



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

AUDITORÍA FINANCIERA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO EN LA CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO BABAHOYO
AÑO 2015 – 2017

AUTORA

ING. MARIA GARDENIA SANDOYA NAVARRO

DIRECTORA

ING. JENNY MALDONADO CASTRO, M.Sc.

QUEVEDO - ECUADOR

2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

AUDITORÍA FINANCIERA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO EN LA CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO BABAHOYO AÑO 2015 – 2017

AUTORA

ING. MARIA GARDENIA SANDOYA NAVARRO

DIRECTORA

ING. JENNY MALDONADO CASTRO, M.Sc.

QUEVEDO - ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN

Ing. Jenny Maldonado Castro M.Sc., en calidad de Directora del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICO:

Que la Ingeniera, **María Gardenia Sandoya Navarro**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación y desarrollo titulado: **“AUDITORÍA FINANCIERA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO EN LA CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO BABAHOYO AÑO 2015 – 2017”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto, por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 16 de marzo de, 2019

Ing. Jenny Maldonado Castro, M.Sc.

Directora

AUTORÍA

La responsabilidad de las opiniones, comentarios emitidos en la elaboración del perfil de Proyecto de Investigación y desarrollo titulado: “**AUDITORÍA FINANCIERA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO EN LA CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO BABAHOYO AÑO 2015 – 2017**”, corresponde exclusivamente a: la Ingeniera, **María Gardenia Sandoya Navarro**, el trabajo de investigación; y por ello le extiende el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Ing. María Gardenia Sandoya Navarro.

C.I. 1206259416

DEDICATORIA

Al culminar el desarrollo del presente proyecto de investigación para mi especialización en Contabilidad y Auditoría, realizado en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, esperando sea este de gran aporte a tan prestigiosa institución, dedicada a la labor social, brindando un hogar digno a familias vulnerables.

Primeramente, dedico el presente proyecto, a Dios por darme fortaleza, inteligencia, sabiduría y las fuerzas necesarias en los momentos difíciles de mi vida y darme la oportunidad de vivir esta experiencia estudiantil, por proveerme todos los recursos necesarios para lograr esta meta.

A mis Padres Joel Sandoya & Clara Navarro, por sus brindarme su amor y comprensión, buenos principios que me han inculcado para que sea una persona de bien, a mi hijo mi pilar fundamental en mi vida, a mis hermanos, primos, amigos, compañeros de trabajo, quienes han depositado su confianza en mí, de una u otra manera han apoyado con sus consejos, compañía en los momentos duros de mi vida, para q pueda culminar esta meta.

María Sandoya

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por guiarme por el camino del bien, por darme salud, sabiduría, fortaleza, por haber puesto personas de buen corazón en mi etapa estudiantil, tanto docentes como compañeros de estudio, compañeros de viaje, y sobre todo el haberme permitido cumplir con esta meta anhelada.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por darme la oportunidad de especializarme en Contabilidad y Auditoría y a la Unidad de Posgrado.

A mi Tutora de Proyecto Ing. Jenny Maldonado Castro por su dedicación, profesionalismo, su experiencia y su motivación ha logra en mi poder culminar con mi meta anhelada de especializarme, por sus consejos, su crítica constructiva que ayudaron a formarme como investigadora.

También aprovecho la oportunidad para agradecer a mis catedráticos, que han contribuido información valiosa en su enseñanza y por la amistad brindada, a la Dra. Fresia Rizzo, quien siempre está pendiente de sus alumnos Maestranter desde que inician los módulos hasta que culminan la Maestría.

A mi Madre la Sra. Clara Navarro Mora, y mi padre el Sr. Joel Sandoya, a mi hijo, a mis hermanos, primos, amigos, y compañeros de trabajo, también a mi compañera de estudio Grace Ponce, Rosemary Troya, Olga Leal, Patricia Alvarado, Maris Peralta, y demás compañeros, por haber sido de gran ayuda de una u otra manera, han aportado con sus consejos, ánimo y compañía en los momentos duros de mi vida, le agradezco mucho.

María Sandoya

PRÓLOGO

El desarrollo de la presente investigación, se efectúa con el objetivo de realizar una auditoría financiera al departamento de crédito y cobranzas, y su incidencia en el riesgo crediticio en la corporación viviendas del hogar de cristo Babahoyo año 2015 – 2017.

Actualmente la corporación ha ganado un lugar muy importante en la sociedad y en el ámbito financiero trabajando, con responsabilidad social para mejorar la calidad de vida de las familias vulnerables que viven en extrema pobreza, la misma que se encuentra ubicada Babahoyo calle Humberto Campi y Malecón.

Por primera vez se realiza en la Corporación el proyecto de Auditoría Financiera al departamento de crédito y cobranzas, con la finalidad de ayudar a mitigar el riesgo crediticio, otorgando créditos de vivienda de casas de madera y caña, material tropicalizado “MDP”, también Bloque con estructura metálica.

La importancia por la cual se realizó el presente estudio, para mejorar las debilidades en el departamento de créditos y cobranzas la cual ayude al cumplimiento del presupuesto de cartera y ventas, disminuyendo el índices morosidad de la cartera.

Para culminar, agradezco a la Ing. María Sandoya su esfuerzo y dedicación en haber desarrollado el presente proyecto de investigación, lo cual motivará a corto plazo a implementárselas las recomendaciones que contiene el mismo.

Sra. Ing. Viviana Vera

Jefa de Proceso

Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Sucursal Babahoyo

RESUMEN EJECUTIVO

Con la finalidad de investigar información útil y competente, se desarrolló el proyecto de investigación de auditoría financiera al departamento de crédito y cobranzas, para indagar la variación que haya surgido en la cartera y, a su vez se clasificó el rubro de las cuentas por cobrar por días de vencimiento determinando el nivel de morosidad. Asimismo, se procedió a la comprobación de la problemática existente, la misma que ha generado pérdidas económicas reflejadas en los resultados económicos, y las variaciones que se observaron con respecto al bajo cumplimiento del presupuesto de cartera, generaron altos niveles de morosidad. Con el presente estudio se realizó la evaluación del riesgo crediticio a través de la verificación del procedimiento de la otorgación de los créditos, y a su vez se verificó el logro de metas y objetivos de la Corporación, que permitieron medir el desempeño de la gestión administrativa, no obstante, se efectuó un análisis financiero a los respectivos estados financieros en donde se analizó su rendimiento económico; del mismo modo ayudó a diagnosticar algunos problemas existentes en la Corporación. La metodología investigativa se basó en técnicas de observación, que se fundamentaron en literatura especializada en el manejo de auditoría financiera, en cuanto a la labor del otorgamiento de crédito y el proceso cobranzas, así como también de los riesgos crediticios, al mismo tiempo se emitió una opinión profesional a la realidad de los estados financieros. Además, acreditaron la razonabilidad de la información financiera de los mismos que mejoraron los procedimientos relativos en las gestiones operativas, financieras y al tratamiento del control interno que realiza la institución.

Palabras claves; proceso de cobranza, otorgación de créditos, riesgo crediticio, rubro de cuentas por cobrar, índice de morosidad, auditoría financiera, gestión operativa, desempeño de gestión administrativa, cumplimiento de presupuesto, Corporación.

ABSTRACT

In order to investigate useful and competent information, the financial audit investigation project was developed to the credit and collections department, to investigate the variation that has arisen in the portfolio and, in turn, the item of accounts receivable was classified by days of maturity determining the level of delinquency. Likewise, the existing problem was verified, which has generated economic losses reflected in the economic results, and the variations that were observed with respect to the low compliance of the portfolio budget, generated high levels of delinquency. With the present study, the credit risk assessment was carried out through the verification of the procedure for the granting of the loans, and in turn, the achievement of the Corporation's goals and objectives was verified, which allowed measuring the performance of the administrative management, nevertheless, a financial analysis was made to the respective financial statements where their economic performance was analyzed; in the same way it helped to diagnose some existing problems in the Corporation. The research methodology was based on observation techniques, which were based on literature specialized in financial audit management, regarding the work of granting credit and the collection process, as well as the credit risks, at the same time it was issued. a professional opinion to the reality of the financial statements. In addition, they proved the reasonableness of the financial information of the same that improved the relative procedures in the operative, financial management and to the treatment of the internal control.

Keywords; collection process, credit granting, credit risk, accounts receivable item, delinquency rate, financial audit, operational management, administrative management performance, budget compliance, Corporation.

INDICE

Pág.

PORTADA	i
HOJA EN BLANCO.....	ii
COPIA DE PORTADA.....	iii
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Problema General	3
1.3.2 Problemas Derivados	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5 OBJETIVOS	4
1.5.1 General.....	4
1.5.2 Específicos	5

1.6 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II.....	6
Marco Teórico de la Investigación	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	7
2.1.1 Auditoría	7
2.1.2 Auditoría interna	8
2.1.3 Auditoría externa	8
2.1.4 Auditoría Administrativa	9
2.1.5 Auditoría Financiera	9
2.1.6 Control interno	11
2.1.7 Ambiente de control	11
2.1.8 Actividades de control	12
2.1.9 Información y comunicación.....	13
2.1.10 Monitoreo.....	14
2.1.11 Preparación de estados financieros	15
2.1.12 Planeación Financiera	16
2.1.13 Estados financieros	17
2.1.14 Informe de auditoría	17
2.1.15 Evaluación de riesgos	18
2.1.16 Riesgo	19
2.1.17 Riesgo Crediticio.....	20
2.1.18 Riesgo de Mercado	21

2.1.19 Cobranza	22
2.1.20 Gestión de cartera	24
2.1.21 La gestión de Impagados	24
2.1.22 Garantías de cobro	25
2.1.23 Las acciones legales. El proceso de ejecución	26
2.1.24 Renegociación de la Deuda.....	27
2.1.25 Obligaciones del Comprador.....	28
2.1.26 Políticas de Crédito.....	28
2.1.27 Crédito	31
2.1.28 Ventas a créditos	32
2.1.29 Rentabilidad	33
2.1.30 Solvencia.....	33
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	35
2.2.1 Auditoría Financiera	35
2.2.2 Evidencia de la Auditoría.....	36
2.2.3 Código de Ética Profesional	39
2.2.4 Planeación de Auditoría	41
2.2.5 Documentación de Auditoría.....	43
2.2.7 El muestreo en auditoría.....	46
2.2.8 El control interno administrativo	48
2.2.9 Auditoria de Marketing.....	49
2.2.10 Auditoria Forense	50

2.2.11	Análisis del riesgo crediticio	50
2.2.12	Estimación de cuentas incobrables	51
2.2.13	Tipos de inventarios	52
2.2.14	Arqueo de caja.....	54
2.2.15	Materialidad.	55
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	57
2.3.1	En la Constitución Política de la República del Ecuador	57
2.3.2	Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero .	57
2.3.3	Ley de Régimen Tributario Interno	58
2.3.5	Art. 19.- Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno	60
CAPÍTULO III		63
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		63
3.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	64
3.1.1	Investigación Exploratoria	64
3.1.2	Investigación descriptiva	64
3.1.3	Investigación explicativa	64
3.1.4	Investigación evaluativa	65
3.2	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.2.1	Método Inductivo	65
3.2.2	Método Deductivo	65
3.2.3	Método Histórico – Lógico.....	66

3.2.1 Método Analítico.....	66
3.2.1 Método Documental	66
3.2.1 Método Estadístico	67
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	67
3.3.1 Población y Muestra	67
3.3.2 Técnicas de Investigación.....	68
3.3.3 Instrumentos de la investigación	70
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	71
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	71
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	72
CAPÍTULO IV	73
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	73
4.1 APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS CONTABLES Y NORMATIVOS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA CORPORACIÓN.	74
4.1.1 Discusión del Objetivos Específicos 1	78
4.2. CUMPLIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZAS EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN.....	79
4.2.1 Discusión del Objetivos Específicos 2	83
4.3 COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD MEDIANTE UN ANÁLISIS AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.....	84
4.3.1 Discusión del Objetivos Específicos 3	91

CAPÍTULO V	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 CONCLUSIONES	100
5.2 RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS.....	111
ANEXO 1. URKUND.....	112
ANEXO 2. CARTA SOLICITAR REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	113
ANEXO 3. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA	114
ANEXO 4. CARTA DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE AUDITORIA.....	115
ANEXO 5. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA	116
ANEXO 6. SITUACIÓN DE LA CARTERA AÑO 2015.....	117
ANEXO 7. SITUACIÓN DE LA CARTERA AÑO 2016.....	118
ANEXO 8. SITUACIÓN DE LA CARTERA AÑO 2017.....	119

INTRODUCCIÓN

La auditoría financiera permite examinar los estados financieros para emitir una opinión profesional, así como, también la falta de análisis en el proceso de colocación de créditos en el departamento de crédito y cobranzas genera el riesgo crediticio, el cual se define como la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas de los socios.

En nuestro medio, las Instituciones que se dedican a otorgar créditos están expuestas al riesgo crediticio, muchas veces generadas por la falta de revisión del proceso de otorgamiento de créditos, para una gestión eficiente en el control de los mismos es necesario realizar una Auditoría Financiera, la cual ayudará a mejorar controles para mitigar riesgos inherentes, en sus procesos operativos y financieros. Cabe recalcar la Corporación Vivienda del Hogar de Cristo posee un alto índice de morosidad en su cartera vencida, considerando que es una organización sin fines de lucro basada en un enfoque social que ha generado beneficios a la región costa del País. Otorgando créditos de viviendas a familias vulnerables y excluidas de la sociedad, a nivel general presenta problemas en el departamento de crédito y cobranzas.

La Corporación ha tratado de minimizar la morosidad de la cartera vencida, pero su objetivo institucional no le ha permitido realizar otras gestiones de cobranzas. Sin embargo, la falta de cultura de pago por parte de los socios, no les ha permitido cumplir con el compromiso de pago lo cual ha generado inflación en la cartera vencida, por ello se hace necesario desarrollar como objetivo principal una Auditoría Financiera al departamento de crédito y cobranzas para precautelar los riesgos crediticios, a partir de esto se observará el débil cumplimiento del presupuesto de cartera, afectando el nivel de

morosidad. No obstante, se evaluará la gestión de cartera que realizan los auxiliares de campo.

La presente investigación expresa una estructura capitular que se detalla a continuación:

El Capítulo I.- Contiene marco contextual, la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general y derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivo general y específicos.

El Capítulo II.- Expone el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, teórica y legal.

El Capítulo III.- se construye la metodología de la investigación, los tipos de investigación y métodos de investigación, la construcción metodológica del objeto de investigación, la población y la muestra que se obtiene, técnicas de investigación, instrumentos de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis.

El Capítulo IV.- Análisis e interpretación de resultados.

El Capítulo V.- Conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, la Bibliografía y Anexos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

"El gran secreto para obtener lo que quieres de la vida es saber lo que quieres, y creer firmemente que lo puedes alcanzar. Siempre haz algo por los demás. Después, pide ayuda a Dios y abócate a obtenerlo."

SIMON & SCHUSTER

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Corporación Viviendas del Hogar de Cristo fue fundada en 1944 en Chile por el Padre Alberto Hurtado. La Corporación nació en Guayaquil en 1971, tiempos en los que Guayaquil era una de las ciudades con déficit de vivienda, empezó realizando actividades tales como: Vivienda Social y Hábitat, Economía Popular y Solidaria, Desarrollo Comunitario, Salud y Seguridad Alimentaria, Aulas del Conocimiento, Banco de Materiales, Casa de Acogida, Voluntariado. En el año 1996 apertura en el cantón Babahoyo, calle 1° mayo y Malecón iniciando sus actividades con un programa de Vivienda Social y Hábitat dirigido a familias vulnerables.

Una de las bondades de la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo es trabajar con responsabilidad social para mejorar la calidad de vida de las familias vulnerables que viven en extrema pobreza, contribuyendo a la sociedad a tener un hogar digno. La corporación tiene una gran acogida en el país, beneficiando a varios cantones de la Provincia de los Ríos. La Corporación cuenta con 1000 socios que han adquirido viviendas. Esta organización posee 12 colaboradores, los mismos que mantienen estabilidad laboral generando movilidad económica en el nivel económico de vida.

Se cree que existen varias problemáticas tales como el incumplimiento del presupuesto de cartera, también, un inadecuado proceso de renegociación con los socios, generando como resultado morosidad en las cuentas por cobrar, no obstante, al igual que la falta de ejecución de demandas judiciales por parte de la corporación, en consecuencia, de aquello obstaculizan el objetivo de la Corporación, que es ayudar a las personas vulnerables a que tengan un hogar digno. Por consiguiente, no cumplen con los pagos puntualmente según lo estipulado en el contrato de compra venta y en definitiva el débil cumplimiento de políticas y procesos de los colaboradores en la gestión de cobranzas de cartera.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo fomenta el crecimiento económico y social brindando oportunidades a familias vulnerables de extrema pobreza para mejorar el estilo de vida de los demandantes, favoreciendo a las familias y comunidades en sus procesos de legalización de tierras.

Uno de los problemas que enfrenta la corporación, es el bajo cumplimiento del presupuesto de cartera y ventas, generando déficit en sus resultados económicos financieros. A su vez la falta de indicadores en el área de cobranzas para medir la eficacia en el cumplimiento del presupuesto de cartera. También, se observa un inadecuado proceso de renegociaciones que tiene la corporación con los socios que se encuentran vencidos en sus pagos, lo cual no permite la recuperación de la cartera.

Otra de las dificultades es el débil cumplimiento de las políticas y procedimientos de la corporación por parte de los colaboradores. En consecuencia, no permite cumplir con las metas del presupuesto de cartera y ventas. Consiguientemente, la falta de ejecución de las demandas judiciales que se encuentran establecidas en el contrato de compra venta de la vivienda, por tal motivo genera morosidad en la cartera vencida de la corporación ocasionando pérdidas en sus resultados económicos.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo incide la auditoría financiera al departamento de crédito y cobranzas en el riesgo crediticio de la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, año 2015 - 2017?

1.3.2 Problemas Derivados

¿De qué manera emplean los principios contables y normativos en los estados financieros de la corporación?

¿De qué manera han funcionado las políticas crediticias y de cobranzas en la Corporación?

¿Cuál ha sido el comportamiento de los indicadores de morosidad en los últimos tres años?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: auditoría financiera

Área: financiera

Lugar: Babahoyo, calle Humberto Campi y Malecón

Tiempo: año 2015 - 2017

Línea de investigación emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General

Desarrollar una auditoría financiera al departamento de crédito y cobranzas, y su incidencia en el riesgo crediticio de la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, año 2015 - 2017.

1.5.2 Específicos

- Verificar la aplicación de los principios contables y normativos en los estados financieros de la corporación.
- Comprobar el cumplimiento y funcionamiento de las políticas crediticias y de cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas de la Corporación.
- Evaluar el comportamiento de la morosidad mediante un análisis al rubro de cuentas por cobrar de los estados financieros de los últimos tres años.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Este proyecto, requiere una evaluación profunda en la gestión financiera porque presenta dificultades en la economía de la organización, en la recuperación de cartera y en el manejo del análisis crediticio en el otorgamiento de créditos, afectando la recaudación del presupuesto, incrementándose la morosidad lo que conlleva al debilitamiento de la producción de las nuevas viviendas y el pago de obligaciones contraídas con terceros.

Este trabajo de investigación pretende aportar alternativas de solución a la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, que les permita mejorar el cumplimiento del presupuesto de cartera, en conjunto con sus colaboradores, y los procesos previos al otorgamiento de créditos, que durante el transcurso de los años no se han elaborado eficientemente, a través de una buena planificación en la ejecución de la gestión de cartera, obteniendo rentabilidad financiera que le permita su desarrollo empresarial.

CAPÍTULO II

Marco Teórico de la Investigación

“Parecería que las personas sumamente eficientes llevan a cabo sus tareas con gran facilidad y con un mínimo esfuerzo, pero al hacerlo liberan toda su energía.”

SIMON & SCHUSTER

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Auditoría

El vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc.

