



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**EXAMEN ESPECIAL APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR  
CLIENTES DE LA COMPAÑÍA CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR**

**Autora: Cabero Bastidas Katy Mirella**

**Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## **Dedicatoria**

Me complace dedicar este proyecto de titulación en especial a mi madre Rosita Bastidas, mujer fuerte y emprendedora, una madre ejemplar de quien he aprendido a ser una persona perseverante, quien desde el cielo es testigo de mi esfuerzo diario y estoy segura que ahora desde allá disfruta y celebra conmigo este logro.

Con mucho cariño a mi hijo Kevin Eslao Cabero, que me inspiró a retomar mis estudios con fe y optimismo, sobre todo ser su ejemplo a seguir y demostrarle que nunca es tarde para volver a empezar.

Con mucho amor y cariño a mi esposo Carlos Cottallat, quien con su paciencia e inteligencia ha sabido guiarme, tomada de su mano diciendo siempre: ¡Tú puedes mi amor! Palabras que sin duda harán eco para continuar este camino y las llevaré por siempre grabadas en mi memoria y corazón.

Cabero Bastidas Katy Mirella

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por cada día de luz y esperanza por guiarme durante todo mi camino y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, porque sin su bendición no hubiera llegado a este momento tan especial para mí.

Cabero Bastidas Katy Mirella



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar clientes de la  
compañía Cenest Harvard S.A. Cenesthar**

**Autor:** Cabero Bastidas Katy Mirella

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Resumen**

La presente investigación tuvo como finalidad realizar un examen especial aplicado a las Cuentas por Cobrar - Clientes mediante las observaciones de la normativa para obtener los saldos reales de la Compañía Cenest Harvard S.A. Canesthar, los mismos que contaban con saldos de relevante antigüedad. En el marco teórico se indagó conceptualizaciones relacionadas al tema y a las normativas de auditoría como las NIA y NAGAS. La investigación realizada tuvo un carácter cuali-cuantitativa; los tipos de investigación utilizados fueron de campo, bibliográfica, descriptiva y explicativa. Las técnicas utilizadas elegidas para obtener la mayor información del fenómeno estudiado fueron la observación documental y la entrevista, las que ayudaron a determinar las deficiencias en los procesos de recuperación de la cartera y que a nivel contable no se cuenta con la reportería necesaria para efectuar los análisis que permitan una buena gestión de cobranzas. Mediante el informe de examen especial, se determinó que las cuentas por cobrar exponen sensatamente la información financiera, aunque existen valores por los que se debe efectuar una provisión por cuentas incobrables.

Cuentas por Cobrar

Examen especial

Saldos reales



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar clientes de la  
compañía Cenest Harvard S.A. Cenesthar**

**Autor:** Cabero Bastidas Katy Mirella  
**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Abstract**

The purpose of this research was to carry out a special examination applied to Accounts Receivable - Clients by observing the regulations to obtain the actual balances of the Company Cenest Harvard S.A. Canesthar, the same ones that had balances of relevant antiquity. In the theoretical framework, conceptualizations related to the subject and auditing regulations such as the NIA and NAGAS were investigated. The research carried out had a qualitative-quantitative nature; the types of research used were field, bibliographic, descriptive, and explanatory. The techniques used to choose to obtain the most information on the phenomenon studied were documentary observation and interviews, which helped to determine the deficiencies in the portfolio recovery processes and that at the accounting level there is not the necessary reporting to carry out the analysis that allow a good collection management. Through the special examination report, it was determined that accounts receivable wisely discloses financial information, although there are values for which a provision for doubtful accounts must be made.

Accounts Receivable

Special exam

Actual balances

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación del Cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix-x
Índice de figuras.....	xi
Índice de cuadros.....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema.....	2
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	8
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	24
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	30
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	34
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	36
PLAN DE MEJORAS.....	45
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	53
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	54
<b>ANEXOS</b> .....	55

## Índice de figuras

Figura 1 Organigrama la compañía Cenest Harvard S.A. ....	47
---	----

## Índice de cuadros

Cuadro 1 Plantilla de trabajadores .....	48
Cuadro 2 Plantilla de clientes .....	48
Cuadro 3 Principales proveedores .....	49
Cuadro 4 Principales competidores.....	49
Cuadro 5 Estado de situación financiera-2018 .....	53
Cuadro 6 Población.....	70
Cuadro 7 Muestra .....	71
Cuadro 8 Formato de ficha de observación a Colectora .....	72
Cuadro 9 Formato de entrevista al Contador .....	74
Cuadro 10 Formato de entrevista a la Contadora.....	74
Cuadro 11 Ficha de observación aplicada a la Colectora de la Compañía.....	77

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

Para las empresas generalmente es un tema muy delicado la conciliación de los saldos de sus cuentas por cobrar con los saldos reales contables, esto debido a que no se siguen los procedimientos idóneos o controles internos, los mismos que no están establecidos o que de existir, no se cumplen por parte del personal a cargo del área de cobranzas de la compañía, ya que al momento de hacer una conciliación de saldos entre Contabilidad y Cobranzas, éstos no cuadran, afectando por tanto, los credibilidad de los resultados del estado de situación financiero.

Uno de los principios contables es el reflejar en sus estados financieros la realidad de cada una de las cuentas que intervienen en el período contable, de tal manera que los administradores estén en facultad de tomar decisiones sobre cifras reales y fidedignas.

De no presentarse tal situación, cualquier resolución que se implemente, estará basada sobre valores ficticios que, de darse tal situación, claramente se pone en riesgo la estabilidad de cualquier entidad.

Mantener cuentas por cobrar pendientes por prolongados períodos, definitivamente afectan el flujo del efectivo de una empresa. Así también, éstas reflejan valores a favor de la entidad, cuyos saldos muy probablemente no se los va a poder recaudar.

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito (Meza Vargas, 1996).

La compañía Cenest Harvard S.A. Cenesthar, dedicada a la rama de la educación, se encuentra ubicada en el km. 15 de la vía a la Costa, al norte de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, cantón Guayaquil; presenta inconsistencias en los saldos de sus cuentas por cobrar, los que generan inconformidad ante los padres de familia al momento de realizar las gestiones de cobro, ya que se la realiza sobre saldos errados.

Según (Collaguazo A. M., 2013) el examen especial “es una Auditoría de alcance limitado que se encarga de verificar, estudiar y evaluar una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, aplicando técnicas y procedimientos de auditoría, con el fin de verificar el manejo de los recursos públicos, así como el cumplimiento de la normativa, procedimientos legales y reglamentarios aplicables” (p. 2).

Para tal efecto, es necesario realizar un examen especial que permita identificar las causas de la problemática en los procesos de recuperación de la cartera con corte a septiembre del 2019, identificar las cuentas incobrables y determinar los saldos reales por cobrar.

### **Situación conflicto**

La unidad educativa Cenest Harvard S.A. Cenesthar, inició sus actividades comerciales de servicios de enseñanzas de la educación en el año de 1992. Actualmente, se encuentra ubicada en el km. 15.5 de la vía a la costa al norte de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

La situación conflictiva en la unidad educativa radica en la presentación de las siguientes novedades:

- No se cuenta con un sistema que permita confirmar en el banco el pago realizado por los padres de familia, por lo que únicamente se emiten recibos de cobro cuando éstos presentan la papeleta de depósito o certificado de la transferencia a favor de la institución, por lo que al cliente se le asigna la labor de corroborar su pago en casos de pérdidas de comprobantes, ocasionando incomodidad por parte éstos.
- Los saldos entre el Departamento de Cobranzas y el Contable no coinciden.
- El asistente contable es la única persona encargada para realizar las gestiones de cobro, conjuntamente con sus tareas propias del cargo; por este motivo, no se le dedica el tiempo necesario a la gestión de recuperación de la cartera.
- No se puede realizar seguimiento a las cuentas por cobrar, al no tener claros los saldos pendientes.
- De mantener saldos conciliados, se puede registrar a tiempo cualquier afectación a los resultados del ejercicio en curso.

### **Delimitación del problema**

Campo: Auditoría

Área: Control interno de las cuentas por cobrar

Aspecto: Obtención de los saldos reales de los clientes

Tema: Examen especial aplicado a las cuentas por cobrar clientes de la compañía Cenest Harvard S.A Cenesthar

## **Formulación del problema**

¿Cómo controlar las cuentas por cobrar, que adeudan los clientes para obtener saldos reales de la empresa Cenest Harvard S.A. Cenesthar, ubicada en el km. 15 de la vía a la costa del cantón Guayaquil, provincia de las Guayas del periodo 2019?

## **Evaluación del problema**

La problemática en estudio es evaluada de acuerdo a los siguientes aspectos:

**Delimitado:** Se registran inconsistencias en las cuentas por cobrar que adeudan los clientes de la compañía Cenest Harvard S.A. Cenesthar, la que se encuentra ubicada en el km. 15 de la vía a la Costa, del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, para cuyo efecto se realizará un examen especial a los registros con corte al mes de septiembre del 2019 a fin de determinar las causas que origina dichas inconsistencias y sus efectos; así como también, establecer los saldos reales de las cuentas por cobrar.

**Claro:** Durante el desarrollo de la presente investigación se utilizará un lenguaje de fácil comprensión, de tal manera que los afectados por la problemática en estudio y cualquier ente que atraviese por problemas similares, pueda comprender claramente los análisis y recomendaciones que se dan en este trabajo, para la superación de los problemas de las cuentas por cobrar a clientes de una unidad educativa.

**Evidente:** Se evidenciará las causas que ocasionan los descuadres de los registros contables y de cobranzas; los efectos que tienen en la determinación de los saldos, mediante la realización de un examen especial que ayudará a determinar los saldos reales de las cuentas por cobrar de la compañía Cenest Harvard S.A. Cenesthar.

**Concreto:** Se abordarán conceptualizaciones, análisis y propuestas de mejoras estrictamente relacionadas con el examen especial a las cuentas por cobrar y la determinación de los saldos reales de las mismas.

**Factible:** Los resultados a presentar en el examen especial a las cuentas por cobrar y la determinación de sus saldos reales, contendrán recomendaciones de fácil ejecución.

**Variables:** Se establecerá la relación directa existente entre la variable independiente que son las cuentas por cobrar y la forma en que éstas son manejadas; con la variable dependiente, que son la determinación de los saldos reales.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general:**

Realizar el examen especial aplicado a las cuentas por cobrar clientes, mediante las observancias de las NIAS y NAGAS para obtener los saldos reales de la Compañía Cenest Harvard S.A Cenesthar

### **Objetivos específicos:**

1. Fundamentar desde la auditoría, qué es un examen especial aplicado a las cuentas por cobrar, con la finalidad de establecer su saldo real.
2. Examinar las cuentas por cobrar y la realidad de los saldos de dichas cuentas.
3. Presentar el informe del examen realizado a las cuentas por cobrar clientes, de la Compañía Cenest Harvard S.A Cenesthar.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La Compañía Cenest Harvard S.A Cenesthar presenta inconvenientes a nivel de sus Cuentas por Cobrar - Clientes, por tal motivo, es necesario analizar estas cuentas para determinar las causas que provocan tal situación y los efectos que ocasionan; la herramienta a utilizar para cumplir con este objetivo es un examen especial a dichas cuentas, para de esta manera llegar a determinar los saldos reales por cobrar y que los directivos de la empresa puedan conocer la situación efectiva sobre estos recursos.

Es decir, que los resultados que arrojen este análisis permitirán establecer con exactitud cuáles son los saldos de las cuentas por cobrar, dicho informe incluirá recomendaciones de mejoras para las gestiones que se realizan y por ende incrementar el flujo del efectivo para la empresa, beneficiando de esta manera a todos los que forman parte de la compañía.

Así también, se pone en consideración de la comunidad investigativa el presente trabajo para que sirva como referente a otras personas que deseen contar con material teórico y análisis para futuros estudios respecto de un examen especial a las cuentas por cobrar clientes.

El desarrollo de este trabajo se basa en los pasos que la metodología de la investigación dicta, es decir, se identifica el problema, se determinan variables, objetivos generales y específicos, marco teórico, marco legal, análisis financieros, plan de mejoras, conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

De acuerdo a los investigadores de la historia, la contabilidad y sus cuentas de registro existen desde las primitivas sociedades. El ser humano ha sentido la necesidad de proteger sus propios recursos, salvaguardándolos de las posibles contingencias causadas por la naturaleza y de sus propios semejantes.

En los inicios de la historia del hombre, éste no disponía del valioso recurso que constituye la escritura, y era necesario conservar algún tipo de anotaciones o registros de las transacciones comerciales, nuestros comerciantes y personas de negocios de ayer se vieron precisados a grabar muestras en las rocas o árboles o señales en las paredes de barro de sus casas, estos escritos eran en forma pictórica, plasmados en tablillas de barro y su fabricación se la atribuye a los Sumerios.

Los registros comerciales más antiguos de los que se tiene conocimiento se produjeron en Babilonia, alrededor de los 2,600 A. C. y se ha establecido que los mercaderes de ese país ordenaban a sus escribanos a que prepararan los registros de recibos, gastos, contratos de trueques, ventas, préstamos de dinero y otras operaciones de índole comercial, utilizando las técnicas antes referidas.

Además de los medios antes señalados, usados en la edad antigua para conservar las anotaciones, se tiene que también se utilizaron los llamados cuadernos y códigos, los cuales eran fabricados utilizando de dos a diez

tablillas de madera cubiertas de cera y unidas con tiras de cuero según los investigadores e historiadores, el tipo de material descrito fue utilizado principalmente por los Romanos y los Griegos, pero en vista de dificultades que presentaban dichas tablillas en su manejo, los romanos se vieron precisados a inventar el llamado Códice, el cual se hizo en hojas de pergamino y produjo una notable superación a los inconvenientes mencionados. (Joana, 2012)

Todas estas anotaciones, a más de evidenciar las ventas realizadas, también registraban los créditos otorgados a quienes no pudieron cancelar al momento de la entrega de la mercadería, a efectos de controlar lo que se tiene pendiente por cobrar.

Con el transcurrir de la historia, los empresarios entendieron que una de las formas de incrementar sus ventas y ganar a la competencia, que cada vez se vuelve más agresiva, es el otorgar créditos, como una forma de solventar la falta de liquidez de las familias que por diversas causas no cuentan con un presupuesto que les permita realizar compras de contado.

El crédito constituyó una herramienta muy importante en varias etapas de la historia empresarial y así también, su buen manejo determinó el éxito o quiebra de muchos negocios.

Si el crédito juega un papel preponderante en los actos comerciales, no menos significativa es la forma en que se lleven sus registros, controles y procesos para la recuperación de la cartera.

A nivel financiero, una buena gestión de cobranza equivale a mantener un buen flujo de efectivo, con el cual se podrán cumplir los compromisos adquiridos por la empresa y considerar expandir el negocio.

En la compañía Cenest Harvard S.A Cenesthar los registros de sus cuentas por cobrar actualmente presentan inconsistencias entre los saldos que maneja el Departamento de Cobranzas con el Contable y por consiguiente, la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar no es la más óptima a

favor de la entidad. Ante esta situación se considera necesaria la realización de un examen especial dichas cuentas, para determinar los saldos reales e implementar mejoras que ayuden en el proceso de la cobranza.

### **Antecedentes referenciales**

La autora de este trabajo ha procedido a consultar investigaciones relacionadas al tema en cuestión, las mismas que se resumen a continuación:

En la investigación del tecnólogo David Francisco Lino Peñafiel, con su tema “Incidencia en la liquidez de las cuentas por cobrar de la Distribuidora Mega Liquors Spres”, ubicada en la ciudad de Guayaquil, se determina que el objetivo de esta investigación es mejorar la gestión de cobranzas en las cuentas por cobrar y generar una mejor liquidez en la microempresa ya que no cuenta con un buen proceso en el manejo de las cobranzas utilizando diversos tipos de investigación y técnicas. (Lino Peñafiel , 2017)

Se consulta también, la investigación del tecnólogo Nixon Jesús Carpio Coronel, con el tema “Cuentas por cobrar de la compañía bananera Finca “Nueva Era””, del cantón el Triunfo, sector colonia agrícola Amazonas, de la provincia del Guayas, que tiene como objetivo proponer acciones de mejoras para evaluar las incidencias en las cuentas por cobrar de la compañía implementando un departamento en las cuentas por cobrar y pagos de facturas mejorando las operaciones de la administración de la compañía bananera Nueva Era (Yepez & Carpio, 2019).

