



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN ESPECIAL A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y
RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA JARO S.A DEL
PERIODO 2017

MOSQUERA REINOSO JULIANA DEL CISNE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN ESPECIAL A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y
RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA JARO S.A DEL
PERIODO 2017

MOSQUERA REINOSO JULIANA DEL CISNE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN COMPLEXIVO

EXAMEN ESPECIAL A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE
CARTERA DE LA EMPRESA JARO S.A DEL PERIODO 2017

MOSQUERA REINOSO JULIANA DEL CISNE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

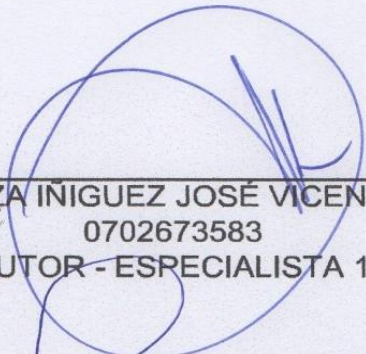
MAZA IÑIGUEZ JOSÉ VICENTE

MACHALA, 06 DE JULIO DE 2018

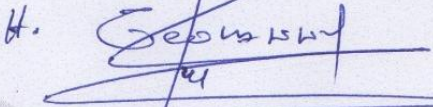
MACHALA
06 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado EXAMEN ESPECIAL A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA JARO S.A DEL PERIODO 2017, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



MAZA INIGUEZ JOSÉ VICENTE
0702673583
TUTOR - ESPECIALISTA 1



HERRERA FREIRE ALEXANDER GEOVANNY
0703936880
ESPECIALISTA 2



CHÁVEZ ACOSTA HABBID LEONEL
1500161789
ESPECIALISTA SUPLENTE

Fecha de impresión: jueves 05 de julio de 2018 - 12:45

Urkund Analysis Result

Analysed Document: MOSQUERA REINOSO JULIANA DEL CISNE_PT-010518.pdf
(D40209349)
Submitted: 6/15/2018 10:59:00 PM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, MOSQUERA REINOSO JULIANA DEL CISNE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado EXAMEN ESPECIAL A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA JARO S.A DEL PERIODO 2017, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

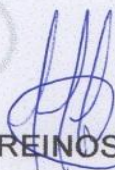
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 06 de julio de 2018



MOSQUERA REINOSO JULIANA DEL CISNE
0707056446

EXAMEN ESPECIAL A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA JARO S.A DEL PERIODO 2017

Autora: Juliana Del Cisne Mosquera Reinoso

C.I.:0707056446

E-mail: Juli.04_alk@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal la elaboración de un examen especial a las políticas de crédito y recuperación de cartera de la empresa JARO S.A. cuya finalidad es la verificación de las cuentas por cobrar y las cuentas relacionadas a la misma comprobando si la empresa carece de políticas que contribuyan a la recolección del dinero otorgado por créditos a los clientes, además del análisis de cada uno de los parámetros establecidos por la empresa para ofrecer a sus clientes crédito para la obtención de artículos del hogar. Se pretende lograr recolectar la mayor cantidad de información para mejorar la situación de la empresa, creando nuevas políticas de cobranza y al final no tener cartera vencida de cuentas por cobrar y que la misma tenga la rentabilidad esperada.

Todo esto sustentado en información de artículos científicos de investigaciones previas realizadas por profesionales expertos en el tema, mismos que contribuyen con su información a la obtención de información fidedigna para lograr cumplir con los lineamientos que requiere la elaboración del trabajo de examen complejo.

PALABRAS CLAVE: Auditoria, Políticas de crédito, recuperación de cartera, cuentas por cobrar, Riesgo crediticio

**THEME SPECIAL EXAMINATION TO THE CREDIT AND RECOVERY POLICIES OF
THE PORTFOLIO OF THE JARO S.A COMPANY OF THE PERIOD 2017**

Author: Juliana Del Cisne Mosquera Reinoso

I.D: 0707056446

E- mail: juli.04_alk@hotmail.com

ABSTRACT

The main objective of this research work is to prepare a special review of credit policies and portfolio recovery of the company JARO S.A. whose purpose is the verification of the accounts receivable and the accounts related to it, checking if the company lacks policies that contribute to the collection of the money granted for credits to customers, in addition to the analysis of each of the parameters established by the company to offer its clients credit for obtaining household items. The aim is to collect as much information as possible to improve the company's situation, creating new collection policies and, in the end, not having an overdue accounts receivable portfolio and having the expected return.