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, 2014)

La palabra Auditoría reconoce su origen etimológico en el latín *auditio* cuyo significado es “audición”, ya que los primeros Auditores solo escuchaban los informes contables por parte de sus auditados. Esta actividad fue creciendo en la medida en que las actividades comerciales y empresariales se fueron haciendo más complejas, siendo así que en los países anglosajones fue empleada como *to Audit* para designar la actividad de inspeccionar en forma crítica los estados contables. En el siglo XX empezó a aplicarse la denominación de auditoría en América Latina a lo que hasta entonces se llamaba revisión de cuentas, para luego extenderse a toda tarea de control. (Tapia, Guevara, Castillo, Rojas, & Doroteo, 2016)

2.1.2 Auditoría interna

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Tapia, Guevara, Castillo, Rojas, & Doroteo, 2016)

Auditoría Interna: Esta área no ha sido esquivada a los cambios de administración de riesgo, controles internos y gobiernos corporativo, al contrario, es la organización de estos entes quienes ayudarán a quien se cambie o se adecuen las organizaciones empresariales a los nuevos enfoques requeridos y comentados. La auditoría interna revisa la confiabilidad e integridad de la información, el cumplimiento de políticas y reglamentos, la salvaguarda de los activos, el uso económico y eficiente de los recursos, las metas y objetivos operativos establecidos. Los trabajos de auditoría interna abarcan todas las actividades financieras y de operaciones incluyendo sistemas, producción, ingeniería, comercialización y recursos humanos. (Estupiñán, 2015)

2.1.3 Auditoría externa

La auditoría externa se desarrolla por un despacho de contadores externos que revisan la exactitud de los registros contables. (González Durán, Olguin Murrieta, Guzmán Obando, & Martínez Jarcia, 2018)

La auditoría externa también puede ser contable u operativa. Sin embargo, el auditor externo habitualmente se ocupa de un campo específico dentro de la auditoría contable: el examen de los estados contables con el propósito de emitir el dictamen

correspondiente, con la finalidad de que la empresa y los terceros interesados dispongan de un juicio técnico e imparcial acerca de dichos estados. (Leuro Martínez & Oviedo Salcedo, 2017.)

2.1.4 Auditoría Administrativa

Esta revisión la efectúan profesionales como amplio conocimiento de la administración y busca evaluar la actuación administrativa en general (González Durán, Olguin Murrieta, Guzmán Obando, & Martínez Jarcia, 2018)

La importancia administrativa es una herramienta que nos permite descubrir las deficiencias y áreas de oportunidades en una organización, ya que muchas veces el trabajo diario no nos permite ver existen aspectos sujetos a mejorar. Es importante realizar una auditoria administrativa, al menos una vez al año, para descubrir cuáles son las fallas, en qué se puede mejorar y qué se está haciendo bien para fortalecerlo. En todas las organizaciones, sin importar su condición de privada, pública o social, se buscan mejoras continuas; así como procesos que le permitan sortear mejor los riesgos. La auditoría, al brindar información sobre cómo son, cómo funcionan y con qué cuentan las organizaciones, es confiable, veraz y oportuna. (Chacarria, 2016)

2.1.5 Auditoría Financiera

Para expresar una opinión de si los estados financieros objetos del examen están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de suministrar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable. - es un

término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral. (Luna, 2015)

Una vez analizados los diferentes tipos de auditoría nos enfocaremos en desarrollar lo concerniente a la Auditoría de Estados Financieros que sin lugar dudas, es una de las funciones con mayor trascendencia dentro del quehacer contable. En el argot contable, el termino de Auditoría se delimita a la Auditoría de Estados Financiero. Ahora bien, el objeto de una auditoría consistente en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el Auditor para obtener la información y la comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una Entidad, sujetos a un examen. (Tapia Iturriaga, Guevara Rojas, Castillo Prieto, Rojas Tamayo, & Doroteo, 2016)

La Auditoría es realizada por firmas de Auditores externos y se enfoca en el análisis y estudio de los Estados Financieros, con la finalidad de emitir una opinión sobre dos aspectos fundamentales:

- La razonabilidad de los saldos.
- El cumplimiento con la normatividad contable aplicable; en el caso de México, la mayor parte de las entidades con las Normas de Información Financiera. (Tapia Iturriaga, Guevara Rojas, Castillo Prieto, Rojas Tamayo, & Doroteo, 2016)

2.1.6 Control interno

¿Qué es el control interno?

El control interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. El control interno ha sido definido en numerosas ocasiones. A continuación, se proporcionan dos de estas definiciones por su relevancia a nivel nacional e internacional, respectivamente. (Barquero, 2013)

La responsabilidad del control interno debería ser de todos los miembros de una organización, es decir, junta de directores, director ejecutivo, gerencia; y, los empleados. EL COSO, proporciona una guía para fijar las responsabilidades de quienes tienen una participación clave en asegurar la efectividad y eficiencia del control interno en las organizaciones. (Fonseca Luna, 2013).

“Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos”. (Estupiñan Gáitan, 2015)

2.1.7 Ambiente de control

Es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, el estilo operativo, así como

la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal. (Estupiñan Gáitan, 2015)

Es el primer componente del COSO y es reconocido como el más importante por ser el “*tono en la cumbre*” de la organización. La atmosfera interior de “os de arriba” ejerce gran influencia en la conciencia de control de “los de abajo”, por lo que representa al ambiente apropiado para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades de control que les han sido confiada. Para otros, el ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad, y valores éticos; competencia; y, otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. En consecuencia, es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos. (Fonseca Luna, 2013)

2.1.8 Actividades de control

Para (Fonseca Luna, 2013). Las actividades de control están representadas, principalmente, por dos elementos:

- Políticas. Establecen lo que debería hacerse en la organización
- Procedimientos. Son acciones que realizan las personas para implementar las políticas establecidas.

Las políticas no son actividades de control, sino más bien, líneas generales de acción para la toma de decisiones que indican a los gerentes cuáles son las decisiones de deben adoptarse y cuáles no. De ellas se desprenden los procedimientos que resultan ser instrucciones específicas para la ejecutar acciones, enfocadas en el objetivo por el que se ha fijado determinada política. Las políticas definen cuestiones generales para la

conducción de las actividades que podrían estar escritas o no, como, por ejemplo, revisar las líneas de créditos aprobadas a nuevos clientes, los procedimientos definen tipo de cliente, montos de créditos aprobados, y condiciones de pago autorizadas.

Es importante que las situaciones detectadas como consecuencia de la aplicación de procedimientos se revisen en forma oportuna, y los responsables adoptan acciones correctivas para que los errores no se repitan en el futuro. Una buena práctica de gobierno corporativo debería consistir en el diseño, aprobación y divulgación del Manual de Políticas de la compañía, de acuerdo con su naturaleza, volumen y grado de descentralización de sus operaciones, aun cuando la tendencia moderna se oriente a incluir en dichos procedimientos para aplicar en detalle a estas. Las actividades de control te ayudan a generar procedimientos de control en tus procesos, aun cuando nadie las note. (Lara, 2013)

2.1.9 Información y comunicación

El componente *información y Comunicación*, está conformado por métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de la información financiera que brinda el sistema de información de la organización, es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones. (Fonseca Luna, 2013)

La información permite debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades. Los

sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios. (Estupiñan Gáitan, 2015)

2.1.10 Monitoreo

También denominado supervisión, es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización esta logrando sus objetivos de control. Ello, conlleva la búsqueda y corrección de las deficiencias de control identificadas, antes que afecten el logro los objetivos de control de la entidad. (Fonseca Luna, 2013)

Los controles internos deben ser “monitoreados” constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir. Las actividades de monitoreo constante pueden ser implantadas en los propios procesos el negocio o a través de evaluaciones separadas de la operación, es decir, mediante auditoría interna o externa. Los controles internos se deben implementar en los procesos del negocio, sin inhibir el desarrollo del proceso operativo. (Estupiñan Gáitan, 2015)

Los controles que hacen que la ejecución sea lenta, son evitados, lo cual puede ser más dañino que no tener controles, debido al falso sentido de seguridad. Los controles son efectivos cuando en los procedimientos no se les recuerda constantemente de su existencia. Un sistema de control interno necesita ser supervisado, o sea, implementar un proceso de evaluación separada o una combinación de las dos. Los aspectos de supervisión ocurren en el transcurso de las operaciones. (Estupiñan Gáitan, 2015)

2.1.11 Preparación de estados financieros

Los C.P.C., preparan estados financieros utilizando la información de sus clientes. Este trabajo es útil para empresas pequeñas o que no son públicas. Estos estados son presentados de acuerdo con las NIIF aplicables a esos negocios y vigentes en ese momento, sin emitir una opinión profesional sobre los mismos. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., 2014)

Para (Públicos, Instituto Mexicano de Contadores, 2015) todas las bases de preparación de los estados financieros, deberán informarse, por ejemplo:

Unidad monetaria

Para propósitos de revelación en las notas a los estados financieros, cuando se hace referencia a pesos o \$ se trata de pesos mexicanos y cuando se hace referencia a dólares, se trata de dólares de los EE. UU. La traducción de los estados financieros al idioma XXXX (suponiendo aquí que se está escribiendo en el idioma extranjero) al español que es el idioma oficial de México, así como la moneda oficial son pesos. La traducción y conversión de pesos a otra moneda, se efectuó atendiendo las reglas que se describen en la nota XX definiendo las monedas de informe, de reporte y funcional (describir las principales reglas y efectos).

Consolidación de estados financiero

Los estados financieros consolidados incluyen los de la Compañía y los de sus subsidiarias en las que ejerce control. Los saldos, operaciones e inversiones entre las compañías del grupo se han eliminado en la preparación de los estados financieros consolidados. La consolidación se efectuó con base en los estados financieros (auditados)

de las compañías emisoras (los cuales se prepararon de acuerdo a las normas de información financiera).

2.1.12 Planeación Financiera

La planeación financiera requiere actividades como el análisis de los flujos financieros de una compañía, hacer proyecciones de las diversas decisiones de inversión, financiamiento y dividendos, así como balancear los efectos de las distintas alternativas, siempre orientadas a la creación de valor en la empresa. La idea es conocer el desempeño financiero de la empresa, como se encuentra actualmente y el rumbo al que se desea orientar. Si el escenario resulta desfavorable, la compañía debe tener un plan de emergencia, de tal modo que reaccione de manera favorable, para sus necesidades de financiamiento e inversión. El análisis de la situación actual de la empresa y el establecimiento de objetivos conduce a un plan o estrategia financiera que abarca las decisiones de inversión y de financiamiento de la compañía, debido a que los resultados de la empresa son producto de dichas decisiones. (Morales Castro José & Arturo, 2014).

Por planificación financiera se entiende la información cuantificada de los planes de la empresa que tienen incidencia en los recursos financieros. La metodología de la planificación financiera se basa en elaborar documentos previsionales que transmitan los resultados de las acciones a emprender como consecuencia de la estrategia definida, y ello con el objetivo de evaluar anticipadamente las decisiones desarrolladas por la actividad de la empresa. (Cibrán Ferraz, Prado Román, Crespo Cibrán, & Huarte Galbán, 2013)

2.1.13 Estados financieros

Para (Román, 2017). La NIF B-6, señala que el Estado de Situación Financiera muestra información relativa a los recursos y obligaciones financieros de la entidad a una fecha determinada; siendo necesario conceptualizar las partes que lo integran.

Los estados financieros, mediante representación estructurada, deberán mostrar razonablemente la situación financiera, el desempeño financiero y los flujos de efectivo de una empresa. Para presentar de manera fiable los hechos económicos que las afectan, representadas en transacciones, eventos (riesgo) y condiciones (contratos) de acuerdo con los criterios de reconocimiento (inicial y posterior) y medición (inicial y posterior) de las NIIF/NIC, dejando constancia de su cumplimiento de esas normas internacionales a unas fechas determinadas. como reflejo de su situación financiera y de los periodos comparados de su desempeño y resultado de sus flujos de efectivo, así como en sus notas se dejarán declaraciones explícitas y sin reserva acerca de NIIF/NIC que le sean aplicables. (Veiga, 2013).

2.1.14 Informe de auditoría

Es el resultado final debidamente documentado que se obtiene al conducir el ejercicio de auditoría, donde los responsables deben exponer claramente el tipo de examen practicado, su alcance, así como el grado de compromiso y responsabilidad asumido. El informe de auditoría debe contener las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos más relevante encontrados durante el ejercicio de la auditoría y debe especificar si el trabajo se realizó de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, declarando independencia, integridad y objetividad en su opinión. (Tamayo Alzate, 2013)

El informe de auditoría debe ser cuidadosa y profesionalmente confeccionado de tal manera que exprese con claridad lo necesario para que sea bien acogido, logrando mantener lo bueno y mejorando de manera oportuna lo que se requiera, para que tanto el ente auditado como el auditor queden plenamente satisfechos con la calidad del trabajo realizado y mantengan un ambiente de acercamiento, cordialidad, participación y amplia comunicación. El informe de auditoría es el conjunto en el que se describe el alcance del trabajo del auditor y en el que expresa su opinión profesional sobre las cuentas anuales. (Abolacio Bosh, 2013)

2.1.15 Evaluación de riesgos

Los riesgos han de evaluarse no solo porque lo exige la Ley de prevención de riesgos laborales, sino también porque la evaluación de riesgos representa el punto de partida para realizar una labor preventiva eficaz en los puestos de trabajo. (Guixá, 2017)

Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.

En la dinámica actual de los negocios, se debe prestar especial atención a:

- Los avances tecnológicos
- Los cambios en los ambientes operativos
- Las nuevas líneas de negocios
- La reestructuración corporativa
- La expansión o adquisiciones extranjeras
- El personal nuevo

- El rápido crecimiento

Es la identificación y análisis de riesgo relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñan G. R., 2015)

2.1.16 Riesgo

Para (Campos Muñiz, Holguin Mailard, López Prado, Castañeda Audiffred, & Tejero Gonzalez, 2018) los riesgos son:

- Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufran perjuicio o daño.
- Contingencia o proximidad de un daño
- Una medida de la magnitud de los daños frente a una posible situación peligrosa.
- Se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro.
- Amenaza, sinónimo de peligro, accidente.

Según (Estupiñan Gáitan, 2015) . Todas las organizaciones enfrentan riesgos. Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de competir para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios. Los riesgos de negocio determinados por la alta dirección incluyen aspectos tales como:

- Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos
- Competencia, aptitudes e integridad del personal

- Tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones
- Condiciones económicas del país
- Complejidad y volatilidad de las transacciones
- Impacto en reglamentos gubernamentales
- Procesos y sistemas de información automatizados
- Dispersión geográfica de las operaciones
- Cambios organizacionales, operacionales, tecnológicos y económicos.

2.1.17 Riesgo Crediticio

El factor más importante que se mide es la frecuencia esperada de no pago. Se tienen dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales puede decidirse si se presta o no y la otra son las metodologías continuas, que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean al crédito durante toda su vida. Si se trata de identificar las características de un deudor con patrón de comportamiento, se debe tener una base de datos lo suficientemente grande como para establecer los diferentes patrones de comportamiento que existan en un mercado, no una base de datos solamente de unos clientes, sino del universo del mercado que se maneja. Con base de datos se identifica la probabilidad – no la frecuencia – que la persona pague o no pague y, por ende, si se le presta o no, por tanto, la entidad debe estar inscrita y de consulta permanente a las centrales de riesgos que se tienen en cada país. (Estupiñan Gáitan, 2015)

Es aquel que se origina cuando la empresa contrae deudas de corto plazo y hace referencia a las eventualidades que pueden afectar el resultado o beneficio neto de la firma y la incapacidad de cumplir sus obligaciones con sus acreedores. (Venero, 2013)

Considerado como el riesgo por armonía de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de imposibilidad del impago por parte del prestatario y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago). (Paz-Curbera, 2013)

2.1.18 Riesgo de Mercado

Originado como consecuencia de los movimientos que afectan al valor de la cartera de inversión y negociación de la entidad. De acuerdo con Carbó y García, “el riesgo de mercado puede definirse como el derivado de pérdidas en los precios de mercados de activos, pasivos y operaciones fuera de balance, que surge de la evolución desfavorable de los riesgos subyacentes (tipos de interés, tipo de cambio, cotizaciones de la renta variable y precios de las mercaderías -commodities- de los que depende el valor de las posiciones. Consecuentemente, la exposición al riesgo de mercado está determinada no sólo por la volatilidad de los factores de riesgo subyacentes, sino también por la sensibilidad la cartera del banco a las variaciones en los mismos” (Ruza & Paz-Curbera, 2013)

Todas estas operaciones no suponen un pasivo para la entidad, pero sí un flujo de caja aleatoria. Las entidades de créditos aplicarán políticas y procedimientos para la determinación, valoración y gestión de todas las fuentes significativas de riesgo de mercado y de los efectos de tales riesgos que sean significativos. En particular, el nivel de capital interno de las entidades deberá ser adecuado para cubrir los riesgos de mercado significativos que no estén sujetos a un requerimiento de recursos propios. (Ministerio Hacienda y AA. PP., 2015)

2.1.19 Cobranza

Para, (Morales Castro José & Arturo, 2014). Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el cumplimiento que hagan en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

1. Cobranza normal: emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales.
2. Cobranza preventiva.
3. Cobranza administrativa.
4. Cobranza domiciliaria.
5. Cobranza extrajudicial.
6. Cobranza prejudicial: agencias externas de cobranza.
7. Cobranza judicial.

Cobranza normal

Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentran la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito. (Morales Castro Jose& Arturo 2014)

Cobranza preventiva

En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónica, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y

aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona. (Morales Castro José & Arturo, 2014).

Cobranza administrativa

Según (Morales Castro José & Arturo, 2014). La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada una de los clientes.

Cobranza domiciliaria

(Morales Castro José & Arturo, 2014). Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesario para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera:

- a) Cobros en efectivo: significa cobrar el atraso o saldo (si está vencido).
- b) Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.

c) Recuperación de mercadería.

2.1.20 Gestión de cartera

Entregadas las cuentas, objeto de cobro a las aseguradoras, es necesario hacer el seguimiento de las mismas, el cual incluye: el manejo de objeciones, glosas; el control de la cartera y la aplicación de los indicadores de gestión de cartera. (Leuro Martínez & Oviedo Salcedo, 2016)

Determina en qué nivel se está cumpliendo la gestión de recaudo de cartera o la proporción en que la misma se está deteriorando respecto al total de la Cartera de Crédito. $(\text{Cartera vencida} + \text{castigos} / \text{Cartera Bruta} + \text{castigos}) * 100$ Mide la calidad de la cartera, ya que señala qué porcentaje de la cartera bruta corresponde a cartera vencida. (Estupiñan Gáitan, 2015)

2.1.21 La gestión de Impagados

Cuando un cliente o deudor no hace frente a los compromisos de pago adquiridos, el acreedor debe actuar con diligencia. Lo primero que debe hacer es reconocerlo como moroso, acreditar documentalmente la deuda contraída, abrir una ficha de impagado en la que se hagan constar todas las gestiones realizadas y contratar con él para averiguar el motive de la falta de pago. La reclamación puede ser judicial o extrajudicial. La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil regula tres procedimientos para atender las reclamaciones por impago: monitorio, ordinario y cambiario. Como ya se ha dicho, algunos medios de pago incluyen garantías para exigir el pago a personas distintas del obligado principal, como el avalista o los endosantes. Otra alternativa es protestar el efecto impago. (Montserrat Cabrerizo, 2014)

Los créditos que no han podido hacerse efectivo en su totalidad una vez agotado al procedimiento de apremio seguido contra los bienes y derechos conocidos y embargables de los sujetos responsables, aun cuando no se hubieran adjudicado a la propia Tesorería General de la Seguridad Social o a un tercero, se califican administrativamente como incobrables. (Editorial Cep, 2016)

2.1.22 Garantías de cobro

Existirá garantía de cobro del banco emisor si se cumple en forma y plazo con la documentación solicitada, independientemente de que el cliente tenga o no intención de pago y disponga o no de fondos en el momento de vencimiento del crédito. De este modo, la empresa proveedora se desliga de la posible insolvencia de la compradora. Será responsabilidad del banco asegurar su propio cobro al cliente, bloqueándole fondos, disponiendo de líneas de créditos suficientemente avaladas o como buenamente estime. Pero ajeno a esto, el banco emisor está obligando a honrar el crédito de manera irrevocable ante una presentación conforme. (Peña Andrés & De Andrés Leal, 2015)

En muchas ocasiones, el financiador o acreedor, además de la garantía personal del deudor exige unas garantías adicionales, como puede ser una garantía hipotecaria, un aval, etc. La finalidad de estas garantías adicionales consiste en aumentar la probabilidad de recuperación del crédito o préstamo concedido. Cuando un acreedor exige una garantía adicional debe analizarse si está es razonable, por ejemplo, si su valor es muy superior a la financiación obtenida. (Montserrat Casanovas & Berttán Jordana, 2013)

2.1.23 Las acciones legales. El proceso de ejecución

La ejecución era el proceso legal por medio del cual los acreedores se podrían satisfacer del pago de una deuda cuando el deudor no efectuaba el pago al plazo acordado. La ejecución implicaba el embargo de los bienes del deudor, muebles y, en su defecto, raíces, y a falta de ellos o a falta de finanzas de saneamiento, la prisión del deudor. Los bienes confiscados se vendían y remataban en almoneda y con el dinero resultante, se pagaba a los acreedores. El proceso de ejecución se diferenciaba básicamente de la vía judicial ordinaria en que era más rápido y solo afectaba las deudas líquidas, a las que tenían incorporadas cláusulas de garantía y las formalizadas ante notario o con firma o reconocimiento de testigos mediante documentos privados. (Morales Castro José & Arturo, 2014).