Según la investigación del tecnólogo Jonathan Vicente Rodríguez Lazo en su tema “Análisis de la cuenta por cobrar y su influencia en la liquidez de la compañía Tubacero S.A. en el periodo 2016”, dedicada a la actividad económica de venta al por mayor de tubos de acero al carbón, presenta inconsistencias en la liquidez debido al aumento de las cuentas por cobrar,

teniendo como objetivo el disminuir el impacto en esta área que le permitan realizar pagos a corto plazo utilizando herramientas de control financiero (Rodriguez Lazo, 2017).

### **Antecedentes teóricos**

Los análisis a realizar en la presente investigación se basan en la siguiente fundamentación teórica:

#### **Contabilidad**

Se puede definir a la contabilidad como la disciplina que encamina a los sujetos económicos para que éstos regularicen y organicen en libros y registros adecuados la estructura cualitativa y cuantitativa de su propiedad (= estática contable), así como las actividades que cambian, agrandan o achican dicho patrimonio (= dinámica contable) (García J. O., 2017).

La contabilidad, se encarga de inspeccionar, clasificar y sintetizar las operaciones comerciales de una compañía o negocio con la intención de interpretar sus resultados. Debido a ello, los gerentes, directores o propietarios de dichas compañías o negocios, pueden crear instrumentos, manuales sobre el rumbo que deben seguir sus negocios, ya que mediante dichos valores contables y estadísticos se especifica la solvencia de la empresa (Morales, et al., 2011).

La contabilidad es una técnica de información, la cual se ocupa del registro, la obtención y la comunicación de información, esencialmente de naturaleza económico-financiera, con relación a una entidad que requieren sus usuarios para la adopción racional de decisiones en el ámbito de las actividades económicas (Alcarria J. J., 2012).

La autora de esta investigación concluye que la contabilidad es la ciencia que mide, analiza y estudia las finanzas en la vida diaria de los seres

humanos, ya que es de vital importancia e indispensable para llevar de manera organizada el control de los ingresos y egresos.

A demás en una compañía la contabilidad es el control sistemático que permite analizar y registrar de manera confiable los ingresos y egresos a través de las respectivas cuentas y presentado en el balance general, el mismo que presentado de manera oportuna aportará a la toma de decisiones de los accionistas de la misma, con el objetivo de sostener el patrimonio de la compañía.

### **Objetivos de la contabilidad**

Según (García, 2017), el objetivo fundamental es servir de instrumento de información y, aunque son múltiples las informaciones o datos que puede suministrar la contabilidad, podemos concretarlos en tres:

- a) Informar de la situación de la empresa, tanto en su aspecto económico-cuantitativo como en su aspecto económico-financiero. Los inventarios y los balances serán fundamentalmente los instrumentos a través de los cuales se presentará esa información.
  
- b) Informar de los resultados obtenidos en cada ejercicio económico, es decir, cuánto se ha ganado o perdido en un período de tiempo determinado.
  
- c) Informar de las causas de dichos resultados. Mucho más importante que saber «cuánto» se gana o se pierde es saber el «porqué» de esas pérdidas y de esas ganancias, para tratar de corregir gastos e incrementar ingresos en lo sucesivo.

Según gracia (Garcia J. O., 2017) los objetivos de la contabilidad son :Servir como instrumento de comunicación : se debe informar sobre el estado actual de la empresa, los resultados obtenidos en cada ejercicio económico y las causas o hechos de dichos resultados.

A su vez (Morales, et al., 2011) establece que el principal objetivo de la contabilidad es suministrar información útil para la toma adecuada de decisiones, el cual en la actualidad cuenta con aceptación generalizada y aparece en numerosos pronunciamientos de organismos profesionales.

Para la autora de este trabajo de investigación concluye que el objetivo de la contabilidad se debe obtener un informe sobre los aspectos cualitativos y cuantitativos de la empresa, dicho informe se logrará con la ayuda de los inventarios y el balance general que será de mucha importancia para calcular las pérdidas o las ganancias obtenidas, con este informe a más de reflejar “cuanto” obtendremos el “porque” de estas pérdidas o ganancias, que servirá de guía para una oportuna toma de decisiones en la compañía.

Entonces se establece que el objetivo principal de la contabilidad es el brindar información adecuada sobre los estados financieros de la empresa o negocio.

### **Clasificación de la contabilidad**

- Microcontabilidad: Se refiere tanto a las personas físicas como a las sociedades y entidades de cualquier naturaleza.
- Macrocontabilidad: Podría denominarse «contabilidad nacional y supranacional». Se refiere a la consideración y medida de las magnitudes macroeconómicas de un país (ingreso, gasto, renta, patrimonio, balanza comercial y de pagos).

Dentro de la microcontabilidad, se puede distinguir entre contabilidad «general» (estudia los principios generales aplicables a cualquier clase de entidad) y contabilidad «aplicada». La contabilidad aplicada adapta los

principios generales, definidos en la contabilidad general, a cada entidad económica concreta (García, 2017).

Según (Román, 2016) la contabilidad se clasifica de la siguiente manera:

- Contabilidad de servicios. - Destinada a las empresas que tienen como fin económico la prestación de servicios.
- Contabilidad comercial. - Dedicada para las empresas que distribuyen productos al por mayor o menor.
- Contabilidad Industrial o de costos. - Para empresas dedicadas a la fabricación, producción, elaboración de bienes o productos, donde se debe de hacer énfasis en los costos de producción.
- Contabilidad agropecuaria. - Destinada a las empresas de origen agrícola, pecuario, donde es importante conocer los costos de producción.
- Contabilidad bancaria. - Dedicadas a las instituciones financieras que están bajo control de la Superintendencia de Bancos.
- Contabilidad gubernamental. - Para el control de las actividades y cuentas gubernamentales, relacionado a tributos, finanzas, economía.
- Contabilidad financiera. - Permite dar a conocer las actividades financieras a través de indicadores económicos para la correcta toma de decisiones.
- Contabilidad de cooperativas. - Busca generar información correcta a disposición de los socios de las cooperativas.

- Contabilidad hotelera. - Relacionada al sector turístico, brindando información para el control de sus actividades diarias.

La contabilidad según (Rodriguez Y. , 2012), se clasifica en:

- **Contabilidad privada:** Se define como contabilidad privada a la que analiza, registra todas las cuentas de individuos particulares, y que les facilita la toma de decisiones ya sea en el ámbito administrativo, financiero y económico.
- **Contabilidad oficial:** Este tipo de contabilidad registra, clasifica, controla, analiza e interpreta todos los procedimientos de las instituciones de derecho público permitiendo el tomar decisiones en materia fiscal, presupuestaria, administrativa, económica y financiera.

Una vez establecido la clasificación de la contabilidad podemos definir que la misma se clasifica de acuerdo al tipo de información que estudia, ya sea información y datos no muy extensos lo que se llamaría micro contabilidad y sumas o valores enormes lo que sería macro contabilidad.

### **Contabilidad comercial**

Se define a la contabilidad comercial como aquella que se encarga del estudio de empresas cuyas actividades recaen en el área de comercio. Debido a esta contabilidad el comercio genera un registro de todas sus operaciones mismas que pueden cuantificarse en términos de dinero (Beltran, 2013).

Para (Sanchez, 2010) La contabilidad comercial se enfoca en el manejo contable de la actividad comercial de una empresa. Además permite el análisis y cuantificación de dichas acciones y su conocimiento. Mediante el empleo de los informes dados por la contabilidad comercial, es factible traducir numéricamente toda operación de venta de productos ejecutado por una compañía y su control específico y medido. Dicha información

generara indicadores acerca del buen o mal funcionamiento de la compañía.

La contabilidad comercial, por lo tanto, es el área de la contabilidad enfocada en las operaciones de un comercio. Mediante esta contabilidad el comercio genera un registro de todas sus operaciones que pueden medirse en términos de dinero (Gallegos, 2016).

Se define a la contabilidad comercial como la rama de la contabilidad que se enfoca en el estudio de todas las operaciones financieras de instituciones de índole comercial.

A demás se aplica para esta investigación que la contabilidad comercial es aquella que aporta con el control dentro administrativo en las empresas dedicadas a la compra y venta bienes y servicios con el objetivo de obtener información precisa de las cuentas mediante las operaciones financieras que se llevan en las empresas de manera sistemática.

### **Cuentas contables**

Es la denominación contable que se asigna a un conjunto de registros económicos, de manera ordenada y codificada, a fin de poder identificar, registrar y clasificar las transacciones económicas efectuadas por un ente económico (Carrera, 2015).

“Es el nombre que se asigna a un grupo de bienes, servicios, derechos y obligaciones de una misma especie, el que se mantiene durante el ciclo contable; el que debe ser explicativo, para evitar confusión u otra interpretación ” (Castillo, 2012).

La ciencia contable, es la herramienta de trabajo más importante porque ayuda a presentar la información en forma sintetizada de todas las operaciones que han ocurrido en la empresa, durante un período de tiempo. Permite dar a conocer a muchos interesados los informes financieros de la empresa, como: a los dueños del negocio, al gobierno, a las instituciones

bancarias y financieras, a los clientes, a los posibles inversionistas (Palomeque, 2011).

Para la autora de este trabajo de investigación define que las cuentas contables son las designaciones a los registros de ingresos y egresos en una compañía, ya que permite registrar de manera metódica las finanzas permitiendo a los accionistas tener un mejor enfoque para las futuras inversiones. Además las cuentas contables son un grupo de registros en los cuales se detalla de forma ordenada temporalmente todas las transacciones que ocurren en una institución

### **Clasificación de las cuentas**

Según (Vasques, et al., 2017) las cuentas contables se clasifican en:

- Cuentas Reales: Activos, pasivos y Capital
- Cuentas Nominales: Ingresos, costos y gastos

Además, (Morales, et al., 2011), establece que las principales cuentas contables son:

- Los activos
- Los pasivos
- El capital contable
- Los ingresos y gastos
- Los cambios en el capital contable
- Los flujos de efectivo

Las cuentas contables se clasifican en activos y pasivos, dentro de los activos se puede encontrar los activos corrientes y activos no corrientes y dentro de los pasivos podemos encontrar los pasivos corrientes y no corrientes (Alcarria J. J., 2012).

La autora de esta investigación concluye que se puede mencionar que las cuentas contables se clasifican en Activo y Pasivos, y que además estas cuentas tienen subclasificaciones.

## Concepto de activo

El activo o los activos son el conjunto de bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa con los que esta desarrolla su actividad económica. Los activos provienen de transacciones o acontecimientos pasados y pueden ser propiedad de la empresa o simplemente ser controlados por la misma. Además, se requiere que tengan la capacidad de producir futuros beneficios (Alcarria J. J., 2012).

Según (Gomez, 2016) Integrado por el conjunto de bienes y derechos cuantificables, derivados de transacciones o de hechos propios del ente contable, capaces de permitir la prestación de servicios, producción de bienes o de ingresos económicos y financieros razonablemente esperados durante el desarrollo de la gestión. Incluye este grupo gastos cuya apropiación, por diversas razones, se difiere para gestiones futuras.

En el entorno de la contabilidad se denomina “activo” a la totalidad de recursos de que dispone una empresa para llevar a cabo sus operaciones. Representa todos los bienes y derechos que son propiedad de la empresa, ya sean con fines comerciales como utilitarias. Así como también aquellos de los que se espera obtener un beneficio en el futuro (Ruiz, 2017).

La autora de la investigación asume que el activo son bienes o derechos que se obtienen como resultado de hechos pasados de una entidad, para obtener beneficios cuantificables en el futuro de los ingresos de una entidad los que se dividen en corriente y no corriente.

## Clases de activo

Según (Bonás, 2017), Los activos se clasifican en:

- **Activo corriente:** bienes y derechos adquiridos con intención de que permanezcan menos de un año (Bonás, 2017).

- **Activo no corriente:** bienes y derechos adquiridos con intención de que permanezcan en la empresa durante más de un año, que no se han adquirido con fines de venta; como maquinarias y bienes inmuebles (Bonás, 2017).

(Alcarria J. J., 2012) manifiesta que los activos se dividen en corrientes y no corrientes:

- **Activos no corrientes:** son Elementos destinados a servir de forma duradera en las actividades de la empresa. Se incluyen las inversiones financieras con vencimiento superior a un año.
- **Activos corrientes:** Activos que se espera vender o consumir en el ciclo normal de la explotación (en general menos de un año). Activos financieros con vencimiento inferior al año incluido el efectivo y otros medios líquidos equivalentes (Alcarria J. J., 2012).

Según (Rodríguez Y. , 2012), los activos se dividen en: A corto plazo, a largo plazo y otros activos.

- **A corto plazo:** Activos que se espera vender o consumir en el ciclo normal de la explotación (en general menos de un año). Activos financieros con vencimiento inferior al año incluido el efectivo y otros medios líquidos equivalentes
- **A largo plazo:** Activos que se espera vender o consumir en el ciclo normal de la explotación (en general menos de un año). Activos financieros con vencimiento inferior al año incluido el efectivo y otros medios líquidos equivalentes
- **Otros activos:** Activos que se espera vender o consumir en el ciclo normal de la explotación (en general menos de un año). Activos financieros con vencimiento inferior al año incluido el efectivo y otros medios líquidos equivalentes.

La autora de esta investigación define que los activos se clasifican principalmente en activos corrientes y no corrientes; y, que estos a su vez se dividen en subramas como lo son los activos circulantes, fijos.

### **Cuentas por cobrar**

Las Cuentas por Cobrar constituyen una extensión de crédito por parte de la empresa a sus clientes. El inventario, o bienes en existencia, es un activo indispensable, el cual facilita que el proceso de producción- ventas se lleven a cabo con un minúsculo índice de perturbaciones. Las Cuentas por Cobrar y el Inventario son los activos absolutos conservados por la compañía. Representan aproximadamente el 79% de los activos circulantes y un 34% de los activos totales de la estructura financiera de la compañía (Castro, 2011).

Definiendo a las cuentas por cobrar desde el punto de vista de la contabilidad se puede decir que es un activo circulante mismo que en un lapso corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo define como un medio económico propiedad de una compañía que en un futuro creará beneficios. Desde el punto legal simbolizan los derechos exigibles ocasionados por las ventas, servicios facilitados, financiamiento otorgado o cualquier definición similar (Martinez V. , 2005).

El giro de toda actividad económica en las organizaciones depende de sus ventas y las cuentas por cobrar que se deriven de estas, ya que representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por las ventas a crédito que esta les hizo, ingresos que permitirán cubrir costos y gastos necesarios para el desempeño de las operaciones que la organización debe realizar. La recaudación de los mismos dependerá tanto del control interno como de las políticas que la empresa tenga para la recuperación de los valores (Carreon, 2017).

Para la autora de esta investigación las cuentas por cobrar radican desde que el deudor de manera voluntaria accede a la compra de un bien o

servicio que proporciona una compañía o entidad comercial, en el momento que el acreedor formalice la venta está en la obligación de registrar mediante documentación legal el tipo de cuenta por cobrar ya sea a corto o largo plazo según su naturaleza mediante un control interno. Además las cuentas por cobrar pueden definirse como un activo circulante mismo que en un lapso de tiempo se convertirá en dinero o en una inversión, estas simbolizan los derechos reclamables por la venta de bienes, el cumplimiento de un servicio o definiciones similares.

### **Ambigüedad de la cartera**

En 1921, Frank Knight propuso la clásica distinción entre riesgo e incertidumbre. El concepto de riesgo, en la definición de Knight, hace referencia a una situación en la que los agentes pueden asignar valores de probabilidad únicos a eventos aleatorios, sean estos valores objetivamente o subjetivamente determinados. La noción de incertidumbre en el análisis de Knight, es equivalente al posterior concepto de ambigüedad, y refiere a una situación en la que los agentes no disponen de información suficiente como para asignar valores de probabilidad únicos a las realizaciones de las variables estocásticas. La relevancia experimental de la distinción entre riesgo y ambigüedad fue resaltada por primera vez por (Ellsberg, D., 1961). Sus hallazgos indujeron el desarrollo de nuevas representaciones de preferencias sobre actos en presencia de ambigüedad: La utilidad esperada maxmin de (Gilboa & Schmeidler, 1989), las preferencias multiplicadoras de (Hansen & Sargent, 2001) y (Strzalecki, 2011) las preferencias suaves de (Kibano, et al., 2009) y las preferencias variaciones de (Macheroni, et al., 2006) entre otras. A lo largo de los últimos años, una extensa literatura aplicó estas preferencias a tópicos financieros.

### **Provisión de cuentas incobrables**

Una provisión para cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecidas por muchas empresas. La función principal de este tipo de cuenta es proporcionar un colchón contra las facturas de

clientes que estén pendientes de pago durante períodos prolongados de tiempo (Bastidas, 2015).

