



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**Examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera del
Comercial Los Nevados Cía. Ltda. Provincia Cotopaxi Cantón Latacunga
año 2013**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Fonseca Gómez, Francisca Jacqueline

DIRECTOR: Mancheno Vaca, Carlos Alberto, Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO LATACUNGA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Doctora

Lupe Beatriz Espejo Jaramillo

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado **“Examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera del Comercial Los Nevados Cía. Ltda. Provincia Cotopaxi Cantón Latacunga año 2013”** realizado por Fonseca Gómez Francisca Jacqueline, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 31 de Enero de 2015

Mg. Carlos Alberto Mancheno Vaca

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Fonseca Gómez Francisca Jacqueline, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: “Examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera del Comercial Los Nevados Cía. Ltda. Provincia Cotopaxi Cantón Latacunga año 2013”, de la Titulación Magister en Auditoría Integral, siendo Carlos Alberto Mancheno Vaca director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice:

“Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Autor: Fonseca Gómez Francisca Jacqueline

Cédula: 0503058257

DEDICATORIA

“Porque cada día es un etapa vivida, una lección aprendida y una meta cumplida”.

Al finalizar esta meta, que es un sueño profesional que se ha ido construyendo día a día con esfuerzo y perseverancia quiero dedicarlo a los dos angelitos que me dan la fortaleza para luchar y afrontar toda adversidad, para mis amadas hijas Emilia e Isabella, quienes se han convertido en la razón de mi vida; dedicarlo al hombre que siempre me ha apoyado en cada sueño y proyecto emprendido, quien con su amor y dedicación no me ha dejado desfallecer, mi amado esposo
Milton.

A mis padres Byron y Paca, mi hermano Napoleón que me ayudan incondicionalmente y siempre me han apoyado en todo momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Sin la voluntad de Dios nada es posible, mi agradecimiento eterno al Todopoderoso que me guía día a día, a mis pilares espirituales en la Bendita Imagen del Niño Jesús de Isinche y la Santísima Virgen del Cisne quienes me han permitido cumplir un sueño más.

El más caluroso agradecimiento a mi familia quienes me ayudan en el camino de la vida; al Ing. Vinicio Granja y especialmente a su hija Pamela por abrirme las puertas de su valiosa empresa para poder cumplir esta meta profesional.

Agradezco a todos los docentes de la Universidad Técnica Particular de Loja por su dedicación y guía durante toda esta etapa de formación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE ANEXOS	X
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I.....	5
INTRODUCCIÓN	5
1. Introducción.	6
1.1. Descripción del estudio y justificación.....	6
1.1.1. Antecedentes de la empresa.....	6
1.1.1.1. <i>Misión</i>	7
1.1.1.2. <i>Visión</i>	7
1.2. Objetivos y Resultados Esperados.....	7
1.2.1.1. <i>General</i>	7
1.2.1.2. <i>Específicos</i>	8
1.2.2. Resultados Esperados.....	8
1.3. Alcance.....	9

1.4.	Presentación de la Memoria.....	9
CAPITULO II.....		10
MARCO REFERENCIAL		10
2.	Marco Teórico.....	11
2.1.1.	Marco conceptual de la auditoría integral.....	11
2.1.1.1.	<i>Definición.</i>	11
2.1.1.2.	<i>Criterios utilizados en la evaluación de la auditoría integral.</i>	12
2.1.1.3.	<i>Principios generales de auditoría integral. (Fonseca, 2001)</i>	13
2.1.2.	Componentes de la Auditoría Integral.....	15
2.1.2.1.	<i>Auditoría Financiera.</i>	15
2.1.2.2.	<i>Auditoría de Control Interno.</i>	18
2.1.2.3.	<i>Auditoría de Gestión.</i>	19
2.1.2.4.	<i>Auditoría de Cumplimento.</i>	21
2.1.3.	Fases de la Auditoría Integral.....	22
2.1.3.1.	<i>Planeación.</i>	22
2.1.3.2.	<i>Ejecución.</i>	24
2.1.3.3.	<i>Informe.</i>	25
2.1.4.	Riesgos de Auditoría.....	25
2.1.4.1.	<i>Riesgo Inherente.</i>	25
2.1.4.2.	<i>Riesgo de Control.</i>	26
2.1.4.3.	<i>Riesgo de Detección.</i>	27
2.1.5.	Hallazgos de Auditoría.....	27
2.1.5.1.	<i>Atributos del hallazgo.</i> (Contraloría General del Estado, 2001).	28
2.1.6.	<i>Papeles de trabajo.</i>	29
2.1.6.1.	<i>Contenido mínimo de los papeles.</i>	30
2.1.7.	Dictamen del Auditor.....	30
2.1.8.	Tipos de dictamen.....	31
CAPITULO III.....		33
ANÁLISIS DE LA EMPRESA		33
3.	ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....	34
3.1.	PERFIL ORGANIZACIONAL.....	34
3.1.1.	Antecedentes de la institución.....	34
3.1.2.	Misión, Visión, Estructura Orgánica Funcional, Objetivos.....	35
3.1.3.	Base Legal.....	37
3.2.	CADENA DE VALOR.....	37
3.2.1.	Procesos Gobernantes.....	37
3.2.2.	<i>Procesos Básicos o Agregadores de Valor.</i>	37

3.2.3. Procesos Habilitantes.	38
3.3. IMPORTANCIA DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA FINANCIERA.	40
3.3.1. Determinación de la Materialidad.	40
 CAPITULO IV	43
 INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL	43
 INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL COMERCIAL LOS NEVADOS CÍA. LTDA. PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA AÑO 2013	44
 CAPITULO V	72
 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 3.1. Análisis vertical de cuenta clientes.....	41
TABLA N° 3.2. Antigüedad de saldos al 31 de diciembre de 2013.....	41
TABLA N° 4.1. Tiempo de retraso en el pago.....	48
TABLA N° 4.2. Diferencia de saldos auxiliar de clientes y mayor general.....	49
TABLA N° 4.3. Cálculo de provisión cuentas incobrables	51
TABLA N° 4.4. Garantías efectivizadas	53
TABLAN° 4.5. Participación de la cartera frente a los activos totales	58
TABLAN° 4.6. Participación de la cartera frente a los activos corrientes	58
TABLAN° 4.7. Índice de cartera vencida o de morosidad	60
TABLAN° 4.8. Índice de promedio de cobro	60
TABLAN° 4.9. Participación de la cartera en el activo corriente	61
TABLAN° 4.10. Concentración de tiempo de retraso en el pago	62
TABLAN° 4.11. Matriz de Recomendaciones	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1.1. Estructura Orgánica Comerical Los Nevados	35
GRÁFICO N° 2.2. Estructura Orgánica Funcional Comercial los Nevados.....	36
GRÁFICO N° 3.1. Mapa de Procesos del Comerical los Nevados	39

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1.- Oficio de aprobación de la empresa	78
ANEXO N° 2. Oficio de entrega de informe final	79
ANEXO N° 3. Estado Financieros Año 2013.....	80
ANEXO N° 4. Fotografías de la empresa	85

RESUMEN EJECUTIVO

La realización del examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera del Comercial Los Nevados Cía. Ltda. fue realizado con la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, siendo aplicadas a cada una de las auditorías efectuadas siendo estas auditoría financiera, cumplimiento, gestión y control interno.

Para el desarrollo de la auditoría integral en cada fase se aplicó papeles de trabajo que permitan obtener la evidencia suficiente sobre los hallazgos establecidos, lo cual permitió examinar de manera global la confiabilidad de los saldos del rubro analizado, el correcto funcionamiento del sistema de control interno, el cumplimiento de leyes, políticas y normas y el desempeño eficiente, efectivo y económico de la gestión empresarial.

Con la evidencia obtenida se formuló el informe de auditoría integral en el cual se describen los hallazgos con sus respectivos atributos y se mencionan las recomendaciones a las partes relacionadas, este informe fue presentado al Gerente General con la respectiva Matriz de Recomendaciones, para su aplicación y apoyo en la toma de decisiones.

PALABRAS CLAVES: Auditoría Integral, Evidencia, Informe, Matriz de Recomendaciones, Papeles de trabajo

ABSTRACT

The achievement of the audit process integral exam to the recovery of the portfolio of Comercial Los Nevados Cia, Ltda. Was made with the application of techniques and procedures for auditing, being applied to each one of the audits, being these financial audit, fulfillment, management and internal control.

For the development of the integral audit in each stage was applied work papers to obtain sufficient evidence on the findings established, which allowed us to examine the overall reliability of the balances of the heading analyzed, the proper functioning of the system of internal control, fulfillment with laws, policies and standards and performance efficient, effective and economic of the business management.

With the evidence obtained was formulated comprehensive audit report which describes the findings with their respective attributes and mentioned the recommendations to the related parts, this report was submitted to the General Manager with the respective Matrix of recommendations, for its implementation and support in decision-making.

KEY WORDS: Comprehensive Audit, Evidence, Inform, Matrix of Recommendations, Work papers.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está enfocado a la aplicación de un Examen de Auditoría Integral al proceso de recuperación de cartera del Comercial Los Nevados Cía. Ltda. correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013. Con el objetivo de establecer la confiabilidad y seguridad razonable del proceso y los saldos presentados, de igual forma la funcionalidad del sistema de control interno, el cumplimiento de leyes, normas y políticas internas y externas, y la gestión empresarial para el cumplimiento de metas y objetivos.

Para el desarrollo el trabajo se ha distribuido en cinco capítulos que básicamente contendrán lo siguiente:

El primer capítulo Introducción, contendrá los aspectos generales de la empresa, su misión y visión, los objetivos, resultados esperados, alcance de presente examen, adicional se presenta los objetivos y resultados esperados con la ejecución de examen de auditoría integral.

El segundo capítulo Marco Referencial, incluye una descripción conceptual de los componentes de la auditoría integral, sus fases, papeles de trabajo, tipos de riesgo, hallazgos y el dictamen de auditor.

El tercer capítulo Análisis de la empresa, presenta un estudio y análisis de la empresa, su estructura orgánica, objetivos estratégicos, se identificará los procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes, e información financiera relevante para la ejecución del examen.

El cuarto capítulo Informe de auditoría integral, es el producto final de la ejecución y aplicación de métodos y técnicas de auditoría, incluirá los hallazgos y recomendaciones fundamentadas en la evidencia obtenida.

Con la aplicación de este examen se generará un pilar fundamental para la empresa ya que el análisis generará recomendaciones que permitan efectivizar los procedimientos de control y aplicar acciones correctivas que generen información y procesos confiables.

La auditoría integral al permitir la aplicación de un control global abarcando varios enfoques se convierte en una herramienta de apoyo gerencial que responde a las necesidades de las empresas de obtener evaluaciones que cubran todos los frentes de la administración.

Es importante mencionar que por efectos de la aplicación del muestreo y dadas las limitaciones inherentes a la estructura de control interno, en el desarrollo del examen se pueden presentar errores o irregularidades que no sean detectados en virtud de la naturaleza comprobatoria o por limitaciones inherentes, de debe considerar que la limitación con respecto a la entrega y acceso de cierta información debido a la confidencialidad y reserva que mantiene la empresa, se realizó el análisis con los documentos e información proporcionada.

La aplicación de este examen de auditoría integral es la base fundamental de esta investigación cuyos resultados serán presentados en el informe final a la empresa.

La metodología a aplicarse está de acuerdo a cada una de las fases de la auditoría integral, utilizando métodos deductivos, de observación, analíticos y comparativos.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1. Introducción.

1.1. Descripción del estudio y justificación.

El desarrollo y contenido de la presente investigación se enfoca a la realización de un examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera del Comercial Los Nevados Cia. Ltda correspondiente al año 2013, la misma que esta estructurada en base a los conocimientos y procedimientos de la auditoría integral, aplicando una herramienta global al análisis de la entidad objeto del examen, cuyo resultado será un informe de auditoría integral que permita a la administración la aplicación de recomendaciones así el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

El disponer de informes integrales surge como una necesidad para obtener una evaluación y control macro de la empresa, cubriendo todos los enfoques, las empresas comercializadoras manejan sus transacciones generando líneas de crédito a sus clientes, las mismas requieren de un control ya que constituyen un rubro de financiamiento fundamental, por lo que es importante evaluar de manera globalizada, la aplicación y cumplimiento de normas, políticas y procesos, así como el control interno y cumplimiento de objetivos para una efectiva recuperación.

El presente examen constituye un aporte importante para la empresa, los hallazgos y recomendaciones que surjan del análisis y aplicación de técnicas de auditoría permitirán mejorar los procedimientos de control y la aplicación de acciones correctivas que generen confiabilidad de la información.

Con los antecedentes expuestos, se enfoca la realización de un examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera del Comercial Los Nevados Cia. Ltda por el período 1 de enero a 31 de diciembre del año 2013.

1.1.1. Antecedentes de la empresa.

Comercial Los Nevados, es una empresa ecuatoriana radicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi desde hace algunos años.

La empresa provee de materiales y servicios a los habitantes de esta localidad, en materia de la construcción, así; como el servicio de transporte de los materiales adquiridos en sus instalaciones.

Dispone de un amplio stock en materiales para la construcción de afamadas marcas, tanto nacionales como extranjeras.

Dispone de materiales para la construcción como:

- Planificación y montaje de la construcción.
- Obra gris.
- Grifería y sanitarios.
- Cerámica y Porcelanato.
- Acabados.

1.1.1.1. Misión.

Proveer a nuestros clientes y público en general materiales, productos para la construcción y terminados, de la mejor y más alta calidad, respaldados de importantes firmas comerciales con un servicio rápido, eficiente y oportuno.

1.1.1.2. Visión.

Ser la empresa comercial y de servicios de mayor magnitud en la ciudad y la provincia, distribuyendo productos al por mayor con cobertura local y nacional.

1.2. Objetivos y Resultados Esperados.

1.2.1. Objetivos.

1.2.1.1. General.

Realizar un Examen Especial de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera del Comercial los Nevados Cía. Ltda. Provincia Cotopaxi Cantón Latacunga, correspondiente al período 01 de enero a 31 de diciembre de 2013.

1.2.1.2. Específicos

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de recuperación de cartera del
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos, el sistema de control interno, el cumplimiento de las disposiciones legales y la gestión empresarial del proceso.
3. Generar el informe de examen integral con sus respectivas recomendaciones.
4. Elaborar la matriz de implementación de resultados, estableciendo períodos de aplicación.