Cuando el deudor no cumplía la obligación contraída, el acreedor ponía en marcha la vía ejecutiva. Las partes del proceso eran las siguientes: el acreedor presentaba una petición ante la justicia, quien notificaba la petición al deudor que era convencido a pagarla o a alegar las excepciones legítimas para no hacerlo. (paga, quita, espera, o cualquier otro convenio con el acreedor) o, en caso contrario, señalar bienes, se le encarcelaba confiscados los bienes, se pronunciaba el albalá de almoneda, y los bienes se traían en pregón para ser rematados al menor postor, quien podría ser el acreedor. Cumplidas estas formalidades, los bienes se vendían y con el dinero resultante, se pagaba al acreedor su deuda y se descontaban, además, las costas judiciales del proceso. Si los bienes embargados no alcanzaban a cubrir la deuda, el acreedor podía solicitar 'mejora' de ejecución y se procedía al secuestro de otros bienes para satisfacerle. (Morales Castro José & Arturo, 2014).

2.1.24 Renegociación de la Deuda

Para (Editorial Cep, 2016). Una vez que ha transcurrido el plazo reglamentario de ingreso y que es firme en vía administrativa la reclamación de la deuda o el acta de liquidación, sin que se haya satisfecho la deuda, se inicia el procedimiento de apremio mediante la emisión de providencia de apremio.

Antes de la reclamación judicial es aconsejable intentar el cobro amistoso de las deudas. Se puede dar la circunstancia de que el deudor haya actuado de mala fe y no piense hacer frente a sus compromisos por el motive que sea. En tal caso no cabe posibilidad alguna de negociación. No obstante, lo habitual es que deudor y acreedor renegocien la deuda en cuantía, plazo de pago o ambos.

- Si el cliente o deudor moroso pide un aplazamiento ocasionado por problemas de liquidez, es conveniente formalizar el pago en un efecto comercial para aumentar las posibilidades de cobro de la deuda.
- Otra opción es que el cliente o deudor solicite a su acreedor un aplazamiento de pago, antes incluso del vencimiento de la deuda. En tal caso se renegociar la deuda con la emisión de nuevos efectos comerciales en sustitución de los anteriores. En esta situación se produce la novación de la deuda, que consiste en sustituir una obligación de pago por otra, con un nuevo vencimiento.
- También cabe la posibilidad de acordar con el cliente o deudor moroso el pago fraccionado de la deuda hasta su liquidación definitiva. El acuerdo se debe recoger en un plan que establezca el calendario de pagos. (Montserrat Cabrerizo, 2014)

2.1.25 Obligaciones del Comprador

Según (Lacalle García, 2014). Las obligaciones del comprador tienen, principalmente, dos obligaciones:

- Pagar el precio en el lugar y tiempo convenidos en el contrato. Cuando no se hubiese estipulado, deberá pagar en el momento de la entrega de la cosa objeto del contrato. A aquel comprador que se demore en el pago, se le podrá exigir el pago de interés sobre la cantidad adecuada.
- Recibir la cosa objeto del contrato de compraventa.

(Diez, 2015) Con carácter secundario, debes quedarte ya con la idea de que el comprador deberá pagar los gastos de transporte, salvo que se haya pactado lo contrario.

Pago del precio de las mercancías:

- La obligación del comprador de pagar el precio implica cumplir los requisitos fijados por el contrato o por las leyes o los reglamentos pertinentes para que sea posible el pago.
- Debe cumplirse sin necesidad de requerimiento o de cualquier otra formalidad por parte del vendedor.
- Debe pagar el precio en la fecha o plazo y lugar fijado por las partes.

2.1.26 Políticas de Crédito

La política de crédito de una empresa establece la determinación de conceder crédito a un cliente y el monto de éste, estableciendo los respectivos estándares de créditos y la utilización correcta de estos al tomar decisiones de crédito. (Padilla Córdoba, 2016)

Cuando una empresa vende a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos, para asegurar el margen de beneficio previsto en la operación. En política crediticia, se pueden distinguir tres modalidades, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales, así: (Padilla Córdoba, 2016) (Padilla Córdoba, 2016)

- Política restrictiva: caracterizadas por el otorgamiento de créditos en periodos cortos, normas de créditos estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión en la movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad; la inversión es más baja que las que se pudiera tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar. (Padilla Córdoba, 2016)
- Políticas liberales: tienden a ser generosas en el otorgamiento de créditos. Considerado la competencia, no ejercen alta presión en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimiento de períodos para el pago de las cuentas. Esta política trae como consecuencia un aumento en las cuentas y efectos por cobrar, así como en las perdidas en cuentas incobrables y, por lo tanto, se estimulan los aumentos compensadores en las ventas y utilidades. (Padilla Córdoba, 2016)
- Políticas racionales: son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas. Se implementan para que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. De esta manera, se maximiza el rendimiento

sobre la inversión de la empresa. Se otorgan créditos a plazos razonables según las características de los clientes, y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse, obteniendo un margen de beneficio razonable. (Padilla Córdoba, 2016)

Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse como parte del proceso global de competencia. (Padilla Córdoba, 2016)

Entre las variables de políticas a considerar figuran:

- La calidad de las cuentas comerciales aceptadas.
- La duración del periodo de crédito.
- El descuento por pronto pago.

Cualquier condición especial, en conjunto con estos elementos, determina, en gran parte, el periodo promedio de cobro y la proporción de las pérdidas por cuentas malas. La empresa puede disminuir su estándar de calidad para las cuentas que acepta, siempre y cuando la rentabilidad de las ventas producidas exceda a los costos adicionales de las cuentas por cobrar. (Padilla Córdoba, 2016)

Los costos causados por la disminución de los estándares de créditos tienen que ver con un departamento mayor de crédito. Además, trabajo de oficina para verificar las cuentas adicionales y atender el mayor volumen de cuentas por cobrar; mayor probabilidad de pérdidas en cuentas malas; costo de oportunidad de las cuentas

adicionales por cobrar, producido por el aumento de ventas y el periodo promedio de costo más lento al recibir nuevos clientes por los estándares de crédito menos estrictos. Por último, rentabilidad comparada contra el rendimiento requerido por los cambios en las normas de créditos. (Padilla Córdoba, 2016)

Cada uno de estos aspectos de la política de créditos es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa, ya que la ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos. (Padilla Córdoba, 2016)

2.1.27 Crédito

Es una herramienta de crecimiento personal y/o empresarial, con el que podemos disponer inmediatamente de bienes que nos tomará mucho tiempo obtener solo con nuestros recursos. Mediante un crédito podemos comenzar desde ahora a aprovechar sus ventajas mientras lo vamos pagando. A pesar de lo anterior, nadie nos enseña a usar esta herramienta. Ni en casa, ni en la escuela nos hablan de la importancia del crédito y mucho menos nos enseñan los elementos más importantes para solucionar un financiamiento y manejarlo adecuadamente. (Erhardt, 2017)

los créditos son importantes, ya que siempre han sido otorgados a los diferentes actores de la sociedad para adquirir diferentes productos: a los campesinos para la adquisición de aperos de labranza y pagar sus deudas, a los industriales para incrementar su capacidad de fabricación; a los comerciantes para la adquisición de productos y equipos de distribución que faciliten sus actividades; a los señores feudales con el fin de adquirir armamento y contratar a los soldados necesarios para lidiar con otros feudos; y a los gobiernos, quienes necesitan saldar sus deudas. (Morales Castro, Arturo & José, 2014)

Hay ventaja en el crédito cuando, no se tiene dinero para adquirir lo necesario y hacer los gastos de vida, pero podemos recurrir al crédito para que le provea el respaldo económico. Este es posible si hay capacidad de pago y si se tiene un buen historial crediticio. (Andaluz, 2014)

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación. (Erhardt, 2017)

2.1.28 Ventas a créditos

Ante la dificultad de conseguir un préstamo de dinero, gran parte del crédito se canalizó mediante las ventas al fiado y fue esta la operación crediticia más utilizada en el siglo XVI. De algún modo, la venta a crédito fue un paliativo para compensar tanto la falta de liquidez como la insuficiencia de otras vías de financiamientos. La adquisición de bienes a créditos ofrecía la posibilidad de obtener un bien y diferir el pago. A diferencia de los préstamos, en la operación, el deudor no obtenía dinero si no un bien, el cual pagará con dinero, posteriormente. Este plazo adicional permitía al deudor descontar una parte o la totalidad de la inversión que efectuaba, mediante su comercialización (mercancías) o explotación (fincas, recuas, esclavo) o, cuando menos, reunir la suma requerida en un lapso mayor. De ahí que el plazo varíe según el tipo de bien y el monto adecuado. Tampoco en este caso eran lícitos los intereses. (Morales Castro José & Arturo, 2014).

Para (Vargas, 2014). Es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición ya sea un bien o una cantidad de dinero, hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado.

2.1.29 Rentabilidad

La rentabilidad como origen mide la productividad de la inversión para generar un beneficio. En la perspectiva de gestión de inversión es la que produce un resultado. La rentabilidad como destino informa del rendimiento de los inversores que financian la inversión. Ahora, la relación de causalidad se invierte, puesto que es el beneficio obtenido el que permite retribuir al inversor. (Veiga, 2013).

Para (Morales Castro José & Arturo, 2014). La Rentabilidad y eficiencia Este factor identifica el flujo de utilidades en los últimos dos años de operación del deudor. Para ello, se construyen las siguientes razones financieras:

- a) ROA (rendimiento sobre activo) = utilidad neta / active total
- b) ROE (rendimiento sobre el patrimonio) = utilidad neta / capital contable

Estas razones miden las tendencias y permiten realizar análisis comparativos respecto al promedio de rentabilidad de la industria a la que el deudor permanece. De manera paralela, se lleva a cabo un análisis del estado actual y de la tendencia de la eficiencia del deudor a través de la razón:

Utilidad neta / Venas netas

2.1.30 Solvencia

El segundo objetivo económico - financiero que debe conseguir toda empresa es mantener en positivo su capacidad de pago, solvencia o fortaleza financiera. En el cuadrante se representa a través de la recta de izquierda a derecha con las dos alternativas: la posicionada a la derecha, que indica la situación positiva de mantenimiento de la

capacidad de pago ($P^{\circ +}$). Mientras que en la izquierda se representa la situación contraria de imposibilidad de atender al pago de sus deudas al vencimiento de las mismas ($P^{\circ -}$). A estas alternativas son a las que en el cuadro denominamos como posicionamiento financiero de la empresa (PF). (De Jaime Eslava, 2015)

Se entiende por solvencia corriente o a corto plazo “la capacidad de la empresa para atender a las obligaciones de pago que tienen vencimiento en un horizonte temporal próximo, generalmente menor o igual a un año”; es decir, es una relación entre los bienes económicos y recursos financieros que tiene a corto plazo y lo que debe a corto plazo. Por lo tanto, la solvencia corriente se encuentra vinculada al concepto de fondo de maniobra y se corresponde con el equilibrio financiero a corto plazo. (Haro de Rosario & Rosario Diaz, 2017)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría Financiera

El concepto de Auditoría Universal, para (Espino, 2014) No concebimos un mundo financiero sin auditoría de estados financieros, ya que la opinión ejercida por el licenciado en contaduría, es un soporte de confianza que le da el profesional de la licenciatura en contaduría, a todo aquel usuario de los estados financieros, tanto al inversionista, quien con pocos conocimientos de finanzas, se atreve a incursionar en el mundo de las inversiones en la bolsa; como el acreedor o proveedor que confía en la opinión del profesional de la contaduría, para otorgar créditos; o aquel inversionista que desea ingresar como socio a la empresa o entidad auditada. Este soporte de confianza ha sido ganado a través de muchos años de esfuerzo, dedicación y profesionalismo, en sus trabajos de opinión de los estados financieros, para las empresas o entidades listadas en bolsa o no, ya que el profesional de la contaduría no tiene distingos con los clientes, al contrario, los orienta para su ingreso en la bolsa.

Entonces ya no es el concepto en sí de auditoría, sino es toda la profesión de contaduría dedicada a esta especialidad. Aquí podemos mencionar que la auditoría no es el análisis frío de las cifras de los estados financieros de una empresa o entidad; en ella también se analizan las cualidades de las cifras rubro por rubro de los estados financieros, y se estudia que tanto influyen en la determinación de las cifras la situación administrativa y la parte operativa de la empresa, si es de producción, o la parte operativa de los servicios, cuando evaluamos una empresa de servicios. El análisis y estudio de estas actividades tanto administrativas como operativas, le dan la base para que el licenciado en contaduría pueda emitir su opinión de la empresa o entidad que contrata sus servicios profesionales,

para esto es necesario que esté al tanto de las actividades tanto administrativas como operativas, le dan las noticias financieras de México y el mundo de las finanzas, no solo a nivel nacional sino también en el medio internacional. (Espino, 2014)

2.2.2 Evidencia de la Auditoría

Según (Espino, 2014) Es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye tanto los registros de los estados financieros, como otros tipos de información.

Una evidencia no puede ser competente si al mismo tiempo no le es relevante y válida. Para ser relevante debe relacionarse con la afirmación en cuestión. Supongamos que un auditor analiza la antigüedad de cuentas por cobrar y el subsecuente cobro, para obtener evidencia de la afirmación de valuación de la estimación para cuentas incobrables. (Espino, 2014)

(Espino, 2014) La validez (confiabilidad) de la evidencia depende de las circunstancias en que se recibió. Esto hace difícil generalizar y está sujeto a excepciones, pero la evidencia ordinariamente es positiva cuando:

1. Se obtuvo de fuentes independientes; es decir fuera de la empresa del cliente.
2. Se generó internamente mediante un sistema provisto de controles eficaces.
3. Se obtuvo directamente del auditor (por ejemplo, observando la aplicación de un control) no indirectamente ni por inferencia (búsqueda de la aplicación de un control).
4. Tiene forma documental (papel, medios electrónicos o de otro tipo) y no una representación oral.

5. Se obtiene de documentos originales, no de fotocopias ni facsímiles. Además, si la evidencia proviene de dos o más fuentes, dan a los auditores mayor seguridad, que la que obtendrían de las cuentas si las analizan individualmente, por ejemplo, para evaluar la eficiencia de los controles de la recepción de efectivo, un auditor puede observar a un empleado abrir la correspondencia y procesar las entradas de efectivo. Pero como su observación abarca solo el momento en que se hizo, deberá además investigar al personal del cliente y revisar la documentación del funcionamiento de los controles, si quiere lograr una combinación de evidencia que sea confiable.

Según (Rey, 2016) La Evidencia el Objetivo del Auditor es diseñar y aplicar procedimientos de auditoría de forma que le permita obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada para poder alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión.

El auditor diseñará y aplicará procedimientos de auditoría que sean adecuados, teniendo en cuenta las circunstancias, con el fin de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada.

Al realizar el diseño y la aplicación de los procedimientos de auditoría, el auditor considerará la relevancia y la fiabilidad de la información que se utilizará como evidencia de auditoría.

La evidencia de auditoría para alcanzar conclusiones razonables en las que basar la opinión del auditor se obtiene mediante la aplicación de:

- a) Procedimientos de valoración del riesgo

- b) Procedimientos de auditoría posteriores, que comprenden:
- Pruebas de controles.
 - Procedimientos sustantivos, que incluyen pruebas de detalle y procedimientos analíticos sustantivos.
- Evidencia suficiente (aspecto cuantitativo): nivel de evidencia que el auditor debe obtener a través de sus pruebas de auditoría para llegar a conclusiones razonables sobre las cuentas anuales que se someten a su examen. Para obtener cantidad suficiente de evidencia debe considerar los siguientes aspectos:
 - El riesgo de que existan errores en las cuentas.
 - La importancia relativa de la partida analiza en relación con el conjunto de la información financiera.
 - La experiencia adquirida en auditorías precedentes de la entidad.
 - Los resultados obtenidos de los procedimientos de auditoría, incluyendo fraudes o errores que hayan podido ser descubierto.
 - La calidad de la información económico-financiera disponible.
 - La confianza que le merezcan la Dirección de la entidad y sus empleados.

La cantidad de evidencia de auditoría necesaria depende de la valoración del auditor del riesgo de incorrección material, así como de la calidad de dicha evidencia de auditoría.

La falta del suficiente nivel de evidencia sobre un hecho relevante de importancia en el contexto de los datos que se examinan, obliga al auditor a expresar las salvedades que correspondan o, en su caso, a denegar su opinión.

- Evidencia adecuada: es una característica cualitativa de la evidencia que se refiere a la utilización de los procedimientos idóneos para obtener evidencia en cada circunstancia. El auditor debe realizar la prueba adecuada al hecho del que trata de obtener evidencia.

2.2.3 Código de Ética Profesional

Según (Espino, 2014) En las normas internacionales de auditoría y control de calidad existe un apartado específico para la norma internacional de calidad y control de estados financieros, así como otros encargos (asignación de trabajo de asesoría a las firmas) que proporcionan un grado de seguridad y servicios relacionados. Aquí presentamos un resumen de estas normas internacionales de calidad y control de calidad.

En este apartado de la norma internacional de calidad y control de la calidad en las firmas de auditoría existen los requerimientos de ética profesional y son los siguiente:

- a) Integridad.
- b) Objetividad.
- c) Competencia y diligencia profesionales.
- d) Confidencialidad.
- e) Comportamiento profesional.

A su vez, los principios fundamentales se ven reforzados, en especial mediante:

- La actuación de los dirigentes de la firma de auditoría;
- La formación teórica y práctica;
- El seguimiento, y
- Un proceso para el tratamiento de los incumplimientos.

El Código de Ética De acuerdo con Sócrates, ser ético consiste en guiarse por la razón, en torno a lo que esté bien y renunciando a lo que este mal. En este sentido, el Código de Ética Profesional es la normatividad más elevada de nuestra profesión, que describe los aspectos relevantes de la actuación del Contador Público en cualquiera de las actividades que desarrolla. Es el postulado máximo que todos los Contadores debemos seguir como una salvaguarda de nuestro patrimonio profesional y familiar.

Acorde con lo expresado por la maestra Jessica Valdivia Román, la ética se relaciona con el estudio de la moral... es una declaración que define lo que es bueno, malo... pues debemos recordar que al recibir el título de Contador Público juramos: “Cumplir con la Constitución y las leyes, acatar las normas de ética de la profesión, resguardar con diligencia los intereses de los clientes/empleadores, sin menoscabo de la dignidad profesional; guardar sigilo, engrandecer siempre a la profesión y si no que la patria me lo demande”. (Campos Muñiz, Holguin Mailard, López Prado, Castañeda Audiffred, & Tejero Gonzalez, 2018)

Es decir, siendo o no colegiado todos los Contadores Públicos tenemos la obligación profesional y social de “acatar las normas de ética” y no debemos considerarlas como una obligación, sino como un instrumento de salvaguarda para prevenir riesgos.

2.2.4 Planeación de Auditoría

Según (Tapia Iturriaga, Guevara Rojas, Castillo Prieto, Rojas Tamayo, & Doroteo, 2016) De conformidad con la NIA 300, la cual se detalla en un capítulo posterior de este libro, se señala que la planificación de una Auditoría implica el establecimiento de una global de Auditoría en relación con el compromiso y el desarrollo de un plan de Auditoría.