All this based on information from scientific articles of previous research conducted by experts in the field, who contribute their information to obtain reliable information to achieve compliance with the guidelines required to prepare the work of complex examination.

KEY WORDS: Audit, Credit policies, portfolio recovery, accounts receivable, Credit risk

INDICE

	Pág.
PORTADA	I
RESUMEN	II
ABSTRACT	III
INDICE	IV
INTRODUCCIÓN	V
DESARROLLO	2
Auditoria	3
Tipos de Auditoria.	3
Activo Corriente	3
Cuentas por cobrar	4
Crédito	4
Morosidad en las cuentas por cobrar	5
Políticas de crédito	6
Riesgo crediticio	6
Gestión de cartera	7
CASO PRÁCTICO	8
Planteamiento del problema	8
Desarrollo	8
CONCLUSIONES	16
BIBLIOGRAFÍA	17

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	10
TABLA 2. MATRIZ POR COMPONENTE	13-14
TABLA 3. CEDULA ANALÍTICA	15-16

LISTA DE CUADROS

CUADRO 1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS	11
CUADRO 2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS	12

INTRODUCCIÓN

En el ámbito comercial el crédito es uno de los factores más utilizados para captar clientela puesto que es una de las formas o estrategias con las que cuenta una empresa para incentivar al cliente a adquirir bienes la cual contribuye a obtener más ingresos y por ende la liquidez necesaria para seguir adquiriendo mercadería y ponerla en venta. Una de las cuentas con mayor liquidez con la que cuenta una empresa ya sea comercial, industrial o de cualquier otra índole son las cuentas por cobrar, mismas que son aquellas producto de la actividad propia de la empresa la cual genera los ingresos que la misma percibe. No obstante está a la vez es una de las cuentas con mayor riesgo dentro de una entidad puesto que es muy vulnerable, debido a que en la mayoría de casos en las empresas no se cuenta con las políticas de crédito necesarias para lograr recuperar el dinero que se le otorgó al cliente por la adquisición de algún bien, mismo que se compromete a cancelar con la empresa pero por la falta de políticas más rígidas muchas veces la cartera de cuentas por cobrar se eleva logrando que se vuelva un caos lograr cobrar el dinero. Uno de los motivos más importantes por los cuales el dueño de una empresa otorga créditos a sus clientes es por la necesidad de hacer que sus productos o bienes roten de la manera más rápida y a la vez de darle al cliente una opción de compra con la cual pueda poco a poco pagar. Pero en muchos de los casos de manera errada los agentes vendedores por querer vender no piden las garantías necesarias con las cuales ellos tendrán la plena confianza de que el dinero será pagado en los días estipulados y bajo las políticas internas con las que cuenta la empresa y corren el riesgo de que aparezca la cuenta denominada cuentas incobrables misma que

perjudica a la empresa porque es un dinero que no se puede recuperar y que afecta a la liquidez de la misma y en el peor de los casos puede llevarla hacia la quiebra.

DESARROLLO

Es notorio que actualmente en el medio comercial el nivel de competitividad ha incrementado de manera drástica, es por ello que se requiere en las empresas tener controles necesarios para el buen manejo del sistema contable en este caso al crédito que se concede a clientes por la adquisición de un bien, se debe poseer políticas que garanticen al administrador el retorno del dinero otorgado en forma de crédito. Es por esto que mediante la realización de un examen especial a las políticas de crédito y cobranza de la empresa JARO S.A se pretende verificar si las políticas están siendo bien utilizadas y si se cumplen a cabalidad tal y como están descritas.

Este proyecto está enfocado en la aplicación de un examen especial a las políticas de crédito y cobranza para verificar si se están llevando a cabo de la manera correcta y si existen inconsistencias al momento de otorgar créditos a clientes, si se están pidiendo los requisitos necesarios y por último determinar la verdadera situación de los créditos de la empresa y de las debilidades que genera la cartera de crédito y las cobranzas mal aplicadas por la formulación de políticas erróneas que no contribuyen al buen desarrollo de la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la razonabilidad de las cifras en las cuentas por cobrar de la empresa JARO S.A en el periodo 2017.