1.2.2. Resultados Esperados.

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral.- este archivo está integrado por todos los documentos que respaldan el trabajo realizado por el auditor durante todo el examen integral, siendo estos documentos la evidencia del trabajo efectuado y como soporte de los hallazgos y conclusiones obtenidas y que sirven para emitir las recomendaciones.
- Informe de auditoría.- es el producto final del trabajo de campo y básicamente contendrá:
 - Tema o asunto
 - Parte responsable
 - Responsabilidad del auditor
 - Limitaciones
 - Estándares o criterios aplicables
 - Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros.
 - Conclusiones respecto al control interno, el cumplimiento de normas y la gestión de eficiencia y eficacia del rubro examinado.
 - Comentarios, conclusiones y recomendaciones de los hallazgos.
- Plan de implementación de recomendaciones.- constituye el valor agregado del examen efectuado, contendrá:
 - Propósito de la recomendación

- Actividades a efectuarse.
- Responsables de la implementación de las recomendaciones
- Medios de verificación
- Plazos para la aplicación de la recomendación.

1.3. Alcance.

En el presente examen se analizará el proceso de recuperación de cartera del Comercial Los Nevados Cia. Ltda por el período comprendido entre el 1 de enero a 31 de diciembre de año 2013, a fin de determinar la razonabilidad de la información financiera, el cumplimiento de disposiciones legales, de control interno y de gestión.

1.4. Presentación de la Memoria.

Se presentará en un CD la documentación del presente examen, los mismos que sustentan la ejecución del examen de auditoría integral al proceso de recuperación de cartera del Comercial Los Nevados Cia. Ltda correspondiente al año 2013.

El presente trabajo se reflejará en cuatro capítulos que básicamente contendrán:

El primer capítulo Introducción, contendrá los aspectos generales de la empresa, su misión y visión, los objetivos, resultados esperados, alcance de presente examen.

El segundo capítulo Marco Referencial, incluye una descripción conceptual de los componentes de la auditoría integral, sus fases y conceptualizar los hallazgos.

El tercer capítulo Análisis de la empresa, presenta un estudio y análisis de la empresa, su estructura orgánica, objetivos estratégicos, se identificará los procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes, e información financiera relevante para la ejecución del examen.

El cuarto capítulo Informe de auditoría integral, es el producto final de la ejecución y aplicación de métodos y técnicas de auditoría, incluirá los hallazgos y recomendaciones fundamentadas en la evidencia obtenida.

CAPITULO II
MARCO REFERENCIAL

2. Marco Teórico.

2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral.

2.1.1.1. Definición.

Considerando la evolución de los procesos empresariales y la conjugación de las áreas para un mejor desempeño administrativo han originado que la auditoría no se vea de forma individual sino se integre y arroje resultados que permitan desarrollar a la entidad en su totalidad.

Varios autores la definen así:

“La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.” (Blanco, 2009)

“Examen y evaluación de la planificación, organización, control interno operativo, control interno contable y mejoramiento administrativo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicadas a un área o programa”. (Franklin, 2007)

Partiendo de la definición de la Auditoría Integral podemos deducir que se conjugan los diversos tipos de auditorías, financiera, de gestión, cumplimiento y control interno, de esta manera la Auditoría Integral engloba un proceso multidisciplinario, permitiendo un análisis amplio de toda la organización sin dejar de lado ningún aspecto, llegando a un informe consolidado que permita tomar acciones de mejora en todos los aspectos y áreas.

Considerando las definiciones analizadas podremos definir personalmente que: la Auditoría Integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad con la finalidad de informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados.

Los objetivos de la auditoría integral son: (Blanco, 2009).

- Expresar una opinión sobre 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.
- Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.
- Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- Evaluar el sistema global de control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:
 - Efectividad y eficiencia de las operaciones
 - Confiabilidad en la información financiera
 - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.1.1.2. Criterios utilizados en la evaluación de la auditoría integral.

- En la auditoría de estados financieros los criterios son las normas nacionales o internacionales de contabilidad.
- En la auditoría de control interno, los criterios pueden ser la estructura para la evaluación de cada uno de los elementos del control interno establecidos por el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO).
- En la auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones los criterios son las leyes comerciales, tributarias, laborales, cambiarias y de otra índole aplicables a la entidad.
- En la auditoría de gestión los criterios son los indicadores cuantitativos y cualitativos o factores críticos de éxitos establecidos por la administración que permiten evaluar

el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades.

Blanco (2007) menciona las características del criterio para determinar la confiabilidad son:

- *Relevancia:* el criterio relevante contribuye a conclusiones que cumplen los objetivos del servicio y tiene valor en términos de mejorar la calidad de la temática, o se su contexto, e igualmente ayudan a la toma de decisiones por parte de los usuarios a quien van dirigidos los informes.
- *Uniformidad:* el criterio uniforme da como resultado conclusiones consistentes cuando se emplea en circunstancias similares por contadores públicos igualmente calificados.
- *Neutralidad:* criterio neutral es aquél que está libre de sesgo, el criterio no es neutral si podría hacer que la conclusión del auditor engañe a los usuarios de los informes.
- *Comprensibilidad:* criterio comprensible es aquél que es claro y no está sujeto a interpretaciones importantes diferentes.
- *Integridad:* criterio completo cuando se identificaron o desarrollaron y usaron todos los criterios que podrían afectar las conclusiones.

2.1.1.3. Principios generales de auditoría integral. (Fonseca, 2001)

Los principios que rigen la aceptación de una auditoría integral en una organización son:

- **Independencia:** Determina que en todas las tareas relacionadas con la actividad, los miembros del equipo de auditores, deberán estar libres de toda clase de impedimentos personales profesionales o económicos, que puedan limitar su autonomía, interferir su labor o su juicio profesional.
- **Objetividad:** Establece que en todas las labores desarrolladas incluyen en forma primordial la obtención de evidencia, así como lo atinente a la formulación y emisión del juicio profesional por parte del auditor, se

deberá observar una actitud imparcial sustentada en la realidad y en la conciencia profesional.

- **Permanencia:** Determina que la labor debe ser tal la continuación que permita una supervisión constante sobre las operaciones en todas sus etapas desde su nacimiento hasta su culminación, ejerciendo un control previo o exente, concomitante y posterior por ello incluye la inspección y contratación del proceso generador de actividades.
- **Certificación:** Este principio indica que por residir la responsabilidad exclusivamente en cabeza de contadores públicos, los informes y documentos suscritos por el auditor tienen la calidad de certeza es decir, tienen el sello de la fe pública, de la refrenda de los hechos y de la atestación. Se entiende como fe pública el asentamiento o aceptación de lo dicho por aquellos que tienen una investidura para atestar, cuyas manifestaciones son revestidas de verdad y certeza.
- **Integridad:** Determina que las tareas deben cubrir en forma integral todas las operaciones, áreas, bienes, funciones y demás aspectos consustancialmente económico, incluido su entorno. Esta contempla, al ente económico como un todo compuesto por sus bienes, recursos, operaciones, resultados, etc.
- **Planeamiento:** Se debe definir los objetivos de la Auditoria, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.
- **Supervisión:** El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de la auditoria y obtener evidencia suficiente, competente y relevante, permitiendo una base razonable para las opiniones del auditor.
- **Oportunidad:** Determina que la labor debe ser eficiente en términos de evitar el daño, por lo que la inspección y verificación deben ser ulteriores al acaecimiento de hechos no concordantes con los parámetros preestablecidos o se encuentren desviados de los objetivos de la organización; que en caso de llevarse a cabo implicarían un costo en términos logísticos o de valor dinerario para la entidad.

- **Forma:** Los informes deben ser presentados por escrito para comunicar los resultados de auditoría, y ser revisados en borrador por los funcionarios responsables de la dirección de la empresa.
- **Cumplimiento de las Normas de Profesión:** Determina que las labores desarrolladas deben realizarse con respecto de las normas y postulados aplicables en cada caso a la práctica contable, en especial aquellas relacionadas con las normas de otras auditorías especiales aplicables en cada caso.

2.1.2. Componentes de la Auditoría Integral.

2.1.2.1. Auditoría Financiera.

“Es la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de conocer la utilidad que la información posee”. (Blanco, 2009)

Considerando la definición planteada podemos determinar que el objetivo fundamental de este proceso de revisión es evaluar la efectividad de las operaciones financieras y determinar la razonabilidad de sus estados financieros.

Podemos mencionar como objetivos específicos:

1. Examinar el manejo de los recursos financieros de un ente, unidad o de un programa para establecer el grado en que sus servidores administran y utilizan los recursos y si la información financiera es oportuna, útil, adecuada y confiable.
2. Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para la prestación de servicios o la producción de bienes.
3. Verificar que las entidades ejerzan eficientes controles sobre los ingresos.
4. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades desarrolladas en materia financiera.

5. Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno y contribuir al fortalecimiento de la gestión y promover su eficiencia operativa.

Los principios generalmente aceptados en auditoría son: (Madariaga, 2004)

- *Exposición:* los estados financieros deben recoger por completo y con claridad todas las transacciones de la empresa.
- *Uniformidad:* la base utilizada en la preparación de los estados financieros de un ejercicio no debe experimentar ninguna variación con respecto al ejercicio precedente.
- *Importancia o materialidad:* el criterio que debe presidir el trabajo del auditor es la importancia económica o materialidad de las partidas.
- *Moderación:* de dos o más posibilidades igualmente válidas se debe escoger la que dé los resultados inmediatos más desfavorables.

Normas de auditoría financiera:

Normas Generales

- Realización por persona competente.
- Realización por persona independiente.
- Cuidado profesional debido en la realización del trabajo y la confección del informe.

Normas de trabajo

- Programación adecuada.
- Supervisión adecuada.
- Análisis del control interno para fijar el alcance de las pruebas.
- Opinión basada en un material y un trabajo razonablemente suficientes.

Normas del Informe

- Expresión de si los estados financieros se ajustan a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Expresión de si se han presentado los estados financieros de manera uniforme con respecto al período precedente.
- Exposiciones informativas razonablemente adecuadas a los estados financieros.

- El informe debe contener un dictamen sobre los estados financieros considerados en su conjunto.

Procedimientos de Auditoría (Madariaga, 2004)

Los procedimientos de auditoría son la serie de trabajos que hay que realizar para el adecuado cumplimiento de los principios y las normas, antes de presentar el informe definitivo, podemos señalar los siguientes procedimientos:

- Revisión de las actividades en las operaciones (análisis de los procedimientos seguidos en las operaciones).
- Inspecciones físicas y recuentos.
- Obtención de pruebas de evidencia.
- Obtención de pruebas de exactitud.
- Preparación de reconciliaciones (cuentas corrientes, bancos, etc.).

Los criterios son las normas para evaluar la temática de los servicios en el caso de la auditoría financiera estos criterios son:

- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera NIIF'S

Las mismas aportan con criterios y elementos en la preparación de los estados financieros que son la base del proceso de revisión, estandarizando la estructura y contenido de la información financiera.

El proceso de auditoría financiera presenta ciertas limitaciones que las podemos resumir en los siguientes parámetros:

- Operaciones de la entidad son reconocidas con diferentes alternativas, afectando su comparabilidad.
- Balances presentan el valor contable de los recursos y obligaciones de la entidad, cuantificables confiablemente con base en las NIFF y no pretenden presentar el valor razonable de la entidad en su conjunto.

- Base en aspectos de estimaciones y juicios que son elaborados considerando los distintos cortes de periodos contables y no tienden a ser exactos.

El proceso se efectuará considerando la siguiente metodología ejecutando actividades en cada una de las fases que permitan realizar una revisión consistente:

- Diagnóstico general
- Planificación
- Ejecución de trabajo
- Comunicación de resultados
- Monitoreo

La aplicación del control de calidad en el proceso de la auditoría provee una seguridad razonable para el cumplimiento de las normas de auditoría generalmente aceptadas a fin de lograr una dirección, organización, ordenamiento y grados de decisión adecuados en la práctica de las auditorías.

2.1.2.2. Auditoría de Control Interno.

Se puede definir como el proceso efectuado por la junta de directores, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto al logro de objetivos.

El objetivo de Auditoría de Control interno es evaluar el sistema de control interno para determinar su funcionamiento y adecuación para el cumplimiento de objetivos empresariales.

Este proceso se lleva a cabo en cuestionamientos complementados con la observación, evidencia documental, incluyendo pruebas de detalles de los saldos y operaciones de la entidad y procedimientos analíticos.

Los componentes del control interno se encuentran interrelacionados que permiten establecer la forma de administración del negocio y a través de los cuales se verificará la aplicación correcta estos son:

- Ambiente de control
- Valoración del riesgo
- Información y comunicación

- Seguimiento y control
- Supervisión y seguimiento

El criterio de aplicación del sistema de control interno es el informe COSO (Committee of Sponsoring Organization), a medida que acelera el ritmo de cambio, la mayoría de las organizaciones necesitarán mejorar su capacidad de aprovechar oportunidades, evitar riesgos y manejar la incertidumbre, mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno ,unificando criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones.

Se presenta ciertas limitaciones en el Control interno como:

- Juicio humano en la toma de decisiones errores o equivocaciones.
- Errores en el uso de la información producida por la tecnología.
- Confabulación de dos o más personas.
- Desautorización de manera inapropiada.

La metodología de aplicación consiste en:

- Planeación
- Pruebas de control
- Comunicación de los resultados.

Cada una de las etapas involucran actividades que permitan obtener entendimiento sobre los procedimientos de valoración de riesgos y de los componentes, permitiendo identificar los tipos de declaraciones equivocadas potenciales, considerar los factores que afectan los riesgos y diseñar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría adicionales.

2.1.2.3. Auditoría de Gestión.

Es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación de los objetivos generales, su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento.

El objetivo que persigue la auditoría de gestión es emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección, verificando la existencia de objetivos, planes coherentes y realistas.

Este proceso examina las prácticas de gestión, y la práctica normal de gestión, permitiendo realizar recomendaciones sobre la gestión de manera extensa y adaptada, analizando las causas de las ineficiencias e ineficacias y sus consecuencias.

Se establece los componentes de la auditoría de gestión a:

- Eficacia
- Eficiencia
- Economía
- Financiero
- Cumplimiento
- Equidad
- Calidad
- Impacto

Los criterios de aplicación son Indicadores cuantitativos o cualitativos o factores críticos de éxito establecidos por la administración, los cuales permitirán establecer métodos de medición de la gestión, tanto cualitativas y cuantitativas.

Las limitaciones presentes en este tipo de auditoría son:

- Decisión acerca de la base adecuada para comparaciones.
- Diferencias entre las situaciones a comparar.
- Diferencias de definición.
- Cambios ocultos en el corto plazo.