Función y momento de realización de la planificación La naturaleza y la extensión de las actividades de planificación variarán según la dimensión y la complejidad de la Entidad.

Alcance del trabajo del Auditor

De acuerdo con las NIA, se define como alcance de una revisión a los procedimientos de revisión que se consideran necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la revisión. Por lo tanto, se puede decir que el alcance estará determinado al momento de cumplir con el objetivo de la revisión.

El objetivo de los procedimientos de Auditoría es la conjugación de elementos técnicos cuya aplicación servirá al Auditor de guía u orientación sistemática y ordenada para reunir elementos informativos que, al ser examinados, le proporcionarán las bases para rendir su informe o emitir su opinión.

El alcance es de vital importancia desde la apertura de la Auditoría, ya que, con éste, se determinará:

- Tiempo

- Profundidad
- Personal requerido

Objetivos de la Planeación de la Auditoría de Estados Financieros

Y realización de una auditoría de estados financieros consiste en realizar los procedimientos para conocer la empresa y su entorno, a fin de obtener además un marco de referencia que puede utilizarse:

- a) Al estudiar la corrección y aplicación de las políticas contables o administrativas, que sean aplicadas por el cliente.
- b) Al identificar las áreas donde tal vez existan riesgos y se requiera centrar ahí la auditoría.
- c) Al probar la materialidad apropiada de la empresa o entidad.
- d) Al crear expectativas referentes a los procedimientos analíticos.
- e) Al diseñar y ejecutar los procedimientos de auditoría, considerando que la empresa o entidad pueda ser productiva o de servicios.
- f) Al evaluar las evidencias de auditoría.

Por tanto, el principal objetivo de la planeación de la auditoría de estados financieros, será el de guiar al auditor lo más apegado posible al desarrollo de su trabajo, para evitar la pérdida de horas en buscar situaciones o áreas de riesgos en la empresa o entidad. (Espino, 2014)

También es importante considerar que, aunque la planeación de la auditoría de estados financieros sea bien diseñada, será imprescindible vigilar periódicamente a los

auditores ayudantes en el desarrollo de su trabajo, de lo contrario podrían divagar encontrando pistas que nos los llevan más que a perder tiempo.

2.2.5 Documentación de Auditoría

La documentación de la auditoría es el registro puntual de los procedimientos de auditoría realizados, la evidencia relevante obtenida de la auditoría y las conclusiones que el auditor alcanzó.

El archivo de auditoría o los papeles de trabajo comprenden una o más carpetas (en papel con anexos digitales –discos, diskettes, USB, nube-) u otro medio (totalmente digital) de almacenamiento, que contiene los registros (evidencias obtenida a través de la ejecución de la planeación, programas de auditoría, documentación, conclusiones, etc.) que comprenden la documentación de la auditoría.

La documentación es la base para ejercer la supervisión (monitoreo según las NCC) para confirmar que el trabajo se realizó conforme a la planeación y evidencia presentadas.

Esta documentación debe ser preparadas por una persona que tenga experiencia práctica en auditoría y un entendimiento de los procesos de la auditoría y de las normas de auditoría, pero principalmente tiene que ser revisada por el gerente y socio quienes determinan que está completa antes de su archivo final debidamente resguardado, debiendo comprender, entre otros:

- Las características que identifican a las partidas específicas o asuntos que se sometieron a prueba descritos necesariamente en la planeación.

- Descripción del entorno del negocio en el que opera la entidad, su organización los riesgos inherentes detectados, la composición de su administración y el gobierno corporativo, incluyendo el comité de auditoría, etc.
- Conocimientos suficientes sobre sistemas, riesgos, aseveraciones, informaciones tecnológicas, legales, etc.
- Consideraciones referentes a si los puntos anteriores deben (o debieron) ser divulgados en el informe del auditor como CCA, énfasis, otros asuntos, bien, como una modificación al informe.
- Identificación (evidencia fehaciente en papel o medio magnético) de quién desempeñó el trabajo de auditoría y la fecha en que se completó este trabajo y, sobre todo, la evidencia de supervisión (monitoreo) incluyendo la de especialista fiscales, TI, segundo socio o de calidad, etc.
- Los asuntos de auditoría e información financiera relevantes de la entidad.

Según (Rey, 2016) La Documentación de auditoría. Es el registro de los procedimientos de auditoría aplicados, de la evidencia pertinente de auditoría obtenida y de las conclusiones alcanzadas por el auditor (a veces se utiliza como sinónimo el término << papeles de trabajo >>).

Es el soporte documental de todas las actuaciones del auditor y constituye la base para la emisión del informe y su respaldo.

Según NIA-ES230 el objetivo del auditor es preparar documentación que proporcione un registro suficiente y adecuado de las bases para el informe de auditoría y evidencia de que la auditoría se planificó y ejecutó de conformidad con las NIA y los requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Los papeles de trabajo (PT) deben:

- Recoger la evidencia obtenida en la ejecución del trabajo, así como de los medios por los que el auditor ha llegado a formar su opinión.
- Ser útiles para efectuar la supervisión del trabajo del equipo de auditoría, que el auditor debe efectuar.
- Ayudar al auditor en la ejecución de su trabajo.
- Ser útiles para sistematizar y perfeccionar, con experiencia, el desempeño de futuras auditorías.
- Hacer posible que cualquier persona con experiencia pueda supervisar en todos sus aspectos, la actuación realizada.

2.2.6 Escepticismo profesional

Para (Espinoza, García, & Galindo, 2018) El Contador Público planea y desempeña un trabajo de aseguramiento con una actitud de escepticismo profesional, reconociendo que pueden existir circunstancias que hagan que la información objeto del trabajo este presentada en forma materialmente incorrecta. Una actitud de escepticismo profesional significa que el Contador Público hace una evaluación crítica, con una actitud crítica, de la validez de la evidencia obtenida y esta alerta a evidencia que contradiga o ponga en duda la confiabilidad de los documentos o confirmaciones de la parte responsable. Por ejemplo, es necesaria una actitud de escepticismo profesional en todo el proceso del trabajo para que el contador Público reduzca el riesgo de pasar por alto circunstancias sospechosas, de utilizar suposiciones erróneas al determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos para la obtención de evidencia y la evaluación de resultados obtenidos.

Según (Campos, Holguin, & Lopez, 2018) El Escepticismo. Pirrón de Elis recomendaba dudar, siempre dudar, lo cual, para nuestro caso, significa reducir a un punto aceptable el riesgo (conservar la independencia); es decir el escepticismo indica recelo, incredulidad o falta de confianza en la verdad o eficacia de una cosa. Por lo anterior, en este apartado se tratará el tema relativo al escepticismo como la forma más eficaz para reducir los riesgos.

2.2.7 El muestreo en auditoría

Para (Rey, 2016) la auditoría se basa en pruebas selectivas. El auditor no tiene la obligación de examinar todas y cada una de las transacciones realizadas por la sociedad auditada, porque supondría un trabajo muy largo y costoso.

La NIA-ES 530 <<Muestreo de auditoría>> trata de la utilización por el auditor del muestreo estadístico para diseñar y seleccionar la muestra de auditoría, realizar pruebas de controles y de detalles, así como evaluar los resultados de la muestra.

El objetivo del auditor, al utilizar el muestreo de auditoría, es proporcionar una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre la población de la que se selecciona la muestra.

Se entiende por muestreo de auditoría la aplicación de los procedimientos de auditoría a un porcentaje inferior al 100% de los elementos de una población relevante para la auditoría, de forma que todas las unidades de muestreo tengan posibilidad de ser seleccionadas con el fin de proporcionar al auditor una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre toda la población.

El muestreo estadístico se caracteriza por la selección aleatoria de los elementos de la muestra y el uso de la teoría de probabilidades para evaluar el resultado del muestreo, incluyendo la medición del riesgo de muestreo.

El muestreo de auditoría tendrá los siguientes requerimientos:

- Al diseñar la muestra de auditoría en cuenta el objetivo del procedimiento de auditoría y las características de la población de la que se extraerá la muestra, debiendo determinar un tamaño de muestra suficiente para reducir el riesgo de muestreo a un nivel aceptable bajo.
- El auditor seleccionará los elementos de la muestra de forma que todas las unidades de muestreo de la población tengan posibilidad de ser seleccionadas.
- Los procedimientos de auditoría a aplicar a cada elemento seleccionado deben ser adecuados para el objetivo que se persigue.
- El auditor investigará la naturaleza y la causa de cualquier desviación o incorrección identificada y evaluará su posible efecto sobre el objetivo del procedimiento de auditoría y sobre otras áreas de la auditoría.

Para (De La Peña, 2014) El muestreo en auditoría. La auditoría como ya pusimos de manifiesto en el tema anterior, se basa en pruebas selectivas, es decir, el auditor no tiene la obligación de examinar todas y cada una de las transacciones realizadas por la sociedad auditada puesto que su trabajo se convertiría en interminable y sería, además extremadamente costoso.

Por otro lado, las transacciones habituales de una empresa se encuentran normalmente supeditadas a unos procedimientos de control interno establecidos por la

misma, por lo que se realizan y registran sobre la base de rutinas periódicas, de tal forma que las conclusiones extraídas sobre una muestra pueden extrapolarse a toda la población. Esto implica que es preciso recurrir en muchas ocasiones a técnicas de muestreo para seleccionar aquellos documentos (facturas, nóminas, etc.) que se van a revisar. Se entiende por muestreo a la técnica mediante la cual se extrae una muestra de una población determinada.

La problemática que plantea el muestreo en auditoría es demasiado compleja para tratarla en un curso de esta naturaleza por lo que únicamente exponemos aquí de manera general y de una forma sencilla, los dos métodos más utilizados para seleccionar las muestras, de las que se extraerá la información que posteriormente será analizada y revisada en el proceso de auditoría, y las fases en las que se desarrolla el proceso.

2.2.8 El control interno administrativo

Según (Estupiñan R. , 2015) Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondiente procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- Coordinar sus funciones;
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente;
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas;

Para (Mantilla, 2016) Control interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos:

- Logro de los objetivos y metas establecidos para operaciones y para los programas
- Uso económico y eficiente de los recursos
- Salvaguarda de los activos
- Confiabilidad e integridad de la información
- Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.

2.2.9 Auditoría de Marketing

Según (Equipo Vértico, 2013) Una auditoría completa de marketing debe abarcar todas las áreas de marketing a las que se hace referencia en la definición: objetivos, estrategias, rendimiento, organización personal y tácticas. Una valoración fragmentada de tan solo algunas actividades de marketing puede ser de utilidad, pero ya no sería una auditoría de marketing. Sería tan solo una parte de la auditoría.

El concepto de la auditoría puede aplicarse también a las divisiones principales dentro del sistema de marketing. Así, por ejemplo, una compañía puede realizar una auditoría de la distribución física de sus instalaciones o una auditoría de la publicidad. O bien, como es pertinente para este texto, la administración puede realizar una auditoría de las actividades del personal de ventas y de la dirección de ventas como parte del sistema de marketing de la compañía. Al ideal que, en una auditoría de marketing, la auditoría de ventas valora los objetivos, estrategias y tácticas de ventas de una empresa. Se evalúa la

organización que tiene a su cargo las ventas, así como sus políticas, su personal y su rendimiento. (Equipo Vértico, 2013)

2.2.10 Auditoria Forense

Para (Marquez, 2018) El concepto auditoria forense está compuesto por dos términos que definen la naturaleza de su función: “auditoria”, que de acuerdo con el diccionario de la lengua española se refiere a la revisión de la contabilidad de una empresa u organización para garantizar la veracidad y regularización de las cuentas y elaborar un dictamen sobre la calidad de la gestión, y “forense”, que proviene del latín *forensis* y significa “público y manifiesto” o “perteneciente al foro” a su vez, “forensis” se deriva de *fórum*, que significa “foro”, “plaza pública”, “plaza de mercado” o “lugar al aire libre”.

La auditoría forense es una disciplina que sirve como asesor experto a quienes justicia, en la investigación y obtención de evidencia, acerca de la existencia de un delito financiero o relacionado con los activos de la organización. La función de la auditoria forense consiste en evaluar los procesos de la organización evaluando excepciones, irregularidades contables y patrones de conducta que pueden considerarse anormales; esto mediante un análisis lógico y sistemático que les permite obtener evidencia legal de hechos presuntamente delictivos que podrían dañar el interés público o privado. (Marquez, 2018).

2.2.11 Análisis del riesgo crediticio

Según (Paz-Curbera, 2013) Considerado como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario

y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago).

Cuando un prestamista considera la posibilidad de conceder un préstamo, debe tener en cuenta la probabilidad que el prestatario no se lo devuelva. La ley permite a los prestatarios no devolver sus préstamos declarándose insolventes. Cuanto mayor es la probabilidad percibida de que no los devuelvan, más alto es el tipo de interés. Como el Estado es el que tiene menos riesgo crediticio, los bonos del Estado tienden pagar un bajo tipo de interés. En el otro extremo se encuentran las empresas inestables que solo pueden obtener fondos emitiendo bonos basura, cuyo tipo de interés es alto para compensar el elevado riesgo de incumplimiento. (Mankin & Rabasco, 2014)

2.2.12 Estimación de cuentas incobrables

Según (Rodríguez, 2017) Cuando una empresa tiene determinada inversión en cuentas por cobrar está bajo condiciones de incertidumbre y riesgo. Por tanto, debe estimarse la probabilidad que existe de recuperar los montos de todas las cuentas por cobrar. Es decir, la determinación de la probabilidad que hay de no efectuar la recuperación de las cuentas de cobro dudoso. Como consecuencia de esta estimación, resultara la cantidad de dinero que se asignaría como perdida causada por no haber recuperado el valor en cuentas, probablemente, imposibles de cobrar.

Debe tener presente, en el tratamiento de las cuentas por cobrar, que el crédito es una consecuencia de los ingresos por ventas. Tales ingresos han de ser disminuidos en el estado de resultados por el monto calculado para las perdidas en cuentas incobrables. Para los efectos contables, el registro se efectuará mediante una cuenta de gastos que refleje el gasto por incobrabilidad. Regularmente, en la contabilidad se denomina esta cuenta de

gastos de varias maneras; tales como, perdidas en cuentas incobrables, perdidas por cuentas malas, perdida en cuentas de cobro dudoso, y otras denominaciones afines; pero todas con el mismo significado. Cuando se efectúa la estimación del gasto por cuentas incobrables, normalmente se establece una reserva o provisión para cuentas incobrables. Esta provisión se deduce del monto de las cuentas por cobrar en el balance general. Asimismo, debe ser calculada en una cantidad suficiente como para cubrir las pérdidas que se deriven de la incobrabilidad de las cuentas. (Rodriguez, 2017)

2.2.13 Tipos de inventarios

Según (Fernandez, 2017) la gestión empresarial de los inventarios es fundamental para tener un control exhaustivo de las existencias y, por consiguiente, de las inversiones que las empresas realizan en productos para su venta o en materias primas para la producción de los productos finales.

En función de los tipos de materiales o productos que van a ser inventariados, existirán distintas clases de inventarios. A continuación, se detallan una primera clasificación en función de diferentes características:

- Según el momento:
 - Inventario inicial
 - Inventario final
- Según la periodicidad:
 - Inventario intermitente.
 - Inventario perpetuo.
- Según la forma:
 - Inventario de materias primas.

- Inventario de productos en fabricación o en curso.
- Inventario de productos terminados.
- Inventario de suministros de fábrica.
- Inventario de mercadería.
- Según la función:
 - Inventario de tránsito.
 - Inventario de ciclo.
 - Inventario de seguridad.
 - Inventario de previsión.
 - Inventario de desacoplamiento.
- Otros tipos:
 - Inventario físico.
 - Inventario mínimo.
 - Inventario máximo.
 - Inventario disponible.
 - Inventario en línea.

Para (Guerrero, 2017) La clasificación general de modelos de inventario depende del tipo de demanda que tenga el artículo. Esta demanda sólo puede ser de dos tipos: determinística o probabilística; en el primer caso la demanda del artículo para un periodo futuro es conocida con exactitud (esto sólo se puede dar en el caso de empresas que trabajan bajo pedido) y probabilística en el caso de empresas que trabajan para un periodo futuro no se conoce con certeza, pero se le puede asignar una distribución de probabilidad a su ocurrencia. Sin lugar a dudas todo artículo se clasifica en alguna de las dos anteriores

categorías; pero se pueden subclasificar en un determinado modelo dependiendo de otras condiciones que relacionan a continuación:

- Tipo de producto: pueden ser productos perecederos, productos sustitutos o durables en el tiempo, (metales).
- Cantidad de productos: existen modelos para un solo producto o para varios (multiproductos).
- Modelos que permiten o no, déficit.
- Los tiempos de entrega (tiempos de anticipación) pueden ser al igual que la demanda determinísticos o probabilísticos.
- Modelos que involucran o no, costos fijos.
- Tipo de revisión: la revisión de un determinado artículo puede ser continua o periódica.
- Tipo de reposición: dependiendo del tipo de reposición se dice que un modelo puede ser de reposición instantánea cuando el artículo es comprado y de reposición continua cuando el artículo es producido en una planta manufacturera.
- Horizonte de planeación: el horizonte de planeación puede incluir un solo periodo o varios.

2.2.14 Arqueo de caja

El departamento de auditoría interna en sus intervenciones prácticas arcos sorprendidos a los responsables de recibir efectivo y cheques por las ventas realizadas. (Ambrosio, 2018)

Una vez que se ha efectuado el recuento de caja, hay que comprobar que la cantidad de dinero establecida en dicho recuento coincide con el saldo del libro de caja y con las cantidades de los justificantes de cobros y pagos. (Hernández, 2018)

Según (Galvez, 2015) Arqueo de caja es: comprobación que el total del dinero que hemos obtenido al hacer el recuento coincide con el saldo final del libro de caja y con el saldo que resulta de los justificantes de los cobros y pagos.

Las causas más comunes por las que estas cantidades pueden no coincidir son:

- Equivocaciones al cobrar o pagar
- Extravió de algún justificante de cobro o de pago
- Errores al redactar las cantidades de los justificantes de cobro o de pago en el libro de caja

Existen algunas causas menos comunes pero que no debemos obviar como es el hurto por parte de algún empleado.

En el caso de que no se subsane el error, se debe hacer una anotación en el libro de caja en la cual corriamos el saldo.

2.2.15 Materialidad.

La cifra de la materialidad o importancia relativa es la que el auditor calcula para determinar a partir de qué importe calificará el informe de auditoría con salvedades. Este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluye que existen una o varias circunstancias en relación con las cuentas anuales, tomadas en su conjunto, que pudieran

ser significativas. El cálculo de la materialidad está influenciado por los organismos regulatorios correspondientes. (Salas & Campa, 2013)

Según la Norma de Auditoría (AS-5) el concepto de materialidad es la clave, tanto para la auditoría de estados financieros, como para la auditoría del control interno en emisores. Por tal motivo, los auditores en el planeamiento de la auditoría de controles internos deben brindar consideraciones a la materialidad, de la misma forma que se usada en la auditoría de estados financieros. AS-5, requiere a los auditores usar la materialidad en el nivel de cuenta y determinar la naturaleza, oportunidad, y extensión de los procedimientos a ser aplicados. Por ello, después de haber definido la materialidad para el periodo, la gerencia debería determinar la naturaleza el ¿Cómo? Y ¿Cuándo? Podría ocurrir un error en los estados financieros, así como identificar en que “cuantas significativas” y revelaciones existe la posibilidad de que ocurra un error material. (Fonseca Luna, 2013)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 En la Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. En el Título VI Régimen de Desarrollo, Capítulo Cuarto Soberanía Económica, Sección Octava Sistema Financiero:

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

2.3.2 Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, Registro Oficial 444, del 16 de mayo del 2011. Título IV De los Organismos de Integración y Entidades de Apoyo

Art. 127.- Entidades de apoyo. - Para efectos de la presente Ley, serán considerados como entidades de apoyo los Gobiernos Autónomos Descentralizados; y, las fundaciones y corporaciones civiles que tengan como objeto social principal la promoción, asesoramiento, capacitación y asistencia técnica a las personas y organizaciones amparadas por la presente Ley. Las fundaciones y corporaciones civiles, que tengan como objeto principal el otorgamiento de créditos se sujetará en cuanto al ejercicio de esta actividad a la regulación y control establecidos en esta Ley incluyendo la de prevención de lavado de activos.