Una provisión es una salvaguardia contable usada por muchas empresas en el país, con la función principal de proporcionar un valor razonable de los saldos en los libros de las cuentas por cobrar de clientes durante períodos prolongados de tiempo, como reconocimiento de un riesgo que puede ser cierto o incierto. En las empresas existen riesgos que incurren en pérdidas ya sea por valores impagos, reparaciones, multas o impuestos no esperados (Cruz T. E., 2016).

La vida económica de una empresa y haciendo énfasis sobre las empresas comerciales, generalmente realizan una provisión sobre las cuentas por cobrar debido a que su recuperación se ha convertido en nula, las cuentas que son consideradas como incobrables dentro del monto total de las cuentas por cobrar afectan los resultados presentados en los estados financieros y por ende afectan la utilidad del período (Carreon, 2017).

La autora de esta investigación concluye que la provisión de las cuentas incobrables siendo una cuenta de naturaleza acreedora es la cuantía de los saldos por cobrar que arrastran problemas de recuperabilidad, y esta se la determinar calculando el valor de toda la cartera en función de la antigüedad para lograr mejores resultados en los estados financieros. Además, se puede definir a la provisión de cuentas por cobrar como el proceso de cobra de un bien o servicio otorgado a un cliente mediante un préstamo o crédito por parte de la empresa

### **Rotación de cartera**

Establece el número de veces que las cuentas por cobrar retornan, en promedio, en un período determinado. Normalmente, el factor "ventas" debería corresponder a las ventas a crédito, pero como este valor no se encuentra siempre disponible para el analista, se acepta tomar las ventas totales de la compañía, sin importar si han sido de contado o a crédito (Aguirre, 2009).

La rotación de cartera es el indicador que establece el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio de un periodo determinado de tiempo, que generalmente es un año, lo cual indica, que la rotación de cartera es aquella capacidad que tiene la empresa para administrar sus cuentas por cobrar, es decir la capacidad con que el ente convierte los deudores en dinero efectivo (Coronel, 2012).

Establece el número de veces que, en promedio, se han recuperado las ventas a crédito dentro del ciclo de operación. Es preferible una rotación alta a una rotación lenta. Se deben tomar en cuenta los problemas derivados de pérdidas de clientes por presión en los cobros o concesión de plazos reducidos fuera del promedio de la competencia (Montece, 2016).

La autora de esta investigación nos dice la rotación de la cartera es el índice financiero que toda entidad debe tener para controlar las inversiones y medir el ciclo de los estados financieros para saber el tiempo las deudas de sus clientes se convierten en dinero en efectivo para la sostenibilidad de la compañía. Como también La rotación de cartera es el número de veces que se lleva el recuperar o recaudar los valores que se adeudan en las cuentas por cobrar.

### **El control interno**

Según (Consuelo, 2017) es un proceso que ayuda a lograr las metas, objetivos planteados y salvaguardar los activos de la entidad. No sólo se trata de políticas, principios y procedimientos, si no de responsabilidades y actividades que realizan las personas en cada nivel de jerarquía, las cuales, interrelacionadas entre sí, tienen como objetivo proteger los activos de la organización.

El control interno son todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración para asegurar hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y

la oportuna preparación de la información financiera confiable (Cedeño, 2018).

A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como: la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos. En la misma línea, el control como actividad de la administración “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (Carrillo, 2014).

Para la autora de esta investigación el control interno es el principal proceso dentro de la organización, diseñado para mostrar un grado razonable de eficacia, cumplimiento y fiabilidad en las operaciones administrativas que se realicen de acuerdo a las normas legales vigentes.

### **Fases del control interno**

De acuerdo con David (Del Toro, 2005), las fases del control interno se dividen en:

- **Planificación:** Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.
- **Ejecución:** Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de

los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

- **Evaluación:** Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

A demás (Marquez, 2011) menciona que las fases del control interno se clasifican en cuatro componentes los cuales se presentan a continuación.

- **Primer componente:** Ambiente de control
- **Segundo componente:** Evaluación de los Riesgos
- **Tercer Componente:** Actividades de Control
- **Cuarto componente:** información y comunicación (Marquez, 2011)

Según (Yubero Gómez, 2002), las fases del control interno son:

- **Entorno de control:** Pauta de funcionamiento de la entidad y base de los demás componentes.
- **Evaluación de los riesgos:** La entidad se enfrenta a riesgos internos y externos que deben ser evaluados.
- **Actividades de control:** Políticas y procedimientos para conseguir seguridad razonable sobre la eficacia del control de riesgos relacionados con la consecución de objetivos de la entidad.
- **Información y comunicación:** Enmarcan las actividades de control es preciso identificar, recopilar y comunicar información en

forma y plazo que haga posible a cada empleado cumplir con sus obligaciones.

- **Supervisión:** Todo proceso de control interno debe ser vigilado de forma continuada (Yubero Gómez, 2002).

Se puede resumir que las fases principales del control interno son: la planificación en la que se plantean los objetivos, se identifican los puntos de mejora y se redacta el plan de trabajo, la ejecución en la cual se desarrolla todo lo redactado en el plan de trabajo y por último la evaluación en la que se elaboran los informes finales con los resultados obtenidos.

### **Auditoría**

Según (Quimbita Costa, 2018) la auditoría; “Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones ejecutadas con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones” (p. 6).

La Auditoría es un proceso metódico para conseguir y evaluar de carácter objetivo las evidencias afines con informes sobre acciones económicas y otros eventos relacionados. El fin del proceso radica en determinar el nivel de correspondencia del contenido explicativo con las certezas que le dieron origen, así como comprobar si dichos informes se han hecho observando principios concretos para el caso (Florian, 2015).

Se puede definir a la auditoría como la diligencia consistente en la revisión y comprobación de las cuentas anuales, así como de diferentes estados financieros o instrumentos contables, elaborados con acomodo al marco legal de información financiera que repercute de aplicación, siempre que la misma tenga por objeto la exposición de un informe sobre la veracidad de mencionados documentos que puede tener efectos frente a terceros (García G. , 2014).

Según la autora de esta investigación la auditoría se la puede definir como el proceso sistemático que permite a una entidad evaluar objetivamente las evidencias de los acontecimientos obtenidos en el informe del ente evaluador, el mismo que para obtener dicho informe ha observado los principios establecidos para el caso. A demás se puede mencionar que la auditoría es el proceso mediante el cual se verifica que la información entregada por la compañía es confiable, veraz y oportuna. es verificar que se hayan ejecutado los procedimientos operacionales de la manera planteada inicialmente por los reglamentos a los que está sujeta la compañía.

### **Clases de auditoría**

De acuerdo con (Lozano, 2014), la auditoría se divide en 14 tipos:

- Auditoría interna
- Auditoría externa
- Auditoría administrativa
- Auditoría financiera
- Auditoría operacional
- Auditoría de sistemas
- Auditoría contable
- Auditoría integral
- Auditoría gubernamental
- Auditoría fiscal
- Auditoría forense
- Auditoría de inventarios
- Auditoría ambiental
- Auditoría medica
- Auditoria de examen especial

A su vez (Jacome R. , 2002), manifiesta que la auditoría se divide en:

- Auditoría externa o auditoría lega
- Auditoría interna
- Auditoría operativa
- Auditoría pública o gubernamental
- Auditoría de sistemas
- Analogías y diferencias

Según (Falconi, et al., 2018) la auditoría se divide en:

- La auditoría interna
- La auditoría externa
- Auditoría operacional
- Auditoría fiscal
- Auditoría financiera
- Auditoría integral
- Auditoría forense
- Auditoría gubernamental
- Auditoría de sistemas (Falconi, et al., 2018)

Una vez revisadas las opiniones de diferentes autores la autora de esta investigación se acoge a la clasificación de (Lozano, 2014), ya que se observa que es la clasificación más completa ya que abarca todos los tipos de auditoría.

### **Concepto de examen especial**

Según (Collaguazo A. M., 2013) el examen especial; “Es una Auditoría de alcance limitado que se encarga de verificar, estudiar y evaluar una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, aplicando técnicas y procedimientos de auditoría, con el fin de verificar el manejo de los recursos públicos, así como el cumplimiento de la normativa, procedimientos legales y reglamentarios aplicables” (p. 2).

El examen especial, es una Auditoría de alcance restringido que se encarga de comprobar, estudiar y valorar una porción de las operaciones realizadas por la Entidad, mediante el uso de técnicas y ordenamientos de auditoría, con el fin de comprobar la administración de los recursos públicos, así como el acatamiento de la normativa, instrucciones legales y legalizados aplicables (Collaguazo & Peralta, 2015).

El examen Especial se encarga de verificar, estudiar y evaluar los aspectos establecidos o de una porción de las actividades referentes a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental, con seguimiento a su ejecución, empleará las técnicas y rutinas de auditoría, de la ingeniería

o afines, o de las áreas específicas, de acuerdo con el área de examen y expresará el correspondiente informe que incluirá comentarios, conclusiones y recomendaciones (Contraloría General del Estado, 2002).

La autora concluye para el presente trabajo que el examen especial es una auditoría especializada enfocada en una parte específica de algún proceso, donde se verifican, estudian y evalúan los aspectos más importantes del proceso de auditoría, mediante el uso de técnicas y ordenamientos propios de la auditoría.

### **Fases de la auditoría**

De acuerdo con (Becher, 2017), las fases de la auditoría son:

- **Planificación:** son todas las acciones tomadas en el momento previo a la ejecución de la auditoría son concluyentes para el éxito de las actividades.
- **Preparación:** es el proceso en que los auditores podrán comprender un poco más los aspectos importantes sobre el SGQ de la compañía, mediante un análisis más profundo de la documentación del sistema.
- **Ejecución:** esta etapa se da a través de la recolección de información, que establecen si el departamento en cuestión está persiguiendo los estándares y procedimientos de control de calidad determinados.
- **Finalización y Follow-up:** en esta etapa el equipo de auditores se reúne para examinar las áreas problemáticas, y para establecer las recomendaciones con la finalidad de eliminar los problemas de calidad.

Según (Alcarria J. J., 2012) , las fases de la auditoría son las siguientes:

- Fase de pre auditoría
- Fase de planeación de auditoría
- Ejecución de la auditoría
- Preparación del informe

- Distribución del informe
- Seguimiento de las acciones

Además, de acuerdo con (Guerrero, 2005), las fases de la auditoría son 3 las cuales se presentan a continuación:

- **Fase de planificación de la auditoría:** Es la primera fase del proceso de auditoría en la cual se realiza la recopilación de datos, evaluación del sistema de control interno, y la planificación y programación de la auditoría.
- **Fase de ejecución de la auditoría:** en esta fase se realiza la aplicación del programa de auditoría con el propósito de conseguir los objetivos propuestos.
- **Fase de informe y seguimiento:** es la fase final de la auditoría en la cual se elabora el informe de los resultados, en el cual se incluye en la fase el seguimiento al acatamiento de las recomendaciones expresadas.

La autora concluye que acuerdo con estos autores se puede definir que la auditoría se realiza según los siguientes pasos o fases. Primero se planifica la auditoría, segundo se da la ejecución de la misma y por último se realiza un seguimiento de los datos obtenidos.

### **Papeles de trabajo**

Son el grupo de cédulas y documentación irrefutable que almacenan los datos e información conseguidos por el auditor en su investigación, así como la representación de las pruebas realizadas y los efectos de las mismas sobre los cuales mantiene la opinión que emite al realizar su informe (Estupiñam, 2010).

Los papeles de trabajo representan los elementos de prueba de la realización del trabajo de auditoría. Constituyen, además, la base para la preparación del informe de auditoría y para la evaluación del desempeño del equipo de trabajo. Es así que los datos e informaciones obtenido por el

auditor en un examen, los resultados de las pruebas realizadas y en muchos casos la descripción de las mismas pruebas, se registran en un conjunto de cédulas y documentos que reciben la designación genérica de papeles de trabajo (Hugo, 2017).

El propósito de los papeles de trabajo es ayudar en la planificación y realización de la Auditoría, en la supervisión y revisión de la misma y en suministrar evidencia del trabajo realizado, de tal modo que sirvan de soporte a las conclusiones, comentarios y recomendaciones incluidos en el informe. Los papeles de trabajo contendrán información suficiente a los efectos de permitir que un auditor experimentado, sin conexión previa con la Auditoría, identifique la evidencia que soportan, las conclusiones y juicios más significativos de los auditores (Serrano, 2009).

Para la autora de esta investigación los papeles de trabajo son aquellos que ayudan a planear, ejecutar, supervisar y revisar el trabajo de auditoría, proporcionando evidencias del trabajo y presentando una historia del trabajo realizado por el auditor siendo la prueba para las conclusiones en los informes del auditor.

## **Riesgo**

Un riesgo de auditoría es aquel que está presente en todo momento por lo cual se concibe la posibilidad de que un auditor entregue una información equivocada por el hecho de no haber identificado errores o faltas específicas que podría cambiar por completo la opinión entregada en un informe (Cartaya, 2010)

El riesgo es la probabilidad de que una o algunas amenazas se transformen en un desastre. La debilidad o las amenazas, por solitario, pueden no simbolizar un peligro. Pero si se unen, se convierten en un riesgo, o sea, en la posibilidad de que ocurra un desastre (Cruz P. , 2016).

De acuerdo con (Alcarria J. , 2012) riesgo es aquel que coexiste y que se propicia por un incorrecto control de las actividades de la compañía y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.

Para la autora de esta investigación un riesgo es la probabilidad de que se dé un desastre, sea por faltas de control o errores al momento de realizar la auditoría.

### **Clases de riesgos**

Según (Roman, 2014) en una auditoría, donde se examina las afirmaciones de la entidad, respecto a la existencia, integridad, valuación y presentación de los saldos, el riesgo de auditoría se compone de los siguientes factores:

- **Riesgo inherente:** Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente.
- **Riesgo de control:** Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna.
- **Riesgo de detección:** Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas.

Según (Cartaya, 2010), , el auditor se enfrenta a tres tipos de riesgos al desarrollar una auditoría :

- **Riesgo inherente:** este riesgo está relacionado de forma directa con la actividad económica de la compañía, libremente de los sistemas de control interno.

- **Riesgo de control:** en este riesgo se toman en cuenta los sistemas de control interno efectuados en la compañía, mismos que podrían resultar escasos o inadecuados para la ejecución y detección eficaz de irregularidades.
- **Riesgo de detección:** Está directamente asociado con los procedimientos sobre la auditoría. Se trata de la no detección de faltas en el proceso realizado.

La autora de esta investigación determina para los análisis a realizar que las clases de riesgos son: inherente, de control y de detección.

### **Hallazgos**

Se puede decir que un hallazgo de auditoría es cualquier suceso, registro, documento, afirmación, en definitiva, cualquier objeto que aparece en la realización de la auditoría y que se utilizará para valorar si se cumple o no se cumple el proceso de auditoría (Torrez, 2019).

Según (Medina, 2018), los hallazgos de auditoría son un grupo de documentos generados durante la realización del proceso auditor que adelantan las instituciones de fiscalización a cerca de la gestión de las personas auditadas, que demuestran la eficacia de la función fiscalizadora sobre la hacienda pública ejecutada mediante las auditorías.

Según (Tobón, 2016) Es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio.

Según la autora de esta investigación se denomina hallazgo en la auditoría a la información que permite al auditor identificar hechos o circunstancias que incurran en la gestión de los recursos de la organización, aplicando elementos como: condición, criterio, causa y efecto, en el examen que deben ser comunicado en el informe.

## **Informe de auditoría**

El informe de auditoría es un informe elaborado por un auditor externo en el cual expresa una dictamen no vinculante acerca de las cuentas anuales o estados financieros que muestra una compañía. Por tanto, es el informe que ha resultado de una auditoría contable, que es el proceso sistemático de revisión de las cuentas anuales de una empresa, con el fin de evidenciar que estas manifiesten la imagen fiel de la misma (García J. O., 2017).

El informe de auditoría, también conocido como concepto de auditoría de cuentas anuales, es el informe final que escriben los auditores una vez realizada completamente la auditoría, en el cual se indica el estado económica de la compañía y donde expresan su opinión sobre la situación económica de la empresa. Este documento es fundamental para todos los públicos, ya sean accionistas, instituciones financieras o empleados para conocer la situación real de la compañía (Florian, 2015).

El informe de auditoría, también llamado dictamen de auditoría de cuentas anuales, es el documento final que redactan los auditores después de la realización completa de la auditoría, donde señalan la situación económica de la empresa y donde muestran su opinión sobre la realidad económica de la empresa. Este documento es muy importante para todos los públicos, ya sean los accionistas, entidades financieras o empleados para conocer el estado real de la empresa y ver la salud económica y su viabilidad (Caurin, 2017).