Objetivo Especifico

- Evaluar las políticas internas de crédito y cobranza de la empresa.

Auditoria

Proceso mediante el cual se puede verificar la razonabilidad de las cuentas a las cuales se audita a través de la utilización de métodos y técnicas empleados por el auditor a cargo cuyo fin es hacer que se cumplan los objetivos de una empresa u organización logrando la eficiencia de la utilización de sus recursos y contribuyendo al mejoramiento de los procedimientos que utiliza la empresa (Hernandez P, 2016).

Tipos de Auditoria.

Existen diferentes tipos de auditoria con los cuales se puede realizar la verificación, revisión y asesoría de una empresa pero no varían notablemente unas a otras es decir mantienen semejanzas y formas de aplicación solo que su enfoque es diferente en cada tipo, Es por ello que existen varios factores que inciden en la intervención o elaboración de la misma (MONTILLA GALVIS & HERRERA MARCHENA, 2006) dentro de los cuales encontramos los siguientes tipos: Interna, Externa, Auditoría financiera contable, De cumplimiento o legalidad, De gestión Ambiental, De sistemas informáticos, Forense.

Por otra parte encontramos la auditoria que emplea herramientas tecnológicas para su ejecución mediante la utilización del computador por ello expresa que este método consiste en aprovechar las herramientas tecnológicas para elaborar la auditoria de una manera mucho más rápida utilizando diferentes aplicaciones que permitan el análisis espontaneo de datos ya que manejan bases de datos extensas y lanza resultados de manera instantánea (Valencia Duque & Tamayo Arias, 2017).

Activo Corriente

El activo corriente es también denominado activo circulante debido a que dicho término significa que la empresa espera en cierto tiempo convertir el circulante en dinero en

efectivo (Palomeque Peñaloza , 2008) Por su parte encontramos que el activo corriente o circulante “genera rentabilidad en cada uno de sus componentes o variables” consta de una clasificación que está conformada por cuentas por cobrar que son todos aquellos valores que el cliente adeuda y la empresa debe cobrar, además de la parte medular que son las mercancías de las cuales se obtiene el dinero en efectivo por la venta de las mismas (Altuve G., 2014).

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan para una empresa su dinero en efectivo mismo que debe ser cobrado según lo establecido en sus políticas de crédito y cobranza, para el cliente representa la deuda contraída por la adquisición de un bien. No obstante es importante mencionar que la empresa debe poseer cierta cantidad de dinero extra que sirva para una situación inesperada como por ejemplo el impago de los clientes es por esta manera que (Yepes & Restrepo Tobón, 2016) indica que “las compañías que mantienen efectivo para soportar mejor los choques adversos” se mantienen en el mercado por la buena administración de sus cuentas por cobrar.

Crédito

A partir de la historia, para realizar transacciones de ventas las empresas comerciales han concedido créditos, porque los dueños autorizan los mismos a sus clientes conviniendo el plazo y las formas de pago, no todo el mundo posee liquidez para comprar un bien por lo que las empresas deben considerar políticas de créditos para poder recuperar la cartera, al conceder crédito el empresario arriesga su capital de trabajo (Canto-Cuevas, Palacin-Sanchez, & Di Pietro , 2016).

En este mismo sentido (Cortes Rivas & Burgos Burgos, 2016), mencionan que el otorgar créditos posibilita a las empresas comerciales y productoras a entregar créditos a cortos, medianos y largos plazos, el objetivo es incrementar las ventas para entregar mejores utilidades a los trabajadores y a los dueños. Ahora bien (Cruz de Souza Murcia, Dal-Ri Murcia, Rover, & Borba, 2014). Expresan que las calificaciones crediticias forman una parte muy importante a la hora de otorgar un crédito a un cliente, puesto que en la mayoría de empresas se trabaja con la central de riesgo misma que confirma si una persona está apta para cubrir un gasto y constata la información crediticia del solicitante.