2.3.3 Ley de Régimen Tributario Interno, Registro Oficial Suplemento 463, del 17 de noviembre de 2014. Capítulo III, Exenciones

Art. 9.- Exenciones. - Para fines de la determinación y liquidación del impuesto a la renta, están exonerados exclusivamente los siguientes ingresos:

5.- Los de las instituciones de carácter privado sin fines de lucro legalmente constituidas, definidas como tales en el Reglamento; siempre que sus bienes e ingresos se destinen a sus fines específicos y solamente en la parte que se invierta directamente en ellos. Los excedentes que se generaren al final del ejercicio económico deberán ser invertidos en sus fines específicos hasta el cierre del siguiente ejercicio. Para que las instituciones antes mencionadas puedan beneficiarse de esta exoneración, es requisito indispensable que se encuentren inscritas en el Registro Único de Contribuyentes, lleven contabilidad y cumplan con los demás deberes formales contemplados en el Código Tributario, esta Ley y demás Leyes de la República.

El Estado, a través del Servicio de Rentas Internas verificará en cualquier momento que las instituciones a que se refiere este numeral, sean exclusivamente sin fines de lucro, se dediquen al cumplimiento de sus objetivos estatutarios y, que sus bienes e ingresos se destinen en su totalidad a sus finalidades específicas, dentro del plazo establecido en esta norma. De establecerse que las instituciones no cumplen con los requisitos arriba indicados, deberán tributar sin exoneración alguna. Los valores que deje de percibir el Estado por esta exoneración constituyen una subvención de carácter público de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y demás Leyes de la República;

Art. 10.- “Deducciones. - En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán

deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;

2.3.5 Art. 19.- Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Registro Oficial 448, 28 – Febrero - 2015

Art. 17.- Gastos generales deducibles. –

Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este Reglamento, tales como:

3. Créditos incobrables

Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley de Régimen Tributario Interno.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada Ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes hechos a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Estos ajustes se aplicarán a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

Art. 19.- Ingresos de instituciones de carácter privado sin fines de lucro. -

No estarán sujetos al Impuesto a la Renta los ingresos de las instituciones de carácter privado sin fines de lucro legalmente constituidas, de: culto religioso; beneficencia; promoción y desarrollo de la mujer, el niño y la familia; cultura; arte; educación; investigación; salud; deportivas; profesionales; gremiales; clasistas; partidos políticos; los de las comunas, pueblos indígenas, cooperativas, uniones, federaciones y confederaciones de cooperativas y demás asociaciones de campesinos y pequeños agricultores, legalmente reconocidas, en la parte que no sean distribuidos, siempre que

sus bienes e ingresos se destinen a sus fines específicos y cumplan con los deberes formales contemplados en el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario Interno, este Reglamento y demás Leyes y Reglamentos de la República; debiendo constituirse sus ingresos, salvo en el caso de las Universidades y Escuelas Politécnicas creadas por Ley, con aportaciones o donaciones en un porcentaje mayor o igual a los establecidos en la siguiente tabla:

TABLA N° 1. Ingresos de instituciones de carácter privado sin fines de lucro

INGRESOS ANUALES EN DÓLARES	% INGRESOS POR DONACIONES Y APORTES SOBRE INGRESOS
De 0 a 50.000	5%
De 50.001 a 500.000	10%
De 500.001 en adelante	15%

Fuente: CORPORACIÓN HOGAR DE CRISTO BABAHOYO

Elaborado por: Autora

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Piensa que todos los recursos que necesitas están en tu mente. ¡Es una fórmula que realmente funciona!”

SIMON & SCHUSTER

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizaron, varios tipos de investigación en el proyecto entre ellos están los siguientes: exploratoria, descriptiva, explicativa, evaluativa. Las mismas que me permitieron profundizar la información en el desarrollo de auditoría financiera que se realizó al departamento de crédito y cobranza, en el manejo del riesgo crediticio en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo.

3.1.1 Investigación Exploratoria

Esta investigación permitió obtener la información inicial del tema objeto de estudio con la cual se logró conocer más a la institución sus políticas y procedimientos, misión, visión, base legal, de la institución en la ejecución de la auditoría financiera al departamento de crédito y cobranzas en la Corporación.

3.1.2 Investigación descriptiva

En este tipo de investigación describió la realidad de las situaciones y eventos que afectaron el cumplimiento del presupuesto de cartera, las mismas que ayudaron analizar el rubro de cuentas por cobrar de los periodos comprendidos entre 2015 al 2017 en el departamento de crédito y cobranzas en la Corporación.

3.1.3 Investigación explicativa

Con esta investigación se buscó y explicó las causas que afectaron el cumplimiento del presupuesto de cartera, el cual incrementó el índice de morosidad reflejados en los periodos analizados entre el 2015 al 2017, en el departamento de crédito y cobranzas en la Corporación.

3.1.4 Investigación evaluativa

Con este tipo de investigación se evaluó del control interno de la institución valorando los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a las diferentes áreas significativas tales como; caja, cuentas por cobrar, cartera vencida, inventario, ventas, en el departamento de crédito y cobranzas en la Corporación.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación fue basado en una metodología investigativa que se fundamentó en un enfoque mixto cuali-cuantitativo, insumos importantes para la fundamentación de los hallazgos de las variables objetos de estudio, dentro de los métodos utilizados en el cual se involucraron particularidades que se enfocaron el proceso de auditoría financiera al departamento de crédito y cobranza, en el manejo del riesgo crediticio en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo.

3.2.1 Método Inductivo

En esta investigación se empleó el método inductivo el cual permitió la observación directa de los hechos investigados, en la gestión de la auditoría financiera al departamento de crédito y cobranza y el análisis del riesgo crediticio de la Corporación.

3.2.2. Método Deductivo

En el desarrollo de la investigación se utilizó el método deductivo con el cual se fundamentó las teorías y conceptos, de la auditoría financiera al departamento de crédito y cobranzas, en el manejo del riesgo crediticio en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo.

3.2.3 Método Histórico – Lógico

Este método ayudó en la investigación mediante la observación de la trayectoria de los estudios y acontecimientos y análisis de los estados financieros, en el manejo del riesgo crediticio con el cual se verificó y analizó el índice de morosidad en el rubro de las cuentas por cobrar de los periodos comprendidos entre 2015 y 2017 para el desarrollo de la auditoría financiera realizada en el departamento de crédito y cobranzas, en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo.

3.2.1 Método Analítico

En el proceso de la investigación también se empleó, el método analítico el mismo que ayudó a descomponer en partes o elementos, mediante la observación y análisis de las causas que no permitieron el cumplimiento del presupuesto de las cuentas por cobrar durante la ejecución de la auditoría financiera al departamento de créditos y cobranzas en el manejo del riesgo crediticio de la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo.

3.2.1 Método Documental

Durante el desarrollo de esta investigación se empleó, el método documental basado en la revisión de información proporcionada por la institución, así como el rubro de las cuentas por cobrar de los estados financieros de los periodos comprendidos entre 2015 al 2017, que se utilizaron para el respectivo análisis de la cartera mediante indicadores de morosidad en el proceso de la auditoría financiera al departamento de créditos y cobranzas, de la Corporación.

3.2.1 Método Estadístico

En esta investigación se aplicó el método estadístico, el mismo que consiste en una secuencia de procedimientos para el uso de datos cualitativos y cuantitativos en el desarrollo de la auditoría financiera al departamento de crédito y cobranzas, y el manejo del Riesgo Crediticio en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se basó en la ejecución y desarrollo de la auditoría financiera en donde se efectuó un análisis minucioso al rubro de las cuentas por cobrar de los periodos 2015 al 2017, en el departamento de créditos y cobranzas, la cual se desarrolló de los objetivos específicos involucrados en el presente proyecto obteniendo evidencia, así como también se evaluó el control interno que realizó la Corporación Hogar de Cristo Babahoyo en el proceso de otorgamiento de los créditos.

3.3.1 Población y Muestra

En este estudio se obtuvo a una población integrada de la CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO BABAHOYO, en la cual se procedió a la aplicación de cuestionarios que permitieron la evaluación del riesgo de auditoría; la misma que se detalla a continuación.

CUADRO N° 1. Población

DETALLE	NUMERO
Jefe de Proceso	1
Talento humano	1
Supervisor de Cartera	1
Supervisor de Ventas	1
Supervisor de Producción	1
Asistentes Administrativos.	4
Colaboradores de Campo	3
TOTAL	12

Fuente: CORPORACIÓN HOGAR DE CRISTO BABAHOYO

Elaborado por: Autora

3.3.2 Técnicas de Investigación

Bajo este enfoque las técnicas de investigación que se utilizaron en el presente estudio las mismas que respondieron a la necesidad de realizar una auditoría financiera al departamento de crédito y cobranzas en el manejo del riesgo crediticio, en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, para ello se emplearon las siguientes técnicas que a continuación se detallan:

3.3.2.1 Observación

La presente técnica de observación se aplicó de manera meticulosa al departamento de crédito y cobranzas en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo. La misma que permitió constatar el proceso de otorgación de créditos que efectuaron los auxiliares, así como también se observaron las gestiones de cobranzas realizadas por los mismos colaboradores y las situaciones que a los socios no les ha permitido que cancelar las cuotas en el tiempo estipulado, con la finalidad de determinar las causas que no permiten el cumplimiento del presupuesto de cartera.

3.3.2.2 Entrevista

Mediante esta técnica se efectuó un diálogo entablado con la jefe de proceso de la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo. Obteniendo información de las áreas significativas que se consideraron para el desarrollo de la auditoría financiera al departamento de crédito y cobranzas, tales como; caja, cuentas por cobras, cartera vencida, inventario y ventas, la documentación relacionada con los procesos de control interno, monitoreo y seguimiento que realizó la institución. Asimismo, la recuperación del presupuesto de las cuentas por cobrar con la finalidad de obtener información del riesgo crediticio en los créditos otorgados en función de las políticas y procedimientos estipulados del manual de funciones de la fundación.

3.3.2.3 Matriz de Control Interno

La presente técnica se aplicó con el fin de evaluar y obtener la respectiva valoración del control interno en la Corporación en las áreas significativas tales como; caja, cuentas por cobrar, cartera vencida, Inventario y ventas. Que fueron evaluadas y permitieron detectar los riesgos tanto en el control administrativo, actividades de control, comunicación y organización, supervisión de gestión y en el proceso de otorgación de los créditos. A partir de las preguntas que se generarán en la matriz de control interno, así como también la valoración de los resultados obtenidos, para dar una respuesta a los riesgos, ya sea de mitigación, transferir o prevenir.

3.3.3 Instrumentos de la investigación

3.3.3.1 Cuestionario

Este instrumento de carácter cuantitativo sirvió para la obtención de información de carácter primario durante el desarrollo de la auditoría financiera que se realizó al departamento de crédito y cobranzas, en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo a través de la entrevista y cuestionarios, mediante un conjunto de preguntas.

3.3.3.2 Guía de Observación

Sirvió para estructurar de manera adecuada y oportuna toda la información pertinente de la auditoría financiera que se realizó en el departamento de crédito y cobranzas, de la Corporación a través de columnas que favorezcan la organización de los datos recogidos, mediante la observación directa al problema planteado con el fin de recuperar la cartera vencida en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo.

3.3.3.3 Guías de revisión de documentos y datos

Es una técnica de revisión complementaria, la cual ayudó a la revisión documental por medio de las fuentes de información a través de datos organizados encontrados en las diferentes teorías y conceptos de autores reconocidos en las áreas de auditoría financiera.

3.3.3.4 Papeles de trabajo

Se aplicó papeles de trabajo en la auditoría financiera que se realizó en el departamento de crédito y cobranzas, en donde se registró los datos y la información obtenida durante el desarrollo de auditoría, tales como cuestionarios, entrevistas, evaluación de control interno, aplicación de indicadores, informe de conclusiones.

3.3.3.5 Lista de chequeo

Se aplicó la presente herramienta para la evaluación de la auditoría financiera que se realizó al departamento de crédito y cobranzas, en el proceso del manejo del riesgo crediticio en la Corporación, la cual permitió la identificación de las ventajas y los problemas en busca de una solución.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

De acuerdo a las variables dependientes e independientes se realizó a una revisión de carácter teórico en la que se fundamentó, dentro de un enfoque mixto que hace una revisión de la literatura especializada de la auditoría financiera que se realizó al departamento de crédito y cobranzas, en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, estos insumos permitieron la fundamentación y el desarrollo de la investigación, así como también se consideró importante información de libros y leyes, reglamentos, normativas que estipula la ley.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se realizó una revisión bajo el esquema del plan de auditoría financiera y se escudriño los papeles de trabajo, visitas insitu, entrevista, también se utilizó la matriz de control interno, se acudió a una muestra inmersa con el personal de la institución y los procesos de la cartera en donde se evidencio la bajo recuperación con la aplicación de indicadores de morosidad en el rubro de las cuentas por cobrar del periodo 2015 al 2017. Se aplicó matriz de chicagua, se hizo un diagnostico validando la observación directa. A partir de la auditoría financiera obtenida se empleó la información de los hallazgos, de los objetivos específicos.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la morosidad de la cartera con la aplicación de indicadores de morosidad a las cuentas por cobrar de los estados financieros del periodo comprendido entre 2015 al 2017 de la Corporación, con el fin minimizar el riesgo crediticio en el proceso de otorgación de los créditos de las viviendas, a su vez se diagnosticó los problemas generales y derivados, así como también la problemática del trabajo de investigación, la justificación en donde se detalla el por qué se realizó el proyecto. De igual manera el planteamiento de objetivos generales y específicos los mismos que indican hacia donde se quiere llegar la presente investigación.

A continuación, la investigación del marco teórico en el cual se expresó la información sobre los conceptos que se obtuvieron de libros que fundamentan la investigación, así mismo la fundamentación teórica que se realizó por varios autores, de ahí la fundamentación legal conforme a la base legal de la corporación comprendida por la normativas y reglamentos que estipula la ley, no obstante, el enfoque metodológico en el cual se apoya la investigación análisis de los elementos constituyentes de las variables dependiente e independientes por separado. Al mismo tiempo para el desarrollo de los objetivos, se aplicaron entrevistas, cuestionarios de control interno tanto a los auxiliares, se evaluó el control interno de la institución, así mismo se aplicó indicadores de morosidad al rubro de las cuentas por cobrar de los estados financieros para analizar la morosidad de la cartera del periodo comprendido del 2015 al 2017, finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones y anexos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Una de las pocas grandes satisfacciones de la vida
es manejar los problemas bien y con eficiencia”

SIMON & SCHUSTER

4.1 APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS CONTABLES Y NORMATIVOS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA CORPORACIÓN.

CUADRO N.º 2 Cuestionario de control interno al área de bodega

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO AREA DE BODEGA		PT # 2			CI - 1/1		
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"							
Fecha: 04-02-2019		Elaborado por: M. S.			Fecha: 04/02/2019		
Sucursal: Babahoyo		Revisado por: J. M.			Fecha: 04/02/2019		
Nº	Pregunta	Respuestas			Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No	N/A			
1	¿Existe un manual que describan los procesos relacionados con la recepción, custodia, registro, control y responsabilidades de los inventarios?	x			10	10	Los colaboradores de la Corporación tienen el manual de procesos y políticas impreso.
2	¿Existe control sobre la rotación de existencia?	x			10	7	se pide de acuerdo a lo que solicita la persona de bodega.
3	¿Existen políticas claramente definidas y expresa en cuanto recepción almacenamiento y conservación?	x			10	10	
4	¿Tiene acceso a las existencias solo el encargado de la bodega?	x			10	10	Si prácticamente la persona que realiza el ingreso del material, no tiene acceso a la bodega.
5	¿Se efectúa de forma periódica comprobaciones físicas de las existencias?	x			10	7	se realiza el inventario mensualmente.
6	¿Existe un formulario para el ingreso y salida de inventario?	x			10	9	Guía de remisión con la cual se procede a realizar el ingreso a bodega sistemáticamente.
7	¿El formulario registra las firmas de responsabilidad?	x			10	7	en su mayoría si cumplen.
8	¿Se encuentra debidamente asegurados los inventarios, teniendo en cuenta el valor de los mismos?	x			10	10	de acuerdo como lo estipulan las normativas.
9	¿Existe un tratamiento contable para el inventario obsoleto?	x			10	10	lo realizan de acuerdo a la aplicación de la NIC 2.
10	¿Están definidas responsabilidades en cuanto al registro y custodia del inventario?	x			10	9	En caso de existir faltantes de material se realiza el descuento a la persona encargada de la bodega.
TOTAL					100	89	

Fuente: CORPORACIÓN HOGAR DE CRISTO BABAHOYO

Elaborado por: Autora

Valoración del Cuestionario de Control Interno aplicado al encargado de la bodega de la Corporación Hogar de Cristo Babahoyo

Ponderación / Calificación	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ponderación Total (PT) = 100	NC= $\frac{CT}{PT} \times 100$	NR= 100% - NC
Calificación Total (CT) = 89	NC= $\frac{89}{100} \times 100$	NR= 100% - 89
Calificación Porcentual = 100%	NC= 89%	NR= 11%

Matriz de Riesgo

RIESGO DE AUDITORÍA DE DETECCIÓN		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

Análisis e interpretación:

El nivel de confianza es del 89%, el mismo que es considerado como alto y por otra parte un riesgo bajo del 11%, se analizó este resultado bajo los parámetros de la tabla de ponderación de los niveles de riesgo, considerando que el nivel de confianza es alto por lo tanto el riesgo es bajo porque se estima de acuerdo a la diferencia de menos 100. En esta área de la Corporación realiza el tratamiento a sus inventarios de acuerdo como lo establecido en las normativas de aplicación de la NIC 2, las casas se pide de acuerdo a lo que solicita la persona de bodega, con la Guía de remisión con la cual se procede a realizar el ingreso a bodega sistemáticamente cabe recalcar que la persona que realiza el ingreso del material no tiene acceso a la bodega.

RIESGO DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO			PT # 3 E.R. – 1/1
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"			
Auditora responsable:	Ejecutado por:	M.S.	11/02/2019
María Sandoya Navarro	Supervisado por:	J.M.	11/02/2019
Evaluación Riesgo de Control Administrativo			
Áreas a evaluar	Ponderación	Calificación	
Control Administrativo	100	80	
Evaluación de riesgos	100	100	
Actividades de control	100	90	
Comunicación organizacional	100	100	
Supervisión de gestión	100	70	
TOTALES	500	440	
Valoración			
Ponderación / Calificación	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo	
Ponderación Total (PT) = 500	NC= $\frac{CT}{PT} \times 100$	NR= 100% - NC	
Calificación Total (CT) = 440	NC= $\frac{440}{500} \times 100$	NR= 100% - 88	
Calificación Porcentual = 100%	NC= 88%	NR= 12%	

RIESGO DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	PT # 4 E.R. – 2/1
---	--------------------------

Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"

Auditora responsable: María Sandoya Navarro	Ejecutado por:	M. S.	11/02/2019
	Supervisado por:	J.M.	11/02/2019

Evaluación Riesgo de Control**Determinación Riesgo de Control**

Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Moderado	Moderado	
76 – 95%	Alto	Bajo	88%

Análisis e Interpretación

Los resultados del cuestionario de control interno aplicado a la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, dieron como resultado un nivel de confianza es del 88%, el mismo que es considerado como Alto y su nivel bajo de riesgo del 12%.

En esta área de la Corporación, se detectó riesgo en el control administrativo los auxiliares no cumplen con el presupuesto asignado, de cartera y ventas, cabe recalcar que la institución si realiza la respectiva evaluación de los riesgos incluso tiene una área de auditoría interna y seguridad industrial y salud, en cuanto al proceso de actividades de control existen falencias en el área de caja por incumplimientos de las políticas y procedimientos, de igual modo existe falta de supervisión de gestiones en el departamento de crédito y cobranza en cuanto a renegociaciones.