Para la autora de esta investigación el Informe de auditoría es la preparación del examen final, es la fase más importante y compleja de la auditoría no obstante se debe evitar repeticiones en los vocablos, términos ofensivos sobre todo se debe utilizar adecuadamente los signos de puntuación para evitar malinterpretaciones en la lectura del mismo.

## Estructura del informe de auditoría

Los informes de auditoría poseen una estructura definida para la redacción de los contenidos que debe incluir. Las entidades que tengan la obligación de someterse a auditorías legales antes de entregarse en el Registro Mercantil deberán contener como mínimo la siguiente información según (Caurin, 2017).

- Título o identificación
- Encargados de la auditoría y destinatarios
- Párrafo de alcance: en este párrafo se describe la amplitud del trabajo realizado en la auditoría. Se delimitará el marco de actuación de la auditoría realizada, señalando los estados financieros auditados y haciendo referencia a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) utilizadas para hacer la auditoría.
  - Párrafo legal o comparativo: deberá informar de que las cuentas son únicamente del último año. Las cuentas anuales deben incluir las cifras del balance, la cuenta de pérdidas y ganancias y el cuadro de financiación del año anterior.
  - Párrafo de énfasis: en este párrafo el auditor debe señalar aspectos que le hayan resultado relevantes, pero que no hayan llegado a afectar en la opinión que se ha formado sobre la auditoría.
  - Párrafo de salvedades: aquí el auditor mostrará si existe algún reparo que señalar sobre algún tipo de estado financiero y explicará la causa que lo ha provocado. Estas salvedades sí que afectan a la opinión y pueden deberse a alguna diferencia en la interpretación de diferentes cuestiones.
  - Párrafo de opinión: es aquí donde el auditor mostrará su propio juicio sobre las cuentas que está auditando. Encontraremos en este párrafo un juicio valorativo sobre la situación financiera, el patrimonio, los resultados de las operaciones, los recursos obtenidos y aplicados. También valorará si dispone de la situación necesaria para poder ofrecer una valoración real de las cuentas.

- Párrafo sobre “otras cuestiones”: aunque este párrafo no es obligatorio, los auditores podrán utilizar otros párrafos para añadir la información sobre determinadas circunstancias que sea necesaria para completar el informe sobre la auditoría.
- Párrafo sobre el informe de gestión: en este párrafo se comentará la concordancia del informe de gestión con las cuentas anuales de la empresa o si por el contrario existe algo que no le hace ser diferente.
- Nombre, dirección y datos registrales del auditor
- Fecha del informe
- Firma del auditor

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO**

**Art 10 deducciones numeral 11:** determina que las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas.

En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO , 2015).

### **Normas Internacionales de Información financiera (NIIF - 9)**

Normas Internacionales de Información financiera son normas elaboradas con el fin de desarrollar una normativa clara y uniforme referente a las normas de valoración aplicables a cuentas anuales y consolidadas de determinadas formas sociales, bancos y otras entidades financieras.

Estas están diseñadas pensando en empresas grandes, con relevancia en el entorno económico y proyección internacional. Estas normas son obligatorias en la Unión Europea pero opcionales para uso personal de cualquier empresa, y son ideales para empresas que realizan negocios internacionales (Rodríguez, 2015).

“Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa. Por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta” (Talavera, 2017).

### **Normas de auditoría-Normas de presentación de informes**

Este tipo de NAGAS es utilizado en una auditoría financiera, con la finalidad de indicarse claramente si los estados financieros se prepararon conforme a los principios y prácticas contables que se emplean en la jurisdicción respectiva y de manera consistente para todas las cuentas.

Además, establecen que es responsabilidad del auditor el expresar si el cliente suministró cualquier información adicional requerida para obtener una adecuada comprensión de las cifras de los estados financieros. Como también el auditor debe incluir su opinión sobre si los estados financieros reflejan adecuadamente la situación financiera de la compañía sometida a auditoría (Rodríguez, 2015).

### **Normas Internacionales de Auditoría NIA**

La aparición de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) son elaboradas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), las cuales son actualizadas año a año por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, donde buscan un lenguaje internacional del buen manejo del mundo contable, estas normas estandarizan los procesos internos de las organizaciones, permitiendo que estas evolucionen en la calidad de sus contabilidades y los procedimientos que estas aplican a la misma área.

## **Para el análisis de las cuentas por cobrar se aplican las NIA 315- Afirmaciones de los estados financieros**

De acuerdo con (Rodríguez I. , 2019) esta normativa se centraliza en el estudio de las transacciones, mismas que envuelven ventas, compras y salarios pagados durante la etapa contable. Los saldos de las cuentas por cobrar incluyen todos los activos, pasivos e intereses de capital contenidos en el estado de situación financiera en la etapa final del período.

Obviamente, hay una relación entre los dos ya que, si el auditor realiza pruebas para ratificar la ocurrencia de las ventas, esto también generara cierta seguridad sobre la existencia de las cuentas por cobrar. Aunque el auditor puede ejecutar otras pruebas concretamente centradas en la existencia.

Las aseveraciones enumeradas en la NIA 315 son las siguientes:

- **Afirmaciones:** sobre los tipos de transacciones, eventos y revelaciones concernientes para el período bajo auditoría
- **Ocurrencia:** las transacciones y eventos que han sido inscriptos o revelados, han acontecido, y tales transacciones y eventos son parte de la entidad.
- **Integridad:** la totalidad de transacciones y eventos que deberían haberse registrado se registraron y todas las revelaciones relacionadas que deberían haberse adjuntado en los estados financieros se incluyeron.
- **Exactitud:** los montos y diversos datos relacionados con transacciones y eventos registrados o se registraron de forma apropiada y las revelaciones relacionadas se dimensionaron y describieron de forma apropiada.
- **Corte:** las transacciones y los eventos se han presentado en el período contable adecuado.
- **Clasificación:** las transacciones y los eventos se han presentado en las cuentas correspondientes. (Rodríguez I. , 2019).

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Variable independiente: Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar surgen por la costumbre de vender mercancías o prestar servicios a crédito. Dicho concepto constituye un derecho del vendedor contra un cliente a crédito, para el cobro futuro del dinero. Las facturas de venta son el documento de soporte que sirve como base para registrar las operaciones. (Guajardo Cantu, 2008, pág. 347)

Para la autora de esta investigación las cuentas por cobrar a clientes deben estar soportadas por la respectiva factura y el detalle de la forma de pago, para que así al momento de generarse una venta a crédito, la empresa tenga total conocimiento de los montos que deja de percibir de contado, para posteriormente ejecutar las gestiones de cobro.

### **Variable dependiente: Saldos reales**

Según (Roldan, 2017), “el saldo, en el ámbito de la contabilidad, es la diferencia que existe entre los ingresos y los egresos (similar a los gastos). El saldo puede ser de tres tipos: acreedor, deudor y cero”, dichos saldos deben reflejar la existencia efectiva que tiene una cuenta contable.

Para la autora de esta investigación los saldos reales de las cuentas por cobrar tienen el objetivo de identificar cual es la cantidad de dinero real que la empresa debe cobrar, es decir, que al total otorgado a crédito se le deducen valores que han sido confirmados no se los podrá recaudar.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Accionista:** El propietario legal de una o más acciones del capital social de una compañía (Alcarria J. , 2012).

**Auditor:** El término “auditor” se utiliza para referirse a la persona o personas que realizan la auditoría, normalmente el socio del encargo u otros miembros del equipo del encargo o, en su caso, la firma de auditoría. Cuando una NIA establece expresamente que un requerimiento ha de cumplirse o una responsabilidad ha de asumirse por el socio del encargo, se utiliza el término “socio del encargo” en lugar de “auditor” (MAC, 2010).

**Actividades de control:** Aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección se llevan a cabo. Las actividades de control son un componente del control interno NIA (Florian, 2015).

**Auditoría especial:** Consiste en la verificación de los asuntos y temas específicos de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o de situaciones especiales y responden a una solicitud determinada. (Lozano, 2014)

**Balance general:** Estado de situación financiera de cualquier unidad económica, que muestren en un momento determinado el activo, al costo depreciado o a otro valor indicado (Alcarria J. J., 2012).

**Crédito:** Parte de un asiento registrado en el lado derecho del diario de la cuenta mayor, ventas o compras acompañadas de una promesa de pago posterior a la fecha en que se realizan (MAC, 2010).

**Condiciones previas a la auditoría:** Utilización por la dirección de un marco de información financiera aceptable para la preparación de los estados financieros y la conformidad de la dirección y, cuando proceda, de los responsables del gobierno de la entidad, con la premisa<sup>2</sup> sobre la que se realiza una auditoría (Florian, 2015).

**Control Contable:** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables (Tobon, 2016)

**Dirección:** Persona o personas con responsabilidad ejecutiva para dirigir las operaciones de la entidad. En algunas entidades de determinadas jurisdicciones, la dirección incluye a algunos o a todos los responsables del gobierno de la entidad, por ejemplo, los miembros ejecutivos del consejo de administración o un propietario-gerente (MAC, 2010).

**Dirección del grupo:** La dirección responsable de la preparación de los estados financieros del grupo (MAC, 2010).

**Documento por cobrar:** Son cuentas por cobrar documentadas a través de letras, pagares u otros documentos provenientes exclusivamente de las operaciones comerciales (Alcarria J. J., 2012).

**Ingreso:** Dinero o equivalente monetario que es ganado o recibido como contra partida por la venta de bienes y servicios (Alcarria J. J., 2012).

**Economía:** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada (Morales, et al., 2011).

**Eficacia:** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real (MAC, 2010).

**Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción (MAC, 2010).

**Estados financieros:** Es suministrar información acerca de la situación financiera desempeños y cambios en la posición financiera (MAC, 2010).

**Evidencia:** En auditoría se denomina evidencia al conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustentan las conclusiones del auditor (Jacome R. , 2002).

**Flujos de efectivos:** Son las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo (Alcarria J. J., 2012).

**Incumplimiento:** No pago de intereses o capital de un pagaré en la fecha de vencimiento (Alcarria J. J., 2012).

**Ingresos:** Son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo de un periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos (Castillo, 2012).

**Patrimonio:** Es el conjunto de bienes y obligaciones de una persona considerados como una universalidad de derechos, una entidad jurídica. (Montás, 2008)

**Provisión.** Es un pasivo en el que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. (Martinez B. , 2004).

**Responsables del gobierno de la entidad:** Persona o personas u organizaciones (por ejemplo, una sociedad que actúa como administrador fiduciario) con responsabilidad en la supervisión de la dirección estratégica de la entidad y con obligaciones relacionadas con la rendición de cuentas de la entidad (Barón, 2015).

**Supervisión:** Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen (MAC, 2010).

**Técnicas de auditoría:** Métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia (MAC, 2010).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

La unidad educativa Cenest Harvard S.A. Cenesthar, inició sus actividades comerciales de servicios de la educación de primera y segunda enseñanza en el año de 1992, constituida bajo la razón social de Geoconda Aveiga Andrade, en la ciudadela del “Barrio del centenario” ubicado al sur de la ciudad de Guayaquil.

En este primer año de funcionamiento las clases se impartían a cuatro o cinco estudiantes por aula, desde el primero a sexto curso recibiendo clases en pupitres de madera, siendo una estructura de planta baja dividida en seis cursos, una pequeña oficina para el área administrativa compartida con el rectorado, todas las áreas equipadas con ventiladores, en el patio una cancha muy angosta y un pequeño bar, con aproximadamente ocho docentes y una secretaria la misma que llevaba la contabilidad de manera empírica.

Ya en el año de 2002, luego de 10 años de funcionamiento en el sector sur de la ciudad de Guayaquil, ante la demanda de estudiantes y la exigencia de los padres de familia, los directivos del plantel deciden trasladarse al sector norte de la ciudad, ubicándose en la ciudadela Urdesa central en las calles Víctor Emilio Estrada # 304 y Las Monjas, en una edificación de dos plantas, áreas verdes y mayor espacio físico; se dividen las áreas administrativas y directivas, laboratorios informáticos y de ciencias, con una enseñanza de tecnología y mejoras en la infraestructura, lo que permitía seguir creciendo como institución con la ayuda de la publicidad, ya para el

siguiente año se construye una piscina y un salón de música, se amplían las canchas para más deportes, dando esto mejor servicio a la comunidad.

El 09 de mayo del 2006, los directivos dan otro giro a la empresa, obteniendo los permisos de funcionamiento para ser unidad educativa, y se abre el nivel primario, es decir, desde la etapa inicial hasta el tercer curso de bachillerato, al finalizar este periodo lectivo llegan mejores noticias para la familia Harvardina, obteniendo los permisos como compañía por lo que se constituyó la compañía Cenest Harvard S.A. Cenesthar.

Esto que sin lugar a dudas les dio un gran giro a los ingresos económicos de la compañía, ya que con las mejoras que se realizaron en las instalaciones, los valores de las mensualidades se incrementaron, así mismo, hubo inversión en equipamiento de aulas con tecnología de punta, invirtiendo también en publicidad a nivel de todos los medios de comunicación.

Por el 2010, revisando el mercado en las afueras de la ciudad, que se empezaron a construir urbanizaciones cerradas con mayor plusvalía, se barajaron varias hipótesis de localidades para abrir una nueva sede y los directivos se deciden por la vía a la costa y toman el riesgo de establecerse en el km. 15.5 de esta vía.

Actualmente, se encuentra ubicado con una infraestructura acondicionada para funcionar como unidad educativa, ya que en este lugar anteriormente pertenecía al colegio Alta Vista, el mismo que cuenta con espacios grandes de áreas verdes, aulas con aire acondicionado cámaras en todos los cursos, pantallas digitales, canchas para todo tipo de deportes, laboratorios informáticos, laboratorios de inglés, laboratorios de ciencias, salón de música, auditorio, sala de profesores, departamento legal y contable, baños en todas las áreas y dos bares grandes.

Creciendo como compañía en la actualidad cuenta con aproximadamente quinientos estudiantes, ochenta docentes, quince personas en los

departamentos de administración, consejería estudiantil, cuatro coordinadores académicos, cuatro inspectores de áreas y dos inspectores generales.

En la actualidad la compañía está atravesando serios problemas en el área financiera y contable, presentando inconsistencias en los saldos de las cuentas de los clientes, que en este caso son los padres de familia, estas inconsistencias en los reportes de las mensualidades de los estudiantes reflejan valores inexactos en los estados de cuentas debido a la falta de los comprobantes físicos de pagos, y a la falta del control interno en el departamento de cobranzas, por lo que al emitir un reporte estos no son confiables y altera el balance general.

Por tal motivo, se recomienda revisar los procesos contables y financieros que se están llevando en la compañía, se sugiere hacerlo mediante un proceso que se ajusten a las necesidades de la compañía, de tal manera que se pueda prever pautas que permitan llevar un ordenado y adecuado registro en las operaciones contables y financieras, utilizando de manera correcta las herramientas de las que se dispone, que permitan generar reportes fiables.

### **Objeto social**

La metodología de la compañía es de impartir estudios de tipo americano, con una libre expresión de ideas y una atención personalizada por alumno, de mano con la tecnología, aplicando técnicas que permitan la interactividad de los alumnos en diferentes aulas o materias específicas. Además, se generan proyectos virtuales, con modernas técnicas pedagógicas.