Además que al hablar de crédito el empresario está buscando percibir un ingreso adicional al precio del bien que pretende vender ya que si bien es cierto no es lo mismo adquirir un bien a precio de contado y adquirirlo a crédito puesto que se le agrega un valor adicional por el simple hecho de dar al cliente la facilidad de varios meses y hasta un año para el pago de dicha deuda, es decir el cliente adquiere el bien tomando el dominio del mismo pero a la vez deberá comprometerse para con el empresario a pagar según las políticas de crédito y cobranzas que este le imponga para evitar futuros inconvenientes de pago tardío o en el último de los casos el no pago de la deuda (GUZMÁN BRITO, 2014).

Morosidad en las cuentas por cobrar

La morosidad por parte de los clientes eleva la cartera crediticia perjudicando la liquidez de la empresa es por ello que (Calderón - Martínez & Castro Alfonso, 2013) desde su punto de vista manifiestan que el crédito permite a la empresa a incrementar ventas, además de que un correcto control de las políticas de crédito disminuye el riesgo de morosidad de quienes solicitan una compra a crédito permitiendo aumentar la liquidez de la misma.

Políticas de crédito

Es importante que las empresas que otorgan crédito a sus clientes tengan sus políticas bien definidas puesto que las mismas son con las cuales se cumplirán los procedimientos de cobro, además de que el análisis y calificación crediticia a un cliente debe ser muy rigurosa para que la empresa asegure firmemente su capital, saber evaluar a un cliente es uno de los aspectos primordiales lo cual evita la iliquidez de la entidad (de Moraes Sousa & Santana Figueiredo, 2014).

Riesgo crediticio

El riesgo puede ocurrir o no ocurrir esto genera la incertidumbre de muchas empresas de poder ofrecer créditos y seleccionan en algunos casos a los clientes con varios documentos para tener la seguridad necesaria de que pueden confiar en los deudores.

Existen componentes básicos de políticas de crédito muy importantes para lograr una buena venta dentro de las cuales expresa (Izar Landeta & Ynzunza Cortes, 2017) están los términos de venta que son todas las condiciones que se le da al cliente para poder ofrecerle un bien misma con la cual se defiende la empresa para realizar una buena venta explicándole al cliente que dicha venta puede ser a crédito o al contado. Dentro de los componentes también se encuentra el análisis de crédito la cual se encarga de verificar que los clientes cuenten con la liquidez necesaria para cumplir con el pago, y por último se encuentra una de las partes más importantes que es la política de cobranzas dentro de la cual se encuentran todos los procedimientos y mecanismos con los que cuenta la empresa para cobrar a sus clientes.

Para disminuir el riesgo de incumplimiento de pago por parte de los clientes es importante un control adecuado de la cartera crediticia estableciendo políticas que ayuden a mejorar el

otorgamiento de créditos puesto que solo se les concederá créditos a quienes cumplan con los requisitos necesarios establecidos por la empresa esto es de gran importancia ya que se evidencia si el cliente está en condiciones de cancelar y permite a la vez generar una toma de decisiones al administrador de la empresa (Trejo Garcia, Rios Bolivar, & Almagro Vasquez, 2016).

Gestión de cartera

La cartera de crédito debe estar respaldada de documentos que den soporte al otorgamiento del crédito a un cliente, es decir es un escudo sobre el cual se puede sustentar y demostrar la cantidad de clientes que solicitaron un crédito, logrando así reducir el número de impagos y convirtiendo las cuentas por cobrar en efectivo incrementando la liquidez de la misma.

Por su parte (Bedoya Ospina , 2017) indica que “La mayor interacción global de las economías también desempeñan un papel importante a la hora de entender los ciclos de crédito” puesto que al saber entender dicho ciclo las empresas pueden utilizar tácticas apropiadas para asegurar los pagos pendientes de los clientes, mejorando sus resultados de cobro de la mejor manera posible.

Dentro de la gestión de cobranza se deben realizar diferentes acciones mismas que deben estar coordinadas para ser aplicadas de manera oportuna logrando la recuperación del crédito que fue ofrecido, una de ellas en este caso sería mantener la comunicación y buena relación con el cliente y de esta forma generar confianza en ambas partes ofreciendo al cliente soluciones para de esta manera llegar a un acuerdo sobre los pagos que permitan a ambas partes cumplir con lo estipulado en los documentos que validan el otorgamiento del crédito (Mera Rivera & Ordoñez Vivero, 2017).