4.1.1 Discusión del Objetivos Específicos 1

Según (Guanulema Inca, 2015) en su tesis titulada “Auditoría financiera a la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, período 2013 de la Provincia de Bolívar Cantón Chillantes, para verificar la razonabilidad de los Estados Financieros”. Una vez concluida la revisión de los Estados Financieros, como la documentación de soporte, se concluye que los valores reflejados, presentan razonablemente, toda la situación financiera, con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Para (Ramos Villacrés , 2014) en su tesis titulada, “Las políticas contables según normas de contabilidad locales e internacionales y la razonabilidad de la información financiera en la empresa Auplatec” constato que la empresa no cumple con las políticas contables como solución a la problemática diseño un Modelo de políticas contables basadas en normas locales e Internacionales sea implantada eficazmente y este determine excelentes resultados en cuanto a su información financiera, la Gerencia conjuntamente con todo el personal administrativo debe considerar como prioritario y aplicarlo inmediatamente en el departamento de contabilidad.

De lo expresado anteriormente en la elaboración del objetivo específico 1, se procedió a evaluar el control interno de las áreas significativas, tales como Caja, Cartera, Cuentas por Cobrar, Inventario y Ventas. En la cual se verificó que es una Corporación sin fines de lucro que se encuentra legalmente constituida. Se constató que, si se ha socializado a cada área el respectivo manual de políticas y procedimientos a cada empleado, así como también, se verificó la aplicación de la NIC 2 en el tratamiento de los inventarios, comprobando de esta manera la razonabilidad de su información financiera con la respectiva aplicación de las NIIF, NIC y demás normativas y reglamentos que estipula la Ley.

4.2. CUMPLIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZAS EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA CORPORACIÓN.

CUADRO N.º 3 Cuestionario de control interno al área de caja

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO AREA DE CAJA					PT # 5 CI - 2/1		
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"							
Fecha: 04-02-2019		Elaborado por: MS			Fecha: 04/02/2019		
Sucursal: Babahoyo		Revisado por: JM			Fecha: 04/02/2019		
Nº	Pregunta	Respuestas			Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No	N/A			
1	¿Le han socializado su manual de procedimiento y funciones?	x			10	10	Los colaboradores de la Corporación tienen el manual de procesos y políticas impreso.
2	¿Realiza sus funciones de acuerdo al manual de procedimiento?	x			10	7	no tiene paciencia para el cargo que ocupa.
3	¿Usted realiza los arqueo de caja?	x			10	3	la cajera no debería realizarse los arqueo de caja
4	¿Realiza cobros con cheque?		x		10	7	la Corporación no acepta cheque, aunque x medidas de seguridad debería aceptar
5	¿Realiza los asientos diarios de caja?	x			10	9	Si, es una de sus funciones según el manual de procedimientos.
6	¿Se deposita el dinero recaudado dentro de las 24 horas?	x			10	8	envía a otro compañero a realizarlo porque el problema de discapacidad no le permite realizarlo a ella.
7	¿Le han capacitado para el manejo de caja?	x			10	9	cuando ingreso a la Corporación, y cuando hay alguna actualización del SRI.
8	¿La información que entrega a su jefe es entendible?	x			10	9	en su mayoría sí.
9	¿Entrega en el tiempo establecidos los reportes que solicita su jefe?	x			10	10	Como lo estipulan el manual.
10	¿Tiene bien organizados los archivos que usted maneja en Caja?	x			10	9	en su mayoría sí.
TOTAL					100	81	

Fuente: CORPORACIÓN HOGAR DE CRISTO BABAHOYO

Elaborado por: Autora

Valoración del Cuestionario de Control Interno aplicado a la cajera de la Corporación Hogar de Cristo Babahoyo

Ponderación / Calificación	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ponderación Total (PT) = 100	NC= $\frac{CT}{PT} \times 100$	NR= 100% - NC
Calificación Total (CT) = 81	NC= $\frac{81}{100} \times 100$	NR= 100% - 81
Calificación Porcentual = 100%	NC= 81%	NR= 19%

Matriz de Riesgo

RIESGO DE AUDITORÍA DE DETECCIÓN		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

Análisis e interpretación:

El nivel de confianza es del 81%, el mismo que es considerado como Bajo y su nivel de riesgo es del 19%, el mismo que es considerado como Alto. En esta área de la Corporación, se detectó que la persona encargada de caja realiza los arqueos de caja diarios, lo cual no debería realizarse personalmente, está incumpliendo con el manual de políticas y procedimientos, no obstante la Corporación no acepta cheques, aunque por medidas de seguridad debería aceptar, cabe recalcar que solo han capacitado al auxiliar de caja cuando ingresó a la Corporación, y cuando hay alguna actualización del SRI, conforme lo estipulan el manual, entrega en el tiempo establecido los reportes que solicita su superior.

CUADRO N.º 4 Cuestionario de control interno al área de cuentas por cobrar

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR					PT # 6 CI - 3/1		
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"							
Fecha: 04-02-2019			Elaborado por: M. S.		Fecha: 04/02/2019		
Sucursal: Babahoyo			Revisado por: J. M.		Fecha: 04/02/2019		
Nº	Pregunta	Respuestas			Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No	N/A			
1	¿La Corporación cuenta con auxiliares capacitados para el área de cobranzas?	x			10	10	se contrata al personal de acuerdo al perfil solicitado.
2	¿los Auxiliares realiza sus funciones de acuerdo al manual de procedimiento?	x			10	10	Los colaboradores de la Corporación tienen el manual de procesos y políticas impreso.
3	¿La Corporación tiene controles que le permitan la recuperación de las cuentas vencidas?		x		10	7	Los clientes se basan a que es Hogar de Cristo y tiene que ayudar, y los controles no funcionan.
4	¿La Corporación realiza el porcentaje de las provisiones de cuentas incobrables de acuerdo a la ley?	x			10	10	de acuerdo como lo estipulan las normativas.
5	¿La Corporación cuenta con plan estratégico de cobranza?	x			10	10	pero no se lo ha actualizado.
6	¿todos los socios se acercan de manera voluntaria a cancelar sus deudas?		x		10	4	no tiene cultura de pago, los socios, portal razón los auxiliares tienen que visitar los socios todos los meses.
7	¿La Corporación realiza capacitaciones constantemente a sus auxiliares de cobranzas?		x		10	7	solo en la inducción, y en las reuniones es que se comparten estrategias de trabajo.
8	¿La información de los créditos que tiene la Corporación se encuentra debidamente resguardada?		x		10	4	solo están archivadas, no están escaneados los documentos para soporte en caso de un incendio.
9	¿Tiene bien organizados los archivos de las cuentas por cobrar?	x			10	9	están archivados de acuerdo a la fecha de facturación.
TOTAL					90	71	

Fuente: CORPORACIÓN HOGAR DE CRISTO BABAHOYO

Elaborado por: Autora

Valoración del Cuestionario de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar de la Corporación Hogar de Cristo Babahoyo

Ponderación / Calificación		Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
Ponderación Total (PT) =	90	NC=	$\frac{CT}{PT} \times 100$	NR=	$100\% - NC$
Calificación Total (CT) =	71	NC=	$\frac{71}{90} \times 100$	NR=	$100\% - 78,89$
Calificación Porcentual =	100%	NC=	78,89%	NR=	21,11%

Matriz de Riesgo

RIESGO DE AUDITORÍA DE DETECCIÓN		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

Análisis e interpretación:

El nivel de confianza es del 78,89%, el mismo que es considerado como Bajo y su nivel de riesgo es del 21,11%, lo cual se considera Alto. En esta área de la Corporación, se contrata al personal de acuerdo al perfil solicitado, además los colaboradores tienen el manual de procesos y políticas impreso, con respecto a los clientes se basan a que es Hogar de Cristo y tiene que ayudar, y las políticas no se ejecutan, por tal razón los auxiliares de cartera tienen que recorrer las zonas porque los socios no tienen cultura de pago, no hay un plan de capacitación para los auxiliares, solo en la inducción, y en las reuniones es que se comparten estrategias de trabajo, así mismo realizan el porcentaje de las provisiones de acuerdo como lo estipulan las normativas, no se ha actualizado el plan estratégico, los contratos de compra ventas y pagarés solo están archivados, no están escaneados los documentos para soporte en caso de un incendio.

4.2.1 Discusión del Objetivos Específicos 2

(Paredes Medina, 2014) en su tesis titulada “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”. El personal involucrado en la gestión crediticia debe poner mucho énfasis e interés en los procesos del análisis cualitativo de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de evitar riesgos por la falta de documentación que soporta el otorgamiento del crédito la legalización con la firma del cliente y garantes en solicitud y pagaré.

(Chica Villamar & López Rodríguez, 2015) en su tesis titulada “Análisis financiero y del control interno del departamento de crédito y cobranzas de la empresa Poison S.A. del período 2013-2014”. Este proceso de implementación es una estrategia metodológica y sistémica, que está constituida por políticas, funciones y procedimientos para mejorar el desarrollo de las actividades y conocimientos de los empleados, y los pongan en práctica diariamente, debido a que es necesario y trascendental establecer en el Departamento de Créditos y Cobranzas nuevas políticas y procedimientos para alcanzar las metas propuestas y llegar a obtener los beneficios esperados.

De lo expresado anteriormente en la elaboración del objetivo específico 2, durante el proceso de evaluación realizado al departamento de créditos y cobranzas, se verificó que las políticas crediticias y de cobranzas en la Corporación, no se cumplen a cabalidad en el proceso de caja, la misma cajera realiza los arqueos de caja; por otra parte la falta de verificación de la información en el proceso de otorgamiento de crédito por parte del auxiliar, así como también se constató que la documentación de los créditos no se encuentra debidamente resguardados en un medio magnético, solo están archivadas, no hay soporte en caso de un siniestro.

4.3 COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD MEDIANTE UN ANÁLISIS AL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.

INDICADORES DE MOROSIDAD APLICADO A LA CARTERA VENCIDA DEL AÑO 2015		PT # 7 IM 1/1		
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"				
Fecha: 07-02-2019	Elaborado por: MS	Fecha: 07/02/2019		
Sucursal: Babahoyo	Revisado por: JM	Fecha: 07/02/2019		
Indicadores de Morosidad				
Indicador	Fórmula	Aplicación		
Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	$\frac{\$204.385,46}{\$804.166,52} * 100$	25,42 %	
Análisis e interpretación				
<p>Para calcular la morosidad de la Cartera, se divide el total de la cartera vencida con la cartera total y se multiplica por cien, el valor que dé como resultado es el porcentaje de morosidad de la cartera vencida. El indicador utilizado para calcular la morosidad de la cartera del año 2015 dio como resultado 25,42%, del total de la cartera, pero el 19,64% esta vencido con más de 300 días, a continuación, se detalla la cartera por días vencidos:</p>				
Días	Cientes	Morosidad	C. Vencida	T. Cartera
Al día	278	0,00	0,00	306.341,94
1 - 30	116	0,46	3.708,02	104.965,10
31 - 60	33	0,26	2.058,76	22.738,56
61 - 90	58	0,67	5.404,85	49.385,23
91 - 120	38	0,63	5.045,90	34.951,04
121 - 150	17	0,38	3.094,08	16.260,43
151 - 180	28	0,70	5.660,28	18.726,75
181 - 210	24	0,64	5.158,94	16.647,53
211 - 240	20	0,73	5.908,19	18.437,72
241 - 270	15	0,54	4.357,40	10.453,44
271 - 300	18	0,75	6.014,66	14.805,30
> a 300 días	494	19,64	157.974,38	190.453,48
Total	1139	25,42	204385,46	804166,52

INDICADORES DE MOROSIDAD APLICADO A LA CARTERA VENCIDA DEL AÑO 2016		PT # 8 IM 2/1		
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"				
Fecha: 07-02-2019		Elaborado por: MS	Fecha: 07/02/2019	
Sucursal: Babahoyo		Revisado por: JM	Fecha: 07/02/2019	
Indicadores de Morosidad				
Indicador	Fórmula	Aplicación		
Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	$\frac{\$267.594,02}{\$794.221,43} * 100 = 33,69 \%$		
Análisis e interpretación				
<p>Para calcular la morosidad de la Cartera, se divide el total de la cartera vencida con la cartera total y se multiplica por cien, el valor que dé como resultado es el porcentaje de morosidad de la cartera vencida. El indicador utilizado para calcular la morosidad de la cartera del año 2016 dio como resultado 33,69%, del total de la cartera, y el 27,66% esta vencido con más de 300 días, a continuación, se detalla la cartera por días vencidos:</p>				
Días	Cientes	Morosidad	C. Vencida	T. Cartera
Al día	231	0,00	0,00	254.531,94
1 - 30	97	0,40	3.157,63	89.980,89
31 - 60	49	0,47	3.728,11	43.593,60
61 - 90	37	0,45	3.600,01	25.785,68
91 - 120	16	0,29	2.340,15	11.489,00
121 - 150	31	0,73	5.813,72	26.124,70
151 - 180	28	0,76	6.006,71	23.879,60
181 - 210	28	0,83	6.619,15	21.075,76
211 - 240	25	0,81	6.454,22	18.827,84
241 - 270	19	0,71	5.661,79	14.713,13
271 - 300	14	0,57	4.544,99	8.553,51
> a 300 días	532	27,66	219.667,54	255.665,78
Total	1107	33,69	267594,02	794221,43

INDICADORES DE MOROSIDAD APLICADO A LA CARTERA VENCIDA DEL AÑO 2017			PT # 9 IM 3/1		
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"					
Fecha: 07-02-2019		Elaborado por: MS		Fecha: 07/02/2019	
Sucursal: Babahoyo		Revisado por: JM		Fecha: 07/02/2019	
Indicadores de Morosidad					
Indicador	Fórmula	Aplicación			
Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	$\frac{\$299.959,59}{\$824.257,17} * 100$	36,38 %		
Análisis e interpretación					
<p>Para calcular la morosidad de la Cartera, se divide el total de la cartera vencida con la cartera total y se multiplica por cien, el valor que dé como resultado es el porcentaje de morosidad de la cartera vencida. El indicador utilizado para calcular la morosidad de la cartera del año 2017 dio como resultado 36,38%, del total de la cartera, y el 30,95% esta vencido con más de 300 días, a continuación, se detalla la cartera por días vencidos:</p>					
	Días	Cientes	Morosidad	C. Vencida	T. Cartera
	Al día	249	0,00	0,00	274.260,31
	1 - 30	90	0,43	3.541,56	81.790,35
	31 - 60	46	0,39	3.254,22	38.750,62
	61 - 90	40	0,60	4.931,07	34.494,91
	91 - 120	31	0,61	5.034,19	30.549,17
	121 - 150	17	0,35	2.865,01	13.317,14
	151 - 180	20	0,55	4.502,92	15.823,09
	181 - 210	21	0,73	6.002,99	16.738,87
	211 - 240	16	0,63	5.233,63	14.631,77
	241 - 270	15	0,61	5.031,37	10.586,97
	271 - 300	10	0,53	4.372,52	8.792,22
	> a 300 días	558	30,95	255.190,11	284.721,75
	Total	1113	36,38	299959,59	824457,17

CUADRO N.º 5 Cuestionario de control interno al área de cartera vencida

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO CARTERA VENCIDA						PT #10 CI - 4/1	
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"							
Fecha: 04-02-2019				Elaborado por: MS		Fecha: 04/02/2019	
Sucursal: Babahoyo				Revisado por: JM		Fecha: 04/02/2019	
Nº	Pregunta	Respuestas			Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No	N/A			
1	¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas?	x			9	6	la jefa de oficina verifica la cartera para determinar si bajo o subió la morosidad.
2	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?		x		9	4	los auxiliares realizan un informe de las gestiones de cobranzas que realizan.
3	¿Usted entrega un reporte periódico al supervisor?	x			9	8	solo de las gestiones realizadas.
4	¿Usted realiza cobros en efectivo a los socios?		x		9	8	no es permitido, x la inseguridad, además los socios pueden cancelar en Banquitos de Barrios.
5	¿Usted facilita información requerida a los socios al momento de conceder un crédito?	x			9	8	los auxiliares de cobranzas brindan atención al cliente.
6	¿Le han realizado evaluaciones en su área de trabajo?	x			9	8	cuando los empleados cumplen años laborables
7	¿Realiza seguimiento a socio para verificar el destino de la vivienda?	x			9	8	después de 8 días que se le entrega la vivienda se realiza la posventa.
8	¿Los documentos de soporte de los créditos de vivienda se encuentran resguardados?		x		9	4	solo se encuentran en archivadores, no están escaneados en un medio magnético.
9	¿Realizan inventario de los Pagares que has sido firmados por los socios?		x		9	0	no realizan inventario a los documentos de los créditos.
10	¿Se han detectado socios sospechosos durante el proceso de otorgación del crédito?	x			9	6	en su mayoría sí.
11	¿Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y, se contabilizan en cuentas por separado?	x			10	10	la Directora Financiera y el Padre Eduardo Vega, realizan la autorización.
TOTAL					100	70	

Fuente: CORPORACIÓN HOGAR DE CRISTO BABAHOYO

Elaborado por: Autora

Valoración del Cuestionario de Control Interno aplicado a la cartera vencida de la Corporación Hogar de Cristo Babahoyo

Ponderación / Calificación	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ponderación Total (PT) = 100	NC= $\frac{CT}{PT} \times 100$	NR= 100% - NC
Calificación Total (CT) = 70	NC= $\frac{70}{100} \times 100$	NR= 100% - 70
Calificación Porcentual = 100%	NC= 70%	NR= 30%

Matriz de Riesgo

RIESGO DE AUDITORÍA DE DETECCIÓN		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

Análisis e interpretación:

El nivel de confianza es del 70%, el mismo que es considerado como Bajo y su nivel de riesgo es del 30%, considerado como Alto. En esta área de la Corporación, no realiza una vigilancia constante y efectiva sobre la cartera vencida, la jefa de oficina verifica la cartera cada fin de mes para determinar si bajó o subió la morosidad, solo evalúan a los empleados que cumplen ciertos años laborables, los auxiliares realizan un informe mensual de las gestiones de cobranzas y ventas que cumplen, no realizan inventario a los documentos de los créditos, tales como pagarés y contratos de compra venta.

CUADRO N.º 6 Cuestionario de control interno al área de ventas

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO DE VENTAS						PT #11 CI 5/1	
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"							
Fecha: 04-02-2019			Elaborado por: MS			Fecha: 04/02/2019	
Sucursal: Babahoyo			Revisado por: JM			Fecha: 04/02/2019	
Nº	Pregunta	Respuestas			Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No	N/A			
1	¿Se comunican las políticas corporativas existentes a todo el personal de ventas?	x			10	10	Los colaboradores de la Corporación tienen el manual de procesos y políticas impreso.
2	¿Realiza sus funciones de acuerdo al manual de procedimiento?	x			10	10	Los colaboradores de la Corporación cumplen con los procesos estipulados en el manual de procesos y políticas.
3	¿Los supervisores y ejecutivos de ventas, reciben del personal a su cargo un reporte periódico de actividades?	x			10	7	en este caso lo recibe la jefa de oficina, no hay supervisor a cargo del personal de campo.
4	¿Se tiene una política de movilización para la Fuerza de Ventas?	x			15	10	la corporación tiene un rubro máximo de pago por movilización.
5	¿El jefe de inmediato revisa físicamente los documentos de créditos antes de aprobarlos?	x			10	10	la jefa de oficina se encarga de verificar y aprobar el crédito.
6	¿Existe control presupuestario de los gastos incurridos en el departamento de ventas?	x			15	15	la Corporación mensualmente realiza el respectivo cálculo de los gastos incurridos en las ventas.
7	¿Le han capacitado para realizar ventas?		x		15	10	la Corporación no cuenta con un plan de capacitación, los colaboradores comparten sus estrategias laborales.
8	¿Realiza usted una planificación mensual para realizar las ventas?	x			15	15	Se realiza mensualmente la planificación.
TOTAL					100	87	

Fuente: CORPORACIÓN HOGAR DE CRISTO BABAHOYO

Elaborado por: Autora

Valoración del Cuestionario de Control Interno aplicado al área de ventas de la Corporación Hogar de Cristo Babahoyo

Ponderación / Calificación	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ponderación Total (PT) = 100	NC= $\frac{CT}{PT} \times 100$	NR= 100% - NC
Calificación Total (CT) = 87	NC= $\frac{87}{100} \times 100$	NR= 100% - 87
Calificación Porcentual = 100%	NC= 70%	NR= 13%

Matriz de Riesgo

RIESGO DE AUDITORÍA DE DETECCIÓN		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

Análisis e interpretación:

El nivel de confianza es del 87%, el mismo que es considerado como Alto y con un nivel de riesgo bajo del 13%. En esta área de la Corporación, se realiza mensualmente la programación de ventas y cobranzas, en este caso lo recibe la jefa de oficina, no hay supervisor a cargo del personal de campo, la empresa tiene un rubro máximo de pago por movilización, la compañía mensualmente realiza el respectivo cálculo de los gastos incurridos en las ventas, y la gestión de cobranzas, la jefa de oficina se encarga de verificar y aprobar el crédito previo a la ejecución de la venta.