Es necesario disponer de información real que constituye el indicador deseado de gestión, al comparación de estos elementos constituyen la base.

El proceso de ejecución de la auditoría de gestión se conforma por los siguientes procedimientos:

- Planeación y evaluación del plan de gestión.
- Selección y diseño de los medidores de desempeño.
- Medir el desempeño.
- Elaboración del informe de resultados.

2.1.2.4. Auditoría de Cumplimento.

Se define como la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos de aplicación.

Su objetivo principal es proporcionar una seguridad razonable de que la entidad cumple con las leyes, regulaciones y otros requerimientos importantes para el logro de los objetivos.

Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables, y si están operando de manera efectiva y adecuada para el logro de los objetivos de la entidad.

Para la ejecución de este tipo de auditoría debemos observar los criterios; documentos de soporte legal, técnica, financiera y contable, objeto social de la empresa, los cuales permitirán proporcionar una seguridad razonable de que la entidad cumple con las leyes, regulaciones para el logro de objetivos.

Para la aplicación de este proceso debemos tomar en cuenta ciertas limitaciones como:

- Muchas leyes y regulaciones no capturadas por los sistemas de contabilidad y control interno.
- Limitaciones de los sistemas de contabilidad y de control interno.
- Evidencia obtenida persuasiva y no definitiva.
- Conductas con la intención de ocultamiento, colusión, falsificación, falta deliberada de registro.

El auditor deberá obtener una comprensión general del marco legal y regulador aplicable a la entidad y la industria y cómo la entidad está cumpliendo con dicho marco legal.

La ejecución de la Auditoría Integral en una empresa puede ser realizada por un auditor, con la asesoría de profesionales en otras disciplinas si fuere necesario, como ingenieros, abogados, etc.

La Auditoría Integral, para su desarrollo, exige del auditor interno un cambio de actitud, caracterizado por la adquisición de nuevas capacidades y habilidades, así como un

amplio conocimiento de las operaciones de la empresa y de las variables internas y externas que la afectan.

2.1.3. Fases de la Auditoría Integral.

Previo a la aceptación del trabajo de auditoría el auditor debe obtener un conocimiento de la entidad, el tipo de administración sus operaciones y el entorno en el cual se desarrolla, y así determinar si es factible el desarrollo de la auditoría; para esto el proceso de auditoría integral seguirá el siguiente proceso:

2.1.3.1. Planeación.

La planeación consiste en la comprensión del negocio del cliente, su proceso contable y la realización de procedimientos analíticos preliminares. (Blanco, 2009)

La NIA 300, respecto a la Planificación indica es desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría; el auditor deberá planificar el trabajo de auditoría de modo que sea desempeñado de una manera efectiva. EL grado de planificación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría y la experiencia del auditor con entidad y conocimiento del negocio.

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

Esta etapa permitirá al auditor recaudar información que servirá de base para evaluar el riesgo de los temas de auditoría y estructurar el programa de trabajo; estableciendo el tipo de pruebas a efectuarse sean estas sustantivas o de cumplimiento.

La evaluación preliminar del control interno definirá la actitud global de la entidad en cuanto a parámetros de control, ambiente, canales de comunicación y así determinar factores específicos de riesgo, los cuales requerirán de mayor atención y análisis.

La planificación debe considerarse como un proceso dinámico, que a pesar que es el inicio de las labores de auditoría, puede variar y aceptar modificaciones durante la etapa de

ejecución, tiene el propósito identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.

En esta etapa podemos aplicar técnicas como las entrevistas, la observación y la revisión selectiva dirigida a obtener o actualizar la información importante relacionada con el examen.

De la planificación se obtendrá como producto el programa de auditoría, cuyos elementos principales son:

- Conocimiento de la entidad o actividad a examinar;
- Conocimiento de las principales actividades, operaciones, metas u objetivos a cumplir.
- Identificación de las principales políticas y prácticas: contables, presupuestarias, administrativas y de organización.
- Análisis general de la información financiera.
- Determinación de materialidad e identificación de cuentas significativas de los estados financieros.
- Determinación del grado de confiabilidad de la información producida.
- Comprensión global del desarrollo, complejidad y grado de dependencia de los sistemas de información computarizados.
- Determinación de unidades operativas.
- Riesgos Inherentes y Ambiente de Control.
- Decisiones de Planificación para las Unidades Operativas.
- Decisiones preliminares para los componentes.
- Enfoque preliminar de Auditoría

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

- Consideración del objetivo general de la auditoría y del reporte de planificación preliminar;
- Recopilación de información adicional por instrucciones de la planificación preliminar;
- Evaluación de control interno;
- Calificación del riesgo de auditoría;
- Enfoque de la Auditoría y selección de la naturaleza y extensión de los procedimientos de auditoría.

2.1.3.2. Ejecución.

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativo reñacioandos con las áreas y componentes considerados como criticos, determiando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado; todos los hallazgos desarrollados por el auditor, e starán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe. (Contraloría General del Estado, 2001).

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

En el desarrollo de esta fase se aplicarán los procedimientos establecidos en el programa de trabajo, considerando las áreas y componentes de mayor riesgo, los hallazgos cumplirán con los atributos de condición, criterio, causa y efecto, se podrá aplicar procesos o pruebas como:

Pruebas sustantivas y de cumplimiento: cada tipo de prueba serán aplicadas considerando los niveles de riesgo; los procedimientos sustantivos incluyen pruebas de detalle de los saldos y procedimientos sustantivos, a mayor sea el riesgo de declaraciones equivocadas importantes mayor será la extensión de los procedimientos sustantivos; mientras que las pruebas de cumplimiento miden la efectividad de las políticas y actividades de control.

Las NIA 500 señalan que el auditor deberá obtener apropiada evidencia suficiente de auditoría para poder extraer conclusiones razonables sobre las cuales basar la opinión de auditoría, esta evidencia se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control y de procedimientos sustantivos.

La NEA 13 señala, la evidencia de auditoría significa que el auditor obtenga toda la información necesaria para llegar a las conclusiones sobre las que se basa la opinión de auditoría. La evidencia de auditoría comprenderá documentos fuente y registros contables subyacentes a los estados financieros e información corroborativa de otras fuentes.

2.1.3.3. Informe.

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

La comunicación se ve reflejada en el informe que consiste en plasmar de forma escrita el resultado de la información y análisis efectuado por los auditores, emitiendo una opinión sobre el área, actividades o componentes auditados en relación a los objetivos fijados, señalando las debilidades de control interno, y formula recomendaciones y acciones correctivas.

2.1.4. Riesgos de Auditoría.

El Análisis de Riesgos constituye una herramienta muy importante para el trabajo del auditor y la calidad del servicio, por cuanto implica el diagnóstico de los mismos para velar por su posible manifestación o no.

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

La posibilidad de existencia de errores puede presentarse en distintos niveles, por lo tanto se debe analizar de la forma más apropiada para observar la implicación de cada nivel sobre las auditorías que vayan a ser realizadas.

2.1.4.1. Riesgo Inherente.

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. (Blanco, 2009).

Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno, este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa.

Este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.

2.1.4.2. Riesgo de Control.

Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega como manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. (Blanco, 2009).

Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno.

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

2.1.4.3. Riesgo de Detección.

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (Blanco, 2009).

Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno.

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.

La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoría con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto.

2.1.5. Hallazgos de Auditoría.

El hallazgo en la auditoría tiene el sentido de obtención y síntesis de información específica sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluado y que los resultados sean de interés para los funcionarios de la entidad auditada.(Contraloría General del Estado, 2001).

Se denomina hallazgo de auditoría al resultado de la comparación que se realiza entre un Criterio y la Situación actual encontrada durante el examen a un departamento, un área, actividad u operación.

Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias

importantes que inciden en la gestión de recursos en la organización, programa o proyectos bajo examen que merecen ser comunicados en el informe.

Sus elementos son: condición, criterio, causa y efecto

Los requisitos que deben reunir un hallazgo de auditoría son:

- Importancia relativa que amerite ser comunicado.
- Basado en hechos y evidencias precisas que figuran en los papeles de trabajo.
- Objetivo (obrar con objetividad, equidad y realismo).
- Convincente para una persona que no ha participado en la auditoría.

2.1.5.1. Atributos del hallazgo. (Contraloría General del Estado, 2001).

- **Condición:** descripción del hecho determinado o establecido; lo que es-situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción que se está examinando. Esta información servirá para determinar si:
Lo criterios se están cumpliendo satisfactoriamente
Los criterios se están cumpliendo parcialmente
Los criterios no se cumplen.
- **Criterio:** son parámetros de comparación o las normas aplicables a la situación encontrada que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:
Leyes, Reglamentos, Instrucciones constantes en manuales, instructivos, Objetivos, Políticas, Normas.
- **Causa:** es la razón fundamental por la cual se originó la desviación o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio o la norma.
La determinación de la causa o causas que originaron las desviaciones, es de primordial importancia, porque sin ubicar e identificarla claramente sería imposible sugerir la acción correctiva necesaria para eliminarla.
- **Efecto:** es el resultado adverso, que se produce de la comparación entre al condición y el criterio respectivo. La importancia de un hallazgo se juzga

generalmente por el Efecto. Los efectos, deben exponerse, en lo posible, en términos cuantitativos, tales como unidades monetarias, tiempo, unidades de producción o número de transacciones.

El efecto es importante para el auditor para persuadir a la administración, que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar los objetivos y metas institucionales, para lo cual se debe redactar en términos comprensibles para los usuarios del informe de auditoría.

2.1.6. Papeles de trabajo.

Es el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante el curso del examen, desde la planificación preliminar, la planificación específica y la ejecución de la auditoría, sirven para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado por los auditores y respaldar sus opiniones, constantes en los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones presentadas en los informes. (Contraloría General del Estado, 2001).

Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.

Los objetivos fundamentales de los papeles de trabajo son:

- Facilitar la preparación del informe.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Proporcionar información para la preparación de declaraciones tributarias e informe para los organismos de control y vigilancia del estado.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
- Servir de guía en revisiones subsecuentes.
- Cumplir con las disposiciones legales.

2.1.6.1. Contenido mínimo de los papeles.

Los papeles de trabajo serán flexibles y se ajustaran a las necesidades del auditor, podemos mencionar las siguientes características generales:

- Ser preparados en forma nítida, clara, concisa y precisa; ortografía correcta, lenguaje entendible, limitación de abreviaturas, referencias lógicas, mínimo número de marcas y su explicación, permitir su lectura, de fácil comprensión.
- Deben ser elaborados con la mayor prontitud posible y el mayor cuidado incluyendo los datos exigidos con uso del buen criterio del auditor.
- Prueba de que el trabajo fue bien ejecutado, supervisado, revisado.

NO DEBEN CONTENER:

- No ser copia de la contabilidad de la empresa
- No ser copia de los estados financieros
- No ser copia de la auditoria del año pasado.

2.1.7. Dictamen del Auditor.

El dictamen del auditor es una expresión clara de la opinión escrita sobre los estados financieros tomados en su conunto, previa a la emisión de la opinión, el auditor, deberá analizar ye valuar las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría, obtenida como base para la expresión de una opinión sobre los estados financieros.(Contraloría General del Esatdo, 2001).

Los elementos del dictamen del auditor, cuando la auditoría se ha conducido de acuerdo con las NIA son:

- 1) Título.
- 2) Destinatario.
- 3) Párrafo introductorio
- 4) Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros
- 5) Responsabilidad del auditor.
- 6) Opinión del auditor.

- 7) Otras responsabilidades de información
- 8) Firma del auditor.
- 9) Fecha del dictamen del auditor
- 10) Dirección del auditor

2.1.8. Tipos de dictamen.

Existen cuatro tipos de dictamen: sin salvedades, con salvedades, adverso y abstención de opinión.

➤ **Dictamen sin salvedades, estándar u opinión limpia.**

Se emite dictamen u opinión sin salvedades o sin restricciones, cuando el resultado de la auditoría, no existe hallazgos o si los hay, no son relevantes o de ellos no se desprenden responsabilidades. Para estos casos los resultados se podrán tramitar con un informe breve o corto de auditoría, el que contendrá la carta de presentación con su respectivo dictamen, los estados financieros auditados, las notas aclaratorias a los estados financieros y la información financiera complementaria.(SAS 58).

Este tipo de opinión se da cuando al finalizar la auditoría, los estados financieros presentados por la empresa (Balance General, Estados de Resultados, Flujo de caja, Estados de Cambios en el Patrimonio), esta razonable, es decir que esta entendible y cumple con los principios de contabilidad.

➤ **Dictamen u opinión con salvedades.**

Debe expresarse cuando el auditor concluye que no puede expresar una opinión estándar o limpia, pero que el efecto de cualquier desacuerdo con la administración, limitación al alcance, desviación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, incertidumbres, no es tan importante como para requerir una opinión adversa (negación) o abstención de opinión. La opinión con salvedades debe expresarse con un **“excepto por”** los asuntos que se refieren en las salvedades.

Este tipo de opinión se da cuando los balances presentados, están razonables, pero existe alguna novedad que no afecta directamente a los resultados del periodo (utilidad o pérdida económica).

➤ **Dictamen adverso o negativo.**

Este tipo de opinión se da cuando los balances presentados por la empresa no están razonables y cuando no ha cumplido con los principios de contabilidad; en este tipo de dictamen el Auditor Externo está en capacidad de explicar las razones en el cuarto párrafo.

➤ **Dictamen con abstención de opinión.**

Se da cuando los estados financieros no están razonables y no cumplen con los principios de contabilidad y además cuando existen restricciones por parte de la empresa en el trabajo de campo de la auditoría. Normalmente este tipo de inconvenientes se da cuando existen problemas internos o polémica que puede afectar directamente al resultado del periodo.

CAPITULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA.

En el presente capítulo se efectuará el análisis de la empresa Comercial Los Nevados Cía. Ltda. de su entorno próximo y remoto, así como sus antecedentes, misión, visión, objetivos, el proceso de comercialización y recuperación de cartera y los procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes, logrando así un conocimiento de la empresa que permita aplicar adecuadamente el proceso de auditoría.

3.1. PERFIL ORGANIZACIONAL

3.1.1. Antecedentes de la institución.



Comercial Los Nevados es una empresa ecuatoriana radicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, fue creada el 6 de octubre del 2005 por iniciativa de los Hermanos Granja y bajo la dirección principal del Ing. Vinicio Granja.

Provee de materiales y servicios a los habitantes de esta localidad, en materia de la construcción, así como el servicio de transporte de los materiales adquiridos en sus instalaciones.