### **Misión**

Hacer florecer y formar efectivamente las habilidades individuales y la productividad de niños y jóvenes

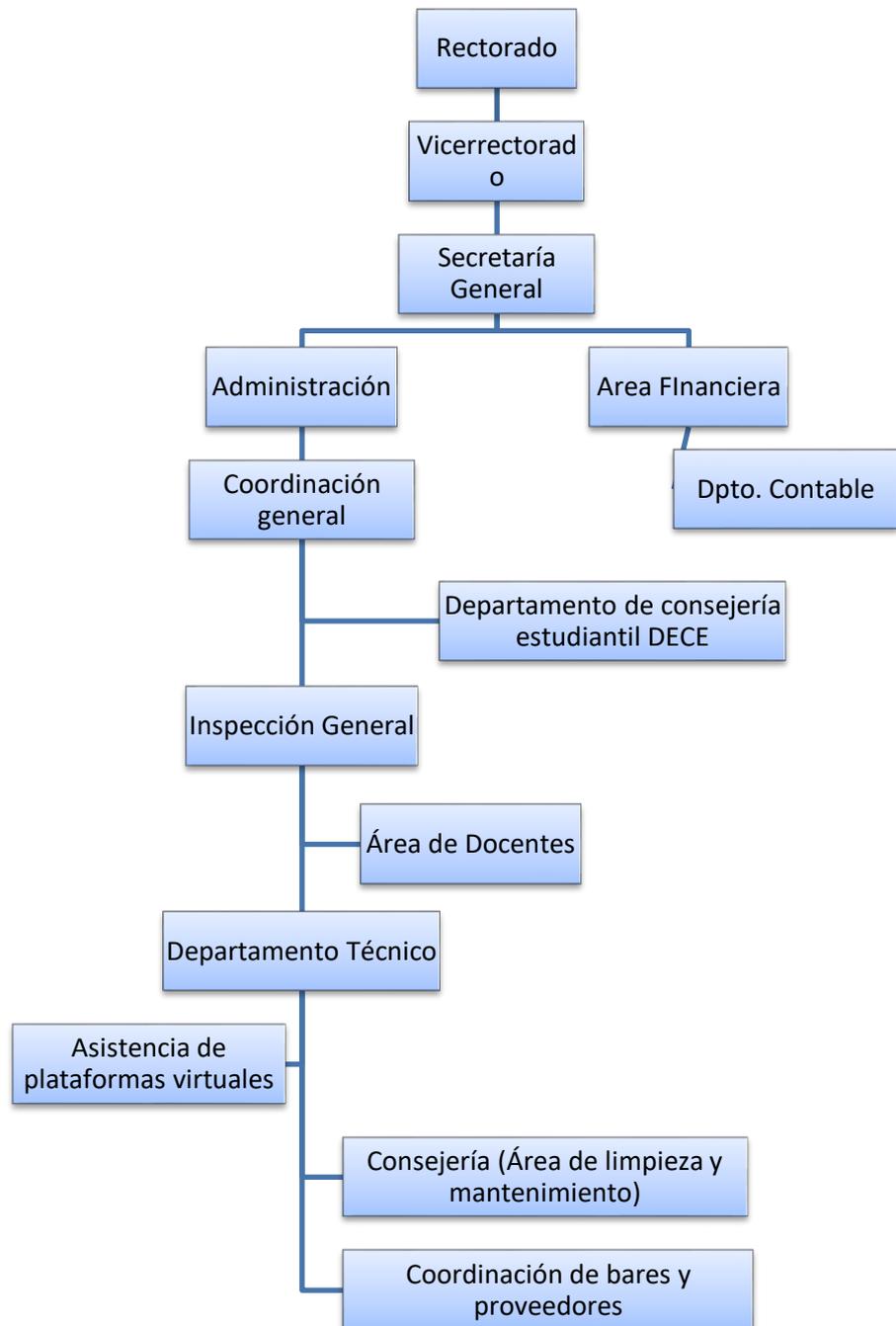
## **Visión**

Ser conocidos como el plantel educativo donde descubrimos y formamos emprendedores en una sociedad próspera.

## **Estructura organizativa**

La estructura organizacional de la compañía Cenest Harvard S.A. es la siguiente:

**Figura 1** Organigrama la compañía Cenest Harvard S.A.



**Fuente:** Unidad Educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Katy Cabero Bastidas

### **Plantilla de trabajadores**

La plantilla de los trabajadores de la compañía se encuentra distribuida de acuerdo con el siguiente orden jerárquico:

**Cuadro 1** Plantilla de trabajadores

Área	Cargo	Cantidad de personas
Rectorado	Rector	1
	Vice-Rector	1
Área Financiera:	Contadora	1
	Colectora	1
	Asistente Contable	1
Secretaría General	Secretarias	4
Inspección General	Inspector General	1
	Inspectores	9
	Docentes	70
Departamento Técnico	Técnicos de plataformas	2
Coordinación General	Consejero Estudiantil	2
	Médico	1
	Asistente médico	1
Conserjería	Encargados de Limpieza	3
Coordinación de bares	Vendedores del bar	4
<b>Total</b>		<b>102</b>

Fuente: Unidad educativa Cenest Harvard

Elaboración: Propia

**Clientes**

Los clientes más importantes dentro de la compañía son los siguientes:

**Cuadro 2** Plantilla de clientes

Clientes	Descripción	Cantidad de personas
Clientes	Padres de familia	480
	Alumnos	500
<b>Total</b>		<b>980</b>

Fuente: Unidad educativa Cenest Harvard

Elaboración: Propia

## Proveedores

Los principales proveedores de la empresa están constituidos por empresas que abastecen el bar, suministros administrativos y educativos, etc.:

**Cuadro 3** Principales proveedores

Proveedores	Descripción
Inalecsa	Snack
The Coca Cola Company	Bebidas
Concesionarias Chevrolet	Vehículos y accesorios
Papelesa	Suministros de oficinas
Likita Sports	Uniformes de alumnos y docentes
Master cleaning	Artículos de aseo
Gescolar- Pearson	Plataformas virtuales
Muebles el Bosque	Muebles de oficinas
Computrón	Electrodomésticos

**Fuente:** Unidad educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Propia

## Competidores

Los competidores lo componen unidades educativas que se encuentran dentro de la zona de la vía a la Costa, entre los de mayor renombre se pueden considerar los siguientes:

**Cuadro 4** Principales competidores

Nombre
<b>Colegio Internacional “Logos”</b>
<b>Colegio “Steiner”</b>
<b>Colegio Internacional “Sek”</b>

**Fuente:** Unidad educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Propia

## **Principales servicios que se ofrecen**

- Dar enseñanza con tecnología desde la etapa inicial, básica elemental, básica superior y bachillerato unificado.
- Extracurriculares con atención en las aulas de refuerzo y apoyo académico, para niños y jóvenes con necesidades educativas especiales (NEE).

## **Descripción del proceso de estudio**

La Unidad Educativa Cenest Harvard S.A. es una compañía, que desde el inicio de sus actividades educacionales ha presentado inconvenientes en lo que respecta a las Cuentas por Cobrar. A continuación, se detalla el proceso del manejo de esta cuenta:

No se cuenta con un Departamento de Cobranzas, las recaudaciones se las delega a la Colectora, quien no dispone del tiempo necesario para realizar gestiones de seguimiento por los cobros.

Las mensualidades son facturadas los días cinco de cada mes, dando opción a los padres de familia que quien cancele antes de esa fecha, se le efectuará un descuento del 10%; de no pagar hasta dicha fecha, se procede a emitir masivamente la facturación electrónica de la cuota del mes en curso, la que llega a los correos de los representantes.

A nivel del sistema, una vez emitidas las facturas, éstas se cargan directamente al módulo de cobranzas para que el encargado tenga conocimiento de los nuevos cobros a los que hay que hacer seguimiento.

El registro de los cobros, se lo realiza vía presencial o por medios electrónicos, donde el padre de familia entrega a la institución el comprobante de depósito o transferencia a la cuenta de la entidad; para paso seguido, la Colectora emitir el comprobante de cobro por el sistema que alimenta únicamente la cuenta contable.

La baja en el sistema de cobranzas se realiza de forma manual, donde el asistente contable es el encargado de efectuar este proceso, el mismo que no lo ejecuta con regularidad. Esta situación genera que contablemente se registre un saldo por cobrar, pero el módulo de cobranzas presenta otra realidad.

Bajo estas circunstancias, las labores de seguimiento a las cuentas por cobrar se dificultan, ya que el módulo de cobranzas no se encuentra actualizado y se teme gestionar el cobro de algo ya cancelado, prefiriendo evitar malestar a los padres de familia.

Así también, el asistente registra el cobro en el kárdex físico, en cuyo proceso no se hace uso del sistema ni contable, ni de cobranzas; pero que, si es llevado de forma meticulosa, ya que en éste se presenta la situación financiera por alumno.

Existen ocasiones en que los padres de familia extravían el comprobante del pago realizado y solicitan que se revise en el banco la transacción por ellos efectuada, informándoles que lamentablemente, la institución no cuenta con elementos que le permitan corroborar que los pagos recibidos pertenecen a cierto estudiante, ya que no se tiene un servicio de codificación por alumno. Esta situación genera molestias porque de no contar con el comprobante físico, no se le da de baja a la deuda.

Los dieciséis de cada mes la Contadora emite informe con los registros de los recibos en base a los cobros generados dentro de los primeros quince días, considerando lo no recaudado como cartera vencida a esa fecha.

A partir de ese momento la Colectora procede a realizar gestiones de cobro de manera telefónica y enviando recordatorios de pago, en la medida que el tiempo le permita. Este proceso se repite cada mes, sin efectuar acciones más contundentes en los casos que presentan vencimientos recurrentes. Cabe resaltar que existen cuentas de considerable antigüedad, las que deberían ser consideradas dar de baja para que se reflejen en los estados financieros los saldos reales por cobrar.

Las diferencias entre los reportes contables y de cobranzas generarán a largo plazo, una gran afectación en los estados financieros, ya que, de regularizar tales diferencias, posiblemente la afectación a los resultados podría ser negativa.

### **Análisis económico y financiero de la empresa.**

Bajo este punto, se presenta los estados financieros con corte al 30 de septiembre del 2018 y 2019 para evidenciar la variación que registran las cuentas por cobrar:

### Cuadro 5 Estado de situación financiera-2018

<b>CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR</b>				
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b>				
<b>Al 30 de Septiembre de 2018-al 30 de Septiembre del 2019</b>				
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>DIFERENCIA</b>	<b>% VAR</b>
<b>ACTIVOS</b>	<b>463.635,69</b>	<b>467.977,49</b>	4.341,80	0,94%
<b>ACTIVOS CORRIENTES:</b>	<b>235.407,20</b>	<b>247.407,20</b>	12.000,00	5,10%
Efectivo	20.652,61	21.752,91	1.100,30	5,33%
Bancos	70.456,01	72.659,01	2.203,00	3,13%
Inversiones en Instituciones financieras	58.000,00	60.000,00	2.000,00	3,45%
Cuentas por Cobrar por pensiones	80.700,00	81.715,97	1.015,97	1,26%
Provisión Cuentas por Cobrar	-860,48	-817,18	-1.677,66	-5,03%
Impuestos Corrientes				
Impuestos Corrientes	11.256,47	12.096,47	840,00	7,46%
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES:</b>	<b>218.470,30</b>	<b>220.570,29</b>	2.099,99	0,96%
Propiedad, muebles y equipos, neto				
Costo	196.202,00	197.132,79	930,79	0,47%
Inmuebles	170.000,00	172.000,00	2.000,00	1,18%
Máquinas y Enseres	51.000,00	52.300,00	1.300,00	2,55%
Maquinaria, Equipo e Instalaciones	24.200,00	25.000,00	800,00	3,31%
Equipos de computación y Software	16.800,00	18.500,00	1.700,00	10,12%
Vehículos	22.000,00	25.000,00	3.000,00	13,64%
Depreciación Acumulada				
Inmuebles	-43.200,00	-45.150,00	-88.350,00	4,51%
Máquinas y Enseres	-18.250,00	-20.107,50	-38.357,50	10,18%
Maquinaria, Equipo e Instalaciones	-10.000,50	-10.625,00	-20.625,50	6,24%
Equipos de computación y Software	-3.135,00	-3.534,71	-6.669,71	12,75%
Vehículos	-14.150,00	-16.250,00	-30.400,00	14,84%
	22.268,03	23.437,50	1.169,47	5,25%
Intangibles				
Patentes y Marcas	26.250,00	27.500,00	1.250,00	4,76%
Amortización acumulada				
Amortización acumulada	-3.865,00	-4.062,50	-197,50	5,11%
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>463.635,69</b>	<b>467.977,49</b>	4.341,80	0,94%
<b>PASIVOS</b>	<b>21.450,00</b>	<b>22.700,00</b>	1.250,00	5,83%
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	21.450,00	22.700,00	1.250,00	5,83%
Pagares Bancarios	21.450,00	22.700,00	1.250,00	5,83%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>442.185,00</b>	<b>445.277,49</b>	3.092,49	0,70%
Capital Social	120.348,55	121.591,75	1.243,20	1,03%
Reserva Legal	37.630,38	39.940,19	2.309,81	6,14%
Aporte para futuras capitalizaciones	170.125,20	171.386,25	1.261,05	0,74%
Utilidad del ejercicio	110.496,30	112.359,60	1.863,30	1,69%

**Sr. German Muñoz Mármol**  
Representante Legal

**Fuente:** Unidad educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Propia

## **Desarrollo de la auditoría**

El desarrollo de la auditoría se lo efectuó siguiendo las fases de ésta, es decir aplicando:

- La planeación y programación
- Ejecución de la auditoría
- Informe y plan de acción

En el presente capítulo se desarrollan las dos primeras fases, mientras que el informe se lo entrega en el capítulo IV.

Durante la fase de planeación y programación se envía las respectivas solicitudes a la empresa con la finalidad de que esta facilite la información necesaria.

## **SOLICITUD DE AUDITORÍA INTERNA A LAS CUENTAS POR COBRAR**

Guayaquil, 29 de mayo de 2020

Señores

**Cenest Harvard S.A. Cenesthar**

**REF:** Solicitud de Auditoría a las cuentas por cobrar.

Estimados Señores:

Reciban un cordial saludo y deseos de éxito para su empresa, me dirijo a usted para solicitar se me autorice realizar una Auditoría a los procedimientos de validación de las Cuentas por Cobrar y de esta manera poder desempeñar mi trabajo investigativo, previo a la obtención del título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Debido a la gran importancia que representa dicha área, se considera necesario verificar y solucionar ciertos inconvenientes que se han presentado durante un tiempo atrás.

De aceptar esta solicitud dejo determinado que el proceso de revisión tendrá una duración de 30 días, los cuales contarán empezaran desde el 4 junio y terminaran el 2 de julio del presente año. Durante este lapso se ejecutará una revisión a todos los informes generado por las Cuentas por Cobrar abarcando toda documentación necesaria para llevar a cabo el proceso.

Quedo de antemano muy agradecida por la favorable acogida a la presente petición.

Cordialmente,

Katy Cabero

## **AUTORIZACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA A LAS CUENTAS POR COBRAR**

Guayaquil, 02 de junio del 2020

Srta.

Katy Cabero

**REF:** Aceptación de Auditoría Interna a los procedimientos de validación de las Cuentas por Cobrar

En atención a su comunicado de fecha mayo 29 del 2020, nos complace manifestarle mediante el presente escrito, se da la autorización para que proceda a realizar la auditoría a los procedimientos de validación de las Cuentas por Cobrar

Se dispone a las áreas involucradas poner a su disposición toda la información que sea requerida para llevar a cabo la auditoría antes mencionada.

Atentamente,

German Muñoz Mármol

**Gerente Cenest Harvard S.A. Cenesthar**

## **MEMORANDO DE PLANEACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA A LOS PROCEDIMIENTOS CUENTAS POR COBRAR**

**De:** Katy Cabero

**Para:** Departamento de Cuentas por Cobrar

**Fecha:** 8 de agosto del 2020

**Asunto:** Planeación de actividades para Auditoría

Por medio del presente, a continuación, se expone la planeación de la ejecución de la auditoría interna a efectuarse a los Cuentas por Cobrar de la compañía Cenest Harvard S.A. Cenesthar la cual tendrá una duración de 30 días con fecha de inicio desde 4 junio y terminaran el 2 de julio del 2020.

### **Objetivos Generales**

Identificar a través de evidencias físicas y observación si se cumple con lo estipulado en el manual de normas y procedimientos de las Cuentas por Cobrar y si se acogen a lo establecido en la normativa vigente en lo concerniente a la documentación de las cuentas mencionadas.

### **Objetivos Específicos:**

- Comprobar que las normas de procedimiento sean las adecuadas con respecto objetivos y requerimientos de la entidad.
- Verificar el adecuado uso y custodia de los recursos financieros de la entidad.
- Establecer el nivel de confiabilidad y confidencialidad del ambiente laboral.
- Certificar la seguridad de los informes presentados.
- Recomendar los cambios necesarios en los procesos evaluados.
- Evaluar el manual de normas y procedimientos de validación de las Cuentas por Cobrar.

### **Expectativas de la gerencia de Cenest Harvard S.A. Cenesthar**

La Gerencia tiene como expectativa que la ejecución de esta auditoría sea de ayuda para encontrar las falencias que están presentes en el cumplimiento del manual de normas y procedimientos que respectan al manejo de la documentación presente en Las Cuentas por Cobrar y de esta forma reducir errores que perjudiquen a la compañía.

### **Alcance y enfoque de la Auditoría:**

La presente auditoría interna se suscribe al departamento Financiero centrado en las Cuentas por Cobrar, en las cuales se ejecutará una planeación del trabajo a realizarse, un esquema y pruebas concretas selectivas dirigidas al desarrollo eficiente y eficaz mediante la recopilación de información; que facilite conseguir la seguridad y razonabilidad en cuanto a los objetivos propuestos.