4.3.1 Discusión del Objetivos Específicos 3

(Bach Ticse Quispe, 2015) en su tesis titulada, “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar Oficina Especial-El Tambo” si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos, si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo, la recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redunda directamente en su rapidez y eficiencia.

(Regalado Yépez, 2016) en su tesis titulada “Administración de la cartera de crédito de la Corporación Financiera Nacional: estrategias de recuperación período 2007-2015” Al analizar semestralmente el índice de morosidad del portafolio crediticio de la Corporación Financiera Nacional en el período 2007 – 2015, junto la evolución semestral de la cartera improductiva, y la evolución anual de los desembolsos se puede apreciar que los resultados anuales en cuanto a morosidad respecta, convalida el hecho de que la morosidad de la Institución es menor a la del sistema público ecuatoriano al promediar 7,1%, respecto del 7,9% correspondiente al promedio del total del sistema financiero público a lo largo del mismo período. Esto se debió a una gestión de recuperación eficaz, que demuestra disminuir durante el año, y únicamente se ve alterada por factores externos a su cometido.

De lo expresado anteriormente en la elaboración del objetivo específico 3, para analizar el comportamiento de la morosidad en los últimos tres años, se consideró el rubro de cartera de los periodos 2015, 2016, 2017, aplicando indicadores de morosidad para determinar el porcentaje de morosidad de la cartera vencida, en el año 2015 dio como resultado 25,42%, del total de la cartera, pero el 19,64% está vencido con más de 300 días, de igual modo en el año 2016 la cartera se incrementó, dando como resultado 33,69%, del total de la cartera, el 27,66% vencido con más de 300 días, a su vez en el año 2017 se obtuvo un resultado de 36,38%, del total de la cartera, mientras la cartera vencida con más de 300 días es del 30,95%, cabe recalcar que parte del aumento de la morosidad se produjo porque no se ha cumplido en el presupuesto asignado de ventas, y la incobrabilidad de la cartera vencida por más de 300 días, así como también afecta el cumplimiento del presupuesto de ventas, también se aplicó cuestionarios de control interno se considera aplicar nuevas estrategias de cobranzas y ventas , con el fin de cumplir con el presupuesto de cobranzas y ventas.

Entrevista que se realizó a la jefa de proceso de la Corporación Viviendas del hogar de Cristo Babahoyo.

CUADRO N.º 7 Entrevista a jefe de proceso

ENTREVISTA A JEFE DE PROCESO						PT # 1	E - 1
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"							
Fecha: 01-02-2019				Elaborado por: M. S..		Fecha: 01/02/2019	
Sucursal: Babahoyo				Revisado por: J. M.		Fecha: 01/02/2019	
Objetivo. - Realizar una entrevista a la jefa de procesos de la Corporación Viviendas Del Hogar De Cristo Babahoyo, con el fin de concretar criterios referentes a la aplicación de una auditoría financiera.							
Nº	Pregunta	Respuestas			Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No	N/A			
1	¿Se siente identificada con la Corporación Viviendas Del Hogar De Cristo?	x			10	10	
2	¿Posee experiencia en este campo?	x			10	10	Tiene más de 7 años laborando en la Corporación.
3	¿considera usted a su personal de apoyo, como empleados exitosos?	x			10	10	Si prácticamente han demostrado desempeño en las funciones a ellos asignadas
4	¿Se encuentra comprometido con la misión y visión de la corporación?	x			10	10	como jefa lo primero que hizo fue conocer la Misión y la Visión para tener claro que hacer y hasta donde llegar
5	¿Se brinda capacitación permanente al personal que labora en la corporación?		x		10	7	indico que se reúnen para dar charlas para que se mejore el desempeño
6	¿Las funciones que se asignan a cada área, son las adecuadas para el cumplimiento de la misión de la Corporación?	x			10	10	cada empleado cumple con una función diferente, y con el área en la cual ha sido asignada
7	¿Cumple el personal con el perfil que caracteriza cada área?	x			10	10	Si todos han tenido experiencia laboral de acuerdo al perfil solicitado
8	¿Tiene la Corporación un departamento de auditoría interna para determinar si los procesos llevados a cabo son los correctos?	x			10	10	la corporación cuenta con un departamento de auditoría interna
9	¿Se ha realizado algún tipo de auditoría financiera anteriormente?		x		10	0	No se ha realizado auditoría financiera, en la Corporación.
10	¿La estructura orgánica está reflejada a las políticas y procesos aplicados a cada área funcional de la Corporación?	x			10	10	todas las áreas tienen sus políticas internas.
TOTAL					100	87	

Fuente: CORPORACIÓN HOGAR DE CRISTO BABAHOYO

Elaborado por: Autora

Valoración entrevista realizada a la Jefa de Proceso Hogar de Cristo Babahoyo

Ponderación / Calificación	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ponderación Total (PT) = 100	NC= $\frac{CT}{PT} \times 100$	NR= 100% - NC
Calificación Total (CT) = 87	NC= $\frac{87}{100} \times 100$	NR= 100% - 87
Calificación Porcentual = 100%	NC= 87%	NR= 13%

Matriz de Riesgo

RIESGO DE AUDITORÍA DE DETECCIÓN		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA		

Análisis e interpretación:

La valoración de la entrevista que se realizó a la Sra. jefa de procesos de la Corporación Hogar de Cristo Babahoyo, llevó a la siguiente interpretación. El nivel de confianza es del 87%, el mismo que es considerado como Alto y su nivel de riesgo es del 13%, el mismo que es considerado como Bajo. Se siente identificada con su trabajo las habilidades que desarrolla están acorde a las necesidades de la Corporación. Existiendo una desventaja en la capacitación de empleados, así como también la falta de cultura pago por parte de los socios, afectando el ingreso económico para el logro de los objetivos.

INFORME DE AUDITORÍA FINANCIERA			PT #12
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"			
Auditora responsable: María Sandoya Navarro	Ejecutado por:	M. S.	13/02/2019
	Supervisado por:	J.M.	13/02/2019
1. Objetivos			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la aplicación de los principios contables y normativos en los estados financieros de la corporación. • Realizar un diagnóstico de la situación actual del funcionamiento de las políticas crediticias y de cobranzas en la Corporación. • Evaluar el comportamiento de la morosidad mediante un análisis a los estados financieros de los últimos tres años. 			
2. Alcance			
<p>La auditoría Financiera se realizó en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, con el fin de evaluar los objetivos, procesos, políticas, y controles, y entregar mediante informe las observaciones encontradas con sus respectivas correcciones, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2017.</p>			
3. Dirección del cliente			
Cantón Babahoyo, calle Humberto Campi y Malecón, diagonal a la Cooperativa el Cafetal.			
4. Personas involucradas			
<ul style="list-style-type: none"> · Ing., María Sandoya Navarro · Ing. Jenny Maldonado Castro 			
5. Base Legal			
<ul style="list-style-type: none"> · Constitución de la República del Ecuador · Ley de la economía popular y solidaria · Ley de Régimen Tributario Interno · • Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno 			

INFORME DE AUDITORÍA FINANCIERA			PT # 14
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"			
Auditora responsable:	Ejecutado por:	M. S.	13/02/2019
María Sandoya Navarro	Supervisado por:	J.M.	13/02/2019
Informe de los resultados			
Babahoyo, jueves 28 de febrero del 2019			
Señores			
Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Sucursal Babahoyo			
Ciudad-			
<p>Una vez realizada la evaluación al Control interno de la Corporación de los periodos comprendidos desde enero – diciembre 2015 hasta enero - diciembre 2017, de acuerdo a las normas de control interno, código de ética, y demás normativa contables y legales que estipula la ley.</p> <p>Con el fin de verificar el cumplimiento del Manual de políticas y procesos por parte los colaboradores con el fin de determinar las amenazas, para mitigar el riesgo, y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales</p> <p>A continuación, se resumen los resultados de los cuestionarios aplicados tanto al control interno, así como, también a distintas áreas de la Corporación tales como Caja, Inventario, Ventas, Cartera:</p> <p>a) Los resultados del cuestionario de control interno aplicado a la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, dieron como resultado su nivel de confianza es del 85,60%, el mismo que es considerado como Alto y su nivel de riesgo es del 14,40%, el mismo que es considerado como Bajo.</p> <p>b) El indicador utilizado para calcular la morosidad de la cartera del año 2015 dio como resultado 19,64%, del total de la cartera, esta vencido con más de 300 días, mientras que, el indicador utilizado para calcular la morosidad de la cartera del año 2016 dio como resultado 27,66%, del total de la cartera, esta vencido con más de 300 días, y por último en el indicador</p>			

utilizado para calcular la morosidad de la cartera del año 2017 dio como resultado 30,96%, del total de la cartera, esta vencido con más de 300 días.

c) Por otra parte, también están los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a varias áreas de la Corporación, en el área de bodega el nivel de confianza es del 89%, el mismo que es considerado como Alto y su nivel de riesgo es del 11%, el mismo que es considerado como Bajo. En esta área de la Corporación, se realiza el inventario una vez al mes, en caso de existir faltantes de material se realiza el descuento a la persona encargada de la bodega.

d) mientras que en el área de cartera El nivel de confianza es del 78,89%, el mismo que es considerado como Alto y su nivel de riesgo es del 21,11%, el mismo que es considerado como Alto. En esta área de la Corporación, como resultado se obtuvo que no capacitan a los auxiliares, no tiene un plan de capacitación para los auxiliares, solo en la inducción, y en las reuniones es que se comparten estrategias de trabajo capacitan a los auxiliares de cobranzas y ventas, y también se constató que los documentos de los créditos, solo están archivadas, no están escaneados los documentos para soporte en caso de un incendio.

e) En el área de caja dio el siguiente resultado el nivel de confianza es del 81%, el mismo que es considerado como Alto y su nivel de riesgo es del 19%, el mismo que es considerado como Alto. En esta área de la Corporación, la cajera no debería realizarse los arquezos de caja, para depositar el dinero envía a otro compañero a realizarlo porque el problema de discapacidad no le permite realizarlo a ella.

f) Y en el área de ventas el nivel de confianza es del 87%, el mismo que es considerado como Alto y su nivel de riesgo es del 13%, el mismo que es considerado como Bajo. En esta área de la Corporación, no realiza capacitaciones al personal de campo, tampoco tienen un supervisor encargado del personal de campo, los informes en este caso los recibe la jefa de oficina, la jefa de oficina se encarga de verificar y aprobar el crédito previo a la ejecución de la venta.

Ing. María Sandoya

AUDITORA

INFORME DE AUDITORÍA FINANCIERA			PT # 15
Entidad: "Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo"			
	Ejecutado por:	M. S.	13/02/2019
	Supervisado por:	J.M.	13/02/2019
Dictamen de Auditor Independiente			
Babahoyo, jueves 28 de febrero del 2019			
Señores			
Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Sucursal Babahoyo			
Ciudad-			
<p>Se ha efectuado la auditoría financiera al control interno de las áreas de caja, cartera vencida, cuentas por cobrar con información contable desde el 1 de enero de 2015 hasta el 31 de diciembre del 2017 en la ciudad de Babahoyo. El objetivo principal de la evaluación es encontrar las fortalezas y debilidades de los procesos actuales y en base al análisis de los Estados Financieros mediante los indicadores aplicados para determinar si las áreas están funcionando eficientemente.</p>			
Responsabilidad de la Auditora Independiente			
<p>Mi trabajo realizado conlleva una gran responsabilidad, ya que es mi tarea la elaboración del programa preliminar y específicos, entrevistas y cuestionarios, establecer procesos y lineamientos para verificar si la Corporación cumple con las respectivas normas, leyes y reglamentos que dispone la ley, el compromiso de examinar los controles internos y evaluar los riesgos que afecten el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, con evidencia de auditoría suficiencia y competente que me permita dar una opinión.</p>			
Opinión			
<p>Como resultado de la auditoría financiera realizada en la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Babahoyo, al departamento de créditos y cobranzas, en los años 2015 a 2017, se procedió a evaluar el control interno de las áreas significativas, tales como Caja, Cartera, Cuentas por cobrar, Inventario, Ventas. Se constato que es una Corporación sin fines de lucro se encuentra legalmente constituida, cada área tiene un manual de políticas y procedimientos, así como también la razonabilidad de su información financiera con la aplicación de las NIIF NIC en cuanto a sus inventarios tienen la aplicación de la NIC 2 y las provisiones para las cuentas incobrables NIIF 9, y demás normativa y reglamentos que estipula la Ley.</p>			
Ing. María Sandoya			
AUDITORA			

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La humildad irradia siempre la grandeza y la gloria de Dios. Mediante la humildad, crecemos en el amor. La humildad es el comienzo de la santidad”

MADRE TERESA

5.1 CONCLUSIONES

Una vez desarrollados los objetivos específicos se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se evaluó el control interno de las áreas significativas, tales como Caja, Cartera, Cuentas por Cobrar, Inventario y Ventas. En la cual se verificó que es una Corporación sin fines de lucro que se encuentra legalmente constituida y realiza el tratamiento a sus inventarios de acuerdo como lo estipulan las normativas con la aplicación de la NIC 2, los colaboradores si tienen el manual de procesos y políticas impreso, se hace una requisición de las cosas de acuerdo a lo que solicita la persona de bodega, con la guía de remisión, la cual sirve para realizar el ingreso a bodega sistemáticamente, cabe recalcar que la persona que realiza el ingreso del material no tiene acceso a la bodega, no obstante se realiza el inventario mensualmente, En caso de existir faltantes de material se realiza el descuento a la persona encargada de la bodega.
- Se detectó que la Corporación contrata al personal de acuerdo al perfil solicitado, considerando que los colaboradores tienen el manual de procesos y políticas impreso. No obstante, Con respecto a los clientes se basan a que es Hogar de Cristo y tiene que ayudar, ya que su objetivo institucional es ayudar a las familias vulnerables, no le ha permitido ejecutar las políticas crediticias, por tal razón los auxiliares de cartera tienen que recorrer las zonas porque los socios no tienen cultura de pago, cabe recalcar que la institución no tiene un plan de capacitación para los auxiliares, solo en la inducción, y en las reuniones es que se comparten estrategias de trabajo, así mismo realizan el porcentaje de las provisiones de acuerdo como lo estipulan las normativas. Por otra

parte, es importante destacar que no se ha actualizado el plan estratégico, los contratos de compra venta y pagarés solo están archivados, no están escaneados los documentos para soporte en caso de un incendio.

- En el análisis que se realizó al rubro de las cuentas por cobrar de los estados financieros en los últimos tres años, dio los siguientes resultados la cartera total del año 2015 un 25,42% morosidad, en el año 2016 la cartera se incrementó, obteniendo un 33,69%, de morosidad, consiguientemente en el año 2017 resulta un 36,38%, de morosidad del total de la cartera. La Corporación no realiza una vigilancia constante y efectiva sobre la cartera vencida, los auxiliares realizan un informe mensual de las gestiones de cobranzas, ventas y otras actividades, no realizan inventario a los documentos de los créditos, tales como pagarés y contratos de compra venta, se realiza mensualmente la planificación por parte de los auxiliares, en este caso lo recibe la jefa de oficina, no hay supervisor a cargo del personal de campo, la empresa tiene un rubro máximo de pago por movilización, la compañía mensualmente realiza el respectivo cálculo de los gastos incurridos en las ventas, y la gestión de cobranzas, la jefa de oficina se encarga de verificar y aprobar el crédito previo a la ejecución de la venta.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez realizadas las conclusiones del proyecto de tesis se emiten las siguientes recomendaciones:

- Realizar el inventario una vez a la semana se recomienda al encargado de la bodega de la Corporación, el mismo que permitirá llevar un control más minucioso y conocer con qué realmente cuenta para una próxima salida del material, considerar el valor neto realizable del inventario para las ventas, no exceder del 25% el costo de almacenamiento del valor de inventario disponible.
- Ejecutar las políticas crediticias y de cobranzas en el departamento de cartera se recomienda al jefe inmediato de la Corporación, tales como demandas judiciales a socios, codeudor y garantes, embargo del terreno, las mismas que se estipulan en el contrato de compra-venta. Así como también magnetizar los contratos y pagares, es muy importante contar con documentación tanto física como magnética por lo que se considera un mejor tratamiento a la tenencia de contratos y pagarés que están firmados por los clientes, por lo cual sería muy importante escanear dichos documentos.
- Aplicar nuevas estrategias de cobranzas y ventas, se recomienda al jefe inmediato de la Corporación, con el fin de cumplir con el presupuesto referente a estas dos actividades, las misma que ayuden a disminuir la morosidad de la cartera, de igual modo crear un plan de capacitación para el personal de cobranzas que les permita actualizar conocimientos y mejorar sus técnicas de cobranzas, ya que actualmente la morosidad de cartera de los periodos comprendidos entre el 2015 y 2017, ha crecido considerablemente.

BIBLIOGRAFÍA

- Ramos Villacrés , M. (2014). *Las politicas contables segun normas de contabilidad locales e internacionales y la razonabilidad de la información financiera en la empresa Auplatec*. Ambato: Autora. Recuperado el 25 de 08 de 2018
- Abolacio Bosh, M. (2013). *Planificación de la auditoría. ADGD0108*. Madrid: IC Editorial. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Ambrosio, J. V. (2018). *Auditoria practica de estados financieros*. Guatemala: Guatemala publisher not identified. Recuperado el 2019 de 04 de 11
- Andaluz, L. (2014). *Programa para salir de deudas y levantar el capital, Educación Financiera*. EEUU: Palibro LLC. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Bach Ticse Quispe, P. E. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial-El Tambo*. Perú El Tambo: Autora. Recuperado el 25 de 08 de 2018
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: PROFIT editorial. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Campos Muñoz, A., Holguin Mailard, F., López Prado, A., Castañeda Audiffred, R., & Tejero Gonzalez, A. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación: Con penfasis en riesgos*. México: IMCP. Recuperado el 28 de 11 de 2018

- Campos, M. A., Holguin, M. F., & Lopez, P. A. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación : Con énfasis en riesgos*. Florida: Florida : IMCP, 2018. Recuperado el 25 de 02 de 2019
- Chacarría Paniagua, C. (2016). *Auditoría Administrativa*. México: Editorial Digital Unid. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Chica Villamar, K. L., & López Rodríguez, N. R. (2015). *Análisis Financiero y del control interno del departamento de crédito y cobranzas de la empresa Poison S. A. del periodo 2013-2014*. Guayaquil: Autora. Recuperado el 25 de 08 de 2018
- Cibrán Ferraz, P., Prado Román, C., Crespo Cibrán, M. Á., & Huarte Galbán, C. (2013). *Planificación financiera* (Primera ed.). Madrid: ESIC Editorial. Recuperado el 06 de 12 de 2018
- De Jaime Eslava, J. (2015). *Finanzas para el marketing y las ventas Cómo planificar y controlar la gestión comercial* (Segunda ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL. Recuperado el 05 de 12 de 2018
- De La Peña, A. (2014). *Auditoría un Enfoque Practico*. Madrid España: Paraninfo S.A. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Diez, M. J. (2015). *MF0244_3: Medios de pago internacionales*. España: Elearning S.L. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Editorial Cep. (2016). *Cuerpo de Gestión Administración de la Seguridad Social*. Madrid: Editorial cep. Recuperado el 2018 de 11 de 28

- Equipo Vértico. (2013). *Dirección comercial*. España: Editorial Elearning. Recuperado el 2019 de 04 de 11
- Erhardt, W. (2017). *Quiero un Crédito, como tenerlo y como mantenerlo*. México: Trans Union de Mexico. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Espino, G. G. (2014). *Fundamentos de Auditoría* (Primera Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 22 de 02 de 2019
- Espinoza, Á. A., García, G. R., & Galindo, L. V. (2018). *Normas de auditoría, para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados (8a. ed.)* (Octava ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2018. Recuperado el 25 de 02 de 2019
- Estupiñan Gáitan, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 08 de 12 de 2018
- Estupiñan, G. R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 2018 de 11 de 28
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 2019 de 04 de 11
- Fernandez, A. C. (2017). *Gestión de inventarios. UF0476*. España: Andalucía : IC Editorial. Recuperado el 2019 de 04 de 11
- Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima Perú: Publicidad & Matiz. Recuperado el 28 de 11 de 2018