Dispone de un amplio stock en materiales para la construcción de afamadas marcas, tanto nacionales como extranjeras.

Los materiales para toda la línea de la construcción que oferta son:

- Planificación y montaje de la construcción.
- Obra gris.
- Grifería y sanitarios.
- Cerámica y Porcelanato.
- Acabados.

Todos los productos tienen garantía de fábrica, así como el asesoramiento de técnicos de la construcción.

3.1.2. Misión, Visión, Estructura Orgánica Funcional, Objetivos.

(<http://www.losnevados.com.ec/>, 2014)

➤ Misión

Proveer a nuestros clientes y público en general materiales, productos para la construcción y terminados, de la mejor y más alta calidad, respaldados de importantes firmas comerciales con un servicio rápido, eficiente y oportuno.

➤ Visión

Ser la empresa comercial y de servicios de mayor magnitud en la ciudad y la provincia, distribuyendo productos al por mayor con cobertura local y nacional.

Todos quienes conforman "Los Nevados Ferretería se complacen por la confianza de todos sus Clientes y Público en General.

Es por este motivo que mediante esta guía le informamos los pasos, así como los materiales necesarios en cada proceso para llevar a cabo la construcción de su empresa, vivienda, centro comercial y más.

➤ Estructura Orgánica Funcional

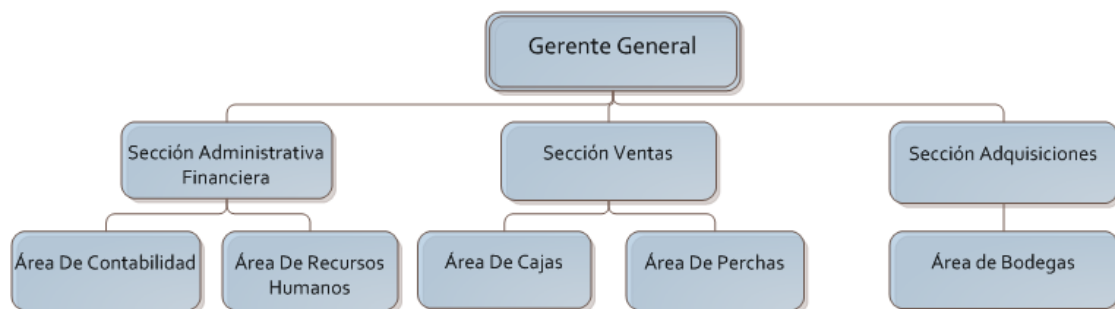


Gráfico N° 1.1: Estructura Orgánica Comercial Los Nevados

Fuente: <http://www.losnevados.com.ec/>

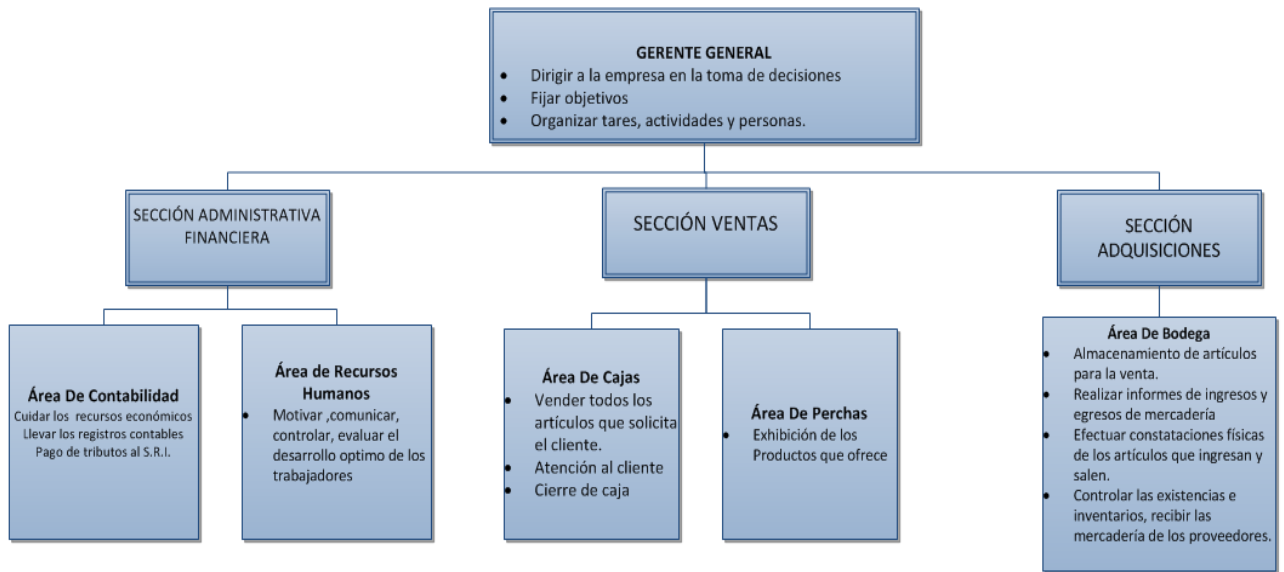


Gráfico N° 2.2: Estructura Orgánica Funcional Comercial Los Nevados

Fuente: <http://www.losnevados.com.ec>

3.1.3. Base Legal.

Comercial Los Nevados realiza sus actividades financieras en concordancia con las siguientes disposiciones legales:

- La Constitución Política de la República del Ecuador
- Reglamentos Internos de la Empresa
- Orgánico Funcional de la Empresa
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Normas de Superintendencia de Compañías.
- Normas de Información Financiera NIIF'S.
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social.

3.2. CADENA DE VALOR

3.2.1. Procesos Gobernantes.

Los procesos gobernantes constituyen un conjunto de actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orienta la gestión del Instituto mediante el establecimiento de políticas, directrices, objetivos, estrategias y disposiciones.

(Recuperado de <http://www.arcom.gob.ec/index.php/component/content/article/69-quienes-somos/73-catalogos-de-procesos-y-la-estructura-basica-de-gestion.html>).

Para el Comercial Los Nevados los procesos gobernantes son:

- Gerencia General

3.2.2. Procesos Básicos o Agregadores de Valor.

Los procesos agregadores de valor constituyen el conjunto de actividades que aseguran la entrega de bienes o servicios conforme los requerimientos del cliente ciudadano (usuarios-concesionarios), relacionados con la misión del Instituto.

(Recuperado de <http://www.arcom.gob.ec/index.php/component/content/article/69-quienes-somos/73-catalogos-de-procesos-y-la-estructura-basica-de-gestion.html>).

En la empresa son:

- Sección Ventas
 - Área de cajas
 - Área de perchas

- Sección de adquisiciones
 - Área de bodegas

3.2.3. Procesos Habilitantes.

Constituyen el conjunto de actividades que aseguran la generación de productos y servicios para la satisfacción de las necesidades internas y requerimientos de los procesos ejecutivos, agregadores de valor y de sí mismos, proporcionando a la organización la asesoría y el apoyo necesarios para la continuidad de la gestión. (Recuperado de <http://www.arcom.gob.ec/index.php/component/content/article/69-quienes-somos/73-catalogos-de-procesos-y-la-estructura-basica-de-gestion.html>):

Constituida por:

- Sección Administrativa Financiera
 - Área de contabilidad
 - Área de recursos Humanos

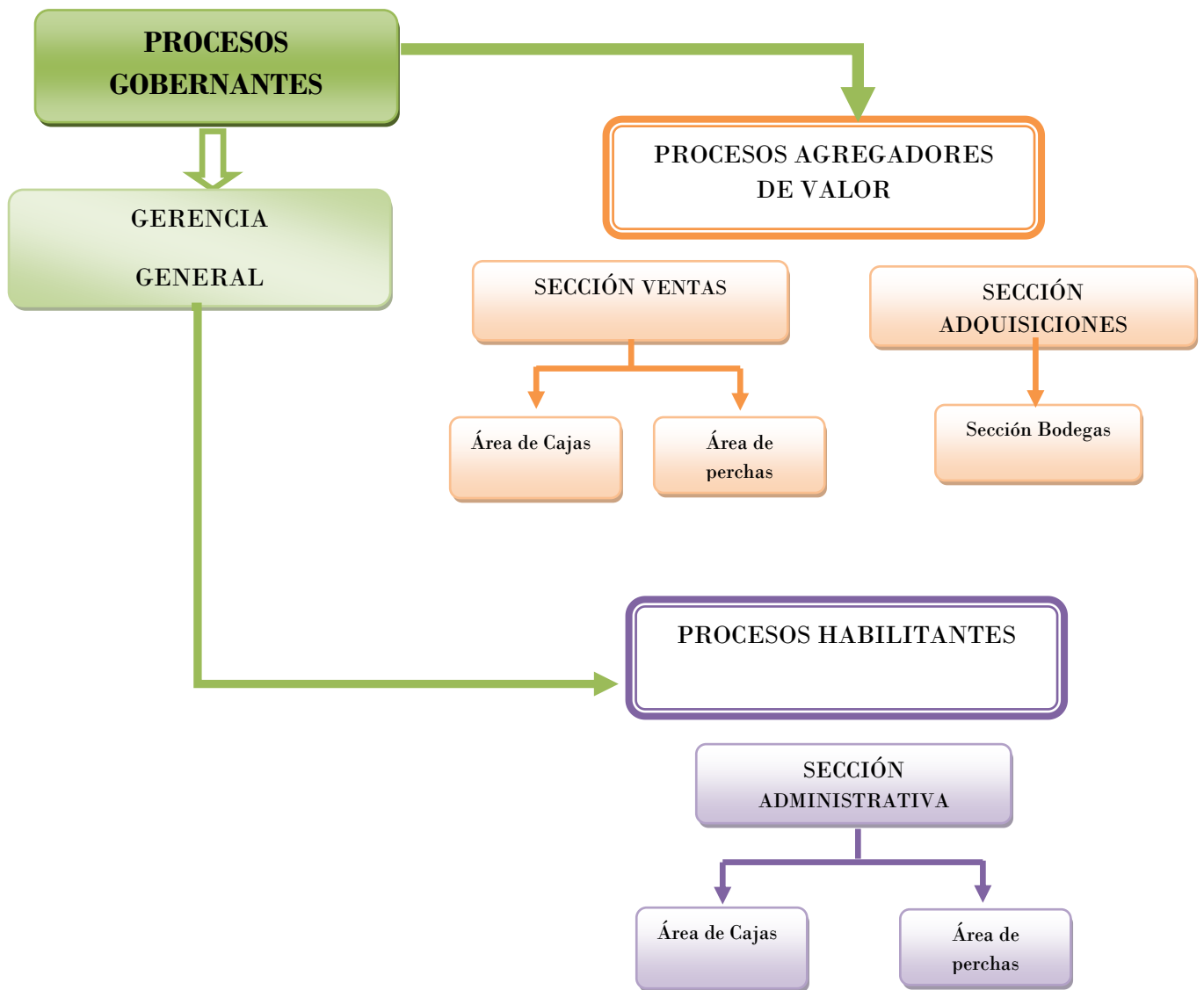


Gráfico N° 3.1: MAPA DE PROCESOS DEL COMERCIAL LOS NEVADOS CÍA. LTDA.

Fuente: Estructura Orgánica Comercial Los Nevados Cía. Ltda.

Elaborado por: Francisca Fonseca

3.3. IMPORTANCIA DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA FINANCIERA.

Las empresas comercializadoras se han visto en la posición de otorgar líneas de crédito a sus clientes con el objetivo de incrementar los montos de ventas, lo cual genera la necesidad de contar con un control eficiente y efectivo a este rubro, que permita minimizar los saldos de cuentas incobrables, y esto se logrará con la aplicación adecuada de normas, procedimientos e indicadores, aplicados por las áreas involucradas.

No se han aplicado anteriormente procesos de auditoría interna o exámenes especiales al proceso de recuperación de cartera, por lo cual no se han detectado oportunamente posibles debilidades en el proceso señalado y sugerir recomendaciones y la toma de acciones correctivas.

3.3.1. Determinación de la Materialidad.

El objetivo del presente examen es evaluar el sistema de recuperación de cartera del Comercial Los Nevados, para lo cual determinaremos la materialidad de la cuenta Clientes o Cuentas por Cobrar, así como la antigüedad de los saldos y la variación de un período a otro, y establecer la representatividad de la cuenta en referencia al total de los activos.

Con la información proporcionada del Balance General al 31 de diciembre de 2013 aplicaremos el Análisis Vertical para determinar la representatividad de la cuenta Clientes con relación al total del activo:

Tabla N° 3.1: Análisis Vertical Cuenta Clientes

BALANCE GENERAL COMERCIAL LOS NEVADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013			ANÁLISIS VERTICAL
1.	ACTIVOS		
1.1.2	ACTIVO CORRIENTE EXIGIBLE		
1.1.2.01	Clientes	264587,95	5.43 %
	TOTAL ACTIVO	4879288,78	

Fuente: Balance General Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Del análisis efectuado se observa que el monto de la cartera del Comercial los Nevados representa el 9.34 % del total de activos.

Tabla N° 3.2.: Antigüedad de saldos al 31 de diciembre de 2013

DETALLE	MONTO USD	PORCENTAJE
Por vencer	35789,4	22,53%
Hasta 30 días	63457,9	39,96%
De 30 a 45 días	57890,23	36,45%
De 45 a 60 días	1679,8	1,06%
TOTAL	158817,33	100,00%

Fuente: Balance General Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Adicional de la verificación preliminar se detectó ciertos problemas que afectan el proceso de recuperación de cartera, como la informalidad del mercado y de los clientes, rotación del personal del área administrativa financiera, y falta de control en los plazos de cobro.

Se estableció los siguientes puntos de interés:

- Concentración de funciones
- No se cuenta con un manual de funciones y procesos
- Desactualización de políticas de crédito
- Bajo control en la documentación de los clientes.
- Falta de seguimiento al proceso de recuperación de cartera
- Inobservancia de los plazos de crédito.
- Falta de indicadores de gestión referente a la recuperación de cartera.
- No se encuentran identificados los riesgos del proceso de concesión de créditos.
- Concentración de autoridad en la aprobación de créditos.

Por lo expuesto se concluye la importancia de realizar el examen integral al proceso de recuperación de cartera, que permita aplicar un análisis con la documentación e información proporcionada por la entidad, a fin de expresar conclusiones y recomendaciones para la empresa.