CASO PRÁCTICO

Planteamiento del problema

Los negocios que comercializan electrodomésticos ven sus oportunidades de negocio en fechas como el día de la madre, fiestas patronales o navidad, lamentablemente en nuestro medio no se puede realizar la totalidad de ventas de contado, entonces aparece el fantasma del crédito, “si quieres vender tienes que dar crédito”, y si vas a dar crédito tiene que saber cobrar, pues ese es el problema, nuestras empresas no realizan un análisis de crédito ni políticas de cobranza que le permita el retorno de la inversión, se incurren en falencias tales como el caso de amigos de no solicitar garantías, en otros casos no verifican el correcto llenado de las garantías, no se verifican las direcciones y otros casos más, los administradores preocupados contratan los servicios de un auditor para que emita una opinión sobre la razonabilidad del saldo de cuentas por cobrar.

¿Cuáles serían los procedimientos a ejecutarse en la fase de la ejecución de auditoría?

Prepare usted la planificación de un examen especial a la cuenta por cobrar

Desarrollo

La empresa JARO S.A dedicada a la comercialización y venta de electrodomésticos de marcas reconocidas a nivel local propiedad de la señora Amada Zaruma San Martín ubicada en la Ciudad de Santa Rosa desde el año 1980 ha logrado posicionarse como uno de los almacenes más reconocidos en la provincia del Oro así que han aumentado considerablemente sus ventas con el pasar de los años, esto ha traído consigo que la empresa tenga problemas con sus cuentas por cobrar las cuales producen falta de liquidez en la empresa,

Es por ello que la empresa JARO S.A ha decidido contratar servicios de auditoría para determinar el saldo de las cuentas por cobrar aplicando un examen especial a las políticas de crédito y recuperación de cartera, tales que permiten la correcta emisión de una opinión con respecto a los hallazgos en la auditoria, se revisara la fase de planificación y ejecución mismas que servirán para determinar las falencias que posee la empresa.


OBJETIVO: Determinar la razonabilidad de las cuentas por cobrar

ALCANCE: Políticas de crédito y recuperación de cartera del 01 de Enero al 31 de Diciembre del periodo 2017

En la realización del examen especial a las cuentas por cobrar se realiza la planificación iniciando por la evaluación del control interno para determinar el riesgo de control, el cual arrojó un riesgo medio mismo que dispone que el tamaño de la muestra sea tomada en 40%

Dentro de la planificación se realizó la Evaluación del control interno mediante la elaboración de un cuestionario de control interno.


TABLA 1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

 ALMACENES JARO S.A		H.T: C.C 1/1		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE: CUENTAS POR COBRAR				
PERIODO: 2017				
N°	REQUERIMIENTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se otorgan créditos a clientes que no cumplen con todos los requisitos necesarios?		X	
2	¿Los clientes firman algún tipo de documento como (pagare o letra de cambio) como respaldo de la deuda contraída?		X	
3	¿Se realiza constantemente el monitoreo a los clientes que se les otorga crédito?		X	
4	¿Se revisa la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar?	X		
5	¿El encargado del departamento de crédito revisa constantemente los domicilios de los clientes con mayor riesgo?	X		
6	¿La empresa estima provisión de cuentas incobrables?		X	
7	¿La empresa realiza actualización de saldos a sus clientes?	X		
8	¿Se realizan envíos de confirmaciones de saldos periódicamente a los clientes?		X	
9	¿Se emiten recibos de cobro como respaldo de pago a los clientes?	X		
10	¿Se lleva una secuencia de los recibos cobrados en el día de manera ordenada?	X		


Luego de la aplicar los controles se determinó que existe riesgo dentro de la empresa.

Mediante la elaboración de la Matriz de evaluación de riesgos se puede verificar las puntuaciones de cada una de las preguntas aplicadas en el cuestionario de control interno mismas que establecen el porcentaje de riesgo que posee la empresa.

