 vez al año.
ANÁLISIS:			
CONCLUSIÓN:			

Anexo 5. ENTREVISTA APLICADA AL CONTADOR DE LA EMPRESA

Cuestionario (B): Dirigido al Contador de la empresa			
Instrucciones			
• Lea con atención cada una de las preguntas • Analice su respuesta antes de emitir una opinión • Marque con una (x) la respuesta correcta o con la que se sienta más identificado.			
OBJETIVO:			
Recoger la información necesaria y específica para interpretar toda la información obtenida mediante las preguntas planteadas y así descubrir hechos relevantes y emitir un informe de evaluación.			
ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Tiene usted una adecuada comunicación con el jefe de créditos	Si () No () A veces ()	
2	¿Se comunica frecuentemente a la gerencia sobre el rendimiento y fluidez de las cobranzas realizadas?	Si () No () A veces ()	
3	¿Las funciones y políticas del departamento de créditos y cobranzas, son documentadas y comunicadas apropiadamente?	Si () No () A veces ()	
4	¿Se tienen establecidos metas a corto y largo plazo de las cobranzas?	Si () No () A veces ()	

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
5	¿Tiene la empresa controles para mitigar el riesgo crediticio?	Si ☐ No ☐	
6	¿Se informa a la gerencia y se discuten las cuentas de lenta recuperación y dudoso cobro?	Si ☐ No ☐ A veces ☐	
7	¿Se evalúan los riesgos de crédito antes de su aceptación y otorgación?	Si ☐ No ☐	
8	¿Consta de una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranzas?	Si ☐ No ☐	
9	¿Las cuentas incobrables se dan de baja de acuerdo a la opinión del SRI?	Si ☐ No ☐	
10	¿Cuánto tiempo deja transcurrir para considerar una cuenta cómo incobrable?	6 meses ☐ 1 año ☐ 2 años ☐	
11	¿Se concilia periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?	Si ☐ No ☐	
12	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y en su caso tiene creada alguna reserva?	Si ☐ No ☐	

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
13	¿Se supervisa las actividades del departamento de crédito?	Si ☐ No ☐	
ANÁLISIS:			
CONCLUSIÓN:			

Anexo 6. ENTREVISTA APLICADA A LA JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Cuestionario (C): Dirigido al jefe del Departamento de Créditos

Instrucciones

- Lea con atención cada una de las preguntas
- Analice su respuesta antes de emitir una opinión
- Marque con una (x) la respuesta correcta o con la que se sienta más identificado.

OBJETIVO:

Recoger la información necesaria y específica para interpretar toda la información obtenida mediante las preguntas planteadas y así descubrir hechos relevantes y emitir un informe de evaluación.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Existen procedimientos para el otorgamiento de créditos?	a) Si (☐) b) No (☐)	
2	¿Usted realiza entrevistas personales a los clientes antes de aprobar un crédito?	a) Si (☐) b) No (☐) c) A veces (☐)	
3	¿Las solicitudes de créditos son analizadas por el comité de crédito?	a) Si (☐) b) No (☐)	
4	¿Se verifica la documentación antes de la otorgación del crédito?	a) Si (☐) b) No (☐)	

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
5	¿Existe un plazo determinado para los créditos otorgados?	a) Si (☐) b) No (☐)	
6	¿Se negocian las condiciones de crédito con los clientes en lo referente a plazos y montos?	a) Si (☐) b) No (☐)	
7	¿Se utiliza todo recurso legítimo para asegurar el pago por parte del cliente?	a) Si (☐) b) No (☐)	
8	¿Existen procedimientos para la recuperación de cartera?	a) Si (☐) b) No (☐)	
9	¿Se cobra interés por mora en cuanto a los atrasos en la deuda?	a) Si (☐) b) No (☐)	
10	¿Se efectúan confirmaciones de saldos a los clientes o deudores?	a) Si (☐) b) No (☐)	
11	¿Se actualiza periódicamente referencias del socio y garantes para mantener al día la carpeta del cliente?	a) Si (☐) b) No (☐)	
12	¿Se lleva un control de la secuencia numérica de los recibos de cobranzas por la persona o departamento encargado de controlar las cuentas por cobrar?	a) Si (☐) b) No (☐)	
13	¿Se coteja el comprobante de pago con la factura en las cuentas por cobrar?	a) Si (☐) b) No (☐)	
14	¿Se tienen establecidos sistemas ágiles de cobranza para que ésta sea recolectada lo más pronto posible?	a) Si (☐) b) No (☐)	