CAPITULO IV
INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL



INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL COMERCIAL LOS NEVADOS CÍA. LTDA. PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA AÑO 2013

Latacunga, 24 de enero de 2015

Al Gerente General

COMERCIAL LOS NEVADOS CIA. LTDA.

Presente.

De mis consideraciones:

Se ha practicado un examen de auditoría integral al proceso recuperación de cartera del Comercial Los Nevados Cía. Ltda. correspondiente al ejercicio fiscal 2012; el referido examen cubre los aspectos relacionados con: opinión sobre la razonabilidad de la cuenta analizada, la evaluación del sistema de control interno aplicado, la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones tanto internas como externas y el grado de eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de metas y objetivos y el desempeño del proceso de recuperación de cartera.

Responsabilidad de la Administración

La Administración de la Empresa es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de la información financiera, siendo esta proporcionada de manera veraz y correctamente valorada de acuerdo a la normativa contable establecida por las Normas Internacionales de Información Financiera; de igual forma de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos empresariales, del cumplimiento de leyes, normas, regulaciones y políticas internas y externas, del establecimiento y logro de objetivos, metas y programas eficientes, eficaces y económicos para un desarrollo empresarial.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con la aplicación de los procedimientos necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, mediante la aplicación de pruebas selectivas con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno pueden ocurrir irregularidades y no ser detectadas en virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, y de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Adicional señalamos las limitaciones referente a la entrega y acceso de información financiera, administrativa y estratégica, como la Planificación Estretegica, reportes del mayor general de la cuenta clientes, garantías recibidas que son necesarias para la verificación de los valores presentados, debido a la confidencialidad y reserva que mantiene la empresa con su información finaciera; sin embargo se realizó los análisis respectivos con la documentación física proporcionada.

El examen se efectúo de conformidad con la Normas Internacionales de Auditoría las cuales requieren que una auditoría sea diseñada en base a requisitos éticos y realizada para obtener certeza razonable de que la información no está afectada por distorsiones significativas. Una Auditoría incluye la aplicación de procedimientos para obtener la evidencia, los mismos que dependen del juicio del auditor e incluyen la evaluación del riesgo de distorsiones significativas por fraude o error, que son aplicables a la auditoría financiera, auditoría de control interno, cumplimiento y de gestión. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener seguridad razonable de si los estados financieros en la cuenta analizada están exentos de errores importantes en su contenido, si el sistema de control interno ha sido diseñado y su aplicación es adecuada, si las operaciones se han realizado de conformidad con las disposiciones legales tanto internas como externas, y la medición de los indicadores de desempeño de los resultados de la administarción.

En el presente examen los criterios considerados fueron, para auditorí financiera normas contables, auditoria de control interno el informe COSO, auditoría de cumplimiento políticas internas, leyes y reglamentos y auditoría de gestión indicadores definidos para el proceso.

Consideramos que la aplicación del presente examen proporciona uan base razonable que nos permite expresar una opinión sobre el proceso analizado y emitir conclusiones sobre los aspectos evaluados.

En nuestra opinión, excepto por lo que se menciona en los párrafos siguiente y las limitaciones señaladas, la cuenta auditada de los estados financieros, presenta razonablemente en sus aspectos importantes la situación financiera de la cartera del

Comercial Los Nevados Cía. Ltda., al 31 de diciembre de 2013, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y demás normas contables las mismas que han sido aplicadas uniformemente en el período analizado.

Mediante la aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría se recopiló evidencia que nos permite concluir que la empresa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura de control interno efectiva, se evidenció la aplicación adecuada de leyes y políticas. Hemos diseñado en papeles de trabajo los indicadores de gestión que permitirán evaluar el desempeño de la administración en relación al proceso auditado.

Latacunga, 25 de enero de 2015.

Atentamente:

Francisca Fonseca Gómez

AUDITORA AUDICORP CIA.LTDA



**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO
DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL COMERCIAL LOS
NEVADOS CÍA. LTDA. PROVINCIA COTOPAXI CANTÓN
LATACUNGA AÑO 2013**

AUDITORÍA FINANCIERA

Se analizó el rubro cuentas por cobrar (clientes) y el proceso de recuperación de cartera, el saldo presentado en el Balance General al 31 de diciembre de 2013 fue de \$ 264587,95 el mismo que representa el 5,43% del total activo y a su vez el 7,98% del total de activos corrientes.

El saldo de la cuenta clientes del año 2012 fue de \$ 238265,22 lo cual representa que para el año 2013 hubo un incremento de 11.05% en el saldo de esta cuenta, las ventas a crédito en el año 2012 fueron de \$ 158817,33 lo cual representa el 60% total de ventas.

La cartera vencida mayor a 60 días representa el 8,03% del total de la cartera vencida la misma que está considerada como cartera en riesgo, con estos antecedentes se detallan a continuación los hallazgos reportables:

Saldos con tiempo de retraso en el pago superior a 60 días. (Ref. **DRS 1/1)**

El saldo de créditos vencidos al 31 de diciembre de 2013 asciende a \$ 65384,99 de los cuales por el tiempo de retraso en el pago están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N° 4.1. Tiempo de retraso en el pago

TIEMPO			
	15 días	30 días	60 días o más
MONTO ADEUDADO	52323,07	9559,96	3501,96

Fuente: Auxiliar de clientes Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Con lo cual se establece que la mayor concentración de retraso en el pago se encuentra en el período de 15 días con un monto de \$ 52323,07, el monto adeudado superior a 60 días es de \$ 3501,96.

Las políticas de concesión de crédito de Comercial Los Nevados Cía. Ltda. establecen:

“... En caso de que un cliente no cancele su deuda hasta los 90 días una vez efectuadas las llamadas respectivas, se ejecutará la garantía y tomaran las medidas legales respectiva...”.

Las normas de recuperación de cartera de Comercial Los Nevados Cía. Ltda. disponen:

“... El proceso de cobranza lo realiza el Jefe Financiero y por designación un vendedor o la contadora.-El proceso consiste en efectuar en primer lugar llamadas de prevención a los clientes que se encuentre por vencer su plazo, su una vez concluido el plazo se insistirá en llamadas telefónicas durante los primeros 5 días, posterior se enviarán oficios indicando el saldo adeudado y tiempo de retraso, si posterior a ello no se efectúa el pago se pasará el caso al asesor jurídico para que empiece con el trámite de cobro legal ...”.

El jefe financiero encargado del proceso de recuperación de cartera no ejecutó el proceso preventivo y posterior de cobro, lo cual generó tiempos de retraso en el pago superiores a los plazos concedidos; inclusive el que cuatro clientes se encuentren en mora por más de sesenta días, sin que se haya tomado las medidas legales respectivas.

La falta de aplicación de procesos de cobro ha generado que los tiempos de pago superen los sesenta días por lo que la empresa dejó de percibir por ingresos un valor de \$ 3501,96 y con un monto en riesgo ya que se encuentran con treinta días de retraso de \$ 9559,96 y los respectivos intereses por mora.

Recomendación N° 1

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe Financiero dar cumplimiento con lo establecido para el proceso de recuperación de cartera en las formas y tiempos establecidos.

Al Jefe Financiero:

Aplicará el proceso de recuperación de cartera de manera oportuna evitando que los plazos de cobro superen el tiempo establecido y así la empresa perciba los ingresos correspondientes que dinamicen su actividad comercial.

Envios de mercadería para sucursal registrados como cuenta por cobrar a nombre de Consumidor Final (Ref. **VSLM 1/1)**

El auxiliar de clientes al 31 de diciembre de 2013 presenta un saldo de \$ 158817,33 correspondiente a 52 clientes, el libro mayor de clientes a la misma fecha de cierre presenta un saldo de \$ 162697,33, lo cual genera una diferencia de:

Tabla N° 4.2. Diferencia de saldos auxiliar de clientes y mayor general

SALDO AUXILIARES	158817,33
SALDO LIBRO MAYOR	162697,33
DIFERENCIA:	3880,00

Fuente: Auxiliar de clientes Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

La diferencia presentada se origina debido a que existe un auxiliar contable denominado Consumidor Final por el valor de \$ 3880,00 en el cual se encuentran registradas salidas de bodega de materiales para la sucursal de la empresa, los cuales se registran como ventas a crédito y no han sido cancelados ni se efectuó el respectivo ajuste en las cuentas.

Los movimientos de mercadería de la matriz a una sucursal deben efectuarse como movimientos de bodega, para esto la sucursal en su contabilidad debe establecer una cuenta que se llama Cuenta Matriz, a esta cuenta se acredita o debita lo que se recibe y envía a la matriz, siendo esta una cuenta de capital que representa inversión de la matriz en la sucursal.

En los libros contables de la matriz se efectuarán los registros de los envíos a la sucursal, y mantendrá una cuenta denominada Cuenta Sucursal; estas cuentas al finalizar el período contable se ajustarán para de conformidad a la NIC1, Presentación de estados financieros se realizará un solo cuerpo del estado de resultados y la NIC 2, Inventarios, el valor de los libros de los inventarios se constituirá en un solo cuerpo y así se eliminarán las cuentas recíprocas.

Esta diferencia en el registro de la salida de mercadería hacia la sucursal se origina debido a la falta de capacitación y control en el área de caja ya que el personal encargado de esta área no posee disposiciones sobre el manejo de los envíos a la sucursal, la contabilización se está efectuando de manera errónea, ya que se registra como una venta a crédito la cual está generando un saldo incobrable.

La falta de contabilización adecuada en la salida de mercadería para la sucursal origina información errónea en los estados financieros, incrementando el saldo de la cuenta clientes, afectando el saldo total del activo, lo cual causa que se mantenga saldos incobrables.

Recomendación N° 2

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe Financiero y Contador la revisión de la cuenta clientes y regularización en los estados financieros.

Dispondrá la capacitación al personal de cajas y bodega sobre el proceso de envío de mercadería para la sucursal.

Al Jefe Financiero:

Dispondrá a la Contadora la regularización de la cuenta clientes por el saldo de \$ 3880,00, adicional la creación de la cuenta que vincule él envió de la matriz con la sucursal.

Dispondrá por escrito a los encargados de bodega así como del área de caja la aplicación del proceso adecuado de envió de mercadería, con la utilización de la nota de salida de bodega y recepción en la sucursal.

Provisión cuentas incobrables no realizada (Ref. **PROV CI 1/1**)

Del análisis efectuado se verifico que la contadora no efectuó la provisión para cuenta incobrable, ni registro en el sistema contable esta cuenta, y a su vez no está reflejada en el Balance General de Comercial Los Nevados.

El equipo auditor realizó el cálculo de la provisión considerando las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno, siendo el valor a provisionar de \$ 1089,83, la empresa no provisiono ningún valor.

Tabla N° 4.3. Cálculo provisión cuentas incobrables

Total Créditos concedidos y no recaudados	Provisión según la empresa	Provisión calculada por auditoría	Diferencia ^a
108983,37	0	1089,8337	-1089,83

Fuente: Auxiliar de clientes Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Al respecto, la Codificación de la Ley de Régimen Tributario Interno en el Capítulo IV, Depuración de los Ingresos, Art. 10 señala:

“... 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...”

La contadora no calculó ni registró el valor correspondiente a la provisión cuentas incobrables, debido a que consideró que el monto de créditos no es elevado y los clientes mantienen relación comercial permanente con la empresa por lo que asumió que no existía riesgo de no poder cobrar.

La falta de cálculo y contabilización de la provisión originó que la empresa no pueda deducir de su Impuesto a la Renta el valor correspondiente, efectuando un pago por impuesto mayor, adicional la cuenta no está contabilizada afectando la información presentada en los estados financieros.

Recomendación N° 3

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe Financiero y Contador la aplicación de la provisión de cuentas incobrables de conformidad a la normativa vigente.

Al Jefe Financiero:

Dispondrá a la Contadora el cálculo y contabilización de la provisión de cuentas incobrables y efectuar los ajustes respectivos, dando cumplimiento a lo establecido en la normativa legal provisionando al menos el 1% de los créditos comerciales concedidos y no recuperados sin que la provisión acumulada exceda del 10% de la cartera total.

Falta de efectivización de garantías (Ref. **DRS 1/1)**

De los créditos con mayor tiempo de retraso en el pago, 10 de ellos acorde a la política interna fueron otorgados en base a la entrega de una garantía sea esta con cheque o una letra de cambio; de la revisión efectuada se verificó que de los diez créditos apenas se efectivizó la garantía de cuatro y los seis restantes no se ha efectuado el trámite correspondiente.

Lo cual no permitió que la empresa recupere un valor de \$ 14313,56 siendo el valor recuperado únicamente de \$ 2800,00, según el detalle que se presenta:

Tabla N° 4.4. Garantías efectivizadas

CLIENTE	MONTO ADEUDADO	TIPO DE GARANTÍA	EFFECTIVIZACIÓN DE GARANTÍA	VALOR RECUPERADO
Bonilla Villarroel Luis	1010,69	Cheque	Cobrado	1000,00
Ulloa Jarol Orlando	1958,52	Letra de cambio	No efectivizado	
Montaluisa Panchi Edison	5382,88	Letra de cambio	En proceso de efectivización	
Arcos Nogales Carla	1234,18	Cheque	Cobrado	1000,00
Bonilla Fausto Marcelo	346,19	Letra de cambio	No efectivizado	
Carrasco Lescano Efraín	1217,89	Letra de cambio	No efectivizado	
Pazmiño Guadalupe	669,06	Letra de cambio	No efectivizado	
Ilbay Lema Leonardo	364,62	Cheque	Cobrado	300,00
Carrasco Lescano Efraín	1217,89	Cheque	No efectivizado	
Luzardo Romero Alexandra	911,64	Cheque	Cobrado	500,00
TOTAL RECUPERADO	14313,56			2800,00

Fuente: Archivo de clientes Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

La empresa estableció como política de concesión de crédito:

“...En caso de que un cliente no cancele su deuda hasta los 90 días una vez efectuadas las llamadas respectivas, se ejecutará la garantía y tomarán las medidas legales respectivas...”.

La Jefe Financiero no ha efectuado el seguimiento respectivo a los créditos vencidos con más de 60 días de retraso, y no se enviado la documentación al asesor jurídico para que efectúe el trámite legal y efectivizar las garantías.

Esto ha ocasionado que la empresa no logre recuperar en valor de \$ 11513,56 por concepto de garantías de créditos concedidos afectando la disponibilidad de recursos para el desarrollo del ciclo comercial.

Recomendación N° 4

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe Financiero la revisión de las garantías recibidas y la aplicación del proceso legal para efectuar el cobro de las mismas, considerando la política interna de la empresa.