Al concluir el proceso de auditoría se presentará un informe final de terminación del trabajo y sus respectivas recomendaciones.

Atentamente,

Katy Cabero

Proceso de Auditoría

Ad-1  
1-1

Planificación Preliminar

Hoja de Índices

**CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR**

**EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR**

**HOJA DE ÍNDICES**

**Periodo:**

<b>ÍNDICES</b>	<b>PAPELES DE TRABAJO</b>	
<b>Ad</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORIA</b>	<b>MARCA</b>
<b>Ad-1</b>	Hoja de Índice	
<b>Ad-2</b>	Orden de Trabajo	
<b>Ad-3</b>	Notificación	
<b>Ad-4</b>	Hoja de Marcas	
<b>Ad-5</b>	Hoja de distribución de actividades	
<b>Ad-6</b>	Hoja de distribución de tiempo	
<b>Pp</b>	<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	
<b>Pp-1</b>	Programa de planificación preliminar	
<b>Pp-2</b>	Reporte de planificación preliminar	
<b>Pe</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b>	
<b>Pe-2</b>	Programa de Auditoria	
<b>Pe-3</b>	Cuestionario de Control Interno	
<b>Pe-4</b>	Evaluación del Cuestionario de Control Interno	
<b>Ej.</b>	<b>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>	
<b>Ej-1</b>	Programa de auditoria	
<b>Ej-2</b>	Ejecución de pruebas de auditoria	
<b>I</b>	<b>INFORME</b>	
<b>If-1</b>	Informe Final	
<b>If-2</b>	Conclusiones y recomendaciones	

**Correspondencia**

**AD. ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA**

**ORDEN DE TRABAJO N° 01**

Guayaquil, 10 de noviembre de 2019

Señores:

German Muñoz Mármol

MIEMBROS EQUIPO DE AUDITORÍA

Ciudad. – Guayaquil

De mi consideración:

De conformidad con el proyecto aprobado, presento a usted la Orden de Trabajo para que ejecute el “EXAMEN ESPECIAL APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES DE LA COMPAÑÍA CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR”.

Los objetivos del examen están encaminados a:

- Encontrar a través de la realización de un examen especial, la incidencia del ciclo de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR, por el periodo comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2020
- Ejecutar procedimientos de auditoría para identificar la situación actual de los procesos relacionados al ciclo de cuentas por cobrar, a través de la observación de los procesos y contactos con personal clave de la compañía
- Elaborar la propuesta de auditoría, que instituya los resultados obtenidos en la liquidez y la determinación de los saldos reales.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

**JEFE DE EQUIPO1:**

**MIEMBRO DEL EQUIPO:**

Por lo mencionado, el tiempo calculado para la realización del Examen Especial de Auditoría a la cuenta indicadas es de 26 días laborables.

Actúe inmediatamente a ejecutar la Visita y la concerniente planificación. Resultado del Examen Especial entregará el Informe de Auditoría que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y los adecuados papeles de trabajo que lo respalden.

Firma

**NÓMINA DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL EXAMEN  
ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA  
CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR DE LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL DEL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2019**

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cedula</b>
	Contadora	
	Colectora	

## Hoja de Marcas

**CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTAS POR COBRAR****HOJA DE MARCAS****PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
√	Chequeando o verificando
△	Transacción rastreada
S	Documentación sustentadora
A	Saldo auditado
Σ	Comprobando sumas
⊘	No confirmado
©	Conciliado
Ç	Confirmado

## Hoja de distribución de Actividades

<b>CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR</b>				
<b>EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTAS POR COBRAR</b>				
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2020</b>				
<b>HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Función</b>	<b>Firmas</b>	<b>Siglas</b>	<b>Actividades</b>
Ing. Mireya Delgado Chavarría	Supervisor		MDC.	Supervisar el trabajo desarrollado por el Jefe de Equipo.
Cabero Bastidas Katy Mirella	Jefe de Equipo		KMCB.	Planificación Reuniones de CI Elaboración de Informe Supervisión Ejecución de Pruebas Levantamiento de procesos
<b>Elaborado por:</b> KMCB. - Cabero Bastidas Katy Mirella		<b>Revisado por:</b> MDC.- Ing. Mireya Delgado Chavarría		<b>Fecha:</b> <b>22-11-2020</b>



CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR	Examen Especial de Cuentas por Cobrar		Referencia	
	PERIODO	2018	Elaborado por	
	ANÁLISIS HORIZONTAL		Fecha	
<b>Objetivo: Establecer variaciones importantes de los rubros de cuentas por cobrar entre los años 2018 y 2019</b>				
RUBROS	2017	2018	Variación (\$)	Variación (%)
10102020100-Clientes			12546,1	15,4%
10102030100-Provision de cuentas incobrables			9868,15	12,1%
<b>Cuentas por Cobrar relacionadas</b>				0,0%
10102090100-Proveedores			23456,12	28,7%
10102090200-XXXXX			8923,11	10,9%
10102090300-XXXXXX			13589,14	16,6%
				0,0%
<b>Otras Cuentas por Cobrar</b>				0,0%
10102040100-Cuentas por Cobrar personal			2879,07	3,5%
10102080100-Otras cuentas por cobrar			2481,11	3,0%
10102050100-Provision de cuentas incobrables			7973,17	9,8%
<b>TOTAL</b>			<b>81715,97</b>	<b>100,0%</b>

<b>CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR</b>	<b>Examen Especial de Cuentas por Cobrar</b>								<b>Referencia</b>	
	<b>PERIODO</b>				<b>2019</b>				<b>Elaborado por</b>	
	<b>ANTIGÜEDAD DE CARTERA</b>								<b>Fecha</b>	
<b>CLIENTE</b>	<b>Por Vencer</b>				<b>Vencido</b>				<b>Total</b>	
Padres de Familia	<b>0-30</b>	<b>31-60</b>	<b>61-90</b>	<b>91-120</b>	<b>0-30</b>	<b>61-90</b>	<b>91-120</b>	<b>121-MÁS</b>		
Alumnos	12.398,56	6.534,12	25.398.54	12.543,96	0	5.297,45	9.069,51	10.473,83	81.715,97	
Otros Clientes										

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación toma una modalidad cuali-cuantitativa o mixta; cualitativa porque existe una comunicación directa con los implicados del departamento financiero al instante de examinar los datos existentes en los estados financieros para iniciar con el desarrollo del examen especial aplicado a las cuentas por cobrar de los clientes; y, cuantitativa, porque utiliza modelos matemático-estadísticos que permiten que la información a recolectar tenga un apropiado análisis.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Entre los tipos de investigación existentes, la investigadora considera que los que mayor aportación de información al estudio en curso serán:

- **Investigación de campo:**

De acuerdo con (Fidias, 2012), la investigación de campo que consiste en la recolección de los datos directamente de los sujetos investigados, o del ambiente donde suceden los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar las variables, es decir, el investigador consigue la información, pero no perturba las condiciones existentes.

Se la utiliza este tipo de investigación para conocer la realidad de la “COMPAÑÍA CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR”, a través de la recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, consiguiendo así información directa y valiosa que facilite avanzar de forma positiva en la investigación.

- **Investigación bibliográfica:**

La investigación documental se enfoca exclusivamente en la recolección de información en diversas fuentes. Investiga sobre un tema en documentos-escritos u orales uno de, los ejemplos más

comunes de esta investigación son los artículos científicos (Palerto & Martins, 2010).

Se emplea este tipo de investigación con el objetivo de localizar, identificar y acceder a los documentos que abarcan la información científica pertinente e imprescindible, permitiendo analizar los temas y conceptos desde distintos puntos de vista sobre el objeto de estudio en la investigación y que apoyan en la aplicación del examen especial de auditoría financiera a la empresa

- **Investigación descriptiva:**

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Fidias, 2012).

La utilización de este tipo de investigación ayuda a resaltar las falencias y debilidades del fenómeno en estudio; específicamente para la aplicación del examen especial de auditoría al componente cuentas por pagar de la empresa “CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR”.

- **Investigación explicativa:**

La investigación explicativa se enfoca en buscar el porqué de los hechos, a través del establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, las investigaciones explicativas pueden ocuparse tanto de la determinación de los orígenes (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), a través de la prueba de hipótesis. sus resultados y conclusiones componen el nivel más profundo de conocimientos (Fidias, 2012).

Para el presente estudio este tipo de investigación se encarga de especificar el porqué de los hechos y errores encontrados en los informes económicos de la compañía, puntualizando las relaciones con la problemática presente en la compañía.

## **Población**

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación (Neftali, 2015).

Tomando en consideración que la población la componen las personas o dependencias involucradas en el problema, dicha población para esta investigación es la siguiente:

**Cuadro 6** Población

<b>Ítem</b>	<b>Informantes</b>	<b>Población</b>
1	Colectora	1
2	Contadora	1

**Fuente:** Unidad educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Propia

## **Muestra**

Se considera a la muestra como una parte de la población, además la muestra puede ser establecida como un subgrupo de la población o universo. Para seleccionar la muestra adecuada, primeramente, se deben delimitar las características de la población de estudio (Toledo, 2018).

### **Muestra probabilística**

El muestreo probabilístico es una clase de muestreo que ocupa formas de métodos de selección aleatoria, gracias a este tipo de muestreo todos los individuos que pertenecen a la población poseen la misma oportunidad de ser seleccionados (Lopez & Facheli, 2017).

## Muestra no probabilística

En este tipo de muestreo no probabilístico no todos los individuos de la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados, todo ello producto de que está fuera de las posibilidades económicas y técnicas del estudio acceder a una muestra no probabilística. (Lopez & Facheli, 2017).

Para este caso de estudio el tipo muestreo a utilizar es el no probabilístico intencional, basado en que la población es finita y el problema es interno de la empresa.

La muestra está determinada por todos los miembros de la población, ya que son quienes tienen la responsabilidad de las finanzas de la compañía respecto del manejo de las cuentas por cobrar, que es el tema sometido a análisis. Por tanto, los criterios para la determinación de la muestra son:

1. La colectora, ya que es la persona que recibe los pagos de manera directa por parte de los padres de familia.
2. La contadora, que es quien lleva la contabilidad de la compañía y las cuentas de los padres de familia.

**Cuadro 7** Muestra

Ítem	Informantes	Población
1	Colectora	1
2	Contadora	1

**Fuente:** Unidad educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Propia

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación que se considera aporten con mayor información de las causas y efectos de la problemática investigada son las siguientes:

- **Observación documental**

Es uno los primeros pasos de cualquier investigación, consiste en la recopilación directa de datos a partir de la naturaleza mediante trabajos de campo o trabajos de laboratorio (Garcia & Martinez, 2014).

La utilización de esta técnica permite verificar visualmente los elementos que confirman las causas de la existencia del problema investigado.

La observación documental utiliza como herramienta de aplicación a la guía de observación, cuyo formato a utilizar sobre los miembros de la muestra es el siguiente:

**Cuadro 8** Formato de ficha de observación a Colectora

<b>Nombre: Miryan Aveiga</b>				
<b>Cargo: Colectora</b>				
<b>Fecha: 30 de septiembre de 2019</b>				
<b><u>Aspectos Observados</u></b>	<b><u>Si</u></b>	<b><u>No</u></b>	<b><u>A</u></b> <b><u>veces</u></b>	<b><u>Observación</u></b>
1.- Las cuentas de los clientes se registran de forma personaliza a nivel contable.				
2.- Existen reportes donde se evidencie la antigüedad de las cuentas de los clientes.				
3.- Se emiten estados de cuenta a los clientes donde se les da a conocer el saldo de sus cuentas.				

4.- Cuenta con un manual de procedimientos que determine cómo realizar las actividades en su Departamento.				
5.- Los registros de los cobros cuentan con los documentos originales que los respaldan.				

**Fuente:** Unidad educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Propia

- **Entrevista**

La entrevista es la técnica con la cual el investigador procura obtener información de una forma oral y personalizada. La información discurrirá en torno a acontecimientos vividos y aspectos individuales de la persona tales como creencias, opiniones actitudes, o valores en correspondencia con la situación que se está estudiando (Garcia & Martinez, 2014).

La entrevista será realizada a la colectora y contadora de la empresa con la finalidad de recoger información importante y valiosa por parte de los que intervienen en el problema, la que facilitará el conocer las causas y efectos de fenómeno en estudio.

La entrevista utiliza como herramienta para su aplicación, al cuestionario de preguntas, el que permite desarrollar una conversación profesional, dinámica e interactiva para obtener información que aporte al desarrollo de la investigación. Los formatos de las entrevistas a aplicar a la Colectora y Contador, se presentan a continuación:

### Cuadro 9 Formato de entrevista al Contador

<b>Nombre: Miryan Aveiga A.</b> <b>Cargo: Colectora</b> <b>Fecha: 30 de septiembre de 2019</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Considera usted importante el uso del programa contable en el desarrollo de sus funciones?</li><li>2. ¿Considera que ha recibido la capacitación adecuada para realizar las funciones que tiene encomendadas?</li><li>3. ¿Cree usted que se lleva un adecuado manejo en el procedimiento de las cobranzas?</li><li>4. ¿Considera importante que se realice un examen especial a las cuentas por cobrar de los clientes?</li></ol>

**Fuente:** Unidad educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Propia

### Cuadro 10 Formato de entrevista a la Contadora

<b>Nombre: Erika Parrales</b> <b>Cargo: Contadora</b> <b>Años de experiencia: 6 años</b> <b>Fecha: 30 de septiembre de 2019</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Considera que el sistema contable de las cuentas por cobrar permite un análisis adecuado de las mismas?</li><li>2. ¿Acepta comprobantes de pago que no están establecidos en los procedimientos de la compañía?</li><li>3. ¿Considera pertinente que se realice una auditoría a las cuentas por cobrar en la compañía?</li><li>4. ¿Cuenta con reportería necesaria que permita realizar análisis de la situación de las cuentas por cobrar?</li></ol>

**Fuente:** Unidad educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Propia

#### **Procedimiento de la investigación:**

Para el desarrollo de esta investigación se procedió con los pasos que son presentados a continuación:

1. Como primer paso para el desarrollo de esta investigación se recopilaron los datos necesarios, que sirvieron para conocer la manera adecuada de proceder.
2. Como segundo paso se solicitó los permisos a las autoridades de la, con la finalidad de que permitan obtener la información necesaria.
3. Una vez obtenidos los permisos, se elaboró los cuestionarios que serían utilizados para realizar las entrevistas.
4. Como cuarto paso se estableció junto a los sujetos participantes del estudio un horario adecuado para realizar la entrevista.
5. Realizada la entrevista se ha procedido a la revisión de la documentación e interpretación de los datos obtenidos.
6. Finalmente se concluyó y recomendó de acuerdo con los resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Luego de haber aplicado las técnicas de investigación, a continuación, se da a conocer los resultados obtenidos:

#### **Observación documental**

Mediante los datos recolectados en la ficha de observación, se determinó que las cuentas de los clientes pocas veces cuentan con un registro contable y con manual de procedimientos, y que al emitir los reportes de cobranzas no se observa a menudo que las cuentas estén correctas. También, que no se conoce la antigüedad de las cuentas de los clientes, cabe recalzar que los clientes tienen conocimiento del saldo que disponen y que todo el Talento Humano que labora en la institución tiene los suficientes conocimientos para realizar las operaciones correspondientes y cuando retiran dinero solicitan que se les entregue las papeletas originales de depósito.

**Ficha aplicada a la colectora de la “COMPAÑÍA CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR.”**

**Cuadro 11** Ficha de observación aplicada a la Colectora de la Compañía

<u>Puntos Observados</u>	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>A</u> <u>veces</u>	<u>Observación</u>
1.- ¿Las cuentas de los clientes cuentan con un registro contable y con un manual de procedimientos?			X	Se cuenta con los registros, pero no están actualizados ni ordenados.
2.-¿Conoce la antigüedad de las cuentas de los clientes?		X		Al no estar ordenados adecuadamente los registros no se conoce la antigüedad de los datos de las cunetas contenidas mismos.
3.- ¿El cliente es conocedor de su saldo?	X			
4.- ¿ Ha sido entrenada para el cargo que tiene en la compañía?	X			
5.- Al emitir los reportes de cobranza observa que las cuentas estén correctas?			X	En ocasiones debido a la falta de tiempo no se puede revisar adecuadamente los reportes.
6.- ¿Cuándo cobra con papeletas de depósitos exige la original?	X			

**Fuente:** Unidad educativa Cenest Harvard

**Elaboración:** Propia

## Entrevista

### Entrevista a la Colectora de la compañía CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR

**1. ¿Considera usted importante el uso del programa contable?**

Si considero que es muy importante el uso de un programa contable, que ayude al registro de todas las cuentas que se generan en la compañía.