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
15	¿Se informa periódicamente sobre el movimiento de cartera a las autoridades competentes?	a) Si () b) No ()	
16	¿Se mantiene en custodia y vigilancia garantías y documentos presentados por el cliente o deudor?	a) Si () b) No ()	
17	¿Están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?	a) Si () b) No ()	
18	¿Se tienen algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?	a) Si () b) No ()	
19	¿Se dispone de una caja de seguridad para salvaguardar el efectivo y documentos negociables?	a) Si () b) No ()	
ANÁLISIS:			
CONCLUSIÓN:			

Anexo 7. Solicitud de Crédito

MUND OFFICE C. LTDA. LIBRERÍA - PAPELERÍA - TECNOLOGÍA	DIRECCIÓN MATRIZ: BOLÍVAR # 706 Y SÉPTIMA TELÉFONOS: 052-760-923 / 052-757-868 CELULAR: 0994675444 QUEVEDO DIREC: AV. 3 DE JULIO E IBARRA ESQ. Teléfonos: 022-757-982 / 022-750-093 SANTO DOMINGO E-mail: mundoffice@mundoffice.com	SOLICITUD DE CREDITO		
DATOS DE LA EMPRESA O NEGOCIO		FECHA DE SOLICITUD _____		
Nombre o Razón Social: _____ Actividad Comercial: _____ Fecha de Iniciación: _____ R.U.C.: _____ Ciudad: _____ Provincia: _____ Dirección: _____ Teléfonos: _____ Email: _____ Negocio Propio: SI ☐ NO ☐ Local Propio ☐ Alquilado ☐ Es Compañía: SI ☐ NO ☐				
DATOS GENERALES DEL GERENTE O PROPIETARIO DEL NEGOCIO				
Nombres y Apellidos: _____ Nacionalidad: _____ C.I. / R.U.C.: _____ Dirección Domiciliaria: _____ Estado Civil: _____ Nombres y Apellidos (cónyuge): _____ C.I.: _____ Teléfonos: _____ Celular: _____ Casa Propia: ☐ Alquilada: ☐				
REFERENCIAS COMERCIALES				
NOMBRE	MONTO CRÉDITO	DIRECCIÓN	CIUDAD	TELÉFONOS
REFERENCIAS PERSONALES				
NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS		
REFERENCIAS FAMILIARES				
NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS		
REFERENCIAS BANCARIAS				
BANCO	Nº CUENTA	SUCURSAL / AGENCIA		
CUPO DE CREDITO SOLICITADO		PLAZO SOLICITADO		

REGISTRO DE FIRMAS AUTORIZADAS PARA RECEPCION DE MERCADERIA O PEDIDOS

NOMBRE	CARGO	Nº CEDULA	FIRMA

CONTACTO PARA PAGOS

NOMBRE	CARGO	TELÉFONOS	EXTENSION

PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA

Monto de Crédito Autorizado: \$ _____	Plazo concedido: _____
_____	_____
FIRMA GERENTE GENERAL	FIRMA DPTO. CRÉDITO

CROQUIS Y REFERENCIAS DEL NEGOCIO

Dejo Autorización para que MUNDOFFICE C. LTDA., pueda obtener de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y los Buró de Información Crediticia, referencias e información personal sobre el comportamiento del Crédito, nuestro o de quienes representamos; además de Publicar mi comportamiento comercial en Central de Riesgos o en cualquier BURO DE INFORMACION CREDITICIA, sin autorización posterior, respecto a las deudas contraídas con la Empresa.

_____	_____	_____
Firma del Representante Legal	Firma del Conyugue	Firma del Garante

IMPORTANTE: La presente Solicitud debe venir acompañada de:**PARA SOCIEDADES:**

- COPIA DEL R.U.C.
- COPIA DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA
- COPIAS DE NOMBRAMIENTOS DE REPRESENTANTES LEGALES
- COPIAS DE CERTIFICADO DE VOTACION ACTUAL A COLOR
- COPIAS DE CEDULA DE CIUDADANIA A COLOR
- TRES FACTURAS RECIENTES DE PROVEEDORES
- REFERENCIAS BANCARIAS / TRES ULTIMOS ESTADOS DE CUENTA

PARA PERSONAS NATURALES:

- COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD A COLOR (cliente)
- COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD A COLOR (CONYUGUE - GARANTE)
- COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACION ACTUAL A COLOR
- COPIA DE LA ULTIMA PLANILLA DE LUZ O TELÉFONO
- COPIA DEL R.U.C.
- TRES FACTURAS RECIENTES DE PROVEEDORES
- CHEQUE O PAGARE FIRMADO EN GARANTIA COPIA
- ROL DE PAGO
- REFERENCIA BANCARIA