CUADRO 1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS


 ALMACENES JARO S.A			H.T: M.E 1/1		
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS					
COMPONENTE: CUENTAS POR COBRAR					
PERIODO: 2017					
N°	REQUERIMIENTOS	POND	CALIF	NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO
					CONTROL
1	¿Se otorgan créditos a clientes que no cumplen con todos los requisitos necesarios?	10	5.5	55%	MEDIO
2	¿Los clientes firman algún tipo de documento como (pagare o letra de cambio) como respaldo de la deuda contraída?	10	4	40%	ALTO
3	¿Se realiza constantemente el monitoreo a los clientes que se les otorga crédito?	10	6.5	65%	MODERADO
4	¿Se revisa la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar?	10	6	60%	MEDIO
5	¿El encargado del departamento de crédito revisa constantemente los domicilios de los clientes con mayor riesgo?	10	6	60%	MODERADO
6	¿La empresa estima provisión de cuentas incobrables?	10	3	30%	ALTO
7	¿La empresa realiza actualización de saldos a sus clientes?	10	5,5	55%	ALTO
8	¿Se realizan envíos de confirmaciones de saldos periódicamente a los clientes?	10	5	50%	ALTO
9	¿Se emiten recibos de cobro como respaldo de pago a los clientes?	10	2	20%	ALTO
10	¿Se lleva una secuencia de los recibos cobrados en el día de manera ordenada?	10	1,5	15%	ALTO
					N/C: BAJA
TOTAL		100	45	45%	R/C: ALTO
Elaborado por: J.M		Revisado por: J.M			
Fecha: 31-05-2018		Fecha: 31-05-2018			

CUADRO 2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

 ALMACENES JARO S.A	H.T: R.E 1/1												
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL													
COMPONENTE: CUENTAS POR COBRAR													
PERIODO: 2017													
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS													
<p>NC: Nivel de Confianza CT: Calificación total P.T: Ponderación total</p> <p style="text-align: center;">NC: (CT X 100)/PT= 45/100= 55%</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> <p>De 15 a 50 El riesgo es alto y la confianza es baja <u>De 51 a 75</u> <u>El riesgo es moderado y la confianza es moderada</u> De 76 a 95 El riesgo es bajo y la confianza es alta</p> <p>RIESGO DE CONTROL : 100%-45% = 55% MODERADO</p>													
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS INHERENTE													
<table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">CALIFICACIÓN</th> <th style="text-align: left;">RIESGO</th> <th style="text-align: left;">CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>BAJO</td> <td>ALTA</td> </tr> <tr> <td><u>51% - 75%</u></td> <td>MODERADO</td> <td>MODERADO</td> </tr> <tr> <td><u>76% - 95%</u></td> <td>ALTO</td> <td>BAJO</td> </tr> </tbody> </table>	CALIFICACIÓN	RIESGO	CONFIANZA	15% - 50%	BAJO	ALTA	<u>51% - 75%</u>	MODERADO	MODERADO	<u>76% - 95%</u>	ALTO	BAJO	
CALIFICACIÓN	RIESGO	CONFIANZA											
15% - 50%	BAJO	ALTA											
<u>51% - 75%</u>	MODERADO	MODERADO											
<u>76% - 95%</u>	ALTO	BAJO											
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel del riesgo : Moderado • Nivel de confianza: Moderado • Riesgo inherente: De acuerdo a la información obtenida en el cuestionario de control interno se ha determinado que el riesgo inherente es de 75% 													
RIESGO INHERENTE MODERADO													
75%													
Elaborado por: J.M	Revisado por: J.M												
Fecha: 31-05-2018	Fecha: 31-05-2018												

Para realizar el programa de auditoria es necesario analizar el riesgo inherente y el riesgo de control con el fin de aplicar el programa de auditoria a través de objetivos y procedimientos.

TABLA 2. MATRIZ POR COMPONENTE

 ALMACENES JARO S.A		H.T: M.C 1/1	
COMPONENTE: CUENTAS POR COBRAR			
PERIODO: 2017			
COMPONENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	PROGRAMA DE AUDITORIA
CUENTAS POR COBRAR	ALTO	MEDIO	OBJETIVO: Determinar la razonabilidad de las cuentas por cobrar PROCEDIMIENTOS <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los clientes hayan entregado garantías 2. Realice una circularizacion a los clientes con mayor riesgo 3. Analice la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar 4. Analice el estado de cuenta de los clientes 5. Verifique el domicilio de los clientes con mayor riesgo 6. Compruebe si la empresa estima provisión de cuentas incobrables 7. Verifique si la empresa realiza actualización de saldos
	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de crédito • No existen políticas de cobranza • No se solicitan garantías • No confirma el llenado de garantías • No se cuenta con respaldo necesario del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en la entrega de garantías por parte de los clientes. • Clientes con alto riesgo de incumplimiento en el pago • Clientes con alto nivel de morosidad • Clientes no han realizado pagos en los tiempos establecidos • La empresa no cuenta con provisión de cuentas incobrables • Incumplimiento en actualización de saldos a clientes 	