Al Jefe Financiero:

Efectuará la revisión del estado legal de las garantías y direccionará al asesor jurídico para ejecutar las medidas legales y poder recuperar los valores correspondientes.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Concesión de créditos no cumplen con los requisitos (Ref. RC 1/1)

Se analizó 27 expedientes de créditos concedidos con el objetivo de verificar si cumplen con los requisitos para su concesión, de los cuales 23 no poseen copia de la cédula, 14 no adjuntaron copia del RUC, 1 crédito no cuenta con garantía a pesar que por el monto debía solicitarse, 9 no llenaron y presentaron el formulario para concesión de crédito.

Las políticas de concesión de crédito de Comercial Los Nevados Cía. Ltda. establecen:

“... Los requisitos para conceder el crédito serán, copia de la cédula, copia del RUC, garantía, llenar el formulario de solicitud de crédito.- Se solicitará una garantía en montos superiores a \$ 2000,00 o dependiendo del cliente esto lo determinará el Jefe Financiero, la garantía entregada será en letra de cambio o cheque y deberá ser de al menos el 80% del valor del crédito concedido...”

La Jefe Financiera informó que debido a la relación comercial permanente de algunos clientes ya no se les solicita todos los requisitos.

Las políticas fueron impartidas de forma verbal al personal y en ocasiones la aprobación del crédito lo efectúa la vendedora.

Debido a la regularidad de los clientes se genera un mayor grado de confianza por lo que se está inobservando los requisitos de crédito.

Los créditos se están otorgando sin el cumplimiento de los requisitos debido a que por la frecuencia de los clientes se considera que no es necesario, lo cual ocasiona expedientes incompletos, información inconclusa y falta de garantías para posteriormente aplicar efectivamente el proceso de recuperación de cartera ya que no se cuenta con información que permita ubicar al cliente y así se generan créditos con retrasos en los pagos.

Recomendación N° 5

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe Financiero se capacite al personal de ventas sobre las políticas de crédito y requisitos para la concesión de los mismos, y estos serán entregados de forma escrita.

Al Jefe Financiero:

Se abstendrá de exonerar la presentación de requisitos y garantías a pesar de que los clientes sean permanentes, precautelando así la recuperación de valores para la empresa y disminuyendo el riesgo de créditos incobrables.

Efectivización de garantías en créditos mayores a 60 días (Ref. EFG 1/1)

De la revisión de 10 créditos que por el monto debía solicitarse garantía, se determinó que se efectivizó la garantía en 4 casos cuya garantía fue entregada en cheque, los 6 restantes al ser garantías con Letra de Cambio no se ha dado el trámite legal para poder ejecutar.

La empresa estableció como política de concesión de crédito:

“...En caso de que un cliente no cancele su deuda hasta los 90 días una vez efectuadas las llamadas respectivas, se ejecutará la garantía y tomarán las medidas legales respectivas.- Si una vez concluido el plazo se insistirá en llamada telefónicas durante los primeros 5 días, posterior se enviarán oficios indicando el saldo adeudado y tiempo de retraso, si posterior a ello no se efectúa el pago se pasará el caso al asesor jurídico para que empiece con el trámite de cobro legal...”

La Jefe Financiero no ha efectuado el seguimiento respectivo a los créditos vencidos con más de 60 días de retraso, y no se enviado la documentación al asesor jurídico para que efectúe el trámite legal y efectivizar las garantías.

Esta inobservancia de la política interna ha ocasionado que la empresa no logre recuperar oportunamente los valores por créditos mediante la vía de garantías.

Recomendación N° 6

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe Financiero la revisión de las garantías recibidas y la aplicación del proceso legal para efectuar el cobro de las mismas, considerando la política interna de la empresa.

Al Jefe Financiero:

Efectuará la revisión del estado legal de las garantías y direccionará al asesor jurídico para ejecutar las medidas legales y poder recuperar los valores correspondientes.

Inadecuada aplicación del Proceso de Recuperación de Cartera. (Ref. PRC 1/1).

La Jefe Financiera quien es la encargada de efectuar el proceso de recuperación de cartera en los créditos con mayor tiempo de retraso en el pago no ha efectuado el procedimiento correspondiente en cuanto a llamadas de prevención, envió de oficios y efectivización de garantías; de 15 créditos analizados únicamente a 3 clientes se envió el oficio indicando el saldo y tiempo de retraso, en ningún caso se ha aplicado el proceso legal, ni se aplicó el interés por mora, al igual que no se ha aplicado el cobro de garantías.

Como norma de recuperación de cartera la empresa estableció:

“... El proceso de recuperación de cartera lo realiza el Jefe Financiero y por designación un vendedor o la contadora.- El proceso consiste en efectuar en primer lugar llamadas de prevención a los clientes que se encuentre por vencer su plazo, si una vez concluido el plazo se insistirá en llamada telefónicas durante los primeros 5 días, posterior se enviarán oficios indicando el saldo adeudado y tiempo de retraso, si posterior a ello no se efectúa el pago se pasará el caso al asesor jurídico para que empiece con el trámite de cobro legal.- Se cobrará el 2% por mora en el pago ...”.

La falta de aplicación del proceso por parte de la Jefe Financiera y la concentración de funciones no ha permitido una adecuada recuperación de cartera, debido a que por las diversas actividades no ha ejecuta esta actividad, ni ha delegado a otro empleado el proceso, por lo que no se ha efectuado las llamadas telefónicas de prevención, envió de oficios y postergando la efectivización de garantías.

Por lo destallado se está incumpliendo las políticas internas y ocasionando retrasos mayores en el proceso lo que a su vez perjudica las actividades de la empresa.

Recomendación N° 7

Al Gerente General:

Dispondrá al Jefe Financiero la aplicación oportuna del proceso de recuperación de cartera y supervisará mensualmente las acciones tomadas y saldos recuperados producto de este proceso.

Al Jefe Financiero:

Aplicará el proceso de recuperación de cartera y de ser necesario delegará esta función a otro empleado con el objetivo de optimizar el proceso y obtener resultados.

Emitirá informes mensuales sobre los montos recuperados y planificará las actividades para conseguir los resultados esperados, de conformidad a las normas emitidas para este proceso.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

La empresa no aplica indicadores de gestión (Ref. **INDG 1/1).**

Comercial Los Nevados dentro de su actividad concede créditos y efectúa el proceso de recuperación de cartera, estos procesos no se encuentran evaluados en base a indicadores de gestión, únicamente se estandariza por el saldo de cuentas por cobrar de una año a otro.

Considerando el porcentaje de participación de la cartera así:

Tabla N° 4.5. Participación de la cartera frente a los activos totales

<i>Participación de la cartera frente a los activos totales</i>			
Variable	Indicador	Fórmula	Cálculo]
V. de eficiencia: porcentaje	Participación de la cartera frente a los activos totales	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Total activos}}$	$\frac{264587,95}{4879288,78} * 100 = 5,42\%$

Fuente: Balance General Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Tabla N° 4.6. Participación de la cartera frente a los activos corrientes

<i>Participación de la cartera en el activo corriente</i>			
Variable	Indicador	Fórmula	Cálculo]
Porcentaje	Participación de la cartera en el activo corriente	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activo Corriente}}$	$\frac{264587,95}{3316591,65} * 100 = 7,08\%$

Fuente: Balance General Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Actualmente los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida empresarial, para evaluar el desempeño y los resultados, la idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

La Administración no ha definido ni implementado indicadores de gestión debido a la falta de cultura evaluadora y al no contar con un área específica o personal designado para esta función no se ha considerado la importancia de evaluar el desempeño organizacional, enfocándose únicamente en evaluaciones empíricas.

La falta de evaluación del desempeño institucional utilizando la herramienta de indicadores de gestión no permite determinar la eficiencia, eficacia y economía del proceso de recuperación de cartera así como proporcionar información para la toma de decisiones.

Recomendación N° 8

Al Gerente General:

Al ser el líder de la empresa conjuntamente con la dirección, implementará procesos de evaluación y aplicará indicadores de gestión al proceso de concesión de crédito y la correspondiente recuperación.

Dispondrá al Jefe Financiero aplicar indicadores financieros, de gestión y de actividad que permitan medir y evaluar el cumplimiento de objetivos así como la eficiencia de la gestión empresarial en la recuperación de valores vencidos, adicional efectuar informes periódicos que sirvan como una herramienta para acciones futuras y toma de decisiones que eviten riesgos crediticios.

Aplicación de indicadores de gestión (Ref. APL IG 1/1).

Debido a la falta de diseño y aplicación de indicadores para la concesión de créditos y el proceso de recuperación que permitan evaluar el desempeño y enfocar la toma de decisiones adecuadas y oportunas son la información proporcionada por la empresa se pudo analizar y aplicar los siguientes indicadores:

Tabla N° 4.7. Índice de cartera vencida o de morosidad

<i>Índice de cartera vencida o de morosidad</i>			
Variable	Indicador	Fórmula	Cálculo]
V. de eficiencia: Porcentaje %	Porcentaje de morosidad de la cartera	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total de cartera}} * 100$	$\frac{65384,99}{264587,95} * 100 = 24,71\%$

Fuente: Balance General Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Con este indicador

se determina el porcentaje de la cartera vencida en relación al total de la cartera,

siendo para el año 2013 de 24,71%, lo cual representa un valor significativo de valores pendientes de cobro.

Tabla N° 4.8. Índice de promedio de cobro

<i>Índice de promedio de cobro</i>			
Variable	Indicador	Fórmula	Cálculo]
V. de eficiencia: días	Índice promedio de cobros	$\frac{\text{Saldo de cuentas por cobrar}}{\text{Ventas} / 360}$	$\frac{264587,95}{\left(\frac{3159709,04}{360}\right)} = 30,15$

Fuente: Balance General Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Este indicador permite establecer el tiempo promedio de cobro de la empresa siendo de 30,15 días, considerando que por política interna se otorgan plazos de entre 15 días hasta un máximo de 60 días.

Tabla N° 4.9. Participación de la cartera en el activo corriente

<i>Participación de la cartera en el activo corriente</i>			
Variable	Indicador	Fórmula	Cálculo]
Porcentaje	Participación de la cartera en el activo corriente	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activo Corriente}}$	$\frac{264587,95}{3316591,65} * 100 = 7,08\%$

Fuente: Balance General Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Con la aplicación de este indicador se determina si el exceso de cartera está generando fondos ociosos a un alto costo de oportunidad y financiamiento.

La Administración no ja establecido indicadores que permitan evaluar el desempeño, eficiencia, eficacia y economía del proceso de recuperación de cartera, al igual que no

existen disposiciones sobre la presentación de informes periódicos sobre la morosidad, antigüedad de saldos, y acciones emprendidas para este proceso.

Lo que ha generado que no sean evaluados, medidos y analizados los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera lo que generó que en el año 2013 no se aplique medidas correctivas, para evitar la morosidad.

Recomendación N° 9

Al Gerente General:

Disponer al Jefe Financiero y Contadora respectivamente la aplicación de indicadores de gestión y financieros periódicamente, con el objetivo de evaluar el desempeño en el proceso.

Solicitará informes mensuales sobre la aplicación de indicadores y los resultados obtenidos.

Nivel de gestión en el cobro por el personal de la empresa (Ref. NC 1/1).

Del análisis efectuado a 17 créditos concedidos que se encuentra ya vencidos se determinó que la concentración mayor de retraso está en:

Tabla N° 4.10. Concentración de tiempo de retraso en el pago

TIEMPO DE RETRASO		
15 días	30 días	60 días o más
200,79		
	1010,69	
		1958,52
	5382,88	
850,49		
595,46		
1234,18		
569,23		
200,52		
	346,19	
	690,67	
		669,06
		509,76
48672,40		
		364,62
	1217,89	
	911,64	
\$ 52323,07	\$ 9559,96	\$ 3501,96

Fuente: Reporte de clientes Comercial Los Nevados año 2013

Elaborado por: Francisca Fonseca

Lo cual representa que el 80,02% de la cartera vencida al 31 de diciembre de 2013, corresponde a montos de 15 días de retraso; el 14,62% corresponde a créditos con 30 días de retraso y el 5,36% se trata de créditos con más de 60 días de retraso.

La norma de recuperación de cartera establece que:

“... El proceso de recuperación de cartera lo realiza el Jefe Financiero y por designación un vendedor o la contadora.- El proceso consiste en efectuar en primer lugar llamadas de prevención a los clientes que se encuentre por vencer su plazo, si una vez concluido el plazo se insistirá en llamada telefónicas durante los primeros 5 días, posterior se enviarán oficios indicando el saldo adeudado y tiempo de retraso, si posterior a ello no se efectúa el pago se pasará el caso al asesor jurídico para que empiece con el trámite de cobro legal.- Se cobrará el 2% por mora en el pago ...”.

Del proceso establecido se evidencio que se efectuaron las llamadas preventivas, más no se continuó con el proceso a fin de evitar que se incremente el retraso en el pago, ya que se estableció que del total de la cartera vencida únicamente se recuperó el 30%, del monto total únicamente se recuperó \$ 19800,00.

Eficiencia en la recuperación de cartera

$$\frac{\text{Monto de cartera recuperada}}{\text{Total cartera}} * 100$$

$$\frac{19800}{65384,99} * 100$$

30%

La falta de gestión una vez efectuadas las llamadas de prevención y las demás instancias una vez superado los plazos de pago, y la no efectivización de las garantías como indica la norma ocasiona que no se pueda medir oportunamente la efectividad de la recuperación de cartera, ni se tomen acciones correctivas a fin de recuperar los valores y así evitar cuentas incobrables.

Recomendación N° 10

Al Gerente General:

Disponer al Jefe Financiero la aplicación de todo el proceso de recuperación de cartera de manera oportuna y efectiva a fin de evitar que el monto de cartera vencida se incremente y los plazos de pago superen los 60 días, y se conviertan en créditos incobrables.

Al Jefe Financiero

Aplicará el proceso de recuperación de cartera en todas sus etapas y de no poder ejecutarlo designará a otro empleado esta actividad para que se lleve a cabo adecuadamente y en los plazos establecidos; informará mensualmente sobre el avance de la recuperación y montos actuales.

AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

Documentación de respaldo de créditos concedidos. (Ref. EVCI 1/3)

Se verificó físicamente los expedientes de 27 créditos concedidos custodiados por el Asistente Contable y se determinó que no contienen toda la documentación requerida previo la obtención y aprobación del crédito se observó lo siguiente:

- Formularios de solicitud de crédito sin firma de autorización por parte del Jefe Financiero, en la solicitud no consta el plazo de crédito, se encuentran incompletos datos sobre identificación, direcciones y contactos del cliente.
- En un 85% de los expedientes no consta la copia de cédula del cliente, y 51% no adjunta copia de RUC.
- Existen letras de cambio con firmas incompletas, sin datos y sin firma del garante de ser el caso.
- No constan los formularios de solicitud de crédito.
- Se otorgan créditos sin solicitar la garantía.
- Varios créditos fueron aprobados por el vendedor sin delegación del Jefe Financiero.
- Varios créditos fueron concedidos con un plazo mayor al establecido por la política.

La política de para la concesión de crédito establece:

“... La concesión de créditos se efectúa previa autorización del Jefe Financiero quien considerará el tipo de cliente, su historial crediticio, el monto de crédito y las garantías.- Los requisitos para conceder el crédito serán, copia de la cédula, copia del RUC, garantía, llenar el formulario de solicitud de crédito.- Se solicitará una garantía en montos superiores a \$ 2000,00 o dependiendo del cliente esto lo determinará el Jefe Financiero, la garantía entregada será en letra de cambio o cheque y deberá ser de al menos el 80% del valor del crédito concedido.- Los plazos de crédito serán de 15, 30, 45 y 60 días...”.

Todas las operaciones financieras deben ser respaldadas con documentación que sustente efectivamente su legalidad, oportunidad y veracidad.

La inobservancia de la política de concesión de crédito, falta de control y verificación previa la autorización y aprobación de un crédito, genera que no se cuente con toda la documentación que respalde y garantice el proceso de cobro, lo cual representa un riesgo al no contar con la documentación suficiente y pertinente para de ser necesario aplicar procesos legales de cobro con el objetivo de recuperar los valores.

Recomendación N° 11

Al Gerente General:

Disponer al Jefe Financiero que previo a la autorización de un crédito, se solicite, verifique y controle la presentación de todos los documentos requeridos para la concesión del crédito, en el caso de garantías se revisará que se encuentren adecuadamente llenadas, con firmas legibles, que las solicitudes de crédito se encuentren llenas completamente, sin tachones ni enmendaduras, con lo cual se sustenta la legalidad y veracidad de las operaciones con el objetivo de garantizar la recuperación de los valores vencidos.

Concentración de funciones en al área de cobranzas (Ref. EVCI 1/3)

Se analizó los expedientes de crédito entre esto las solicitudes y firmas de autorización siendo el Jefe Financiero quien efectúo este proceso, adicional es el mismo Jefe Financiero quien efectúa el proceso de recuperación de cartera, adicional el control del área contable de la empresa.

Sin embargo las normas de recuperación de cartera establecen:

“...La concesión de créditos se efectúa previa autorización del Jefe Financiero quien considerará el tipo de cliente, su historial crediticio, el monto de crédito y las garantías.- El proceso de cobranza lo realiza el Jefe Financiero y por designación un vendedor o la contador...”

Las funciones de autorización de créditos y recuperación de cartera se encuentran centralizadas en el Jefe Financiero, quien debido a sus múltiples funciones no ha podido efectuar los procesos efectivamente evitando la aplicación de controles adecuados incrementando el riesgo de posibles errores que no puedan ser detectados, el Jefe Financiero no ha designado a otra persona para que realice la

recuperación de cartera retardando las actividades e incrementando el riesgo de que se generen créditos incobrables.

Se deben establecer y definir actividades de control en cada uno de los procesos, para esto es importante garantizar la separación de funciones para un adecuado control y ejecución de actividades, segregando responsabilidades y optimizando los recursos con que cuenta la empresa.

Recomendación N° 12

Al Gerente General:

Definirá la separación de funciones en referencia a la aprobación de los créditos así como quien efectuará el proceso de recuperación de funciones, no se asignará a una sola persona todas las etapas claves de un proceso, en cuanto al análisis, aprobación y recuperación de valores, ya que las actividades no se pueden obstaculizar en caso de ausencia de una persona.

Establecerá las funciones por escrito al personal determinando sus actividades, niveles de responsabilidad y personal a cargo.

Actividades de monitoreo y control (Ref. EVCI 1/3)

Del análisis efectuado al sistema de control interno de Comercial Los Nevados, se evidenció que las actividades de monitoreo y control son realizadas por los Jefes departamentales; más aún no se verifica que el monitoreo aplicado proporcione seguridad razonable de la información generada en cada departamento, y que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales, y permitan la detección de errores o irregularidades.

La falta de un plan de control por parte de la Administración ocasiona que no se apliquen actividades de control y seguimiento que permitan evaluar la correcta aplicación del sistema de control de calidad en cada proceso efectuado por la empresa.

Recomendación N° 13

Al Gerente General:

Analizará la factibilidad de contar con personal especializado en sistemas de control interno, quien se responsabilizará de evaluar periódicamente los controles internos establecidos y de conformidad con los resultados emitir criterios y opiniones para la toma de acciones correctivas.

Con base en los procedimientos de auditoría aplicados en el transcurso del trabajo de campo y con la evidencia obtenida, con las observaciones anteriormente descritas concluimos que la empresa en el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2013 mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de leyes, normas y políticas, a excepción de lo comentado.

Atentamente,

Ing. Francisca Fonseca Gómez

AUDITORA AUDICORP CIA. LTDA

Latacunga, 26 de enero de 2015.

Tabla N° 4.11. MATRIZ DE RECOMENDACIONES



AUDICORP CIA. LTDA
MATRIZ RESUMEN DE RECOMENDACIONES AL COMERCIAL
LOS NEVADOS CIA.LTDA.

N° RECOMENDACIÓN	AL GERENTE GENERAL	AL JEFE FINANCIERO
1	Dispondrá al Jefe Financiero dar cumplimiento con lo establecido para el proceso de recuperación de cartera en las formas y tiempos establecidos	Aplicará el proceso de recuperación de cartera de manera oportuna evitando que los plazos de cobro superen el tiempo establecido y así la empresa perciba los ingresos correspondientes que dinamicen su actividad comercial.
2	Dispondrá al Jefe Financiero y Contador la revisión de la cuenta clientes y regularización en los estados financieros. Dispondrá la capacitación al personal de cajas y bodega sobre el proceso de envío de mercadería para la sucursal.	Dispondrá a la Contadora la regularización de la cuenta clientes por el saldo de \$ 3880,00, adicional la creación de la cuenta que vincule él envió de la matriz con la sucursal. Dispondrá por escrito a los encargados de bodega así como del área de caja la aplicación del proceso adecuado de envío de mercadería, con la utilización de la nota de salida de bodega y recepción en la sucursal.
3	Dispondrá al Jefe Financiero y Contador la aplicación de la provisión de cuentas incobrables de conformidad a la normativa vigente.	Dispondrá a la Contadora el cálculo y contabilización de la provisión de cuentas incobrables y efectuar los ajustes respectivos, dando cumplimiento a lo establecido en la normativa legal provisionando al menos el 1% de los créditos comerciales concedidos y no recuperados sin que la provisión acumulada exceda del 10% de la cartera total.

4	Dispondrá al Jefe Financiero la revisión de las garantías recibidas y la aplicación del proceso legal para efectuar el cobro de las mismas, considerando la política interna de la empresa.	Efectuará la revisión del estado legal de las garantías y direccionará al asesor jurídico para ejecutar las medidas legales y poder recuperar los valores correspondientes.
5	Dispondrá al Jefe Financiero se capacite al personal de ventas sobre las políticas de crédito y requisitos para la concesión de los mismos, y estos serán entregados de forma escrita.	Se abstendrá de exonerar la presentación de requisitos y garantías a pesar de que los clientes sean permanentes, precautelando así la recuperación de valores para la empresa y disminuyendo el riesgo de créditos incobrables.
6	Dispondrá al Jefe Financiero la revisión de las garantías recibidas y la aplicación del proceso legal para efectuar el cobro de las mismas, considerando la política interna de la empresa.	Efectuará la revisión del estado legal de las garantías y direccionará al asesor jurídico para ejecutar las medidas legales y poder recuperar los valores correspondientes.
7	Dispondrá al Jefe Financiero la aplicación oportuna del proceso de recuperación de cartera y supervisará mensualmente las acciones tomadas y saldos recuperados producto de este proceso.	<p>Aplicará el proceso de recuperación de cartera y de ser necesario delegará esta función a otro empleado con el objetivo de optimizar el proceso y obtener resultados.</p> <p>Emitirá informes mensuales sobre los montos recuperados y planificará las actividades para conseguir los resultados esperados, de conformidad a las normas emitidas para este proceso.</p>

8	<p>Al ser el líder de la empresa conjuntamente con la dirección, implementará procesos de evaluación y aplicará indicadores de gestión al proceso de concesión de crédito y la correspondiente recuperación.</p> <p>Dispondrá al Jefe Financiero aplicar indicadores financieros, de gestión y de actividad que permitan medir y evaluar el cumplimiento de objetivos así como la eficiencia de la gestión empresarial en la recuperación de valores vencidos, adicional efectuar informes periódicos que sirvan como una herramienta para acciones futuras y toma de decisiones que eviten riesgos crediticios.</p>	
9	<p>Disponer al Jefe Financiero y Contadora respectivamente la aplicación de indicadores de gestión y financieros periódicamente, con el objetivo de evaluar el desempeño en el proceso.</p> <p>Solicitará informes mensuales sobre la aplicación de indicadores y los resultados obtenidos.</p>	
10	<p>Disponer al Jefe Financiero la aplicación de todo el proceso de recuperación de cartera de manera oportuna y efectiva a fin de evitar que el monto de cartera vencida se incremente y los plazos de pago superen los 60 días, y se conviertan en créditos incobrables.</p>	<p>Aplicará el proceso de recuperación de cartera en todas sus etapas y de no poder ejecutarlo designará a otro empleado esta actividad para que se lleve a cabo adecuadamente y en los plazos establecidos; informará mensualmente sobre el avance de la recuperación y montos actuales.</p>

11	<p>Disponer al Jefe Financiero que previo a la autorización de un crédito, se solicite, verifique y controle la presentación de todos los documentos requeridos para la concesión del crédito, en el caso de garantías se revisará que se encuentren adecuadamente llenadas, con firmas legibles, que las solicitudes de crédito se encuentren llenas completamente, sin tachones ni enmendaduras, con lo cual se sustenta la legalidad y veracidad de las operaciones con el objetivo de garantizar la recuperación de los valores vencidos.</p>	
12	<p>Definirá la separación de funciones en referencia a la aprobación de los créditos así como quien efectuará el proceso de recuperación de funciones, no se asignará a una sola persona todas las etapas claves de un proceso, en cuanto al análisis, aprobación y recuperación de valores, ya que las actividades no se pueden obstaculizar en caso de ausencia de una persona.</p> <p>Establecerá las funciones por escrito al personal determinando sus actividades, niveles de responsabilidad y personal a cargo.</p>	
13	<p>Analizará la factibilidad de contar con personal especializado en sistemas de control interno, quien se responsabilizará de evaluar periódicamente los controles internos establecidos y de conformidad con los resultados emitir criterios y opiniones para la toma de acciones correctivas.</p>	

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. El enfoque de auditoría integral brinda la alternativa de aplicar controles con una perspectiva global de cada entidad, abarcando las áreas financieras, control interno, cumplimiento legal y gestión, lo cual permite emitir un criterio íntegro.
2. Mediante la aplicación de un examen de auditoría integral al proceso de Recuperación de Cartera del Comercial Los Nevados Cía. Ltda., se evaluó de manera integral el proceso de concesión de créditos, la aplicación de normas y políticas, el sistema de control interno y las gestiones realizadas para recuperar la cartera y así emitir una opinión sobre aspectos relevantes en base a la información proporcionada por la empresa.
3. En base a la evidencia obtenida de la aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría se emitió el Informe de Auditoría Integral, en el cual se incluyeron recomendaciones enfocadas al mejoramiento y corrección de aspectos significativos para la empresa.
4. La Administración de Comercial Los Nevados Cía. Ltda. no aplicó indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño en el proceso de recuperación de cartera y así disminuir el riesgo de créditos incobrables.
5. La empresa no efectuó el cálculo y registro de la provisión para cuentas incobrables, por lo que no pudo incluir esta deducción en su declaración de Impuesto a la Renta, ocasionando un pago mayor.
6. La concentración de funciones en el Jefe Financiero a ocasionado que se presenten errores y no se logre la aplicación efectiva del proceso de recuperación de cartera evitando que los montos por créditos incobrables incrementen.

RECOMENDACIONES

1. La aplicación de una adecuada gestión integral es el resultado de la evaluación continua mediante la utilización de herramienta que determinen la eficacia, eficiencia y economía entre estos los indicadores, por lo que se recomienda la implementación de procesos de evaluación a los procesos de Comercial Los Nevados.
2. El informe de auditoría integral contiene recomendaciones para mejorar las debilidades presentadas, las cuales deben ser realizadas por la Administración a fin de mejorar los procesos de evaluación institucional, control interno e información financiera, a la vez se recomienda la aplicación de auditoría integrales en los procesos centrales de la empresa.
3. Difundir las normas y políticas internas a todo el personal de manera escrita y analizarlas en reuniones de trabajo que permitan armonizar las labores, y aplicarlas efectivamente de común acuerdo para la consecución de los objetivos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- BLANCO LUNA, Yanel (2009). Normas y procedimientos de la Auditoría Integral, ECOE EDICIONES, Colombia.
- ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo (2007). Pruebas Selectivas en la Auditoría, ECOE EDICIONES, Colombia.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007). Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, Prentice Hall, México.
- Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado
- Manual de Auditoría de Financiera de la Contraloría General del Estado (2003).
- MALDARRIAGA, Juan (2004). Manual Práctico de Auditoría, DEUSTO, España.
- MANTILLA, Samuel Alberto (2005). Auditoría del Control Interno, ECOE EDICIONES, Colombia.
- SOTOMAYOR, Alfonso (2008). Auditoria Administrativa, México.
- BELTRAN J (2000); Indicadores de Gestión; Editores Ltda Tercera Edición.
- CHIAVENATO I (2004) Administración de los Nuevos Tiempos; Mc Graw Hill Primera Edición.
- MALDONADO, Milton K (2004). Auditoría de Gestión, PRODUCCIONES DIGITALES ABDA-YALA, Ecuador

WEBGRAFÍA:

- <http://www.salonhogar.com/materias/administracion/tiposdeplaneacion.htm>
- <http://www.oocities.org/es/angelcontreras01/pype/pype1.htm>

- http://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas_por_cobrar
- <http://www.monografias.com/trabajos60/manual-auditoria-financiera-ii/manual-auditoria-financiera-ii.shtml>
- http://www.emagister.com/clasificacion-afirmaciones-auditoria_h
- <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria.shtml>

ANEXOS

ANEXO N° 1.- Oficio de aprobación de la empresa



Latacunga, 16 de mayo de 2014.

Ingeniera

Francisca Fonseca Gómez

Presente:

Por medio de la presente permítame comunicar que en respuesta a su oficio en mi calidad de Gerente General de Comercial Los Nevados Cia. Ltda. autorizo el desarrollo del proyecto de tesis denominado "EXAMEN DE AUSITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL COMERCIAL LOS NEVADOS CIA. LTDA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013", y se brindará el apoyo respectivo para su desarrollo.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente:

Ing. Vinicio Grana

Gerente Comercial Los Nevados.

ANEXO N° 2.- Oficio de entrega de informe final.



OFICIO CIRCULAR: N° 004-AI-RC-CLN-2014

Sección: AUDICORP CIA. LTDA
Asunto: Entrega de Informe de Auditoría Integral

Latacunga, 26 de Enero de 2015

Ingeniero

Vinicio Granja

GERENTE GENERAL COMERCIAL LOS NEVADOS CIA. LTDA

Presente.-

De mi consideración:

La firma de auditoría externa AUDICORP CIA.LTDA, realizó el Examen de Auditoría Integral al proceso de recuperación de cartera del Comercial los Nevados Cía. Ltda. por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, ejecutando procesos y técnicas de auditoría que permitieron recopilar evidencia que sustente nuestra opinión profesional, es por esto que hacemos la entrega del Informe de Auditoría Integral.

Por su favorable atención.

Atentamente,



Ing. Francisca Fonseca Gómez

AUDITORA AUDICORP CIA. LTDA.

Recibido
26-01-2015



LosNevados

ANEXO N° 3.- Estados Financieros Año 2013

BALANCE GENERAL AI: 31/12/2013

Nivel: 5

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta		
1.	ACTIVOS		
1.1.	ACTIVOS CORRIENTES		
1.1.1.	ACTIVOS CORRIENTES DISPON		
1.1.1.01	Caja Chica		139.18
1.1.1.02	Caja		7,773.14
1.1.1.03	Caja general locales		-84,508.86
1.1.1.03.	Bancos		
1.1.1.03.01	Banco Pichincha	46,399.82	
1.1.1.03.03	Banco del Austro	31,266.50	
1.1.1.03.	TOTAL Bancos		77,666.32
1.1.1.	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES DISPON		1,069.78
1.1.2.	ACTIVO CORRIENTE EXIGIBLR		
1.1.2.01	Cientes		-264,587.95
1.1.2.03	Anticipo Sueldos		22,351.90
1.1.2.05	Prestamos Empleados por Cobra		1,520.00
1.1.2.06	Anticipos Proveedores		4,271.36
1.1.2.	TOTAL ACTIVO CORRIENTE EXIGIBLR		-236,444.69
1.1.3.	ACTIVO CORRIENTE REALIZAB		
1.1.3.01	Inv. mercaderías	3,301,626.74	
1.1.3.	TOTAL ACTIVO CORRIENTE REALIZAB		3,301,626.74
1.1.4.	PAGOS PREPAGADOS		
1.1.4.05	Anticipo Impuesto Renta		12,843.19
1.1.4.06	Retenciones Recibidas 1%		78,993.92
1.1.4.09	12% IVA Compras		158,482.92
1.1.4.12	Ret. 30% IVA en Ventas		19.79
1.1.4.	TOTAL PAGOS PREPAGADOS		250,339.82
1.1.	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		3,316,591.65
1.2.	ACTIVO FIJO		
1.2.1.	ACTIVO FIJO TANG.NO DEPRE		
1.2.1.01	Terreno Belisario Quevedo Dol		108,766.88
1.2.1.02	Terreno Belisario Quevedo Can		279,726.86
1.2.1.03	Propiedad Sigchos		14,600.25
1.2.1.04	Terreno Belisario Quevedo LA		153,000.00
1.2.1.	TOTAL ACTIVO FIJO TANG.NO DEPRE		556,093.99
1.2.2.	ACTIVO FIJO TANG.DEPRECIA		
1.2.2.01	Edificios	346,451.68	
1.2.2.03	Muebles y Enseres	500.00	
1.2.2.05	Vehiculos	243,702.08	
1.2.2.07	Equipo deComputo	14,847.75	
1.2.2.09	Equipo de Oficina	3,879.82	
1.2.2.11	Muebles de Oficina	11,809.42	
1.2.2.13	Casa Loreto	352,124.99	
1.2.2.	TOTAL ACTIVO FIJO TANG.DEPRECIA		973,315.74
1.2.3.	ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES		
1.2.3.02	Patentes y Marcas		610.00

BALANCE GENERAL AI: 31/12/2013

Nivel: 5

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta		
1.2.3.	TOTAL ACTIVOS FIJOS INTANGIBLES		610.00
1.2.4.	ACTIVOS DIFERIDOS		
1.2.4.01	Gastos de Constitución	45.00	
1.2.4.	TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS		45.00
1.2.5.	OTROS ACTIVOS		
1.2.5.01	Construcción en Tránsito Vivi	32,632.40	
1.2.5.	TOTAL OTROS ACTIVOS		32,632.40
1.2.	TOTAL ACTIVO FIJO		1,562,697.13
1.	TOTAL ACTIVOS		4,879,288.78
			4,879,288.78
2.	PASIVOS		
2.1.	PASIVOS A CORTO PLAZO		
2.1.1.	CUANTAS POR PAGAR		
2.1.1.01	Sueldos por Pagar	13,773.89	
2.1.1.02	15 % utilidades Trabajado	1,145.00	
2.1.1.03	Decimo Tercero por Pagar	-3,894.19	
2.1.1.06	Decimo Cuarto por Pagar	-9,007.25	
2.1.1.07	IESS por Pagar	2,753.77	
2.1.1.08	Multas al Personal	-966.45	
2.1.1.09	Sobrantes de Caja	-11,526.85	
2.1.1.19	Ing. Vinicio Granja	-57,671.82	
2.1.1.20	Sra. Gladys Gomez	-30,605.13	
2.1.1.25	VINICIO JUNIOR	180,136.24	
2.1.1.	TOTAL CUANTAS POR PAGAR		84,137.21
2.1.2.	CUENTAS POR PAGAR		
2.1.2.01	Cobros Sector Publico	-8,365.20	
2.1.2.02	Proveedores	-151,573.91	
2.1.2.03	Cajero Express Banco Pichinch	5,408.93	
2.1.2.	TOTAL CUENTAS POR PAGAR		-154,530.18
2.1.3.	IMPUESTOS		
2.1.3.1	12% IVA en ventas	-150,098.96	
2.1.3.10	Impuestos Por Pagar SRI	-9,888.70	
2.1.3.11	Ret 70% Iva Servicios	429.60	
2.1.3.12	Ret 30% Iva en Compras	234.24	
2.1.3.15	Ret. 100% Iva Servicios	170.80	
2.1.3.3	Ret. 312 Compras 1%	2,613.41	
2.1.3.5	Ret. 310 Transporte 1%	16.38	
2.1.3.6	Ret. 1% 340 Compras	-10.37	
2.1.3.9	Ret. 2% 341 Compras	156.74	
2.1.3.	TOTAL IMPUESTOS		-156,376.86
2.1.4.	Pasivo Exijible		
2.1.4.02	Garantía de Arriendos	-400.00	
2.1.4.	TOTAL Pasivo Exijible		-400.00
2.1.	TOTAL PASIVOS A CORTO PLAZO		-227,169.83

10/01/2015 04:34:23 PM

OSWALDO

Página: 002

BALANCE GENERAL Al: 31/12/2013

Nivel: 5

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta		
2.2.	PASIVOS A LARGO PLAZO		
2.2.1.	ACREEDORES A L.PLAZO		
2.2.1.01	Prestamo Pichincha 593943-00	-8,346.37	
2.2.1.05	Prestamo Pichincha 791138-00	-24,224.58	
2.2.1.07	Prestamo Pichincha 867143-00	4,662.05	
2.2.1.08	Prestamo Pichincha 1059629-00	-33,279.70	
2.2.1.11	Prestamo Pichincha No. 138631	-225,199.04	
2.2.1.12	Prestamo Pichincha 194012-000	-162,993.08	
2.2.1.	TOTAL ACREEDORES A L.PLAZO	-449,380.72	
2.2.	TOTAL PASIVOS A LARGO PLAZO	-449,380.72	
2.	TOTAL PASIVOS		-676,550.55
			<u>-676,550.55</u>
	PATRIMONIO		
3.1.	CAPITAL		
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL		
3.1.1.01	Capital Los Nevados Ferreteri	-918,948.11	
3.1.1.	TOTAL CAPITAL SOCIAL	-918,948.11	
3.1.3.	RESULTADOS		
3.1.3.02	Resultados del Ejercicio 2010	-184,660.72	
3.1.3.03	Resultados del Ejercicio 2011	-264,150.75	
3.1.3.04	Resultados del Ejercicio 2012	-276,230.01	
3.1.3.	TOTAL RESULTADOS	-725,041.48	
3.1.	TOTAL CAPITAL	-1,643,989.59	
3.	TOTAL PATRIMONIO		-1,643,989.59
			<u>-1,643,989.59</u>
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO :		<u>-2,320,540.14</u>

Estado de Resultados

Desde: 01/01/2013

Hasta: 31/12/2013

Fecha del Reporte: 10/01/2015 04:33:28 PM

DETALLE DEL REPORTE

INGRESOS : 4. • GASTOS : 5. •

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta	
4.	CUENTAS DE RESULT.ACREEDO	
4.1.	RENTAS	
4.1.1.	INGRESOS	
4.1.1.01	Ingresos Venta 12%	* -3,135,128.60
4.1.1.02	Ventas Tarifa 0%	* -24,580.44
4.1.1.06	Descuento en Compras	-22,778.12
4.1.1.07	Interes por Mora Clientes	-1,948.70
4.1.1.09	Ingreso por arriendos	2,704.00
4.1.1.10	Otros Ingresos	-4,761.23
4.1.1.12	Transportes en Ventas	-7,355.69
4.1.1.	TOTAL INGRESOS	-3,193,848.78
4.1.	TOTAL RENTAS	-3,193,848.78
4.	TOTAL CUENTAS DE RESULT.ACREEDO	-3,193,848.78
5.	CUENTAS RESULTADO DEUDORA	
5.1.	GASTOS OPERACIONALES	
5.1.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	
5.1.1.01	Sueldos generales	84,750.52
5.1.1.03	Uniformes	2,410.44
5.1.1.04	Gasto Decimo Teroero	7,391.94
5.1.1.05	Gasto Decimo Cuarto	9,310.20
5.1.1.06	Fondos de Reserva	3,574.70
5.1.1.07	Aporte Patronal	6,699.08
5.1.1.	TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	114,136.88
5.1.2.	GASTOS DE VENTAS	
5.1.2.1	Comision a Instituciones	31,155.25
5.1.2.2	Gastos Estivaje	14,922.85
5.1.2.3	Descuent en Ventas	36,599.09
5.1.2.4	Gasto Servicio Mantenimiento	7,510.52
5.1.2.5	Promoción y Publicidad	4,861.34
5.1.2.6	Gasto Envios	30.42
5.1.2.	TOTAL GASTOS DE VENTAS	95,079.47
5.1.3.	OTROS GASTOS	
5.1.3.10	Gastos por cabezal Kenwork	-1,444.65
5.1.3.11	Transporte en Compras	13,576.49
5.1.3.12	Honorarios	50.89
5.1.3.13	Gasto Monitoreo	2,150.24
5.1.3.14	Interese y Multas pagos	103.50
5.1.3.15	Glo. Avaluos y Peritos	528.76
5.1.3.16	Glo.de Peajes	-7.00
5.1.3.17	Mantenimiento Galpon 4	8,002.25
5.1.3.18	Glo. Seguros	782.09
5.1.3.19	Suministros de Oficina	1,519.28
5.1.3.20	Gasto Atenciones al Personal	3,408.30

10/01/2015 04:33:28 PM

OSWALDO

Página: 001

Estado de Resultados

Desde: 01/01/2013

Hasta: 31/12/2013

Fecha del Reporte: 10/01/2015 04:33:28 PM

DETALLE DEL REPORTE

INGRESOS : 4. • GASTOS : 5. •

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta	
5.1.3.21	Gastos Energia Electrica	6,945.27
5.1.3.22	Gastos Predios U. y Contr	420.00
5.1.3.24	Insumos Agricolas	3,401.11
5.1.3.27	Gasto Cuentas Incoables	11,770.11
5.1.3.28	Gasto TV Cable	419.51
5.1.3.29	Gasto Agua Potable	227.00
5.1.3.3	Gastos Telefono Fijo	2,556.99
5.1.3.4	Combustible Vehiculos	7,016.02
5.1.3.5	Mantenimiento Vehiculo	7,730.06
5.1.3.7	Mantenimiento Edificio	7,474.25
5.1.3.8	Donaciones	533.65
5.1.3.9	Impuestos Contrib y Otros	7,641.78
5.1.3.	TOTAL OTROS GASTOS	84,805.90
5.1.4.	COSTO DE PRODUCCION	
5.1.4.1	Costo de Ventas	326,544.49
5.1.4.	TOTAL COSTO DE PRODUCCION	326,544.49
5.1.5.	GASTOS PERSONALES	
5.1.5.1	ING. VINICIO GRANJA	17,567.98
5.1.5.2	SRA. GLADYS GOMEZ	11,304.32
5.1.5.3	Gastos Belisario Quevedo	18,495.28
5.1.5.	TOTAL GASTOS PERSONALES	47,367.58
5.1.6.	GASTOS FINANCIEROS	
5.1.6.1	GASTO INTERES PRESTAMOS	47,090.70
5.1.6.2	GASTO COMISIONES BANCARIAS	2,097.84
5.1.6.	TOTAL GASTOS FINANCIEROS	49,188.54
.1.	TOTAL GASTOS OPERACIONALES	717,122.86
5.	TOTAL CUENTAS RESULTADO DEUDORA	717,122.86

Resultado del Periodo :

-2476,725.92

GRANJA CORRALES VINICIO
0501450050
GERENTE

MONICA HERRERA
0502145253001
CONTADOR

ANEXO N° 4.- Fotografías de la empresa

VISTA PRINCIPAL



ÁREA DE VENTAS Y CAJA



PRODUCTOS