ANEXO 8. RUC DE LA EMPRESA



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1291730864001
RAZON SOCIAL: MUNDOFFICE C. LTDA.
NOMBRE COMERCIAL: LIBRERIA Y PAPELERIA OFFICE
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: TIPANTUNA UGSHA JOSE AUGUSTO
CONTADOR: ESTRELLA MORALES EDUARDO ALEXEI

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	14/07/2009	FEC. CONSTITUCION:	14/07/2009
FEC. INSCRIPCION:	28/07/2009	FECHA DE ACTUALIZACION:	09/09/2011

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA EN GENERAL

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: BOLIVAR Número: 705 Intersección: SEPTIMA
Referencia ubicación: FRENTE AL ALMACENES JUAN EL JURI Telefono Trabajo: 052757568 Telefono Trabajo: 052758257
Fax: 052756141

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 006	ABIERTOS:	6
JURISDICCION:	REGIONAL LITORAL SURI LOS RIOS	CERRADOS:	0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AFVS281207

Lugar de emisión: QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 09/09/2011 15:34:54

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1291730864001
RAZON SOCIAL: MUNDOFFICE C. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.	14/07/2009
NOMBRE COMERCIAL:	LIBRERIA Y PAPELERIA OFFICE MUNDO 21				FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:					FEC. REINICIO:	

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE LIBROS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPO DE COMPUTACION Y MUEBLES DE OFICINA
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS DE OFICINA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: BOLIVAR Número: 705 Intersección: SEPTIMA Referencia:
FRENTE AL ALMACENES JUAN EL JURI Telefono Trabajo: 052757868 Telefono Trabajo: 052758257 Fax: 052756141

No. ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO	ABIERTO	FEC. INICIO ACT.	14/09/2009
NOMBRE COMERCIAL:	LIBRERIA Y PAPELERIA OFFICE MUNDO 21			FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:				FEC. REINICIO:	

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE LIBROS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPO DE COMPUTACION Y MUEBLES DE OFICINA
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: OCTAVA Número: 222 Intersección: AV. 7 DE OCTUBRE
Referencia: DIAGONAL A LA AVICOLA REYES Telefono Trabajo: 052757868 Fax: 052756141 Telefono Trabajo: 052758257

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AFVS281207 Lugar de emisión: QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 09/09/2011 15:34:54

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1291730864001
RAZON SOCIAL: MUNDOFFICE C. LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 14/09/2009
NOMBRE COMERCIAL: LIBRERIA Y PAPELERIA OFFICE MUNDO 21 FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE LIBROS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PAPELERIA EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPO DE COMPUTACION Y MUEBLES DE OFICINA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: PRIMERA Número: 101 Intersección: BOLIVAR Referencia:
FRENTE AL PARQUE DE LA MADRE Telefono Trabajo: 052757868 Fax: 052756141 Telefono Trabajo: 052758257

No. ESTABLECIMIENTO: 004 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 14/09/2009
NOMBRE COMERCIAL: LIBRERIA ECUADOR FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE LIBROS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PAPELERIA EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPO DE COMPUTACION Y MUEBLES DE OFICINA
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: OCTAVA Número: 318 Intersección: AV. 7 DE OCTUBRE
Referencia: FRENTE AL ALMACEN SUPERVIVENCIAS Telefono Trabajo: 052757868 Fax: 052756141 Telefono Trabajo:
052758257

No. ESTABLECIMIENTO: 005 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 14/09/2009
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: 14/09/2009
FEC. REINICIO: 14/09/2009

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE LIBROS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PAPELERIA EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPO DE COMPUTACION Y MUEBLES DE OFICINA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: DECIMA CUARTA Número: 432 Intersección: AV. 7 DE OCTUBRE Referencia: DIAGONAL COMERCIAL VICTORIA VENTURA PLAZA Telefono Trabajo: 052757868

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AFVS281207 Lugar de emisión: QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 09/09/2011 15:34:54

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1291730864001
RAZON SOCIAL: MUNDOFFICE C. LTDA.