Elaborado por: Autora

En la fase de ejecución se pretende encontrar la evidencia necesaria aplicando los procedimientos adecuados utilizando cédulas analíticas para evidenciar los casos encontrados en la auditoría. Dentro de esta fase el auditor debe ser minucioso así lo menciona la **NIA 200** misma que establece las responsabilidades globales del auditor independiente con la finalidad de alcanzar los objetivos establecido.

TABLA 3. CEDULA ANALÍTICA



ALMACENES JARO S.A

H.T: C.A 1/1

COMPONENTE: CUENTAS POR COBRAR

PERIODO: 2017

CASO 1: Garantías

En la revisión de documentación del cliente Juan Carlos Torres se encontró que no posee las garantías necesarias.

En la verificación de garantías se encontró que el cliente no ha entregado la documentación respectiva que sustenta el crédito otorgado. En la indagación al cliente este manifestó que no entrego documentación porque es amigo del dueño, mismo que autorizo que no se le solicitaren garantías.

Al abordar al agente de crédito este indico que el gerente autorizo dicho crédito sin documentación alguna por ende el responsable en este caso es el gerente por no haber solicitado garantías al cliente incumpliendo la política de crédito establecida en el ART. 5 de la empresa la cual establece que “Cualquiera que sea la persona que solicite crédito a la empresa deberá entregar las garantías necesarias para validar su nivel de liquidez y garantizar con los mismos el retorno de la inversión”.

Pudiendo causar inconvenientes en su cobranza al momento de buscar al cliente y no encontrar documentos para sustentar la deuda esto genera problemas de cobro.

CASO 2: Saldos

Se encontró al realizar una circularización de los saldos de los clientes que el cliente Oscar Orellana se encuentra impago durante 6 meses.

En la revisión de documentos que sustentan los pagos de clientes se encontró que la cajera no posee los respaldos de los comprobantes, en la indagación al cliente este manifestó que cuenta con los comprobantes de pago que sustentan que está al día, siendo la responsable la cajera y el jefe de cobranzas debido a que no realiza constantes revisiones a los saldos de los clientes mismos que han logrado que la cartera este elevada por impagos de los clientes. Por ello la empresa dentro de sus políticas internas establece en su política establecida en el ART.10 de la empresa que establece “Los o las clientes que estén vencidos en sus cuentas por más de 90 días serán contactados por el correspondiente gestor de ventas y en caso de rehusarse al pago la empresa procederá a tomar acciones

Legales”.

Causando inconvenientes en las cobranzas debido a la no actualización continua de saldos de los clientes con alto riesgo crediticio.

CASO 3: Direcciones

En la verificación de la dirección domiciliaria de los clientes se logró constatar que la clienta Rosa Reinoso no sigue residiendo en el barrio 15 de octubre.

Al realizar la verificación de domicilios de clientes se encontró esta novedad que la clienta ha cambiado su domicilio, en la indagación el vendedor se trasladó al antiguo domicilio del cliente observando que ya no está residiendo en dicho lugar, al preguntar a sus vecinos se logró dar con la nueva dirección misma que está ubicada en el barrio 24 de mayo, Al abordar a la clienta supo manifestar que no comunico su cambio de domicilio por que estuvo hospitalizada. Se indago que el responsable de no revisar y actualizar los datos de los clientes es la secretaria y el jefe de cobranzas mismos que no han realizado una actualización de la base de datos, logrando tener un alto nivel de personas con nuevos domicilios no confirmados. Afectando a la política establecida en el ART. 7 la cual establece que “Se debe realizar actualizaciones de datos cada 6 meses para lograr contactar al cliente de manera inmediata en caso de impagos”.

Causando inconvenientes a los agentes de cobro al momento de trasladarse a cobrar a los clientes en mora, dándose cuenta que no se han actualizado las direcciones de los clientes.

Elaborado por: Autora

CONCLUSIONES

- Mediante la aplicación del examen especial enfocado en las políticas de crédito y cartera de la empresa JARO S.A se constató que no están aplicando de manera adecuada las políticas internas.
- En cuanto a las políticas que posee internamente se pudo verificar que están mal elaboradas y por ende estas repercuten en las cuentas por cobrar y que deben mejorarse de manera inmediata para no aumentar más el nivel de morosidad.
- Los periodos de crédito que están establecidos dentro de las políticas van de los 0 a 30 días mismos que no están siendo respetados por el cliente y tampoco revisados constantemente por el supervisor de crédito de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Altuve G., J. G. (2014). Rentabilidad de la variable activo corriente o circulante. *Actualidad contable faces*, 17(29), 5-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25732868002>
- Bedoya Ospina , J. G. (2017). Ciclos de crédito, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina. *Desarrollo y Sociedad*, 271-313. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/dys/n78/n78a08.pdf>
- Calderón - Martínez, Y., & Castro Alfonso, G. (2013). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperacion del credito bancario en el BANDEC. *Ciencias Holguín*, 19(4), 1-10. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929005.pdf>
- Canto-Cuevas, F. J., Palacin-Sanchez, M. J., & Di Pietro , F. (2016). Efectos del ciclo economico en el credito comercial: el caso de la Pyme Española. *European Research on Management and Business Economics*, 22(2), 55-62. Recuperado el 21 de 05 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=501650369001>
- Cortes Rivas, D. A., & Burgos Burgos, J. E. (2016). La gestion de cartera de credito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Eumednet*, 15. Recuperado el 21 de 05 de 2018, de <http://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:oai:repositorio.utmachala.edu.ec:48000-8424>
- Cruz de souza Murcia, F., Dal-Ri Murcia, F., Rover, s., & Borba, J. A. (2014). The Determinants of Credit Rating: Brazilian Evidence. *Brazilian Administration Review*, 11(2), 188-209. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84130158005>
- de Moraes Sousa, M., & Santana Figueiredo, R. (2014). CREDIT ANALYSIS USING DATA MINING: APPLICATION IN THE CASE OF A CREDIT UNION. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 11(2), 379-396. Recuperado el 25 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203231729010>
- GUZMÁN BRITO, A. (2014). EL CONCEPTO DE CRÉDITO EN EL DERECHO CHILENO. *Revista de derecho*, 21(2), 439-452. Recuperado el 25 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/3710/371041328012.pdf>
- Hernandez P, O. (julio-diciembre de 2016). La auditoria interna y su alcance etico empresarial. *Actualidad contable faces*, 19(33), 15-41. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Izar Landeta, J. M., & Ynzunza Cortes, C. B. (2017). El Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47-62. Recuperado el 25 de Mayo de 2018, de https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querysDismax.DOCUMENTAL_TODO=El+impacto+del+cr%C3%A9dito+y+la+cobranza+en+las+utilidades+

- Mera Rivera , J. M., & Ordoñez Vivero, R. E. (2017). CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEDIC&SERVICES S.A. *EUMEDNET*, 14. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- MONTILLA GALVIS, O. D., & HERRERA MARCHENA, L. G. (2006). EL DEBER SER DE LALA AUDITORÍA. *ESTUDIOS GERENCIALES*, 22(98), 28. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004
- Palomeque Peñaloza , M. (2008). ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO. *Perspectivas*(21), 161-172. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf>
- Trejo Garcia, J. c., Rios Bolivar, H., & Almagro Vasquez, F. (2016). Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvente en mexico. *Finanzas, politica, economia*, 8(1), 17-30. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-ActualizacionDelModeloDeRiesgoCrediticioUnaNecesid-5420611.pdf>
- Valencia Duque, F. J., & Tamayo Arias, J. A. (2017). Modelos de Auditoria continua: una propuesta taxonomica. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(3), 463-481. Obtenido de 2. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752017000300463
- Villardefrancos Álvarez, M. d., & Rivera, Z. (mayo-diciembre de 2006). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 53-59. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190004>
- Yepes, D., & Restrepo Tobón, D. (2016). Determinantes del nivel de efectivo de las compañías colombianas. *Lecturas de Economía*(85), 243-276. Obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/1552/155246479007/index.html>