- Galvez, P. A. (2015). *MF1782_3 - Procesos económicos-financieros en establecimientos de producción y venta de productos de pastelería*. España: Editorial Elearning, S.L. Recuperado el 2019 de 04 de 22
- González Durán, N. H., Olguin Murrieta, J. A., Guzmán Obando, J., & Martínez Jarcia, M. E. (2018). *El Ingeniero, Los Negocios y la Mercadotecnia*. EE. UU: Palibrio. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Guanulema Inca, S. M. (2015). *Auditoría Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Periodo 2013 de la Provincia de Bolivar Cantón Chillantes, para verificar la razonabilidad de los estados financieros*. Provincia de Bolivar Cantón Chillantes: Autora. Recuperado el 25 de 08 de 2018
- Guerrero, S. H. (2017). *Inventarios, manejo y control*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 2019 de 04 de 11
- Guixá, M. J. (2017). *Técnicas generales de análisis, evaluación y control de riesgo*. Barcelona: Edifici Torre Girona, Planta 1, 08034 Barcelona.
- Haro de Rosario, A., & Rosario Diaz, J. F. (2017). *Gestión Financiera* (Vol. N° 14). España: edual Editorial Universidad de Almería. Recuperado el 05 de 12 de 2018
- Hernández, B. F. (2018). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago. ADGN0108* (segunda ed.). España: Málaga : IC Editorial. Recuperado el 2019 de 04 de 11

- Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (2014). *Manual para estructurar firmas pequeñas de Contadores Públicos Certificados*. México: Publicado en México / Published in México. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Lacalle García, G. (2014). *Operaciones Administrativas de Compraventa*. Madrid: Editex. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Lara, A. (2013). *Toma control de tu negocio* (Vol. Bolumen 1 de Acción Empresarial). (L. Editorial, Ed.) México: LID Ediorial Mexicana. Recuperado el 2 de 12 de 2018
- Leuro Martinez, M., & Oviedo Salcedo, I. T. (2016). *Facturación & Auditoría de Cuenta en Salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Leuro Martínez, M., & Oviedo Salcedo, I. T. (2017). *Auditoría de Cuentas Médicas*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Luna, Y. B. (2015). *Aditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogota: Ecoe Ediciones. Recuperado el 30 de 11 de 2018
- Mancera Cue, A. (2015). *Negocios internacionales En un mundo Globalizado* (Primera Edición Ebook ed.). Mexico: Grupo Edotirial Patria S.A. Recuperado el 05 de 12 de 2018
- Mankin, G., & Rabasco, E. (2014). *Macroeconomia* (Octava ed.). Barcelona: Antoni Bosch, D. L. Recuperado el 2019 de 04 de 11
- Mantilla, S. A. (2016). *Auditoria del control interno* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 2019 de 04 de 11

- Marquez, R. H. (2018). *Auditoria forense*. México: Instituto Mexicano de Contadores.
Recuperado el 2019 de 04 de 11
- Ministerio Hacienda y AA. PP. (2015). *Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito* (Vol. N° 4). (2. Ministerio Hacienda y AA.PP., Ed.) España: Centro de Publicaciones. Recuperado el 04 de 12 de 2018
- Montserrat Cabrerizo, E. (2014). *Procesos de venta*. Madrid: Editex. Recuperado el 05 de 12 de 2018
- Montserrat Casanovas, R., & Bertán Jordana, J. (2013). *La financiación de la empresa: cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor*. Barcelona: Profit. Recuperado el 30 de 11 de 2018
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. Recuperado el 05 de 12 de 2018
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Planeación financiera*. Mexico: México D.F. : Larousse - Grupo Editorial Patria. Recuperado el 06 de 12 de 2018
- Padilla Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 05 de 12 de 2018
- Paredes Medina, L. V. (2014). *Análisis de Riesgo Crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo*. Riobamba, Provincia de Chimborazo: Autora. Recuperado el 25 de 08 de 2018

- Paz-Curbera, C. R. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: ISBN electrónico: 978-84-362-6769-3.
- Peña Andrés, C., & De Andrés Leal, A. (2015). *Crédito documentario Guía para el éxito en su gestión*. Barcelona: Sabadell : Marge Books. Recuperado el 30 de 11 de 2018
- Públicos, Instituto Mexicano de Contadores. (2015). *Revelaciones de Información necesaria en los Estados Financieros conforme a las NIIF*. México: Gerencia editorial Norma Aracely Bautista Gutierrez. Recuperado el 28 de 11 de 2018
- Regalado Yépez, E. F. (2016). *Administración de la cartera de crédito de la Corporación Financiera Nacional: estrategias de recuperación período 2007-2015*. Quito: Autor. Recuperado el 25 de 08 de 2018
- Rey, P. J. (2016). *Contabilidad y Fiscalidad* (segunda ed.). Madrid: Madrid Paraninfo 2016. Recuperado el 25 de 02 de 2019
- Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2. Finanzas corporativas*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado el 2019 de 04 de 11
- Román, F. J. (2017). *Estados Financieros Básicos 2017: Proceso de elaboración y reexpresión*. México: Ediciones Fiscales Isef .
- Ruza, C., & Paz-Curbera. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva* (Primera ed.). Madrid: Universidad Nacional de educación a Distancia, 2013. Recuperado el 04 de 12 de 2018

- Salas, O. A., & Campa, F. (2013). *Manual de controller*. España: Profit Editorial.
Recuperado el 2019 de 04 de 11
- Tamayo Alzate, A. (2013). *Auditoría de Sistemas una visión práctica*. Colombia:
Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Recuperado el 30 de 11 de
2018
- Tapia Iturriaga, C. K., Guevara Rojas, E. D., Castillo Prieto, S., Rojas Tamayo, M., &
Doroteo, L. S. (2016). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las
Normas Internacionales de Auditoría*. México: México Instituto Mexicano de
Contadores. Recuperado el 30 de 11 de 2018
- Vargas, S. (2014). *Yo arreglo mi credito*. España: Lulu com. Recuperado el 2018 de 11
de 28
- Veiga, J. P.-C. (2013). *El diagnóstico económico-financiero de la empresa*. Madrid:
ESIC Editorial. Recuperado el 30 de 11 de 2018
- Veiga, J. P.-C. (2013). *La contabilidad y los estados financieros*. Madrid: ESIC
Editorial. Recuperado el 30 de 11 de 2018
- Venero, O. E. (2013). *Evaluación de Riesgos de Créditos*. Lima Perú: (Autor-editor).

ANEXOS

ANEXO 1. URKUND

Quevedo, 25 de marzo del 2018

Ingeniero M.Sc.

Roque Vivas Moreira

DIRECTOR UNIDAD DE POSGRADO UTEQ.

En su despacho.

De mi consideración:

Informo a usted que el proyecto de investigación de la Ing. **MARIA GARDENIA SANDOYA NAVARRO**, Posgradista de la Maestría en Contabilidad y Auditoría cuyo tema es: **AUDITORIA FINANCIERA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA, Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO EN LA CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO BABAHOYO AÑO 2015-2017**, fue analizada mediante la herramienta antiplagio URKUND, la misma que emitió un porcentaje de 5% por lo que a continuación se presenta captura de imagen de resultados.

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento: PROYECTO DE TESIS MARIA SANDOYA.docx (D49582260)', 'Presentado: 2019-03-23 07:42 (-05:00)', 'Presentado por: msandoyanavarro@gmail.com', 'Recibido: jmaldonado.uteq@analysis.urkund.com', and 'Mensaje: PROYECTO DE TESIS MARIA SANDOYA. Mostrar el mensaje completo'. A yellow box indicates '5% de estas 53 páginas, se componen de texto presente en 8'. On the right, a table lists sources with columns for 'Lista de fuentes' and 'Bloques'. The table contains six entries, each with a source name and a hash, and a checkmark in the right margin.

Lista de fuentes	Bloques
TESIS LILI CARRIEL AUD. C x C - 2.docx	✓
9cd13873-2518-4355-b30e-1221e6b6b39c	✓
8330814e-2173-42dc-84e3-109ad920011c	✗
4c4c106c-ffaa-4e72-b3f7-8037314d9fed	✗
PAREDES TACURI VANESSA LILIANA.FINAL.pdf	✓
0e12cd7a-2f99-4b24-b6c1-fa0695109957	✓

Atentamente,

Ing. Jenny Maldonado Castro M.Sc.

DIRECTORA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**ANEXO 2. CARTA SOLICITAR REALIZAR PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO**

Babahoyo, 25 agosto del 2018

Sra. Ing.
Viviana Vera Bohórquez
JEFE DE PROCESO BABAHOYO
En su despacho.-

De mis consideraciones:

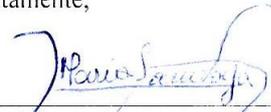
Por medio de la presente reciba Usted un afectuoso saludo y al mismo tiempo éxitos en sus funciones que desempeña acertadamente en la institución que usted dirige como jefe de proceso.

Aprovecho la oportunidad para solicitarle a Usted que me conceda la autorización para desarrollar el trabajo de investigación de Tesis, empleando el siguiente tema **“AUDITORIA FINANCIERA AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO BABAHOYO, AÑO 2017”**, siendo esto un requisito necesario para culminar con mis estudios en la Maestría de Contabilidad y Auditoría que estoy cursando en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ.

Cabe mencionar que será un aporte valioso para la institución que Usted dirige, y que beneficiara mi trabajo de investigación.

En espera de una pronta respuesta a mi petición, le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,


ING. María Gardenia Sandoya Navarro
C.I. 120625941-6



ANEXO 3. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA



www.hogardecristo.org.ec

Casilla Postal: 09-01-9054

Babahoyo, 29 de septiembre de 2018

Sra. Ing.
María Gardenia Sandoya Navarro

Por este medio nos dirigimos a usted, deseándoles éxitos en sus actividades cotidianas.

En cumplimiento a lo solicitado por Usted con fecha 19/09/2018, la Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Resolvió aceptar la petición de la realización de la "AUDITORIA FINANCIERA AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS, Y SU INCIDENCIA EN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO BABAHOYO, AÑO 2017" Valga la presente para solicitar su asesoría y trabajo profesional en la realización de esta actividad, con el objeto que se sirva disponer y se proporcione todas las facilidades del caso en el desarrollo de la misma con las siguientes observaciones:

- El Departamento de Crédito otorgara información confidencial del departamento bajo los responsables del área.
- La entrega oportuna de la información y la colaboración que se preste al personal de auditoría. facilitará nuestro trabajo y coadyuvara al cumplimiento de los procesos institucionales.

Por tal motivo agradeceríamos nos envíen su propuesta de servicios profesionales, para determinar las condiciones del trabajo.

Atentamente,

Ing. Viviana Vera Bohórquez
Jefe de Proceso Babahoyo.

ANEXO 4. CARTA DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE AUDITORIA

Oficio N°002

Babahoyo, 18 de enero de 2019

Sra. Ing. Viviana Vera Bohórquez
Jefa de Oficina
Dirección, calle Humberto Campi y Malecón

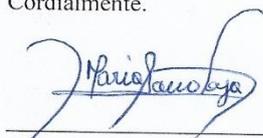
Por el presente documento confirmamos nuestro acuerdo para llevar a cabo el desarrollo del proyecto de Auditoría Financiera al departamento de créditos y cobranzas, a los periodos 2015, 2016, 2017. Convenido entre la **CORPORACIÓN VIVIENDAS DEL HOGAR DE CRISTO BABAHOYO**, representada por la Sra. Viviana Vera Bohórquez, en calidad de Jefe de Oficina y, por otra parte, La Sra. María Sandoya Navarro, en calidad de Auditora.

Realizare lo siguiente:

1. Verificar la aplicación de los principios contables y normativos en los estados financieros de la corporación.
2. Constatar el cumplimiento y funcionamiento de las políticas crediticias y de cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas de la Corporación.
3. Evaluar el comportamiento de la morosidad mediante un análisis al rubro de cuentas por cobrar de los estados financieros de los últimos tres años.

La Corporación deberá facilitar acceso a la información y elementos que sean necesarios, de manera oportuna, para la debida ejecución del objetivo.

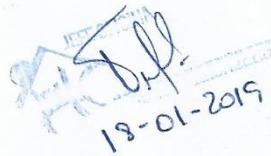
Cordialmente.



Sra. Ing. María Gardenia Sandoya Navarro

C.I. 120625941-6

Auditora.



18-01-2019

ANEXO 5. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA



www.hogardecristo.org.ec

Casilla Postal: 09-01-9054

Babahoyo, 25 de enero de 2019

Sra. Ing. María Gardenia Sandoya Navarro
Ciudad. -

Por este medio nos dirigimos a ustedes, deseándoles éxitos en sus actividades cotidianas.

En cumplimiento a lo solicitado por Usted según oficio N.º 001 con fecha 18/01/2019, se resolvió aceptar la petición de la realización del proyecto de la Auditoría Financiera al departamento de crédito y cobranzas, y su incidencia en el riesgo crediticio en la corporación viviendas del hogar de Cristo Babahoyo año 2015 – 2017., se proporcionará todas las facilidades del caso en el desarrollo de la misma con la siguiente observación:

- Se otorgará información confidencial de la Corporación para verificar la aplicación de los principios contables y normativos en los estados financieros de la corporación, para la Evaluación del comportamiento de la morosidad mediante el respectivo análisis al rubro de las cuentas por cobrar de los estados financieros de los últimos tres años.

Facilitará nuestro trabajo y coadyuvará al cumplimiento de los procesos institucionales.

Por tal motivo agradeceríamos que al término de la misma, sea incluida las recomendaciones correspondientes.

Atentamente,

Sra. Ing. Viviana Vera

Jefa de Proceso

Corporación Viviendas del Hogar de Cristo Sucursal Babahoyo

ANEXO 6. SITUACIÓN DE LA CARTERA AÑO 2015

HOGAR DE CRISTO

SITUACION CARTERA DOLARES

Desde: 01/01/2000 Hasta: 30/12/2015 Cortado a: 30/12/2015

Páginas 1 / 1

Procesado: 30/12/2015 19:10

Reporte: cc_situacion_cartera

Proyectos: TODOS

Provincia: TODOS

Canton: TODOS

Sucursal : 3

Sectores: TODOS

Cooperativas: TODOS

Zonas : TODOS

Clase Cliente: Desde: 1 Hasta: 1

Tipo Casa: TODAS TODAS

Días	Cientes *	%	T. Venc. Dlr	Cli. Bono	Bono Dlr	% riesgo	Total Deuda
Al día	278	24.41	0.00	0	0.00	0.000	306,341.94
1 - 30	116	10.18	3,708.02	0	0.00	1.814	104,965.10
31 - 60	33	2.90	2,058.76	0	0.00	1.007	22,738.56
61 - 90	58	5.09	5,404.85	0	0.00	2.644	49,385.23
91 - 120	38	3.34	5,045.90	0	0.00	2.469	34,951.04
121 - 150	17	1.49	3,094.08	0	0.00	1.514	16,260.43
151 - 180	28	2.46	5,660.28	0	0.00	2.769	18,726.75
181 - 210	24	2.11	5,158.94	0	0.00	2.524	16,647.53
211 - 240	20	1.76	5,908.19	0	0.00	2.891	18,437.72
241 - 270	15	1.32	4,357.40	0	0.00	2.132	10,453.44
271 - 300	18	1.58	6,014.66	0	0.00	2.943	14,805.30
> a 300 días	494	43.37	157,974.38	2	152.54	77.292	190,453.48
	1,139	100.00	204,385.46	2	153	100.000	804,166.52

de Socias Consideradas: 1,139

% Morosidad: 25.42%

Rotación de Cartera: 322.69 Días

Riesgo de la Cartera a 60 días: 46.03%

Riesgo de la Cartera a 90 días: 39.88%

Total de la cartera

804,166.52

ANEXO 7. SITUACIÓN DE LA CARTERA AÑO 2016

HOGAR DE CRISTO

SITUACION CARTERA

DOLARES

Desde: 01/01/2000 Hasta: 29/12/2016 Cortado a: 29/12/2016

Páginas 1 / 1

Procesado: 29/12/2016 18:18

Reporte: cc_situacion_cartera

Proyectos: TODOS
Provincia: TODOS
Canton: TODOS
Sucursal : 3
Sectores: TODOS
Cooperativas: TODOS
Zonas : TODOS
Clase Cliente: Desde: 1 Hasta: 1
Tipo Casa: TODAS TODAS

Días	Clientes *	%	T. Venc. Dlr	Cli. Bono	Bono Dlr	% riesgo	Total Deuda
Al día	231	20.87	0.00	0	0.00	0.000	254,531.94
1 - 30	97	8.76	3,157.63	0	0.00	1.180	89,980.89
31 - 60	49	4.43	3,728.11	0	0.00	1.393	43,593.60
61 - 90	37	3.34	3,600.01	0	0.00	1.345	25,785.68
91 - 120	16	1.45	2,340.15	0	0.00	0.875	11,489.00
121 - 150	31	2.80	5,813.72	0	0.00	2.173	26,124.70
151 - 180	28	2.53	6,006.71	0	0.00	2.245	23,879.60
181 - 210	28	2.53	6,619.15	0	0.00	2.474	21,075.76
211 - 240	25	2.26	6,454.22	0	0.00	2.412	18,827.84
241 - 270	19	1.72	5,661.79	0	0.00	2.116	14,713.13
271 - 300	14	1.26	4,544.99	0	0.00	1.698	8,553.51
3 a 300 días	532	48.06	219,667.54	1	76.27	82.090	255,665.78
	1,107	100.00	267,594.02	1	76	100.000	794,221.43

# de Socias Consideradas:	1,107	Total de la cartera	794,221.43
% Morosidad:	33.69%		
Rotación de Cartera:	332.17 Días		
Riesgo de la Cartera a 60 días:	51.13%		
Riesgo de la Cartera a 90 días:	47.89%		

ANEXO 8. SITUACIÓN DE LA CARTERA AÑO 2017

HOGAR DE CRISTO SITUACION CARTERA DOLARES

Desde: 01/01/2000 Hasta: 28/12/2017 Cortado a: 28/12/2017

Páginas 1 / 1

Procesado: 28/12/2017 18:48

Reporte: cc_situacion_cartera

Proyectos: TODOS
Provincia: TODOS
Canton: TODOS
Sucursal : 3
Sectores: TODOS
Cooperativas: TODOS
Zonas : TODOS
Clase Cliente: Desde: 1 Hasta: 1
Tipo Casa: TODAS TODAS
Auxiliar de Venta: TODOS
Calificación: TODOS

Dias	Clientes *	%	T. Venc. Dlrs	Clí. Bono	Bono Dlrs	% riesgo	Total Deuda
Al día	249	22.37	0.00	0	0.00	0.000	274,260.31
1 - 30	90	8.09	3,541.56	0	0.00	1.181	81,790.35
31 - 60	46	4.13	3,254.22	0	0.00	1.085	38,750.62
61 - 90	40	3.59	4,931.07	0	0.00	1.644	34,494.91
91 - 120	31	2.79	5,034.19	0	0.00	1.678	30,549.17
121 - 150	17	1.53	2,865.01	0	0.00	0.955	13,317.14
151 - 180	20	1.80	4,502.92	0	0.00	1.501	15,823.09
181 - 210	21	1.89	6,002.99	0	0.00	2.001	16,738.87
211 - 240	16	1.44	5,233.63	0	0.00	1.745	14,631.77
241 - 270	15	1.35	5,031.37	0	0.00	1.677	10,586.97
271 - 300	10	0.90	4,372.52	0	0.00	1.458	8,792.22
> a 300 días	558	50.13	255,190.11	1	76.27	85.075	284,721.75
	1,113	100.00	299,959.59	1	76	100.000	824,457.17

# de Socias Consideradas:	1,113	Total de la cartera	824,457.17
% Morosidad:	36.38%		
Rotación de Cartera:	336.45 Días		
Riesgo de la Cartera a 60 días:	52.11%		
Riesgo de la Cartera a 90 días:	47.93%		