Teléfono Trabajo: 052758257 Fax: 052756141

No. ESTABLECIMIENTO:	006	ESTADO	ABIERTO	FEC. INICIO ACT.	07/10/2010
NOMBRE COMERCIAL:	LIBRERIA Y PAPELERIA OFFICE MUNDO 21			FEC. CIERRE:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:				FEC. REINICIO:	

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE LIBROS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PAPELERIA EN GENERAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPO DE COMPUTACION Y MUEBLES DE OFICINA INCLUSO PARTES Y PIEZAS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS Cantón: SANTO DOMINGO Parroquia: SANTO DOMINGO DE LOS
COLORADOS Calle: AV. 3 DE JULIO Número: S/N Intersección: IBARRA Referencia: JUNTO AL GOBIERNO MUNICIPAL DE
SANTO DOMINGO Email: o.mundo21@gmail.com Telefono Trabajo: 022769690 Celular: 089711167 Telefono Trabajo: 022750093
Fax: 022757982 Telefono Trabajo: 022758673

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Vega Sánchez Abel Fabrizio
DELEGADO DEL R.U.C.
Servicio de Rentas Internas

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AFVS281207

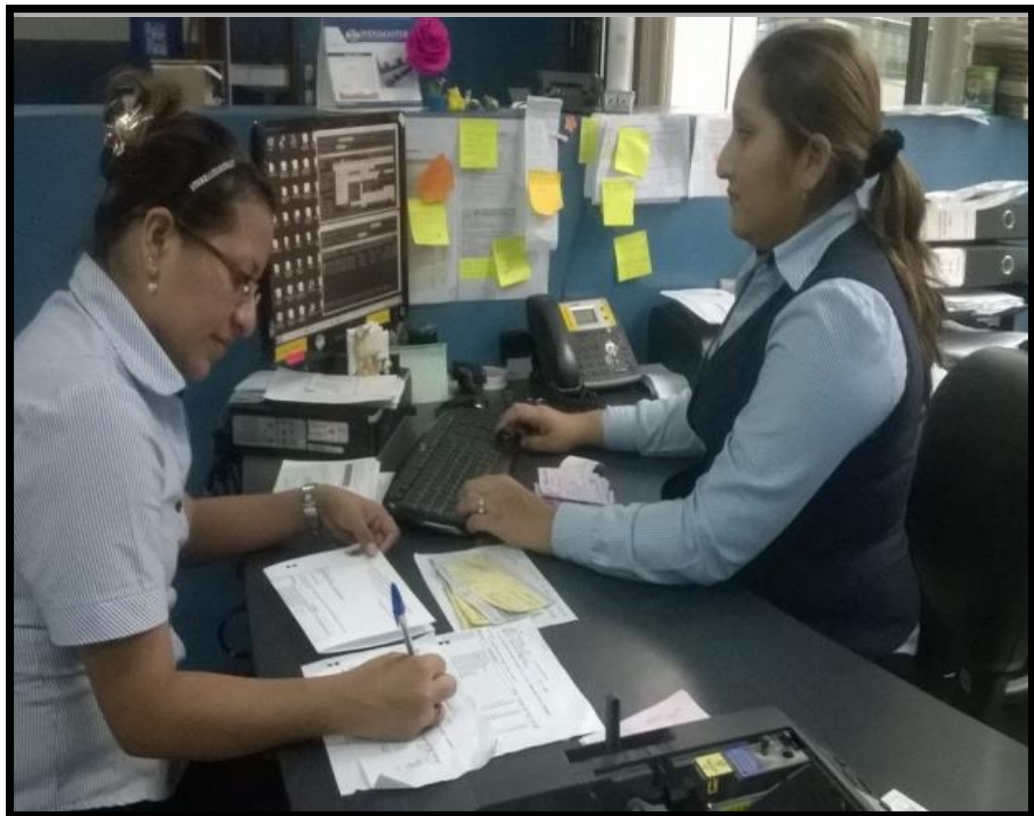
Lugar de emisión: QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 09/09/2011 15:34:54

Página 4 de 4

SRI.gov.ec

ANEXO 9: FOTOS





MUNDO OFFICE **RECIBO DE COBRO 03**
 LIBRERIA - PAPELERIA - TECNOLOGIA CLTDA.
 Teléfs.: 2760923 / 2767868 / 2751416 FAX

ABONO ☐ CANCELACION ☐
 QUEVEDO, _____

CLIENTE: _____
 DETALLE: _____

EFFECTIVO: \$ _____	TRANSFERENCIAS: \$ _____	VOUCHER: \$ _____
DEPOSITO: \$ _____	# _____ BCO.: _____	RETENCION: \$ _____
CHEQUES: \$ _____	# _____ BCO.: _____	
CHEQUES: \$ _____	# _____ BCO.: _____	
CHEQUES: \$ _____	# _____ BCO.: _____	TOTAL: \$ _____