**2. ¿Se considera capacitada para realizar este trabajo?**

Si me considero altamente capacitada y preparada para realizar mi trabajo.

**3. ¿Cree usted que se lleva un adecuado manejo en el procedimiento de las cobranzas?**

Si, el proceso que llevamos en la compañía para la cobranza de cuentas es adecuado, pero no perfecto ya que se han presentado algunos problemas con ciertos clientes.

**4. ¿considera importante que se realice un examen especial a las cuentas por cobrar de los clientes?**

Si me parece muy importante que se realice un examen especial de aplicado a las cuentas por cobrar para conocer de forma real si la información presentada en los balances son los correctos para así brindarle a la gerente seguridad en la toma de decisiones al momento de invertir.

#### **Análisis:**

Mediante los datos recolectados a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos dirigido a la colectora, se identificó que considera importante el uso de un programa contable, que ayude al registro de todas las cuentas que se generen en la compañía. Además, indicó que el proceso que maneja la institución referente a la cobranza de cuentas es adecuado,

pero que ha presentado algunos problemas, y que muy importante que se realice un examen especial aplicado a las cuentas por cobrar, para conocer si la información presentada es real y concuerda con los datos registrados en los balances, y de esa manera las decisiones que se tomen sean las correctas.

### **Entrevista a la Contadora de la compañía CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR**

**1. ¿Se siente capacitada para realizar este trabajo?**

Si me siento totalmente capacitada para realizar mi trabajo

**2. ¿Las cuentas por cobrar vencidas están sujetas a supervisión externa?**

No hay supervisión de parte del contador de la empresa porque solamente llega hacer la declaración.

**3. ¿Acepta comprobantes de pago que no están establecidos en los procedimientos de la compañía?**

No, no se aceptan ese tipo de comprobantes de pago.

**4. ¿La auditoría que se realiza a las cuentas por cobrar en la compañía, son llevadas bajo su responsabilidad?**

Si todas las auditorías son llevadas bajo mi responsabilidad.

**5. ¿Cuenta con documentos firmados del trabajo que le realiza el Contador como respaldo para sus archivos?**

Si hay documentos, pero no están debidamente organizados, ni verificados.

**5. ¿Cree que es importante que se realice un examen especial a las cuentas por cobrar de los clientes?**

Creo que si es importante porque con la aplicación de un examen especial de auditoría financiera nos dará a conocer con exactitud los saldos reales de las cuentas por pagar respecto a proveedores.

**Análisis:**

Al analizar los datos recolectados en la entrevista realizada a la contadora, se identificó que la persona que ocupa este cargo está capacitada para la realización de las operaciones, indicó además, que no existe supervisión de las cuentas solo se procede a realizar la declaración, teniendo en cuenta que todas las auditorias que se realizan son exclusiva responsabilidad del departamento contable. Recalcó, que es indispensable la aplicación de un examen especial de auditoría financiera, ya que mediante los resultados obtenidos, se podrá conocer con exactitud los saldos reales de las cuentas por pagar respecto a los proveedores.

**PLAN DE MEJORAS****INFORME DE EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO DE CUENTAS POR  
COBRAR**

Noviembre 28 del 2020

A los propietarios

CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR.

De mi consideración

He procedido a realizar el examen especial al rubro de cuentas por cobrar, por el periodo finalizado al 31 de diciembre del 2019, la misma que cuenta con la autorización de los propietarios de CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR y es mi responsabilidad expresar una opinión acerca de la relación basada en la auditoría.

La Auditoría fue realizada de acuerdo con los lineamientos de las Normas Internacionales de Auditoría; las mencionadas normas, solicitan que una auditoría sea diseñada y ejecutada para conseguir certeza razonable sobre si la relación no posee exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo; que los procedimientos a los cuales corresponden se hayan realizado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas y procedimientos aplicables.

En mi opinión, las cuentas por cobrar exponen sensatamente la información financiera por el periodo finalizado al 31 de diciembre del 2019, aunque se sugiere dar de bajar la cantidad de US\$ 9700, por considerarse un rubro incobrable. A causa de la naturaleza especial de la auditoría, los resultados se hallan expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones constantes en el presente informe de auditoría.

### **Siglas utilizadas**

- **NIA:** Normas Internacionales de Auditoría.
- **PCGA:** Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- **NIIF:** Normas Internacionales de Información Financiera.
- **NIC:** Norma Internacional de Contabilidad

## **1. INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

### **Identificación de la Empresa**

Se ha ejecuto un examen especial al ciclo de cuentas por cobrar, que se encuentran en los puntos:

- Balance de situación a 31 de diciembre de 2019.
- Resumen de las políticas de cobranzas, recaudaciones, y ventas.

### **Responsabilidad de la dirección en relación con los estados financieros.**

Debe haber una responsabilidad absoluta para:

- La preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos acorde a las NIIF.
- Control interno que consienta la elaboración de estados financieros sin incorrección material, producto de fraude o error.
- La responsabilidad del equipo auditor es detallar una opinión indudable sobre los estados financieros adjuntos.
- Se ha efectuado la auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, mismas que requieren el cumplimiento de los requerimientos de ética.
- Se solicita planificar y realizar de la auditoría con el objetivo de conseguir una seguridad prudente sobre si los estados financieros se encuentran sin incorrección material.

Para llevar a cabo una auditoría se necesita de la utilización de procedimientos para conseguir evidencia de auditoría, acerca de los importes y la información mostrada en los estados financieros. Los procedimientos escogidos serán conforme al juicio del auditor, en la cual se incluirán valoraciones de los riesgos, como también la incorrección material en los estados financieros, producto de algún fraude o error.

Al instante de ejecutar las estimaciones del riesgo, el auditor tiene que tomar en consideración el control interno notable para la elaboración y presentación adecuada por parte de la entidad de los estados financieros, con la finalidad de diseñar los procedimientos apropiados de auditoría de acuerdo con la situación actual, y no con el objetivo de mostrar una opinión acerca de la eficacia del control interno de la organización.

La auditoría debe contener una evaluación, además del ajuste de las políticas contables ocupadas y de la razonabilidad de las apreciaciones contables ejecutadas por la dirección. De igual manera, llevar a cabo la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Se supone que la evidencia de auditoría que se ha ejecutado se ha conseguido, da una base apta y adecuada para dar una apropiada opinión de auditoría.

### Hojas de Hallazgos de la Auditoría

<b>CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR</b>	<b>Examen especial de cuentas por cobrar</b>	<b>Referencia</b>	
	<b>Periodo: 2019</b>	<b>Elaborado por</b>	
	<b>Hoja de hallazgos</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Condición</b> Insuficiencia en la apreciación de condiciones de crédito.			
<b>Criterio</b> La sección 300 de la normativa de control interno establece que la máxima autoridad instituirá los mecanismos requeridos para identificar, analizar y dibujar los riesgos a los que se encuentra expuesta la organización.			
<b>Causa</b> No consta con una política, ni procesos adecuados sobre la evaluación de condiciones de crédito.			
<b>Efecto</b> Se pueden entregar condiciones de crédito concernientes a una mayor cantidad de días de crédito o rebajas adicionales a clientes que podrían poseer problemas de pago, lo que podría resultar en posibles problemas de liquidez por el no poder realizar el cobro de la cartera			
<b>Conclusión</b> Se debe instituir un programa de supervisión de condiciones de crédito, por lo menos trimestralmente, empezando por aquellos clientes que, al terminar el periodo económico, se han visto inmersos en problemas de pago con CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR			
<b>Recomendación</b> <b>Al Gerente de la CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR,</b> Implantar responsabilidades y requerimientos de reporte acerca de las condiciones actuales de crédito de los clientes. <b>Al Contador</b>			

Ejecutar periódicamente, un análisis contable de concentración y antigüedad de cartera, para examinar los grados de incobrabilidad, y poder proporcionar soporte al depto. Financiero.

**Elaborado por:**

**Revisado por:**

**Fecha:**

<b>CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR</b>	<b>Examen especial de cuentas por cobrar</b>	<b>Referencia</b>	
	<b>Periodo: 2019</b>	<b>Elaborado por</b>	
	<b>Hoja de hallazgos</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Condición</b> Carencia de criterio en la aprobación de las solicitudes de crédito.			
<b>Criterio</b> El apartado 405-04 de la normativa de control interno muestra que todos los procedimientos deberán estar respaldados con documentación acorde, suficiente y pertinente que garantice su propiedad, legalidad y veracidad.			
<b>Causa</b> No consta con una política, ni procesos adecuados acerca de la aprobación de clientes, que instituya responsabilidades sobre la aprobación de clientes que no cuentan con fundamentación económica.			
<b>Efecto</b> Que los valores otorgados no se puedan recuperar en el tiempo óptimo, lo cual crea iliquidez y necesidad de financiamiento externo.			
<b>Conclusión</b> La aprobación y examen de clientes debe ser una acción obligatoria, y sin excepciones. El depto. de finanzas debe delegar responsables y líneas de decisión.			
<b>Recomendación</b> <b>Al Gerente de la CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR,</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar los procesos desarrollados por el depto. de finanzas</li> <li>• Solicitar reportes sobre indicadores de aceptación de clientes.</li> </ul> <b>Al Contador</b> Ejecutar seguimientos habituales sobre la adecuada aplicación de estas recomendaciones.			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>	

<b>CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR</b>	<b>Examen especial de cuentas por cobrar</b>	<b>Referencia</b>	
	<b>Periodo: 2019</b>	<b>Elaborado por</b>	
	<b>Hoja de hallazgos</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Condición</b> Carencia en la evaluación de la provisión de cuentas incobrables.			
<b>Criterio</b> Con respecto a la sección 11 de las NIIF para PYMES, menciona que la provisión por disminución de las cuentas por cobrar se debe calcular entre la diferencia del coste en libros y los flujos futuros anhelados a valor presente. Estos flujos esperados obedecen a la capacidad económica y de gestión de reparación. Además la Ley de Régimen tributario interno implanta que la cantidad máxima de deducibilidad de la provisión de cuentas incobrables no puede superar el 1% de la cartera total forjada en el año.			
<b>Causa</b> En CENEST HARVARD la contabilidad se enfoca tributariamente, basándose en lo señalado por la Ley de Régimen Tributario, sin visualizar los lineamientos de las NIIF. Lo cual ha sido producto del desconocimiento del contenido de las normas, y por la costumbre de llevar esta clase de enfoque contable.			
<b>Efecto</b> La cantidad de la provisión de cuentas no puede ser tan real, y no exhibir el alcance real de un escenario de incobrabilidad que afecte a la compañía.			
<b>Conclusión</b> La cantidad de la provisión, al finalizar el ejercicio económico 2019, aunque no presente diferencias significativas con el valor señalado por auditoría, debe ser revisada y meditarse lo indicado por las NIIF.			
<b>Recomendación</b> <b>Al Contador</b> Debe elegir una orientación de valoración y tratamiento de la provisión de cuentas incobrables, visualizando lo establecido por las NIIF, y desarrollando una valoración semestral de la razonabilidad de la provisión. Se sugiere dar de baja US\$ 9700, por considerarse no recuperables.			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>

<b>CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR</b>	<b>Examen especial de cuentas por cobrar</b>	<b>Referencia</b>	
	<b>Periodo: 2019</b>	<b>Elaborado por</b>	
	<b>Hoja de hallazgos</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Condición</b> Inadecuada implementación de políticas y procesos en el área de crédito y finanzas.			
<b>Criterio</b> El apartado 400 de las normas de control interno establece que la máxima autoridad y los empleados de control interno construirán políticas y procedimientos para manipular los riesgos de las políticas organizacionales.			
<b>Causa</b> Se hallan problemas en la cultura organizativa de CENEST HARVARD que no consienten que se instituya un orden que vaya desde los niveles gerenciales hasta los niveles de operación.			
<b>Efecto</b> El efecto más significativo es el impedimento en la consecución de resultados en el ciclo, lo cual es debido a que no se cuentan con procesos de control relacionados al ciclo, responsabilidades no establecidas, carencia de un criterio semejante para la resolución de conflictos.			
<b>Conclusión</b> La carencia en el control interno del ciclo de cuentas por cobrar es resultado, en gran medida, de la falta de controles, lineamientos y responsabilidades que se registran en una implementación de políticas y procedimientos.			
<b>Recomendación</b> <b>Al Gerente de la CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR,</b> Desarrollar un Manual de Procedimientos para incrementar, garantizar una adecuada documentación y control de las cuentas por cobrar. <b>Al Contador</b> Ejecutar un examen preliminar de las actividades de cobranzas, que supla la ausencia de controles.			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Fecha:</b>	

Una vez concluido el examen especial a las cuentas por cobrar de la empresa Cenest Harvard, se sugiere cumplir con las recomendaciones incluidas en el presente informe.

Atentamente,

Katy Cabero Bastidas

## **Conclusiones**

Luego de realizados los análisis y ejecutado el examen especial, se concluye que la empresa Cenest Harvard S.A. Cenesthar:

- Las gestiones de cobranzas con los clientes no se efectúan en base a un manual de procedimientos que permita determinar la forma de proceder en esta cuenta.
- A nivel contable no se cuenta con reportería que permita realizar los análisis para la adecuada gestión de cobranzas.
- El sistema contable no segrega las cuentas por clientes en forma individual para poder efectuar los análisis que se requieren, cuyo proceso se lo realiza de forma manual en tarjetas Kardex.
- Es necesario realizar una auditoría a las Cuentas por Cobrar – Clientes para determinar el saldo real de las mismas.

## **Recomendaciones**

La investigadora del presente trabajo se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Realizado el examen especial aplicado a las Cuentas por Cobrar – Clientes se deberán revisar las recomendaciones indicadas en las hojas de trabajo y emprender las medidas del caso para su implementación.
- Considerar modificar o adquirir un sistema contable que incluya contar con un módulo de cobranzas para ayudar a las gestiones de recaudación.
- Capacitar al personal que ejecuta las gestiones de cobranzas para que pueda ejercer sus funciones con mayor conocimiento sobre las afectaciones que tiene el no realizar las gestiones en su oportunidad.
- Aplicar la sugerencia de cargo a Cuentas Incobrables por el saldo no recuperable.

## BIBLIOGRAFÍA

- Africano, M. (2014). *GUÍA TEMÁTICO Y METODOLÓGICO*. Bogota-Colombia: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANDA.
- Aguirre, D. (2009). *ANALISIS DE RECUPERACION Y ROTACION DE CARTERA E INVENTARIOS*. Pereira: UNIVERSIDAD CATÓLICA POPULAR DEL RISARALDA .
- Agurto Saldaña, M. (2018). *Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría. Análisis de las cuentas por cobrar clientes a la empresa "Asiscon - Asesores"*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnoogía, Guayaquil.
- Alcarria, J. (2012). *Introducción a la Contabilidad*. Universitat Jaume I. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/61411823.pdf>
- Alcarria, J. J. (2012). *INTRODUCCION A LA CONTABILIDAD*. Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Aldana, V. (2017). *Papeles de trabajo: elemento fundamental en la auditoría. REVISTA INTERNACIONAL LEGIS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*, 101-142.
- Asogue Carrasco, N. (2015). *Repositorio*. Obtenido de El control de Inventarios y la Rentabilidad de la Ferreteria Ferro Metal el Ingeniero: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17840/1/T3124i.pdf>
- baldiviezo, J. (2008). *Objetivos de la contabilidad*.
- Barón, L. Y. (2015). *Repository*. Obtenido de Normas Internacionales de Auditoria (NIAS) Metodología y Analisis de las NIA 200: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6842/ensayo.pdf?sequence=1>
- Bastidas, M. (2015). *Diseño de una metodologia para la consecion de credito a los clientes de la empresa FADHELEC CIA LTA*. Quito-Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana .
- Becher, M. (2017). *Las 4 etapas esenciales en auditorías de calidad*. CALIDAD EMPRESARIAL.
- Bello, C., & Rodriguez, J. (2018). *PLAN DE MEJORA PARA EL CONTROL DE CARTERA VENCIDA EN EMPRESA DEL SECTOR FARMACÉUTICO*. UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA.
- Beltran, M. (2013). *Implantacion de ContabilidadComercial en la Distribuidora Nabon*. Loja-Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

- Bonás, C. (20 de 12 de 2017). *Negocios*. Obtenido de Qué es el activo y el pasivo en contabilidad: <https://negocios.uncomo.com/articulo/que-es-el-activo-y-el-pasivo-en-contabilidad-22393.html>
- Carreon, C. J. (2017). *Repositorio* . Obtenido de Ajuste y Reclasificación de los Componentes Cuentas por Cobrar y Provisión por Cuentas Incobrables en Comercializadora Mali S.A: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10855/1/ECUACE-2017-CA-DE00566.pdf>
- Carrera, F. D. (4 de 2015). *Repositorio*. Obtenido de Propuesta de Diseño de Políticas y Procedimientos Contables: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11602/TEISIS%20FERNANDA%20MAYORGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, C. (2014). *Marco Conceptual del Control interno*. Lima-Peru: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- Carrio, J. (2017). *AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES CUENTAS POR COBRAR Y PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES EN COMERCIALIZADORA MALI S.A*. Machala-Ecuador: UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
- Carrion, e. a. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 30.
- Cartaya, M. (2010). Riesgo de Auditoria. *Cofae*.
- Castillo, C. F. (6 de 2012). *Dspace* . Obtenido de Diseño e implementación de un Diseño Contable, Tributario y Nomina Aplicada a la Microempresa Texdura: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/753/1/T-UCE-0003-80.pdf>
- Castro, V. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR -UN ENFOQUE PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA INDUSTRIA MAQUILADORA DE PRENDAS DE VESTIR EN GUATEMALA*. Guatemala: UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA .
- Caurin, J. (15 de 3 de 2017). *Emprende* . Obtenido de El informe de auditoría: <https://www.emprendepyme.net/el-informe-de-auditoria.html>
- Cedeño, W. M. (2018). *Users*. Obtenido de El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público: <file:///C:/Users/le/Downloads/Dialnet-EIControllInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Chancay, F. G. (2015). *Dspace*. Obtenido de Sistema Contable Comercial para Mejorar la Gestión Financiera de Ferri Blanes de la Ciudad de Santo

- Domingo de los Tsáchilas :  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/596/1/TUAICAF021-2015.pdf>
- Collaguazo, A. M. (2013). *dspace*. Obtenido de Univeersidad de Cuenca :  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21602/1/TESIS..pdf>
- Collaguazo, A., & Peralta, M. (2015). *Examen Especial al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el informe del “Examen Especial a los Ingresos de Gestión y Gastos de Gestión, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2006 y el 31 de mayo de 2010, de la Junta Parroquial Jima”*. Cuenca-Ecuador : UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Consuelo, G. d. (1 de 2017). *Repositorio* . Obtenido de Propuesta de mejora del control Interno :  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- Contraloria General del Estado, C. (2002). *Ley de la Contraloría General del Estador*. ECUADOR.
- Coronel, J. A. (2012). *Repositorio* . Obtenido de Insidencia de la Morosidad de Cartera en la Sostenibilidad Financiera :  
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/231/1/25188.pdf>
- Corral, Y. (2010). DISEÑO DE CUESTIONARIOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS. *REVISTA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN*, 152-2-168.
- Cruz, P. (2016). *clasificacion de las cuents de Activo, pasivo y capital contable* . Contabilidad Financiera.
- Cruz, T. (2016). *PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES Y SU IMPACTO TRIBUTARIO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA EZILDA S.A*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.
- Cruz, T. E. (8 de 2016). *Repositorio* . Obtenido de Provisión de cuentas Incobrables y su Impacto Tributario en los Estados Financieros de la Empresa Ezilda S.A:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1319/1/T-ULVR-1201.pdf>
- Decaro, L. (2015). *CUENTAS POR COBRAR, ELEMENTO DEL CAPITAL DE TRABAJO*. Universidad Autonoma Estados Unidos Mexicanos.
- Del Toro, D. (2005). *Programa de Preparacion Interna para cuadros*. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros.

- Ellsberg, D. (1961). Risk, ambiguity, and the Savage axioms. *Quarterly Journal of Economics*, 643-669.
- Estupiñam, G. (2010). *Papeles de trabajo en la auditoria financiera*. ECOE Ediciones.
- Falconi, et al. (2018). *Usuario de la informacion Financiera*. Sangolqui-Ecuador : Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Fidias, A. (2012). La investigacion de Campo.
- Florian, C. (2015). *LA AUDITORIA, ORIGEN Y EVOLUCION ¿POR QUE EN COLOMBIA SOLO SE CONOCE A TRAVÉS DE LEYES?* Universidad Libre de Colombia .
- Galeon. (2015). *Galeon* . Obtenido de Auditoria de Cumplimiento : <http://galeon.com/contazepita/AUDITORIA/CUMPLIMIENTO.pdf>
- Gallegos, M. (2016). *Reorganización contable y tributaria de la Contabilidad Comercial en el Almacén "Mandee Exclusividades" de la Ciudad de Loja, período enero-marzo 2016*. Loja-Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Garcia, G. (2014). *Fundamentos de auditoría*. Mexico.D.F.: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.
- Garcia, J. (2009). *Los papeles de trabajo: Utilización de herramientas informáticas en la auditoría*. Imprenta del Ministerio de Defensa.
- Garcia, J. (2015). *Contabilidad*. Universidad de Oviedo.
- Garcia, J. O. (2017). *Contabilidad General*. Barcelona-España: DEUSTO.
- García, J. O. (2017). *Contabilidad General*. Barcelona: Deusto. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788423427574.pdf>
- Garcia, M., & Martinez, C. (2014). *Metodología de la investigacion Avanzada*.
- Gilboa, i., & Schmeidler, D. (1989). Maxmin expected utility with a non-unique prior. *Journal of Mathematical Economics*, 141-153.
- Gomez, M. A. (2016). *Manual de Cuentas de Contabilidad del Sector Público*. Bolivia: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Obtenido de Manual de Cuentas de contabilidad del Sector Público : <https://medios.economiayfinanzas.gob.bo/VPC/documentos/manuales/PlanDeCuentasPublicacionVer4.pdf>
- González, P. P. (17 de 6 de 2005). *Gestiopolis* . Obtenido de Programa de auditoría de cuentas por cobrar: <https://www.gestiopolis.com/programa-auditoria-cuentas-por-cobrar/>
- Guajardo Cantu, G. (2008). *Contabilidad Financiera* . Mexico: Mc Graw Hill.

- Guerrero, S. (2005). *Administración de Cartera en el sector de Plásticos*. Bogotá-Colombia: Universidad de los Andes.
- Hansen, L., & Sargent, T. (2001). Robust control and model uncertainty. *American Economic* , 60-66.
- Horne, J. C., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera* . Mexico: Pearson Educación.
- Hugo, G. B. (2017). Papeles de trabajo: elemento fundamental en la auditoría. *Legal*, 1692-2913. Obtenido de [http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador\\_2a5c953dd9a44f74bc2ddd1ebda3b5a1](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_2a5c953dd9a44f74bc2ddd1ebda3b5a1)
- Jacome, R. (2002). *Guía Práctica de Auditoría*. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Jacome, R. V. (1 de 2012). Obtenido de Guía Práctica de Auditoría : <http://eprints.uanl.mx/1211/1/1020146949.PDF.pdf>
- Joana, M. (02 de agosto de 2012). *Historia de la contabilidad* . Obtenido de Monografias.com: [https://www.monografias.com/usuario/perfiles/joana\\_martinez\\_3/monografias](https://www.monografias.com/usuario/perfiles/joana_martinez_3/monografias)
- Kibanoff, et al. (2009). Recursive smooth ambiguity preferences. *Journal of Economic Theory*, 930-976.
- LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO* . (2015). Obtenido de [file:///C:/Users/le/Downloads/20151228%20LRTI%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/le/Downloads/20151228%20LRTI%20(2).pdf)
- Lino Peñafiel , D. F. (2017). Tecnólogo en Administración de Empresas. *Incidencia de la liquidez en las cuentas por cobrar de la distribuidora "Megalix" para disminuir la morosidad de clientes en el periodo 2016*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil.
- Lozano, L. (2014). *LA IMPORTANCIA DE LAS AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES*. Bogotá-Colombia: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- MAC. (2010). *Herramientas para el Control y la Prevención en la lucha contra la corrupción*. Experiencia cubana.
- Macheroni, et al. (2006). Ambiguity aversion, robustness, and variational representation of preferences. *Econometrica*, 1447-161.
- Marquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115-136.

- Martinez, B. (2004). *Glosario terminos economicos, financieros y contables*.  
Obtenido de Glosario terminos economicos, financieros y contables:  
<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8003/6/658.02-B164d-GBA.pdf>
- Martinez, V. (2005). *Administracion de las cuentas por cobrar*. Comité Técnico Nacional de Tesorería.
- Medina, M. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *INNOVAR*, 115-128.
- Mercado, S. (2019). *Activo, Pasivo y Capital*. Universidad de Guadalajara .
- Meza Vargas, C. (1996). *ANALISIS DE CUENTAS*. SAN JOSE: EUNED.
- Montás, F. (29 de Octubre de 2008). *Glosario de términos contables*. Obtenido de Monografias.com:  
[https://www.monografias.com/usuario/perfiles/francisco\\_augusto\\_montas\\_ramirez/monografias](https://www.monografias.com/usuario/perfiles/francisco_augusto_montas_ramirez/monografias)
- Montece, V. C. (2016). *Dspace*. Obtenido de Modelo de Crédito Cobranza y Gestión Financiera :  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>
- Morales, et al. (2011). *Contabilidad Basica*. Caldas-Colombia: Espacio Grafico Comunicaciones S.A.
- Morales, H. S. (2012). *Introducción a la Auditoria*. Mexico: Red Tercer Milenio.  
Obtenido de  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Introduccion\\_a\\_la\\_auditoria.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf)
- Morales, S. (2012). *Introducción a la auditoria*. Tlalnepantla: RED TERCER MILENIO S.C.
- Morante, K. I. (2017). *Repositorio*. Obtenido de Elaboración de un Manual de Procedimiento para el Departamento de Crédito y Cobranzas:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2078/1/T-ULVR-1879.pdf>
- Municipio de Loja, M. (2020). *Loja para Todos*. Obtenido de  
<https://www.loja.gob.ec/contenido/auditor-interna>
- Neftali, E. (2015). *Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Norka, V. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 87-92.

- Numpaque, M. (31 de 8 de 2015). *Slideshare* . Obtenido de Cartera cuentas por cobrar: <https://es.slideshare.net/MartaCNumpaque/cartera-cuentas-por-cobrar>
- Nuñez, L. (2005). *¿Cuáles son las técnicas de recogida de información?* Universitat de Barcelona.
- Obregon, A. (2014). *Plan de Cuentas*. CONAC, CONSEJO NACIONAL DE ARMONIZACION CONTABLE.
- Palerto, S., & Martins, F. (2010). *La Investigacion Documental*.
- Palomequel, N. (7 de 6 de 2011). *Slideshare*. Obtenido de Cuentas contables: <https://es.slideshare.net/NancyPalomequel/cuentas-contables-8240728>
- Quimbita Costa, J. (2018). *Dspace*. Obtenido de Universidad Regional Autónomo de los Andes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7548/1/PIUSDCYA015-2018.pdf>
- Restrepo, M. A. (2018). *Redalyc*. Obtenido de Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/818/81857786009/html/index.html>
- Rodriguez Lazo, J. V. (2017). *Tecnico en Contabilidad y Auditoria. Análisis de la cuenta por cobrar y su influencia en la liquidez de la compañía Taubacero S.A. En el periodo 2016*. Instituto Tecnico Superior Bolivariano de Tecnoogía, Guayaquil.
- Rodríguez, D. (26 de 9 de 2015). *Contabilidad* . Obtenido de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF): <https://contabilidad.com.do/niif/>
- Rodriguez, I. (2019). *La NIA 315, el auditor y las afirmaciones de estados financieros*. Auditol.
- Rodriguez, Y. (2012). *CLASIFICACIÓN DE LA CONTABILIDAD*.
- Román, D. J. (2016). *Repositorio* . Obtenido de Analisis del Sistema Contable de la Empresa Instrumentos Musicales Telecarpio de la Ciudad de Machala y Diseño de un Manual de Procedimientos Contables : <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7004/1/TUACE-2016-CA-CD00029.pdf>
- Roman, G. (28 de 5 de 2014). *Sildeshare*. Obtenido de Manual de-auditoría-gubernamental Cap I: <https://es.slideshare.net/WilfredoCP/manual-deauditoragubernamentalcapv>
- Ruiz, G. (4 de 1 de 2017). *De Finanzas* . Obtenido de Conceptos de Contabilidad el Activo : <https://definanzas.com/conceptos-de-contabilidad-el-activo/>

- Salinas, J. M. (2018). *Universidad Tecnica de Ambato* . Obtenido de Aplicación Básica de la Contabilidad Comercial :  
<http://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202018/APLICACION%20BASICA%20DE%20LA%20CONTABILIDAD%20COMERCIAL%20DIGITAL%20pdf.pdf>
- Sanchez, J. (2010). *Contabilidad Comercial*.
- Serrano, J. G. (2009). *Publicaciones* . Obtenido de Los papeles de trabajo: Utilización de herramientas informáticas en la auditoría:  
<https://publicaciones.defensa.gob.es/media/downloadable/files/links/P/D/PDF312.pdf>
- Shirley, C. N. (Julio de 2015). *Universidad politecnica Salesiana* . Obtenido de Analisis de gestion en las cuentas por cobrar en la empresa INDUPLASMA S.A.:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Strzalecki, T. (2011). Axiomatic foundations of multiplier preferences. *Econometrica*, 47-73.
- Talavera, H. (22 de 6 de 2017). *Asesora PYME*. Obtenido de Importancia de las cuentas por cobrar :  
<https://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/>
- Tobon, L. (2016). *Hallazgos de auditoría*. E N C U E N T R O N A C I O N A L D E CONTRALORES.
- Tobón, L. E. (2016). *Amazonaws*. Obtenido de Hallazgos de auditoría:  
[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/56982946/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLAURA\\_EMILSE\\_MARULANDA\\_TOBON\\_o\\_EX\\_AUDITO.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191225%](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/56982946/HALLAZGOS_LEMT.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLAURA_EMILSE_MARULANDA_TOBON_o_EX_AUDITO.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191225%)
- Torrez, I. (2019). Qué son los hallazgos de auditoría, definición. *Gestión empresarial, ISO 9001*.
- UNID. (2016). *Moodle2*. Obtenido de Universidad Interamericana para el desarrollo :  
[https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdI/ejec/AE/CF/S04/CF04\\_Lectura.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdI/ejec/AE/CF/S04/CF04_Lectura.pdf)
- Vaca, A. E. (2012). *Dspace* . Obtenido de Implementación de la Contabilidad Comercial en la Empresa de Electrodomésticos Moreno Hnos:

<http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/2047/1/TESIS%20ANGELICA%20JARAMILLO.pdf>

Vasques, et al. (2017). *LAS CUENTAS CONTABLES, SUS TRATAMIENTOS Y REGISTROS*. Santiago-Chile: Dirección de Planificación y Desarrollo Online - INACAP.

Yepez, A., & Carpio, N. (2019). *CUENTAS POR COBRAR DE LA COMPAÑÍA BANANERA FINCA "NUEVA ERA", CANTÓN EL TRIUNFO, SECTOR COLONIA AGRÍCOLA AMAZONAS*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

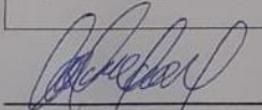
Yubero Gómez, M. (2 de 5 de 2002). *iimv*. Obtenido de Requerimientos de Control Interno en la Entidad de Mercados de Valores:  
<http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2014/12/mariajosegomez.pdf>

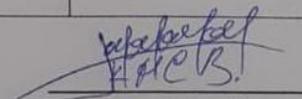
## Anexo 1

### Ficha de Observación

Ficha aplicada a la coleccionadora de la "COMPAÑÍA CENEST HARVARD S.A. CENESTHAR."

<u>Puntos Observados</u>	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>A</u> <u>veces</u>	<u>Observación</u>
1.- ¿Las cuentas de los clientes cuentan con un registro contable y con un manual de procedimientos?			X	Se cuenta con los registros, pero no están actualizados ni ordenados.
2.- ¿Conoce la antigüedad de las cuentas de los clientes?		X		Al no estar ordenados adecuadamente los registros no se conoce la antigüedad de los datos de las cuentas contenidas en ellos.
3.- ¿El cliente es conocedor de su saldo?	X			
4.- ¿Ha sido entrenada para el cargo que tiene en la compañía?	X			
5.- Al emitir los reportes de cobranza observa que las cuentas estén correctas?			X	En ocasiones debido a la falta de tiempo no se puede revisar adecuadamente los reportes.
6.- ¿Cuándo cobra con papeletas de depósitos exige la original?	X			

  
 Firma de la Responsable

  
 Firma de la Auditora