CLIENTE _____ RECAUDADOR _____
 NOTA: CUALQUIER RECLAMO EN SU CUENTA PRESENTAR ESTE RECIBO

MUNDO OFFICE **RECIBO DE COBRO 03**
 LIBRERIA - PAPELERIA - TECNOLOGIA CLTDA.
 Teléfs.: 2760923 / 2767868 / 2751416 FAX

ABONO ☐ CANCELACION ☒
 QUEVEDO, 06-08-12

CLIENTE: DONOSO BEJOURNO
 DETALLE: _____

EFFECTIVO: \$ _____	TRANSFERENCIAS: \$ _____	VOUCHER: \$ _____
DEPOSITO: \$ _____	# _____ BCO.: <u>7672</u>	RETENCION: \$ _____
CHEQUES: \$ <u>7672</u>	# <u>000108</u> BCO.: <u>7672</u>	
CHEQUES: \$ _____	# _____ BCO.: _____	
CHEQUES: \$ _____	# _____ BCO.: _____	TOTAL: <u>7672</u>

CLIENTE SOTOMAYOR
 NOTA: CUALQUIER RECLAMO EN SU CUENTA PRESENTAR ESTE RECIBO

Recibo de Machala 25-028 516 000108 3402 7672
MUNDO OFFICE CLTDA.
 SETENTA Y SEIS 76/160
 019-500 2013/08/07
 SOTOMAYOR CABELLO KATY
 CTA-CTE. 128005160-4
 000108 #25028516# 1280051604# 3402#

ANEXO 10. INFORME DE URKUND



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Facultad de Ciencias Empresariales
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



MEMORANDO

Para: Lcdo. Edgar Pastrano – Decano Facultad de Ciencias Empresariales
De: Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc.
Asunto: Informe de Dirección de Investigación
Fecha: 08-04-2015

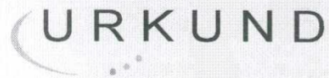
Adjunto el presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto e Investigación titulado: **CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN EN EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MUNDOFFICE C.LTDA DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2013** elaborado por la Srta. **PAREDES TACURI VANESSA LILIANA**, previo a la obtención del título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución Centésima Décima Quinta de fecha treinta de septiembre del dos mil trece, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 100% y de copia 0%, del trabajo investigativo.

URKUND	
Document	TESIS VANESSA LILIANA PAREDES TACURI.pdf (D13861211)
Submitted	2015-04-07 17:46 (-05:00)
Submitted by	aauhing@uteq.edu.ec
Receiver	aauhing.uteq@analysis.arkund.com
Message	TESIS PAREDES VANESSA Show full message
0% of this approx. 49 pages long document consists of text present in 0 sources.	

Atentamente,

Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc.
DIRECTOR

ANEXO 11: REPORTE - INFORME DE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS VANESSA LILIANA PAREDES TACURI.pdf (D13861211)
Submitted: 2015-04-08 00:46:00
Submitted By: aauhing@uteq.edu.ec

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

ANEXO12: INFORME DE URKUND ACTUALIZADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA



MEMORANDO

PARA: Lcdo. Edgar Pastrano – Decano Facultad de Ciencias Empresariales

De: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc.

Asunto: Informe de Dirección de Investigación

Fecha: 30/07/2015

Adjunto el presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: **CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN EN EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MUNDOFFICE C. LTDA. DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2013**, elaborado por la Srta. **PAREDES TACURI VANESSA LILIANA**, previa a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA**, elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución centésima décima quinta de fecha treinta de septiembre del dos mil trece, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe del URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 99% y de similitud 1% del trabajo investigativo.

URKUND	
Document	PAREDES TACURI VANESSA LILIANA. URKUND 2.pdf (D14992312)
Submitted	2015-07-28 23:51 (-05:00)
Submitted by	vane_liliana30@hotmail.com
Receiver	aauhing.uteq@analysis.urkund.com
Message	PAREDES TACURI VANESSA 2DA ENTREGA Show full message
1% of this approx. 52 pages long document consists of text present in 1 sources.	

Atentamente,


Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc.
DIRECTOR

ANEXO 13: REPORTE INFORME URKUND ACTUALIZADO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PAREDES TACURI VANESSA LILIANA. URKUND 2.pdf
(D14992312)
Submitted: 2015-07-29 06:51:00
Submitted By: vane_liliana30@hotmail.com

Sources included in the report:

TESIS IVETH CUNUHAY SIGCHA.pdf (D11818814)

Instances where selected sources appear: